

NOMBRE DEL TRABAJO

**ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL HOSPITA**

AUTOR

**Cinthya Abigail Chapoñan Millán**

RECUENTO DE PALABRAS

**13310 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**72211 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**65 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**2.2MB**

FECHA DE ENTREGA

**Dec 16, 2022 3:19 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Dec 16, 2022 3:20 PM GMT-5****● 13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

## 1.1 Realidad Problemática

### 1.1.1. **Ámbito Internacional.**

En el mundo, el progreso en los ODS relacionados con la salud está aún más lejos: los países han logrado solo alrededor de una cuarta parte de lo que se precisa para conseguir las metas de salud de los ODS para 2030, así mismo la tercera parte de personas informa sobre la práctica de desaprobación de su sistema de salud, como la atención irreverente, sugerencias breves o estaciones de espera demasiados prolongados. Conforme los países se envuelven a alcanzar la salud para todos, es imperativo mantener solícitamente la calidad de esmero sanitaria y los servicios manifestados en el sector de la salud (World Organization Health, 2021).

Heliel (2020) En Brasil para el autor Heliel, en Rio de Janeiro indica que en los últimos años se han percibido los inconvenientes en introducir formas de control y dispositivos apropiados de regulación, las que establecen el estilo de gestión del sector de salud en los organismos públicos. Así mismo el autor menciona que todos los denuestos se han equidistante en optimar <sup>52</sup> la prestación de servicios a la sociedad de la manera más eficiente y posible. Es por este motivo que los organismos públicos han adecuado políticas de disposición en diferentes sectores de la administración estatal, en los paralelismos establecidos en Brasil, como son, local, federal, y nacional.

Balcázar (2018) denominada gobernanza corporativa, una proposición para el mejoramiento en la gestión administrativa y financiera en el hospital E.S.E Nuestra Señora del Carmen Tabio en Cundinamarca quien descubrió la problemática más evidente que se ha discutido la gestión administrativa y financiera dentro de los dispensarios, los cuales, de acuerdo con las derivaciones de las auditorías emitidas por la Contraloría de Cundinamarca, en gran generalidad, no exponen resultados administrativos y financieros de forma auténtica.

Mora (2017) su investigación aportó por título “El efecto de la sinergia en la gestión administrativa”, trató de identificar las variables y consecuencias de la sinergia dentro de la gestión administrativa en distintas empresas en América Central. Consideró que cada uno de los gestores deben lograr que los distintos factores que intervienen en la gestión, como el clima organizacional, el trato con el personal, la justicia y la misión y visión de la institución debe encontrar una sinergia una unión que consienta el logro de los objetivos institucionales.

Coronel (2017) realizó un estudio a quien denominó mejoramiento de calidad en el servicio y el cuidado al cliente en el Restaurante ‘Los Pollos de la Colon’, de la metrópoli de Riobamba, 2017, manifestó que la calidad del servicio es un aspecto en el cual intervienen muchos factores y que en la actualidad en la empresa se ha convertido en factor esencial de prestigio y de desarrollo organizacional.

### **I.1.2. Contexto Nacional.**

Aliaga y Alcas (2021) en su estudio metodológico sobre un análisis que realizaron en la aplicación de partos de un hospital de Lima sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio, se encontró que las consecuencias exponen la presencia de la significancia como resultado en relación de las variables explicativas, indicando que existe incidencia de la gestión administrativa y calidad de asistencia. Por lo que se evidencio que el ambiente de partos contaba con equipos obsoletos que no llegaban al estándar de la perfección y complacencia del cliente, por lo que se recomendó remodelar las instalaciones y los equipos.

Pando (2019) el análisis que realizó en la ciudad de Cajamarca dentro de un hospital ESSALUD, determinó que en aquel hospital ha adoptado compuestas críticas a la actual gestión funcionaria, tanto del personal administrativo y asistencial que persigue en el local de la Avenida Hoyos Rubio, tal así en el servicio de emergencia de la Av. Mario Urteaga, en estos se agrega el insatisfecho por parte de los usuarios externos quienes suplican un excelente servicio de aplicación en salud. Así mismo existe un incremento en la cartera de la población asegura y el hospital posee una infraestructura insuficiente.

Gutiérrez, Marcelo, y Bardales (2019) en su investigación que realizaron en Huánuco en una escuela de posgrado en base a <sup>2</sup> la gestión administrativa y la calidad de servicio, donde encontraron una serie de problemas como la carencia de planificación de acciones, organización en funciones. En porcentaje se manifestó que la efectividad para la gestión administrativa fue 69.4 %, siendo un resultado aceptable, un 23.1 % se desarrollan con ineficacia. Para la excelencia del servicio consta en un 67.4 % quienes califican de manera eficiente y como regular un 26.5 %. Así al final se observó <sup>40</sup> que la calidad del servicio tiene correspondencia con la gestión administrativa.

Figuroa (2017) En la tesis presentada bajo el título de diseño y propuesta de un sistema de gestión administrativa para la empresa Leofiguer S.A”. <sup>35</sup> Trató de implementar un diferente modelo de gestión administrativa que consienta la sinergia entre el bienestar de su

personal, la aptitud de aplicación al comprador y a su vez, <sup>47</sup> elevar el nivel de productividad de la empresa.

La investigación presenta información correspondiente a la gestión administrativa, misma que brinda una herramienta de mucha utilidad, tomando en cuenta el recurso humano como parte fundamental dentro de una empresa.

Rafae (2017) dentro de sus investigaciones, en una de ellas le denominó calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus – Mall, en esta investigación, el autor manifiesta la importancia que concierne el buen esmero al cliente en el momento de ofrecer un servicio en torno al uso de la línea claro.

Si bien es cierto, tal y como manifiesta el autor, gracias a unas encuestas estructuradas aplicadas a una muestra de estudio resultante por una metodología no probabilística, es necesario indicar que el bienestar del cliente es clave para la buena productividad y el prestigio de la misma empresa.

### **I.1.3. Contexto Local**

La unidad ejecutora 402 Hospital Belén, se encuentra ubicado en la Provincia Lambayecana, obedece <sup>5</sup> administrativa y presupuestalmente del Gobierno Regional Lambayeque y normativamente del Ministerio de Salud. Siendo el documento designado como <sup>5</sup> División de Planeamiento Estratégico se ha expresado el actual documento nombrado “Plan Operativo Institucional 2018”.

<sup>2</sup> El Hospital Belén de Lambayeque es advertir los riesgos, resguardar del daño, recuperar la salud y restituir los desplazamientos de los pacientes, en circunstancias de plena accesibilidad y de esmero a la persona desde su concepción hasta su muerte natural.

Sin embargo, en el Hospital Belén de Lambayeque se ha observado usuarios insatisfechos por la atención, con personales desmotivados, improactivos y no trabajan en equipo; teniendo servicios primordiales ineficientes, carencia en infraestructura y equipamientos mínimos adecuados; por ello hace que la atención al usuario sea deficiente por parte de los trabajadores.

Actualmente se viene desplegando a diario sus diligencias sin ninguna gestión eficiente, ya que es administrada por personal que no posee buena potencial de gestión, trabajando con técnicas antiguas en donde solo se basan a la experiencia de los colaboradores y no utilizan herramientas administrativas que les permita innovar en este sector , teniendo en cuenta que en estos últimos años los hospitales han ido careciendo de profesionales, insumos, medicamentos que no pueden manifestar una atención de disposición a los usuarios

por el trámite engorroso que se debe hacer para que puedan atender a los usuarios frente a las emergencias.

## I.2. Antecedentes de Estudio

### I.2.1. Ámbito Internacional

Díaz (2021) en su diagnóstico titulado modelos de gestión hospitalaria y su predominio en la calidad de esmero al usuario del servicio de salud, permitió examinar la preponderancia de la implementación de los modeladores de gestión hospitalaria en la satisfacción del comprador como mecanismo en la calidad en la atención., la investigación mostró una metodología con diseño cuantitativo, no experimental y descriptivo. Así mismo el autor llegó a la conclusión que el prototipo Kaiser permanente y el de pago alternativo se implantan en países con un elevado crecimiento. El prototipo de proyección del alta reportó ser eficiente. Todos los prototipos buscan acreditar la calidad en el esmero, pero son los compradores los que aprecian y consideran la disposición recibida.

Castillo (2017). En su investigación la gestión administrativa y su efecto en la Eficiencia organizacional en las Carrocerías Serman de la Ciudad de Ambato”. Se realizó en Ecuador. En la investigación se buscó a través del objetivo general, determinar en qué medida influye la gestión administrativa en la eficiencia organizacional de la empresa. Se aplicaron encuestas tanto a los trabajadores como a la alta dirección, con el fin de identificar la variable dependiente y de igual forma algunas fichas de observación para analizar la variable independiente. Lo que resultó es que la mayoría de los datos encontrados, evidenciaban que mientras haya una buena gestión administrativa, la eficiencia de los colaboradores será potenciada.

Román (2017) para su estudio titulada gestión administrativa en la calidad del servicio y atención al comprador en la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la metrópoli de Ibarra, año 2017. Fue denominada como una propuesta alternativa, en la investigación, aplicada a una urbe de 967 estudiantes y una muestra de 384 estudiantes, se identificaron aspectos relevantes entorno a la gestión administrativa y la aptitud de servicio. El autor manifestó que mientras la atención al cliente iba mejorando, el número de personas, chicos y grandes, se iban acercando a la biblioteca, por el buen trato del personal y además porque hay buena gestión y permite la adquisición de buenos libros.

Arana (2017), cuya investigación fue titulada como Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Balboa durante el año 2014, se aplicaron

encuestas y entrevistas entre los colaboradores y los usuarios de la municipalidad. Se identificaron que existía una gran deficiencia en torno al buen trato con los usuarios, lo que ocasionaba malestar e incomodidad por parte de los mismos. Cabe además precisar, que, con la aplicación del nuevo piloto de gestión administrativa, se pudo mejorar el trato con el personal y la atención al cliente.

Bohórquez (2017) en su análisis que realizó en Colombia desarrollo de una propuesta de perfección continuo para el servicio de urgencias del hospital universitario de la Samaritana el fin primordial de este teorema fue desplegar una propuesta de mejoramiento incesante para la asistencia de precipitaciones. Tiende a desarrollar una investigación mixta ya que hizo levantamiento directo de información utilizando datos numéricos. Así mismo el autor concluyó que se superó los medios que se propusieron ante el tiempo promedio, siendo así que ahora se recibe mayor comodidad en relación al personal ya que se disminuyeron los desperdicios de servicio.

### **I.2.2. Contexto Nacional**

Aliaga y Alcas (2021) en su estudio denominado análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la aplicación de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima, tuvo como objetivo principal encontrar la influencia de la gestión administrativa y la disposición del servicio en aquel dispensario. Utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva y transversal. Los autores trabajaron con un total de 90 pacientes como muestra del total de la población de 117 mujeres que entraron por parto dentro de dos meses seguidos, así mismo llegaron a la conclusión que en ambas variables existe incidencia de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el parto humanizado.

Pando (2019) en su investigación denominada influencia de la gestión administrativa en la disposición de servicio al usuario externo en el hospital de ES salud, Cajamarca 2019. El principal propósito fue establecer el predominio de la gestión administrativa en la disposición del servicio al usuario externo, para ello se realizó un diagnóstico en su totalidad. El artículo fue descrito como tipo correlacional, no experimental y de corte transversal, así mismo utilizó técnicas como la observación, las encuestas, el análisis documental. El universo lo conformó por 90 empleados administrativos y usuarios externos, llegando a estudiar unos 50 usuarios externos como muestra. Del mismo modo llegó a la conclusión que concurre un predominio índice positivo entre ambas variables junto con la dirección, organización y control.

8 Yáñez (2017). A través su investigación titulada como propuesta de acrecentamiento del proceso administrativo en la gestión administrativa de una institución privada en la Región de La Libertad”, el autor identificó las dimensiones e indicadores que conciernen las dos variables de proceso administrativo y de gestión administrativa. Son aspectos relevantes en toda institución, que permiten a mejorar los componentes de producción y el desarrollo laboral de los coadjutores. El autor identificó en las trascendencias conseguidos por los instrumentos de investigación aplicados, que la diligencia administrativa aplicada ayudó a que los procesos administrativos se potencien, se mejoren y fortalezcan de igual forma los objetivos de la empresa.

Pilar (2017) presentó su artículo sobre gestión administrativa y calidad de los servicios dentro del municipio provincial de Huaral. El propósito fundamental fue concretar la correspondencia que hay 3 entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio. Como también identificar, analizar y describir todo referente a las variables, se aplicó una encuesta recuperada por muestreo pro balístico. De hecho, que los clientes esperan siempre el mejor servicio teniendo presente el adiestramiento mediante el manual del personal, así también estar comprometidos con la visión y misión enfocándose a un mismo objetivo, marcando la diferencia hacia un objetivo integral.

Luque (2017) ante su presentación de su estudio calidad del servicio y la complacencia de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico social, donde se procuró determinar la correspondencia de ambas variables. Para ello fue necesaria el amontonamiento de acontecimientos mediante un reportaje aplicado a 198 usuarios de la entidad. Lo que permitió que se identifique no sólo el problema, sino que, además, se solucione la insatisfacción de los usuarios. Es importante entender que, al ser esta entidad, una institución pública, debe ante todo primar la calidad del servicio, y la buena gestión que 53 permita el logro de los objetivos institucionales.

### **I.2.3. Contexto Local**

Delgado (2021) en su investigación denominada estrategias de gestión administrativa para la calidad de servicio en el Hospicio Las Mercedes, Chiclayo, formuló como principal propósito plantear estrategias de oficio administrativo para el perfeccionamiento de la calidad de servicio, obtuvo como metodología descriptivo, propositivo, no experimental, cuantitativo y a la vez transversal, las fichas yacieron recogidos a través de un cuestionario que fueron desarrollados con el SPSS. Así mismo para

la muestra obtuvo a 894 pacientes, y como muestra sintetizó a 138 pacientes a entrevistar. El autor concluyó que su estudio contiene cuatro estrategias de oficio administrativos que son el allanamiento de la atención por emergencia optimizando el stock de insumos, la reubicación de trabajadores de acuerdo a su perfil, así mismo se logra convencer que calidad de esmero al cliente de emergencia es demasiado bajo.

Villalobos (2021) en su investigación titulada calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del hospital regional Lambayeque, en la ciudad de Chiclayo, 2019. Asumió como propósito establecer la relación que coexiste entre ambas variables en el hospital. El autor utilizó un método tipo descriptivo y correlacional ya que no se realizó ningún manejo de intervalos. Al mismo tiempo la consideró como transversal, no experimental. Su conjunto universal fue un total de 400 usuarios que llegaron durante un mes. Así mismo se consideró como muestra a un total de 351 usuarios en la cual fueron encuestados y analizados. final llega a la conclusión que la calidad de servicio en la entidad es mala, afirmó también que definitivamente sí concurre una correspondencia significativa entre ambas variables.

Esquen (2017) en su presente estudio que realizó en el distrito de Reque denominada calidad de atención y su correspondencia con la satisfacción del cliente en el centro recreativo la granja SAC, la finalidad fue poder frecuentar la calidad de atención y la complacencia que posee el cliente tras la obtención de los servicios ofrecidos por el centro recreativo. Dicha investigación se aplicó a 102 clientes, con el fin de identificar sus gustos, apreciaciones, comentarios y críticas constructivas que permitan el mejoramiento del servicio y a su vez, la satisfacción de los usuarios.

Ríos (2017) cuya investigación que realizó fue titulada como calidad de servicio al cliente y su influencia en los deducciones económicas y financieros de un restaurante campestre SAC en Chiclayo, en esta investigación se aplicaron instrumentos a más de 1000 clientes con el fin de identificar la influencia del trato con el personal y el nivel productivo económico y financiero de la empresa. Lo que el autor encontró es que realmente cuando se lograba un buen trato con los usuarios, inclusive con el mismo personal, la productividad realmente aumentaba y lógicamente los beneficios financieros y económicos permitían que la empresa logre sus objetivos institucionales.

Miraba (2017). Cuya investigación fue realizada bajo el título de propuesta de un sistema de gestión administrativa para la empresa Poison SA., en esta investigación, aplicada a los 4 trabajadores de la empresa, se pudo identificar que, aunque sea pequeña la muestra

de estudio, se concluyó que la propuesta de gestión administrativa ayudó a mejorar los servicios, los productos y a su vez, a que el clima organizacional mejore, crezca la productividad y los factores financieros y económicos sean los idóneos. Por último, cabe resaltar que las dimensiones en torno a los factores de producción estaban relacionadas proporcionalmente con los indicadores de la variable de gestión administrativa, esto, permitió que se potencie el prestigio de la institución y por ende la satisfacción de sus compradores.

### 3 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### 1.3.1. Gestión Administrativa

Chiavenato (2000). “Introducción a la Administración General”, manifiesta que, en cuanto a la gestión administrativa, se identifican aspectos relevantes con el fin de administrar adecuadamente el recurso humano, material y el capital. Los procesos que conciernen a la gestión administrativa, son el control, dirección, recursos humanos, organización y planeación. (p. 123)

##### 1.3.1.1. Funciones de la gestión administrativa

Según Chiavenato, I (2000, pp. 57 - 58). Las funciones de la gestión administrativa son las siguientes:

**Planeación:** Se necesita que, en cada institución o empresa, se identifiquen los problemas a través de un diagnóstico, y que a partir de allí se planteen los objetivos institucionales que ayuden a optimar diversos aspectos de la empresa a través de estrategias.

**Organización:** Este proceso guarda relación con el reordenamiento de los distintos factores como los recursos naturales, los materiales y el capital que la empresa posee, todos son organizados por procesos y dimensiones que permitan lograr objetivos específicos, para luego alcanzar metas propias de la naturaleza de la empresa.

**Control:** Se busca en todo momento ir analizando los patrones de calidad de los servicios en identificar la problemática existente a cada proceso.

**Dirección:** Tiene relación con el liderazgo de la gestión administrativa a través de la cual le permite dirigir idóneamente los recursos.

**Integración del personal:** La socialización del personal o integración, permite que cada personal nuevo conozca la realidad empresarial, la misión y visión de la institución con el fin que se identifique con ella.

##### 1.3.1.2. Fundamentos Estratégicos

Según Chiavenato, I (2000)

**Misión:** Guarda relación con la identidad de la institución, lo que es, su esencia, lo que permite ejercer sus servicios a un público determinado.

**Visión:** Es a lo que quiere llegar la institución, donde quiere la empresa ser en unos años.

**Los Valores:** Es lo que refleja la forma de trabajar de la institución, los cuales deben ser manejados por todos los trabajadores, y socializados con el fin de potenciar los procesos.

### **I.3.1.3. Características**

Según Chiavenato, I (2000)

**Universalidad:** La gestión administrativa abarca varios aspectos y bajo diversos contextos que le permiten desarrollar a una sociedad en el aspecto económico y financiero.

**Unidad del proceso:** Aunque la gestión administrativa incluya varios procesos, es realmente uno solo, promueve la unidad en objetivos, crecimiento y productividad.

**Unidad jerárquica:** Promueve el correcto desarrollo organizacional y la unidad en jerarquía.

### **I.3.1.4. Ventajas y Desventajas de la gestión administrativa**

Según Chiavenato, I (2000)

**Ventajas:** Las ventajas se clarifican en los objetivos de las empresas, ya que ayuda a esclarecer las metas y a su vez, lograr la productividad plasmada en los objetivos institucionales.

**Desventajas:** Puede suceder en algunos casos que, en las empresas, se promuevan direcciones de forma autoritaria con enfoques que coartan el desarrollo profesional de los colaboradores.

### **I.3.1.5. Dimensiones de la gestión administrativa**

Chiavenato, I (2001) revela que la gestión administrativa necesariamente pasa por un proceso de adecuación a través de algunas dimensiones, estas dimensiones son:

**Planificación:** Al ser la primera fase, le permite identificar la problemática y de igual forma a raíz de los objetivos encontrarle solución:

- a) **Misión:** Es la identidad de la institución.
- b) **Visión:** Permite proyectarse al futuro de lo que quiere ser la empresa.
- c) **Objetivos:** Busca identificar los objetivos institucionales y alcanzar metas.

**Organización:** En la empresa que forma parte de una de las dimensiones de la gestión administrativa, permite la generación de estrategias que permitan ubicar adecuadamente y en el sitio adecuado los recursos de las empresas.

**Dirección:** es la tercera fase por realizar, en esta se ejecuta lo planeado, se busca la buena comunicación, se motiva y supervisa para conseguir el objetivo organizacional. Para esta etapa se necesitará que un directivo se encuentre presente con las capacidades pertinentes para que tome las decisiones correctas, instituya, ayude y dirija a los diversos departamentos de la organización en los cuales se ejecuta el trabajo. Todo grupo laboral está regido por normas y lineamientos los cuales desean optimizar las funciones. La dirección busca persuadir e influir interpersonalmente para que las actividades de los colaboradores favorezcan el alcance de los objetivos.

**Control:** Esta fase es la última y es en donde se realizan las evaluaciones de cómo se va desarrollando de manera global la organización, para que se garantice que todo se esté llevando a cabo según la vía determinada para alcanzar la superación. En pocas palabras es una tarea administrativa que de paso a paso se desarrolla con transparencia y profesionalismo. La función básica del control es medir lo que se obtuvo para comparar con los resultados que se planearon obtener y así mejorar continuamente. De este modo se trata de un trabajo de seguimiento enfocado en la corrección de las falencias que aparezcan o pueden aparecer en relación con los objetivos propuestos. Por tanto, se realiza un contraste de lo obtenido y lo planeado para empezar a tomar acciones que promuevan a mantener todo en dirección a los objetivos.

#### **I.3.1.6. Importancia de la gestión administrativa**

Chiavenato, I (2000). “Introducción a la Administración General”. La labor de mejorar la economía de una sociedad, mejores reglas sociales y un eficaz gobierno, es el desafío de la gestión administrativa en la actualidad. Una buena administración también hará que se genere una adecuada supervisión en las organizaciones; en su mayoría la satisfacción y delimitación de las metas a alcanzar en el aspecto económico, social y político se dan gracias a la capacidad de un administrador competente. Cuando se generan escenarios complejos, en los cuales se necesitan reunir muchos recursos tanto humanos como materiales para realizar actividades de gran escala, la administración posee una gran labor y se vuelve muy importante para cumplir con los objetivos. Esta situación sucede en la administración pública, porque su enorme labor en crecimiento social y económico de una nación y el aumento de sus actividades, las cuales antes se ocupaba el sector privado, se constituye como

la organización de mayor importancia en un país. Desde el contexto del esfuerzo que realiza la sociedad es donde la administración posee un significado más preciso y esencial, en distintos ámbitos. Las organizaciones dependen de la administración para cumplir con sus objetivos, de una adecuada o pésima gestión administrativa dependerá el éxito o fracaso de una organización.

### **I.3.2. Calidad de Servicio**

#### **I.3.2.1. Servicio.**

Staton (2000). Son un conjunto de factores que muy difícilmente pueden ser medidos por cuestiones cuantitativas, más bien todo lo contrario, permite identificar aspectos cualitativos que ayuden a fomentar la calidad del servicio en una empresa para los clientes.

#### **I.3.2.2. Características del Servicio**

Berry (2003). Señala cuatro componentes del servicio:

- **Intangibilidad.**
- **Heterogeneidad.**
- **Inseparabilidad de producción y consumo.**
- **Caducidad.**

#### **I.3.2.3. Dimensiones de Calidad de atención**

Parasuraman (1993) factores terminantes de la calidad en el servicio son:

**a) La accesibilidad:** Cuando existe un servicio de fácil acceso, en sitios adecuados y momentos oportunos. Además, se debe considerar los medios de difusión, los cuales deben llegar al usuario y deben ser propagados en tiempos específicos para un mejor alcance a estos y que ellos respondan eficiente y oportunamente.

**b) La comunicación:** Se comunica de manera efectiva sobre el servicio, todo lo que implica su adquisición, como las condiciones o restricciones explicándolas de manera certera y comprensible hacia el cliente. Dicho de otro modo, es otorgar información detallada sobre los procesos de adquisición del producto, con respecto a las cuestiones tributarias, medios de entrega, pagos, entre otros aspectos que incluye adquirir dicho producto o servicio.

**c) La capacidad del personal:** En este aspecto, la persona encargada de otorgar el servicio debe tener las competencias necesarias en correspondencia al servicio o producto

que ofrece la empresa para la cual trabaja, de este modo atender de manera adecuada al consumidor.

**d) La cortesía y la amabilidad:** Si se posee un personal que atiende con amabilidad, respeto, educación, y es atento al consumidor.

**e) La credibilidad:** la organización y sus trabajadores son de confianza y buscan satisfacer las necesidades de los consumidores y resolver sus problemas

#### **I.3.2.4. Calidad**

Riveros, (2007). Se trata del grado en que los productos o servicios cumplen con lo que requiere el consumidor volviéndose así su favorito. Para que eso se dé, se necesita que todas las acciones de la empresa estén en un funcionamiento óptimo. La Calidad empieza con definir lo que es un usuario o cliente, siendo cualquier individuo al cual el producto genera una afección.

#### **I.3.2.5. Control de Calidad**

Gryna (2007). Se trata de un procedimiento que se utiliza para llegar a los estándares de calidad deseando que sean estables. Dicho procedimiento involucra la observación del desempeño reciente y hacer una comparación con un referente de estandaridad y medir si este desempeño se diferencia al estándar.

#### **I.3.2.6. Importancia de la Calidad**

Gryna (2007). Para asegurar la lealtad de un cliente, se realizan actividades planeadas y de organizadas dirigidas a otorgar a los consumidores los productos con gran calidad, sumado a la confiabilidad de que estos cubren las necesidades de los usuarios. Dos aspectos fundamentales aseguran la calidad, la creación del diseño del producto y el debido control en el desarrollo de su creación y entrega del servicio.

#### **I.3.2.7. Servicio al cliente**

Gremler (2009). Se refiere al servicio que se proporciona reforzando los bienes que originariamente ofrece la empresa. Las organizaciones comúnmente no hacen cobros por los servicios dados a los usuarios. Los servicios se pueden dar en los lugares de adquisición del producto o también desde medios electrónicos o telefónicos

#### **I.3.2.8. La Calidad del Servicio al usuario**

Rey (1999), menciona que para analizar este aspecto se puede realizar mediante la separación de dos componentes de los cuales forma parte: servicio y calidad. Por ello se considera matizar un poco sobre el término calidad, de este modo para definir

aquello es necesario la diferenciación de la calidad objetiva y percibida. La calidad percibida se basa en lo que juzga el cliente sobre si un producto es superior a otro desde un punto de vista general. Se trata de un estilo que se concierne, a diferencia de la satisfacción y se compone por comprar lo que anhela el consumidor con lo que distingue en la disposición, por otra parte, la calidad objetiva se describe como una superposición de un productor el cual se puede verificar y medir con otros, considerando una regla estandarizada ya establecida anteriormente. Tiene que ver con conceptos que se usan para la descripción de la superioridad técnica de aquel servicio o bien. De este modo, se estudiará la calidad percibida.

**I.4. Formulación del Problema** <sup>13</sup> De qué manera influye la estrategia de gestión administrativa en calidad de servicio al usuario en el hospital Belén – Lambayeque 2022?

**I.5. Justificación e importancia del estudio** <sup>3</sup>

Ñaupas H. (2013) en su artículo señala la implicancia del estudio que va a conformar ejecutar una invención científica siendo necesario ejecutar un balance o estado de la cuestión del problema que se indaga. <sup>3</sup>

El presente estudio <sup>3</sup> hará uso del procedimiento científico para su esbozo y desarrollo, contando siempre con información actual y veraz que permita para tomar los mejores cursos de acción en el acatamiento de los objetivos mediante las variables a investigar (Gestión administrativa – Calidad de servicio).

Ñaupas H. (2013). La justificación institucional, destaca la trascendencia del estudio en cuanto a la información excelente y relevante para elegir las decisiones en complaciendo a una institución u organización juntamente con el empleo de terminantes técnicas e instrumentos de la pesquisa, como test, cuestionarios o cualquier instrumento. (p.24). Mediante esta investigación se pretende realizar <sup>11</sup> un análisis detallado de la Gestión administrativa y calidad de servicio, que nos permita conocer el diagnóstico del Hospital Belén – Lambayeque.

**I.6. Hipótesis.**

**Hi:** Si se aplica la estrategia de Gestión Administrativa entonces influirán en calidad de <sup>21</sup> servicio al usuario en el Hospital Belén – Lambayeque 2022.

**Ho:** Si no se aplica la estrategia de Gestión Administrativa entonces. No influirán en <sup>21</sup> Calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén – Lambayeque 2022.

**I.7. Objetivos**

**I.7.1. Objetivo General** <sup>9</sup>

Establecer la relación entre las estrategias de gestión administrativa y su incidencia en calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén – Lambayeque, 2022.

### 1.7.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar las estrategias de gestión administrativa en el Hospital Belén-Lambayeque 2022.
- Identificar el nivel de calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén-Lambayeque 2022.
- Determinar la relación entre estrategias de Gestión Administrativa y la Calidad de servicio en Hospital Belén –Lambayeque 2022.

## II. MATERIAL Y METODO

### 2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

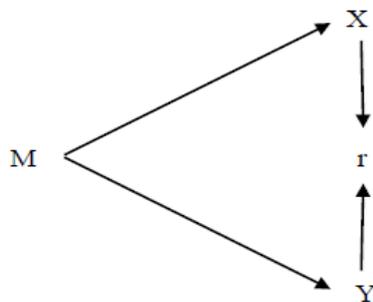
#### II.1.1. Tipo de Investigación.

Según Hernández (2014) para este autor menciona que por las características que contiene este estudio se demuestra que es de tipo descriptiva – correlacional. Ya que, busca particularizar las propiedades, las idiosincrasias y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o fenómeno que se someta a una exploración. Lo que pretende es medir y comparar la información independiente sobre las variables a estudiar.

Según Hernández (2014) asimismo menciona, es una investigación correlacional, es el tipo de método de investigación no experimental ya que el investigador pretende medir dos variables.

#### II.1.2. Diseño de Investigación

Para Behar (2008) se utilizará un diseño de Tipo No Experimental; siendo que no se manipulará intencionalmente ninguna de las variables en estudio (Gestión administrativa – Calidad de servicio), y correlativa porque el investigador medirá las dos variables y se establecerá una relación estadística entre las mismas (correlación).



10 Donde:

M: Muestra

X: Observación variable gestión administrativa

Y: Observación variable calidad de servicio

r: Correlación entre las dos variables

## II.2. Población y muestra

### II.2.1. Población

Ferreira (2014) precisa a la población como al conjunto total de datos de interés. Obedece al tamaño de la población si se atarea con ella o se decreta una muestra.

En la presente investigación, se trabajó la población de los colaboradores del Hospital Belén y los usuarios que frecuentaron en el Hospital Belén – Lambayeque, lo cual nos permitió determinar la relación entre ambas variables.

**Tabla 1:** Colaboradores del Hospital Belén – Lambayeque

PUESTO	N°
Director	01
Administrador	01
Contador	01
Profesionales	60
Técnicos	14
Asistentes	10
Personal de Limpieza	10
Personal de Seguridad	3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

**Tabla 2:** Usuarios que frecuentaron en el Hospital Belén - Lambayeque

Meses	Cantidad
Noviembre	80
Diciembre	100
Enero	80
Febrero	100
<b>PROMEDIO</b>	<b>90</b>

### II.2.2. Muestra

Para Hernández (2014).

“La muestra es una precisión, además de que debe ser representativo de la población”. (p.173).

Para esta muestra se consiguió mediante el muestreo aleatorio simple.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Teniendo en la investigación 02 poblaciones (Colaboradores y Usuarios), entonces se obtuvo 02 Muestras, según las Formulas:

#### **Para la muestra de Colaboradores**

##### **Siendo:**

Z = 95% (nivel de confianza)

P = 50% (Variabilidad positiva)

Q = 50% (Variabilidad negativa)

E = 0.5 (margen de error)

N = 100 trabajadores (tamaño de la población 1)

##### **Muestra 1:**

$$n = \frac{0.95^2 * 0.5 * 0.5 * 100}{0.5^2 * (100-1) + 0.95^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 80 Colaboradores

#### **Para la muestra de Usuarios**

##### **Siendo:**

Z = 95% (nivel de confianza)

P = 50% (Variabilidad positiva)

Q = 50% (Variabilidad negativa)

E = 0.5 (margen de error)

N = 90 usuarios (tamaño de la población 2)

##### **Muestra 2**

$$n = \frac{0.95^2 * 0.5 * 0.5 * 90}{0.5^2 * (90-1) + 0.95^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 42 Usuarios

## II.3. <sup>3</sup> Variables, Operacionalización

### II.3.1. Variables

#### **Variable Independiente:** Gestión administrativa

Chiavenato (2000).<sup>42</sup> Define a la gestión administrativa como el procedimiento que se basa en las cuatro funciones concretas: planeación, organización, dirección y control. Durante estos últimos tiempos, autores integran una función adicional la cual es bueno considerarla. La integración del personal. Dichas funciones tienen que ejecutarse de manera ordenada, además guardan relación entre ellas, ya que lo que suceda en una afectará a las otras.

#### **Variable dependiente:** Calidad de Servicio

Rey (1999) para este autor, esta variable la concreta como la eficiencia de atención, siendo el juzgamiento del cliente según sus expectativas siendo de manera excelente o inferior a lo que él pensaba, es muy diferente a la satisfacción ya que solo tiene que ver con una actitud que se genera al comparar las situaciones entre el cliente y el servicio brindado.

### II.3.2. Operacionalización:

**Tabla 3:** Variable independiente: Gestión administrativa

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión Administrativa	Planificación	Misión	¿Considera usted que los trabajadores del Hospital Belén-Lambayeque conocen la misión institucional?	Cuestionario
		Visión	¿Considera usted que los trabajadores del Hospital Belén-Lambayeque conocen su visión institucional?	
		Objetivos	¿Considera usted que en el Hospital Belén - Lambayeque, los trabajadores tienen sus objetivos bien definidos? ¿Cree usted que en el Hospital Belén- Lambayeque los trabajadores cumplen con sus metas asignadas?	
		Metas	¿Piensa usted que, en el Hospital Belén, están autorizados para actuar frente a una emergencia?	
	Organización	Estructura organizativa	¿Considera usted que la estructura organizativa del Hospital Belén - Lambayeque es la adecuada?	
		División del trabajo	¿Cree usted que la división de trabajo en el Hospital Belén -Lambayeque es la correcta? ¿Considera usted que en el Hospital Belén realizan su programación de actividades cada mes?	
		Motivación	¿Piensa usted que existe liderazgo en el Hospital Belén - Lambayeque? ¿Considera usted que en el Hospital Belén - Lambayeque se motiva a sus trabajadores?	
	Dirección	Toma de Decisión	¿Cree usted que en Hospital Belén - Lambayeque se toman decisiones correctas?	
		Trabajo en equipo	¿Cree usted que en el Hospital Belén - Lambayeque sus trabajadores realizan trabajo en equipo? ¿Considera usted que las actividades son programadas de acuerdo a su Plan de trabajo?	
	Control	Tipo de Control	¿Piensa que el control de inasistencia del personal es controlado adecuadamente? ¿Cree usted que en el Hospital Belén - Lambayeque se realiza un control concurrente de los trabajadores?	

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 4:** Variable dependiente: Calidad de Servicio

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Calidad de atención	Servicio	Accesibilidad	¿Considera usted que el ingreso al Hospital Belén – Lambayeque es accesible? ¿Considera que la infraestructura del Hospital está a la vanguardia de los otros nosocomios? ¿Piensa usted que los colaboradores actúan de forma rápida en Emergencia?	Cuestionario
		Comunicación	¿Considera usted que la comunicación en el Hospital Belén – Lambayeque es el adecuado? ¿Piensa usted que, en el Hospital Belén, brindan una atención oportuna?	
		Capacidad personal del personal	¿Considera usted que la capacidad del personal que labora en el Hospital Belén – Lambayeque es el idóneo? ¿Cree usted que los trabajadores del Hospital Belén – están capacitados para atender ante cualquier situación dada?	
		Cortesía y amabilidad Credibilidad	¿Piensa usted que la cortesía y amabilidad son virtudes que sobresalen en los trabajadores del Hospital Belén – Lambayeque? ¿Cree usted que en el Hospital Belén – Lambayeque mantiene su credibilidad en cualquier aspecto? ¿Piensa usted que el Hospital Belén brinda seguridad a los usuarios?	

**Fuente:** Realización propia.

## 2 II.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### II.4.1. Técnica e instrumento de recolección de datos.

**La encuesta:** para el autor (Muñoz 1998), define la encuesta como la recopilación de dictámenes por medio de cuestionarios o entrevistas en un cosmos, con el propósito de aclarar un asunto de interés para el encuestador.

La encuesta se aplicó a los usuarios aplicando las interrogantes correspondientes a las dos variantes.

### II.4.2. Instrumento de recolección de datos.

Bernal (2010) concreta que un cuestionario está compuesto de preguntas para luego generar información, recolectarla, estudiarla para posteriormente llevarla al centro de investigación.

### II.4.3. Validez

Para el presente trabajo constataremos el tipo de escala utilizando la escala de Likert

Sin embargo, para el investigador (García 2011), la escala de Likert es un aparejo para medir actitudes y valores a través del uso de interrogaciones, donde cada pregunta tiene un valor similar; en el cual los sujetos responden exteriorizando de acuerdo o desacuerdo; generalmente en esta escala se establece cinco categorías de respuesta, pero pueden ser tres, siete o más.

### II.4.4. Confiabilidad

En este caso para el investigador (Hernández 2014) define la Confiabilidad de los instrumentos como el grado que produce los resultados consistentes y análogos. En este caso se utilizará como método el Alfa de Cronbach mediante el uso del programa SPSS, versión 22.

Calculado el Alfa de Cronbach, aplicado a los 80 colaboradores del Hospital Belén – Lambayeque, se puede decir que el instrumento es bueno y puede ser aplicable.

**Tabla 5:** Estadísticos de fiabilidad aplicado a los 80 colaboradores del Hospital Belén

15 Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,835	15

Calculado el Alfa de Cronbach, aplicado a los 42 usuarios frecuentes al Hospital Belén – Lambayeque, se puede decir que el instrumento es bueno y puede ser aplicable.

**Tabla 6:** Estadísticos de fiabilidad aplicado a los 42 usuarios frecuentes al Hospital Belén

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,740	10

## II.5. Procedimientos de análisis de datos

Para analizar la información, se utilizó la estadística descriptiva, donde se empleó la media, mediana, la moda y el promedio, así como valores colosales y mínimos con sus comisiones respectivas.

La conducción y análisis cuantitativo de los datos conseguidos en la encuesta, se tabulan y con la asistencia del programa Microsoft Excel 2016, mediante los métodos estadísticos se manipularon cuadros, tablas y gráficos estadísticos de manera sencilla y confiable, luego se inició la paráfrasis de los mismos de acuerdo a los objetivos que se trazaron.

## II.6. Criterios éticos

Los principios éticos que se trabajaron en el presente trabajo de investigación pertenecen al Reporte Belmont, el cual es un documento que trata sobre la ética en el ámbito profesional de los analistas; este informe ajusta su mayor cuidado en los experimentos que comprenden sujetos humanos.

El Reporte Belmont está estructurado de la siguiente manera:

**Límites entre práctica e investigación:** En el presente proyecto se realizó solo una investigación, la cual busco evidenciar una hipótesis, sacar conclusiones y por ende aportar a alcanzar un conocimiento generalizable.

**Principios éticos básicos:** Los primordiales principios éticos que se tomaron en cuenta para usar a sujetos humanos en esta investigación son:

a. **Respeto a las personas:** En la investigación se trató a los individuos como agentes independientes; como personas con autonomía decadente las cuales tienen derecho a protección.

b. **Beneficencia:** Las personas participantes en la investigación fueron tratadas éticamente, no sólo reverenciando sus circunstancias y protegiéndolas del daño sino también descubriendo esfuerzos para aseverar su bienestar.

c. **Justicia:** Este principio permitió que todas las personas involucradas en la investigación sean igualmente tratadas.

### Aplicaciones

a. **Consentimiento informado:** Se solicitó el consentimiento informado de las personas involucradas y asimismo la respectiva aprobación del proyecto por parte de la empresa y/o institución a investigar.

b. **Valoración de riesgos y beneficios:** se organizó con cuidado los datos importantes, además de aseverar los beneficios que se persiguen con la investigación.

c. **Selección de sujetos:** se aplicó el principio de justicia, el cual da lugar a los requerimientos morales de que poseerán de ser empleados en los ordenamientos y derivaciones de la selección de los sujetos de la indagación.

## II.7. Criterios de Rigor científico

**Validez:** siendo de la información coleccionada se verifico, por personas entendidas que ayudaron a comprobar su legalidad.

**Fiabilidad:** cuando los instrumentos son precisos de acuerdo a la realidad sin generar un error mínimo.

### 25 III. RESULTADOS

En el siguiente apartado se desarrollará el análisis y la discusión de los resultados en torno al diagnóstico de la variable dependiente. siendo base de la investigación porque permite identificar no sólo las falencias de los indicadores plasmados en la Operacionalización de variables, sino que además permite plasmar la propuesta y el nivel de implicancia en la variable de estudio.

#### 8 III.1. Análisis e interpretación de los resultados en Tablas y Figuras

##### III.1.1. Contrastación de la hipótesis

En cuanto a la constatación de hipótesis, tras el resultado de la aplicación del instrumento de investigación, considerando los indicadores y dimensiones de la variable, tanto dependiente como independiente, se dedujeron los siguientes resultados:

- Hi: Las habilidades de gestión administrativa mejorará la atención al cliente en el Hospital Belén de Lambayeque.

- HO: Las habilidades de gestión administrativa **no** mejorará la atención al cliente en el Hospital Belén de Lambayeque.

Así también en la prueba de contrastación de hipótesis, fue especificada a través de las Pruebas de Chi cuadrado de Pearson.

Ante esto, para experimentar las hipótesis, se recurrió a los datos de la muestra y se desplegó la Tabla cruzada de las preguntas de ambas variables, obteniendo lo siguiente:

Frecuencias observadas: 1,2,3,4,5.

Frecuencias esperadas, con respecto a la variable independiente: 1,2,3,4,5.

Existiendo, por ejemplo, uno de las derivaciones del cruce de las preguntas el siguiente resultado:

6 **Tabla 7:** Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significació n asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	<b>8.7413<sup>a</sup></b>	<b>13</b>	<b>0.9</b>
Razón de verosimilitud	9.526	10	0.8
Asociación lineal por lineal	1.005	1	0.4
N de Casos válidos	22		

a. 22 casillas (100,0%) han codiciado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,22.

---

Fuente: Elaboración propia.

Se constata que existe 15 preguntas de la variable dependiente y 15 de la variable independiente, así mismo se han generado 125 cruces de variables, cuyos derivaciones se muestran en el siguiente cuadro:

**Tabla 8:** Productividad

		PRODUCTIVIDAD											
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P10	P12	P13	P14	P15
ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	P01	xxx		xxx					xxx				xxx
	P02			xxx					xxx				
	P03			xxx		xxx			xxx			xxx	
	P04	xxx		xxx		xxx			xxx				
	P05		xxx			xxx	xxx		xxx				
	P06					xxx			xxx		xxx		
	P07					xxx							
	P09	xxx		xxx		xxx				xxx			
	P12					xxx	xxx						
	P14												
	P15		xxx		xxx			xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx

*Fuente:* Realización propia.

Como se exterioriza en el concurdo, las celdas en blanco demuestran que coexiste manumisión, en cambio las celdas que tienen las “xxx”, exteriorizan que coexisten sociedad entre las variables. Se verificación de las hipótesis alternativas:

- Hi: Las tácticas de gestión administrativa optimará la atención al cliente en el Hospital Belén de Lambayeque.

### III.1.2. Encuesta con respecto a los trabajadores.

**Tabla 9:** ¿Considera usted que los trabajadores del Hospital Belén-Lambayeque conocen la misión institucional?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	40	50%
Desacuerdo	10	13%
No opino	15	19%
De acuerdo	9	11%
Totalmente de acuerdo	6	8%
Total	80	100%

**Fuente:** Realización propia.

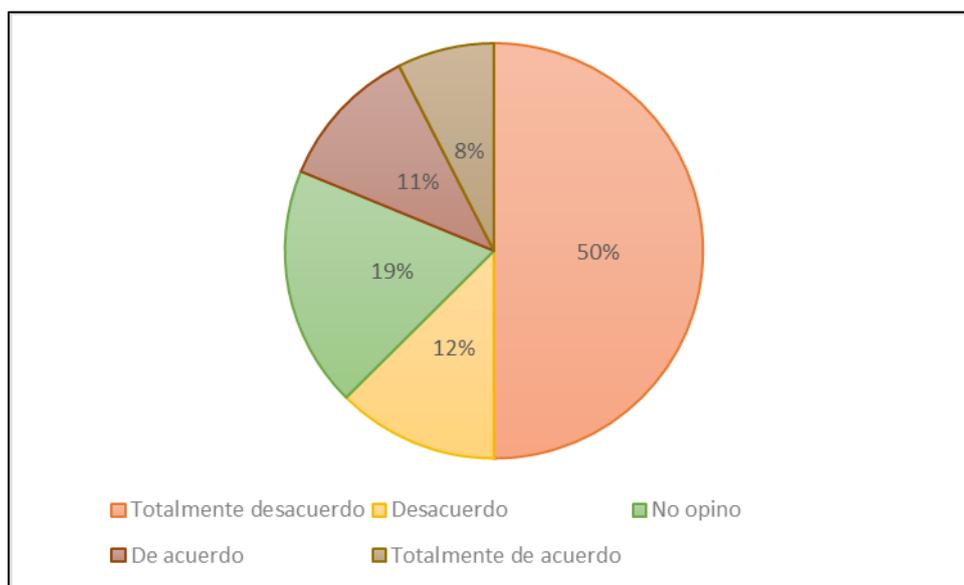


Figura 1: En cuanto a la interrogante que si los trabajadores del hospital, conocen la misión institucional, se puede observar que el 50% están en total desacuerdo, el 12% en desacuerdo y solo el 8% están de acuerdo con lo dicho. Se entiende que existe una gran problemática con respecto a la identificación de los trabajadores, aspecto clave para el desarrollo personal y profesional en una institución.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 10:** ¿Considera usted que los trabajadores del Hospital Belén-Lambayeque conocen su visión institucional?

ÍTEM	F	%
4 Totalmente desacuerdo	35	44%
Desacuerdo	20	25%
No opino	10	13%
De acuerdo	6	8%
Totalmente de acuerdo	9	11%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Realización propia.

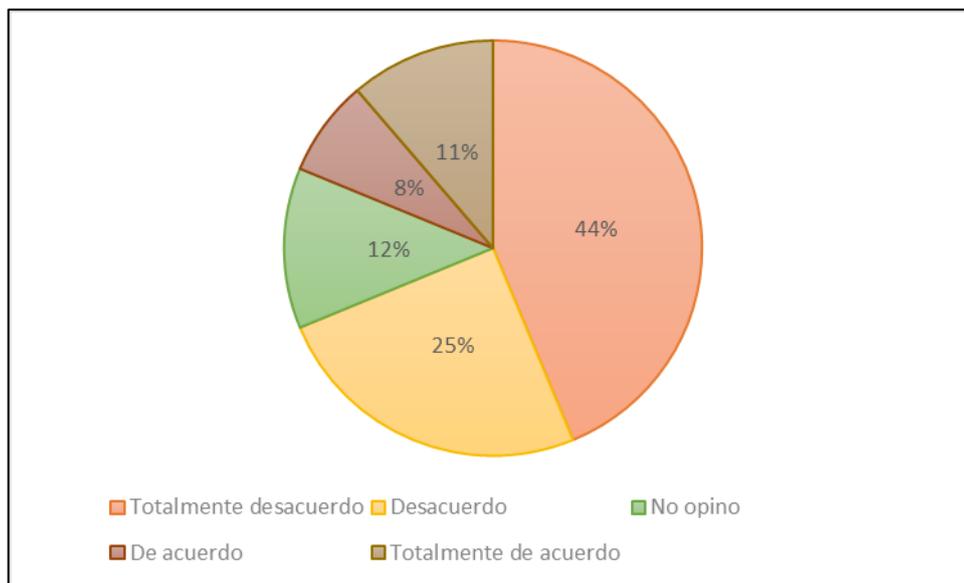


Figura 2: Otro aspecto clave, es la visión institucional. Según las respuestas de los trabajadores, las pluralidades de los mismos están en desacuerdo o en total desacuerdo con decir que ellos conocen y valoran la visión institucional del hospital. De ahí se deduce que existe una gran falta de identificación y reconocimiento de la institución comentado por los colaboradores.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 11:** ¿Considera usted que en el Hospital Belén- Lambayeque, los trabajadores tienen sus objetivos bien definidos?

ÍTEM	F	%
4 Totalmente desacuerdo	29	36%
Desacuerdo	42	53%
No opino	4	5%
De acuerdo	2	3%
Totalmente de acuerdo	3	4%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Realización propia.

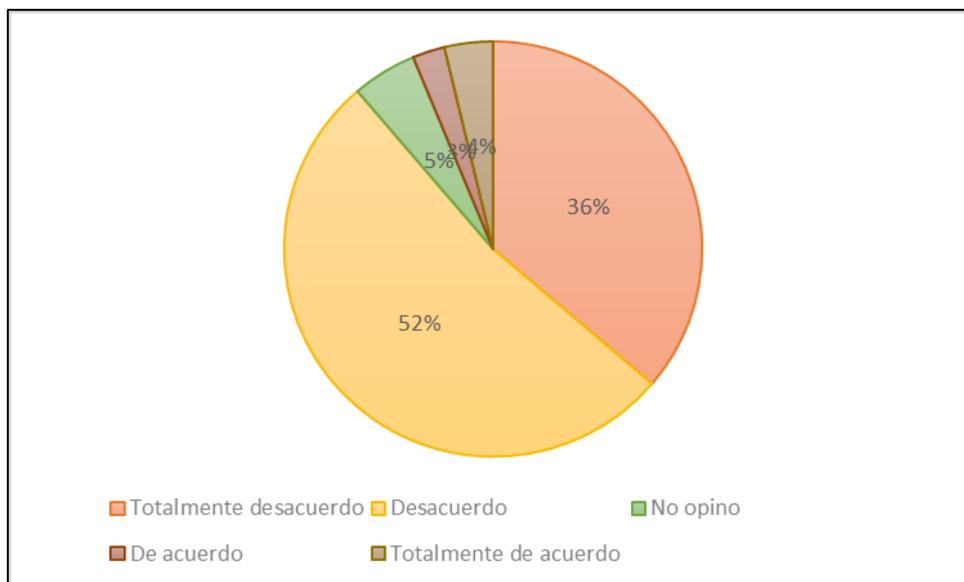


Figura 3: Si la mayoría de los trabajadores no conoce ni se identifica con la misión y visión del hospital, se entiende que también l gran mayoría no tenga sus objetivos bien planteados. El 52% y el 36% respectivamente están en desacuerdo y en total desacuerdo con lo mencionado.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 12:** ¿Cree usted que en el Hospital Belén- Lambayeque los trabajadores cumplen con sus metas asignadas?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	32	40%
Desacuerdo	40	50%
No opino	5	6%
De acuerdo	1	1%
Totalmente de acuerdo	2	3%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Realización propia.

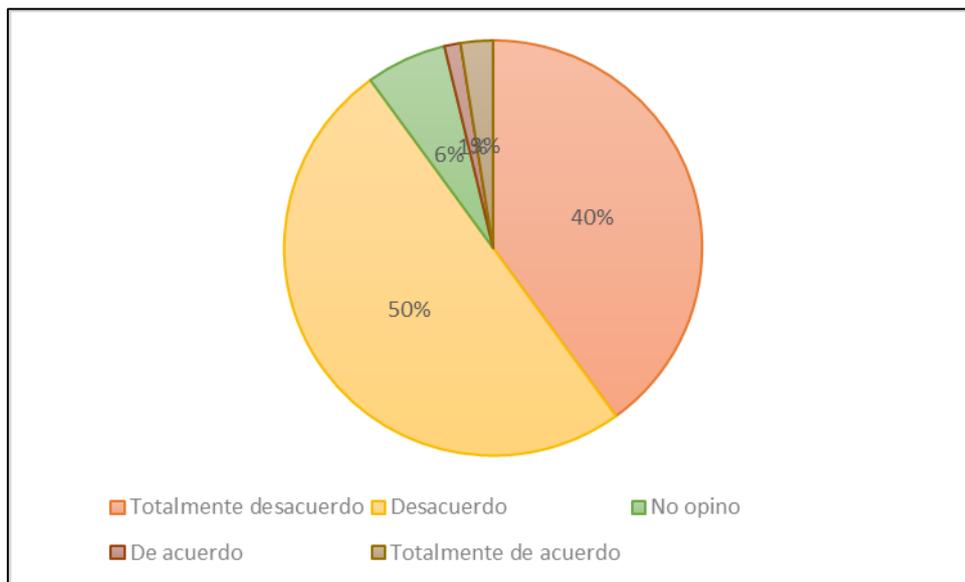


Figura 4: Otro aspecto relevante en toda institución es que sus colaboradores cumplan sus metas y logros en el aspecto profesional, laboral e institucional. En este sentido se evidencia que la mayoría de los trabajadores, el 50%, se encuentran en desacuerdo, es decir, manifiestan que los trabajadores no cumplen sus metas y además obstruyen el logro de metas comunes.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 13:** ¿Piensa usted que, en el Hospital Belén, están autorizados para actuar frente a una emergencia?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	50	63%
Desacuerdo	21	26%
No opino	4	5%
De acuerdo	2	3%
Totalmente de acuerdo	3	4%
Total	80	100%

**Fuente:** Realización propia.

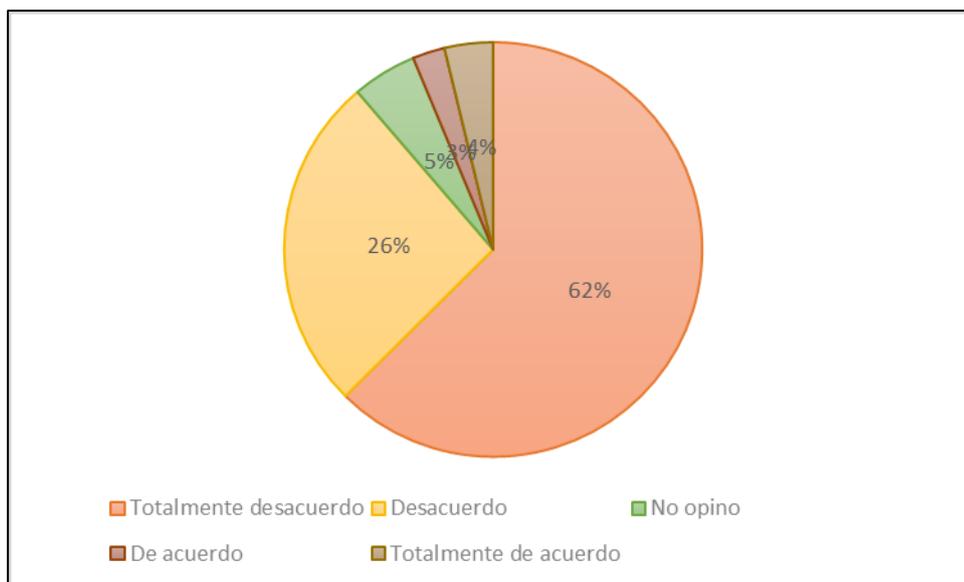


Figura 5: Este aspecto también es muy esencial. Como institución de salud es importante que estén dispuestos y preparados para actuar ante una emergencia. Se muestra en la figura, el 62% de los laboriosos declaran que el hospital no se encuentra preparado, por diversas razones, como falta de alarma, de disponibilidad de la ambulancia y otros aspectos.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 14:** ¿Considera usted que la estructura organizativa del Hospital Belén – Lambayeque es la adecuada?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	48	60%
Desacuerdo	13	16%
No opino	14	18%
De acuerdo	2	3%
Totalmente de acuerdo	3	4%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Realización propia.

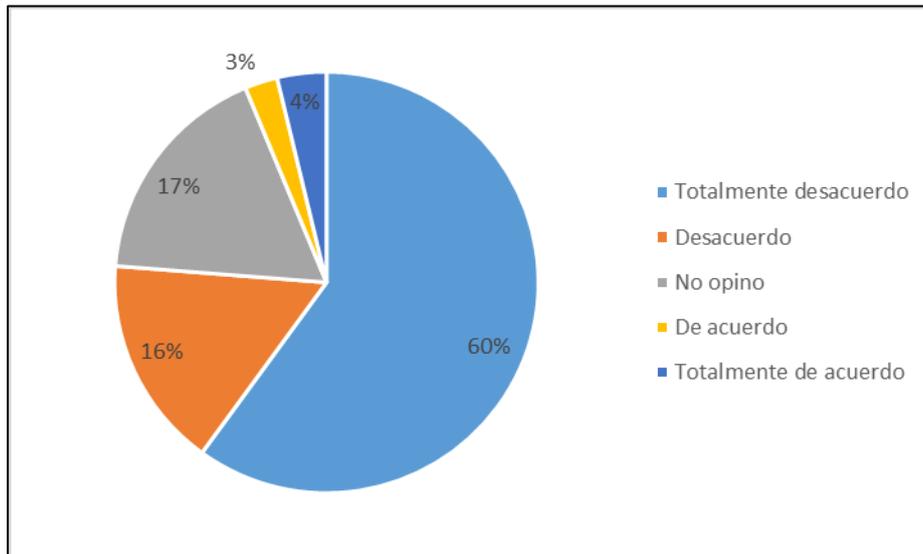


Figura 6: Con respecto a la pregunta en torno a la estructura organizativa de la institución, se entiende que la mayoría de los colaboradores manifiesta que no se encuentra adecuadamente formada. El 60% de los trabajadores del hospital, entienden que es necesario un cambio de gestión, porque no existe la meritocracia para los puestos, sino la “dedocracia”.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 15:** ¿Cree usted que la división de trabajo en el Hospital Belén – Lambayeque es la correcta?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	40	50%
Desacuerdo	24	30%
No opino	11	14%
De acuerdo	2	3%
Totalmente de acuerdo	3	4%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Realización propia.

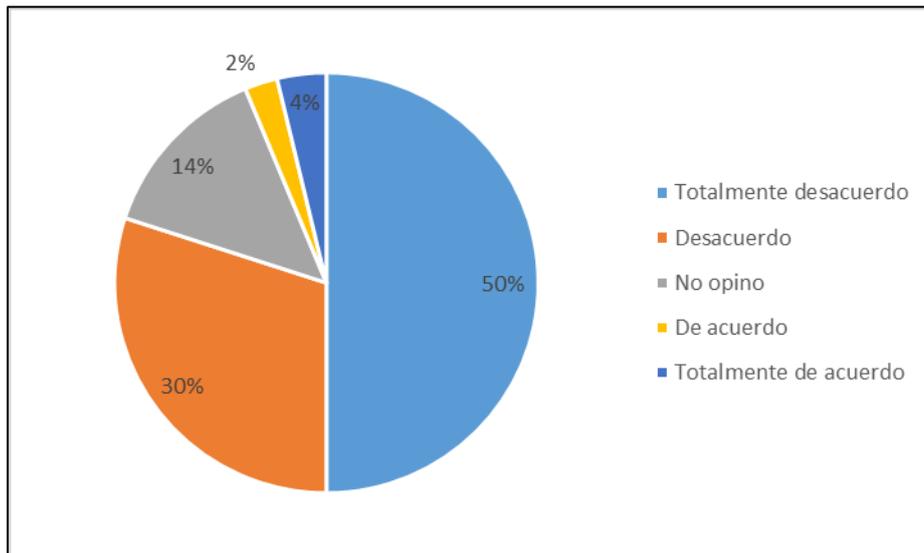


Figura 7: Según lo plasmado en la figura, se entiende que el 80% de los trabajadores no están de acuerdo con que la división del trabajo en el Hospital sea la adecuada. Empezando porque justamente la división del trabajo se presta para limitar la labor de un enfermero o médico, y no estar prestos ante cualquier emergencia.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 16:** ¿Considera usted que en el Hospital Belén realizan su programación de actividades cada mes?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	35	44%
Desacuerdo	22	28%
No opino	11	14%
De acuerdo	9	11%
Totalmente de acuerdo	3	4%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Realización propia.

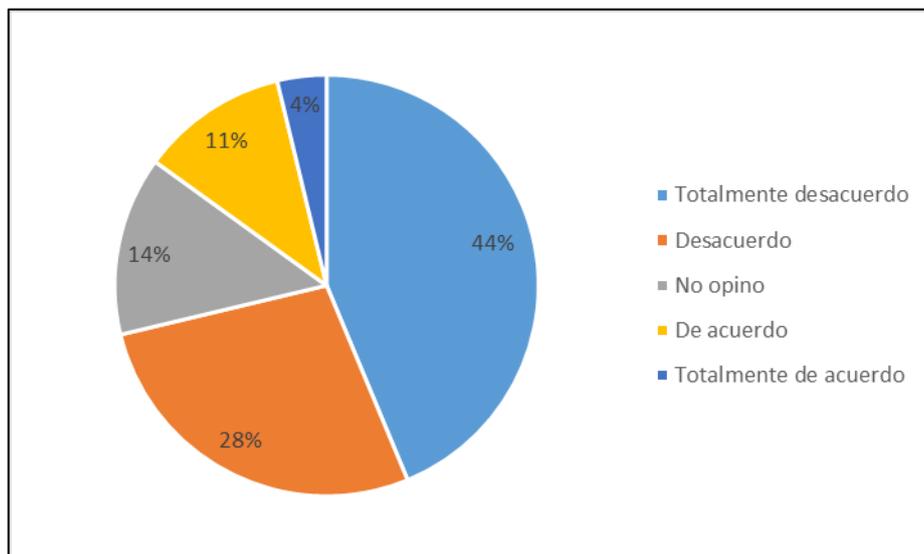


Figura 8: Como se puede apreciar, el 70% de los colaboradores encuestados, manifiestan que no están de acuerdo con que la institución cumpla sus metas cada mes. Empezando por la mala gestión, el deficiente clima laboral y el no respetar el espacio de los trabajadores y sus derechos como persona.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 17:** ¿Piensa usted que existe liderazgo en el Hospital Belén – Lambayeque?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	47	59%
Desacuerdo	12	15%
No opino	9	11%
De acuerdo	5	6%
Totalmente de acuerdo	7	9%
Total	80	100%

**Fuente:** Realización propia.

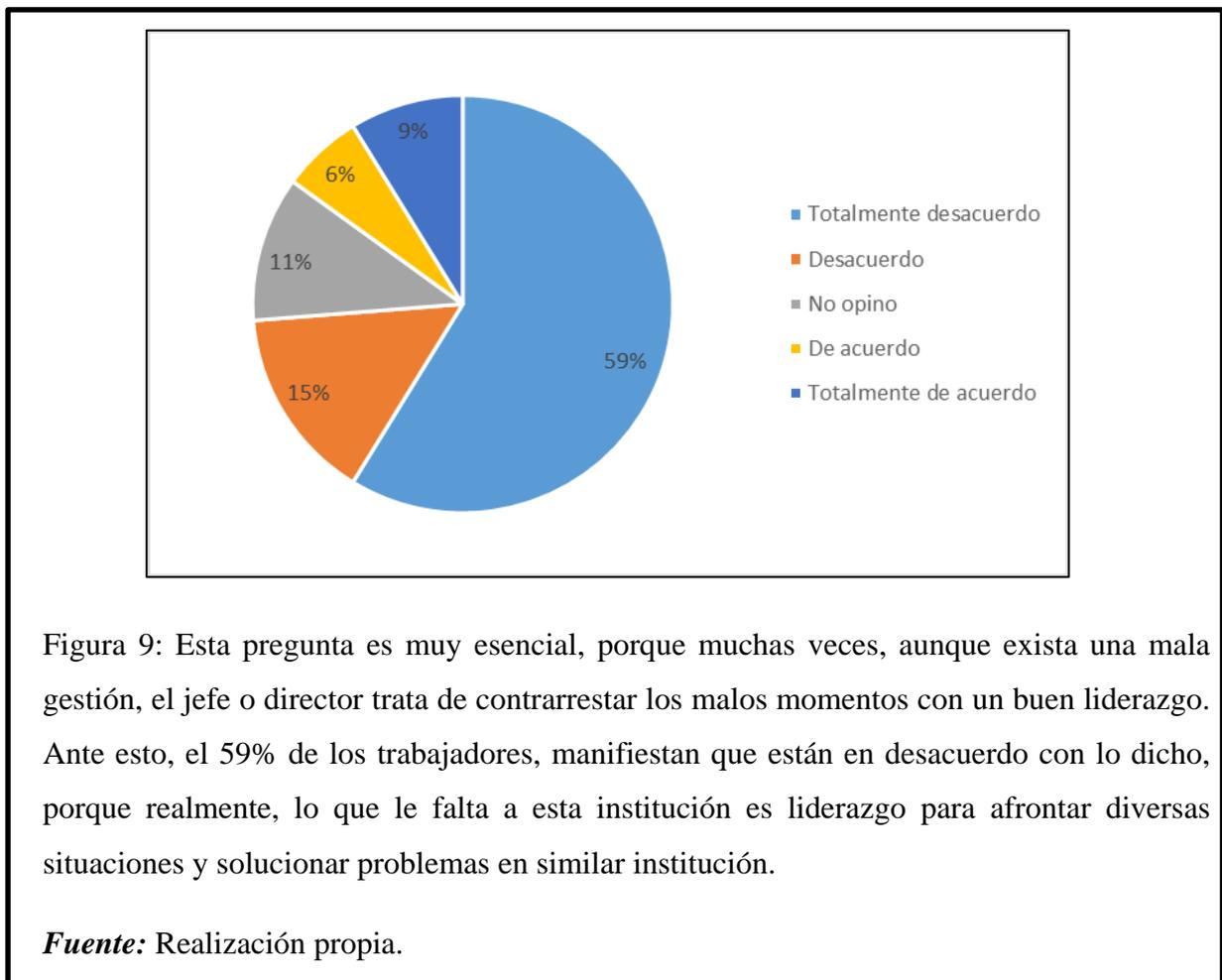


Figura 9: Esta pregunta es muy esencial, porque muchas veces, aunque exista una mala gestión, el jefe o director trata de contrarrestar los malos momentos con un buen liderazgo. Ante esto, el 59% de los trabajadores, manifiestan que están en desacuerdo con lo dicho, porque realmente, lo que le falta a esta institución es liderazgo para afrontar diversas situaciones y solucionar problemas en similar institución.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 18:** ¿Considera usted que en el Hospital Belén – Lambayeque motiva a sus trabajadores?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	39	49%
Desacuerdo	18	23%
No opino	11	14%
De acuerdo	6	8%
Totalmente de acuerdo	6	8%
Total	80	100%

*Fuente:* Elaboración propia.

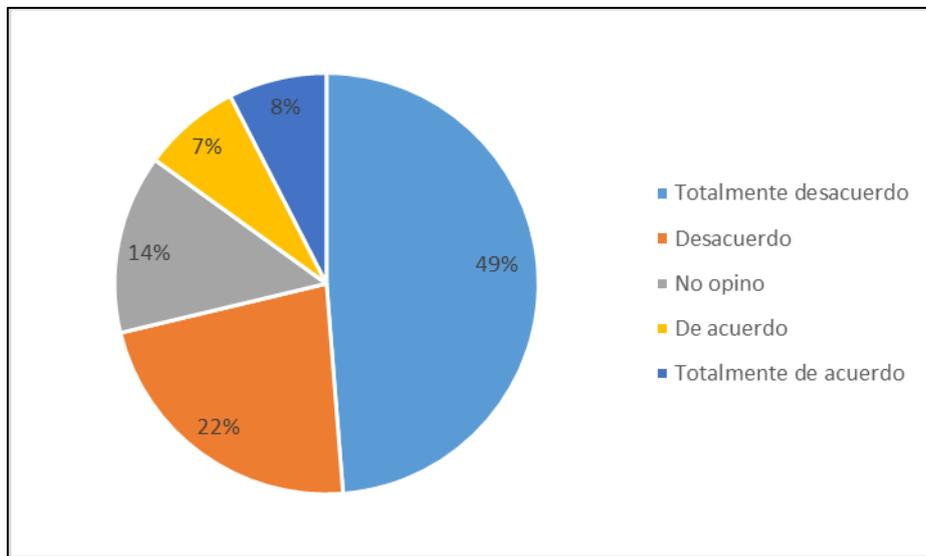


Figura 10: Según la figura, el 49% está en desacuerdo con que en el hospital se motive a los trabajadores. Exista muy poca motivación para trabajar mejor, brindar un mejor servicio y crecer como persona. Por lo contrario, los trabajadores visualizan que la mala gestión promueve justamente que no exista motivación y liderazgo.

*Fuente:* Realización propia.

**Tabla 19:** ¿Cree usted que en Hospital Belén - Lambayeque se toman decisiones correctas?

ÍTEM	F	%
4 Totalmente desacuerdo	23	29%
Desacuerdo	29	36%
No opino	16	20%
De acuerdo	5	6%
Totalmente de acuerdo	7	9%
Total	80	100%

**Fuente:** Elaboración propia.

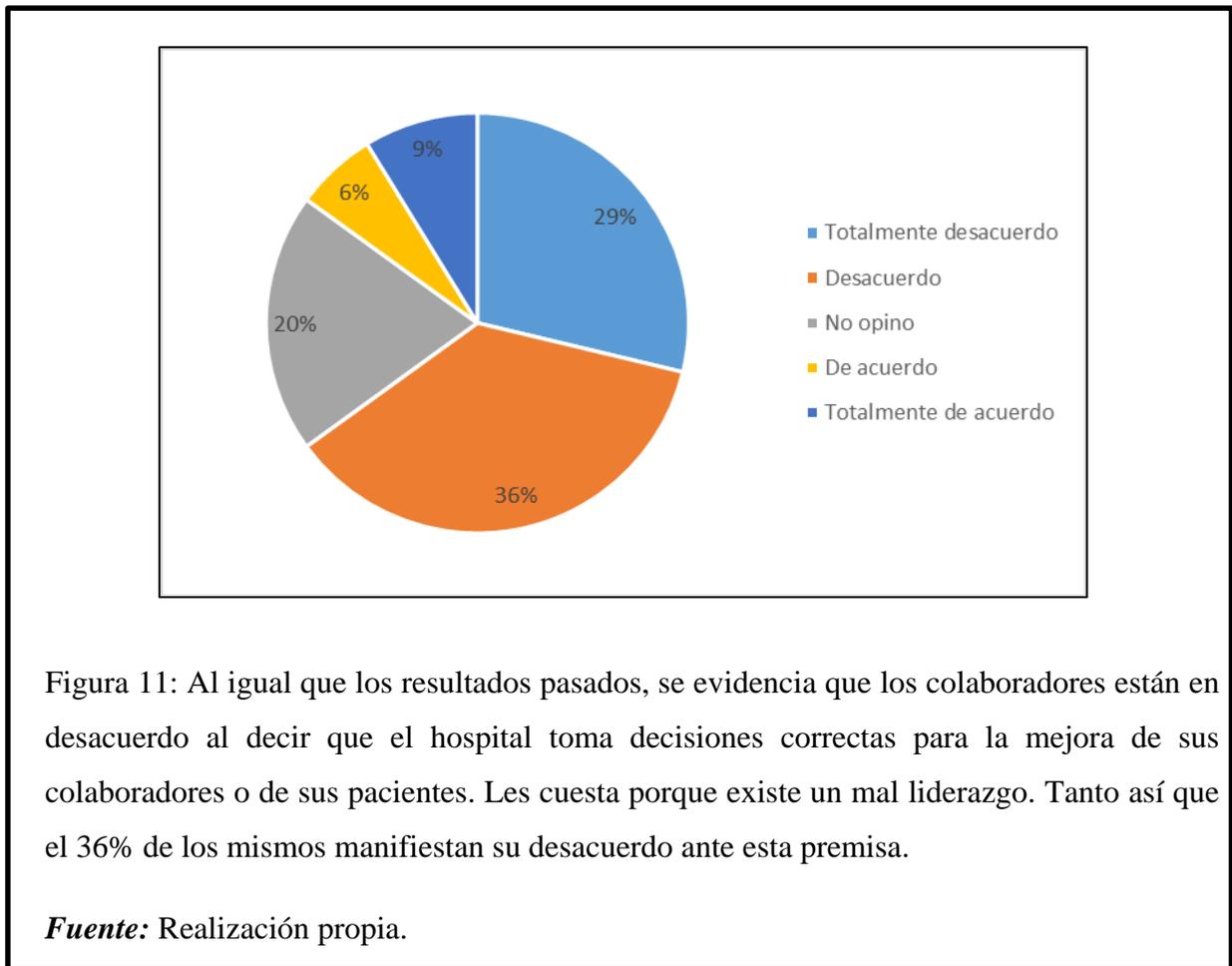


Figura 11: Al igual que los resultados pasados, se evidencia que los colaboradores están en desacuerdo al decir que el hospital toma decisiones correctas para la mejora de sus colaboradores o de sus pacientes. Les cuesta porque existe un mal liderazgo. Tanto así que el 36% de los mismos manifiestan su desacuerdo ante esta premisa.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 20:** ¿Cree usted que en el Hospital Belén – Lambayeque sus trabajadores realizan trabajo en equipo?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	29	36%
Desacuerdo	31	39%
No opino	8	10%
De acuerdo	3	4%
Totalmente de acuerdo	9	11%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Realización propia.

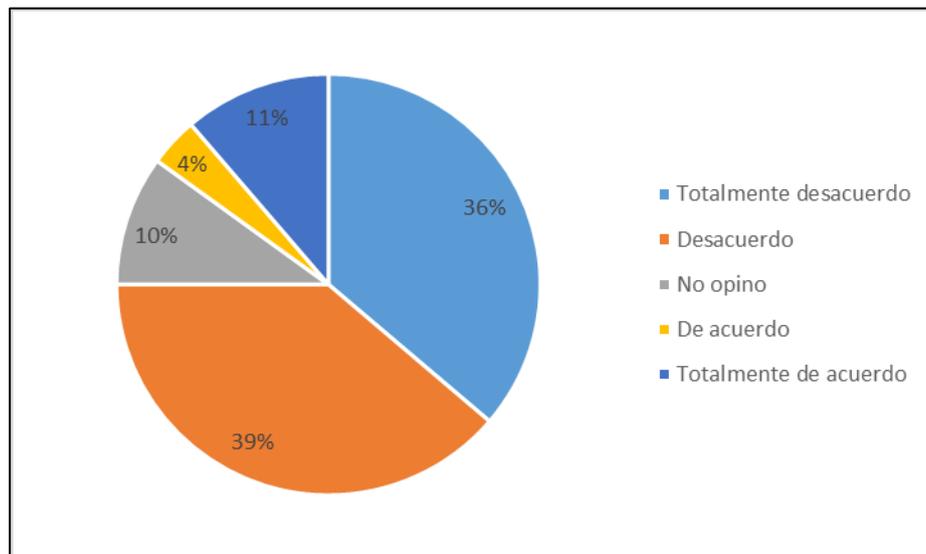


Figura 12: Según lo plasmado en la figura, el 36% de los trabajadores manifiestan que están en total desacuerdo con que en el hospital se plantea o promueve el trabajo en equipo. El 39% manifiestan desacuerdo y el 10% en opinión neutra.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 21:** ¿Considera usted que las actividades son programadas de acuerdo a su Plan de trabajo?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	36	45%
Desacuerdo	24	30%
No opino	7	9%
De acuerdo	4	5%
Totalmente de acuerdo	9	11%
Total	80	100%

**Fuente:** Elaboración propia.

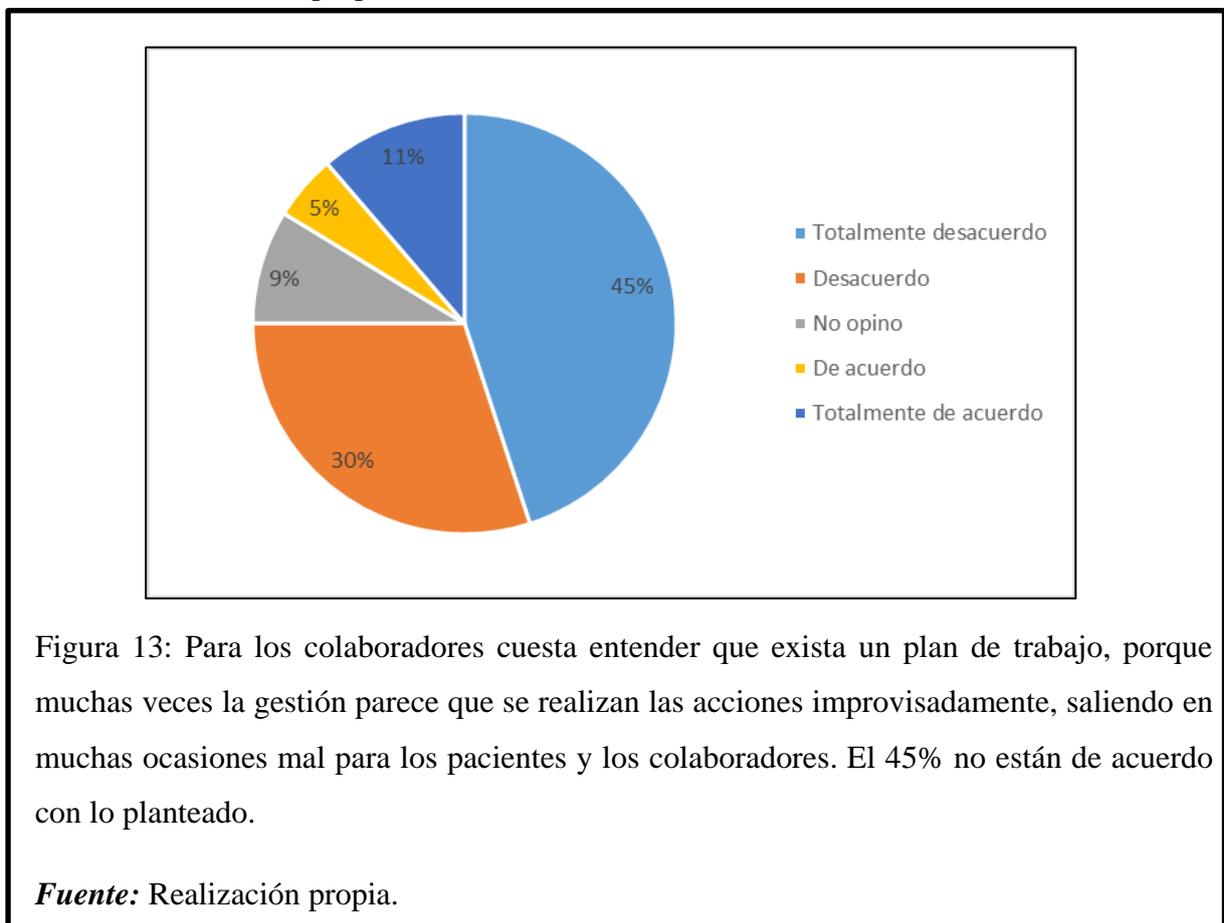


Figura 13: Para los colaboradores cuesta entender que exista un plan de trabajo, porque muchas veces la gestión parece que se realizan las acciones improvisadamente, saliendo en muchas ocasiones mal para los pacientes y los colaboradores. El 45% no están de acuerdo con lo planteado.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 22:** ¿Piensa que el control de inasistencia del personal es controlado adecuadamente?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	38	48%
Desacuerdo	22	28%
No opino	12	15%
De acuerdo	2	3%
Totalmente de acuerdo	6	8%
Total	80	100%

*Fuente:* Elaboración propia.

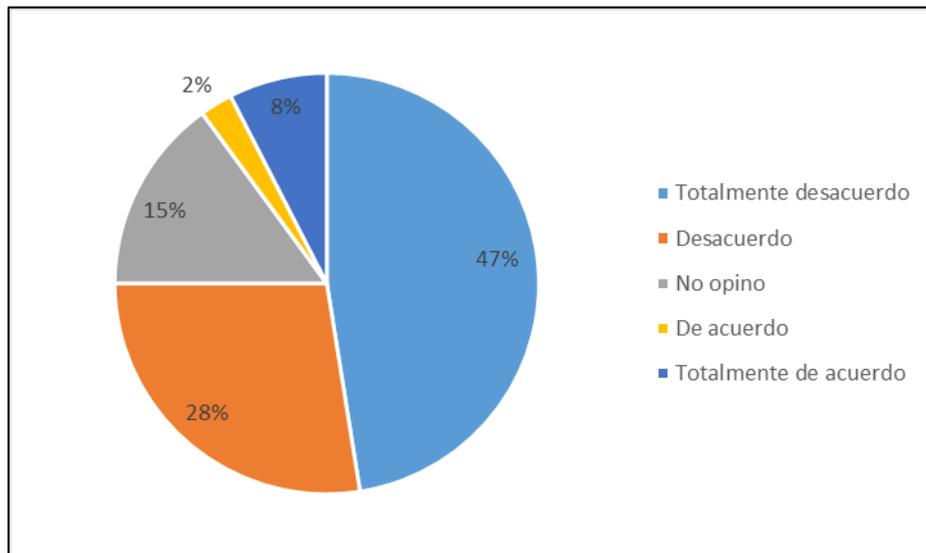


Figura 14: Este control de asistencia es muy deficiente. El 47% está en total desacuerdo, el 28% está en desacuerdo y solo el 2% están de acuerdo con lo planteado. Da a entender que este proceso no está bien dado y permite que los colaboradores tengan libertad para entrar y salir cuando les parezca.

*Fuente:* Realización propia.

**Tabla 23:** ¿Cree usted que en el Hospital Belén - Lambayeque se realiza un control concurrente de los trabajadores?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	41	51%
Desacuerdo	19	24%
No opino	10	13%
De acuerdo	5	6%
Totalmente de acuerdo	5	6%
Total	80	100%

**Fuente:** Realización propia.

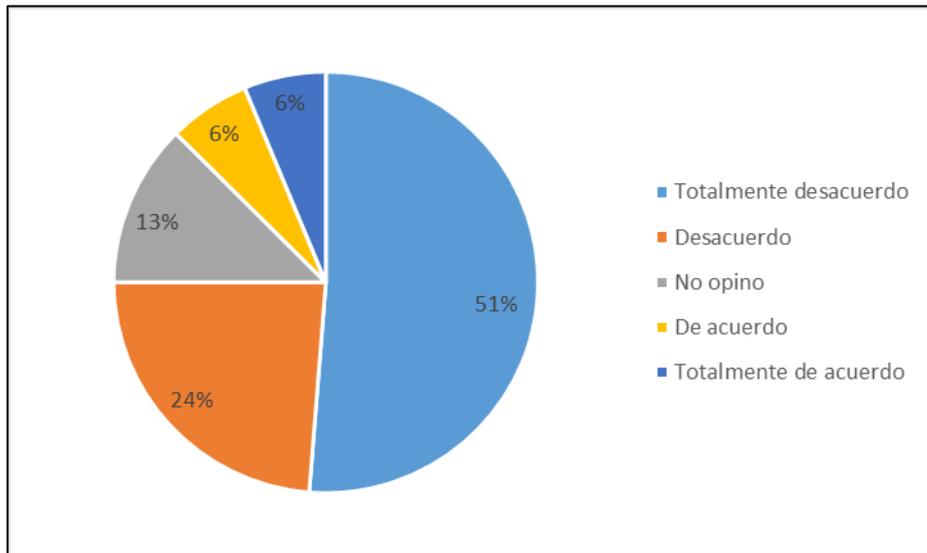


Figura 15: Los colaboradores no son evaluados paulatinamente, sino una vez al año. Esto da a entender que la mayoría de los trabajadores, el 51% está en total desacuerdo con lo planteado. Es necesario este tipo de control, porque permite promover la responsabilidad y eficiencia del trabajador.

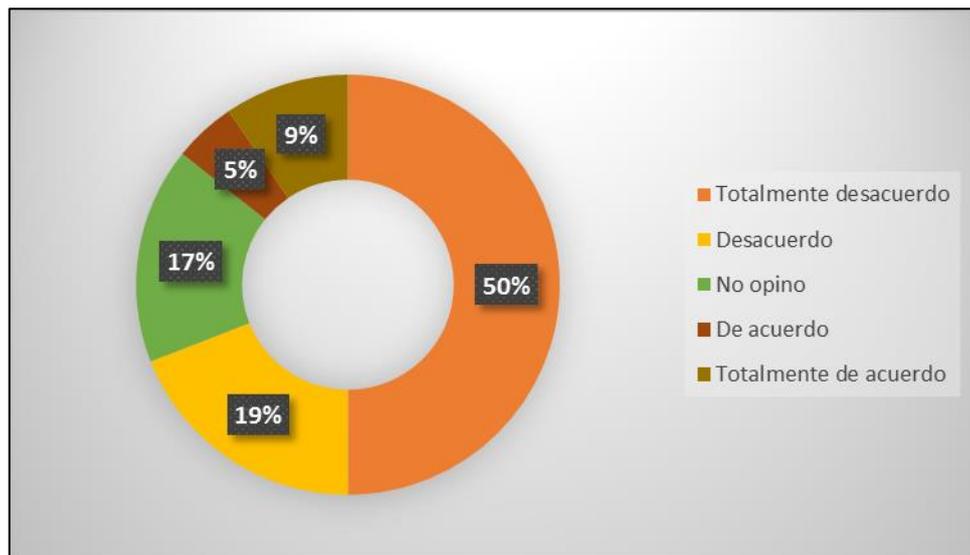
**Fuente:** Elaboración propia.

### III.1.3. Encuesta con respecto a los usuarios del Hospital.

**Tabla 24:** ¿Considera usted que el ingreso al Hospital Belén – Lambayeque es accesible?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	21	50%
Desacuerdo	8	19%
No opino	7	17%
De acuerdo	6	5%
Totalmente de acuerdo	4	10%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Realización propia.



**Figura 16:** Con respecto a la apreciación de los usuarios del Hospital Belén, se aprecia que al igual que los colaboradores, se evidencia una desconformidad en torno al trato o servicio al cliente por parte de los trabajadores. Un 19% está en desacuerdo sobre si la entrada al Hospital es accesible, pues manifiestan que se ha convertido en un aspecto muy burocrático la entrada, inclusive en un servicio de emergencia.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 25:** ¿Considera que la infraestructura del Hospital está a la vanguardia de los otros nosocomios?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	16	38%
Desacuerdo	3	7%
No opino	12	29%
De acuerdo	7	17%
Totalmente de acuerdo	4	10%
Total	42	100%

**Fuente:** Elaboración propia.

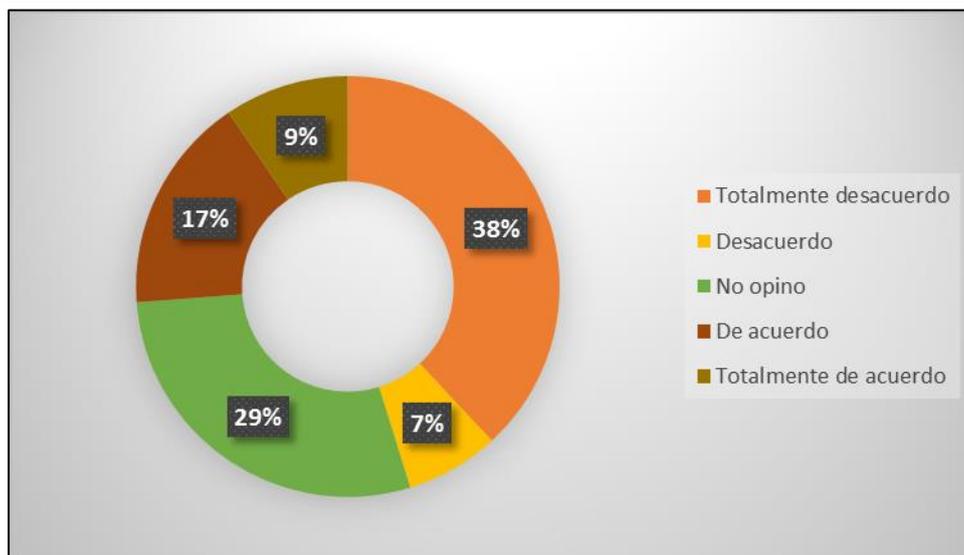


Figura 17: Según lo plasmado por los usuarios, se evidencia que la mayoría de los mismos, un 38%, están en desacuerdo con respecto a que si el Hospital está a la vanguardia de los otros nosocomios. Realmente hay muchas falencias como ellos manifiestan, que impiden un correcto desarrollo del servicio de salud.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 26:** ¿Piensa usted que los colaboradores actúan de forma rápida en Emergencia?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	21	50%
Desacuerdo	7	17%
No opino	4	10%
De acuerdo	6	14%
Totalmente de acuerdo	4	10%
Total	42	100%

**Fuente:** Realización propia.

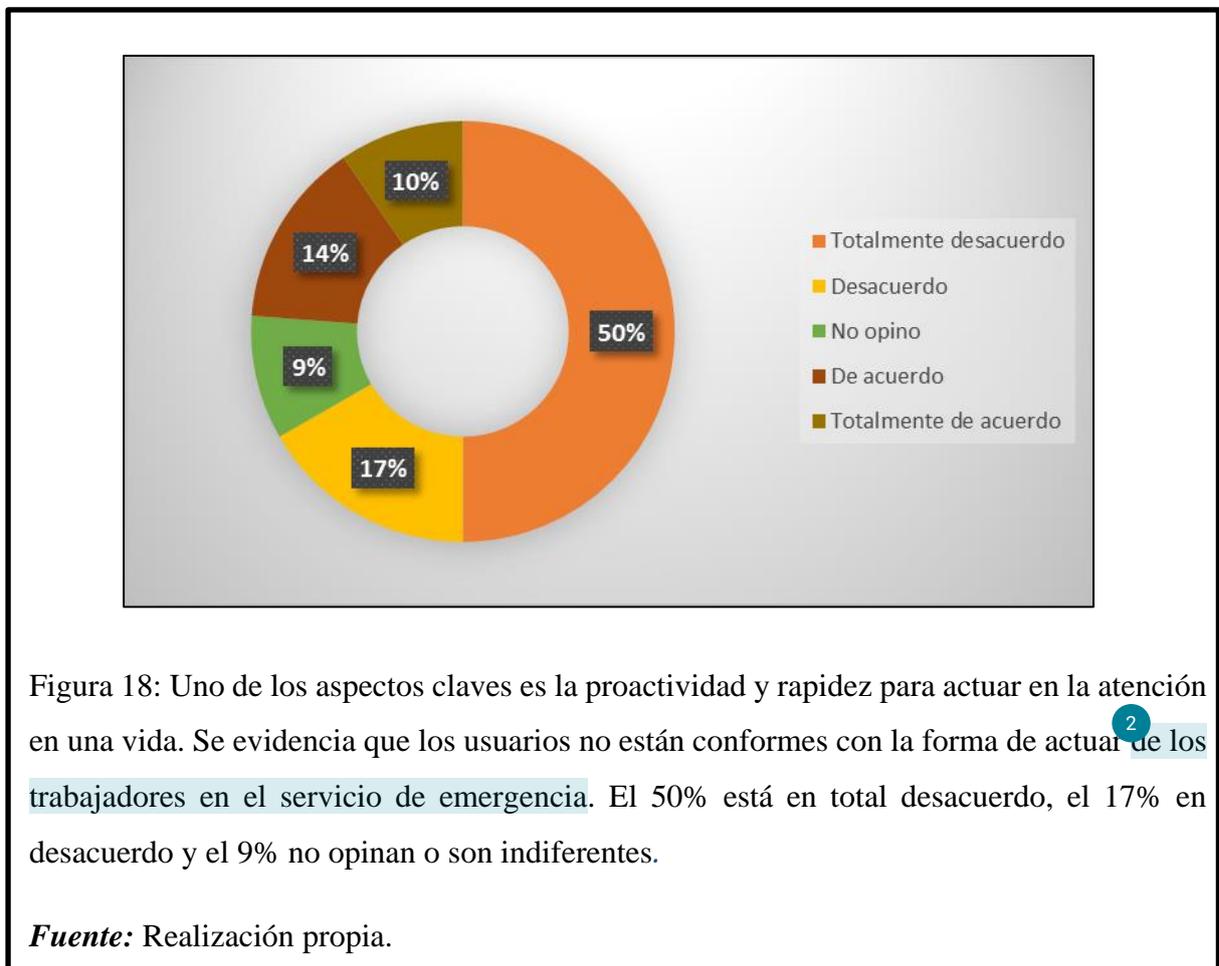


Figura 18: Uno de los aspectos claves es la proactividad y rapidez para actuar en la atención en una vida. Se evidencia que los usuarios no están conformes con la forma de actuar de los trabajadores en el servicio de emergencia. El 50% está en total desacuerdo, el 17% en desacuerdo y el 9% no opinan o son indiferentes.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 27:** ¿Considera usted que la comunicación en el Hospital Belén – Lambayeque es la adecuada?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	26	62%
Desacuerdo	9	21%
No opino	2	5%
De acuerdo	2	5%
Totalmente de acuerdo	3	7%
Total	42	100%

**Fuente:** Realización propia.

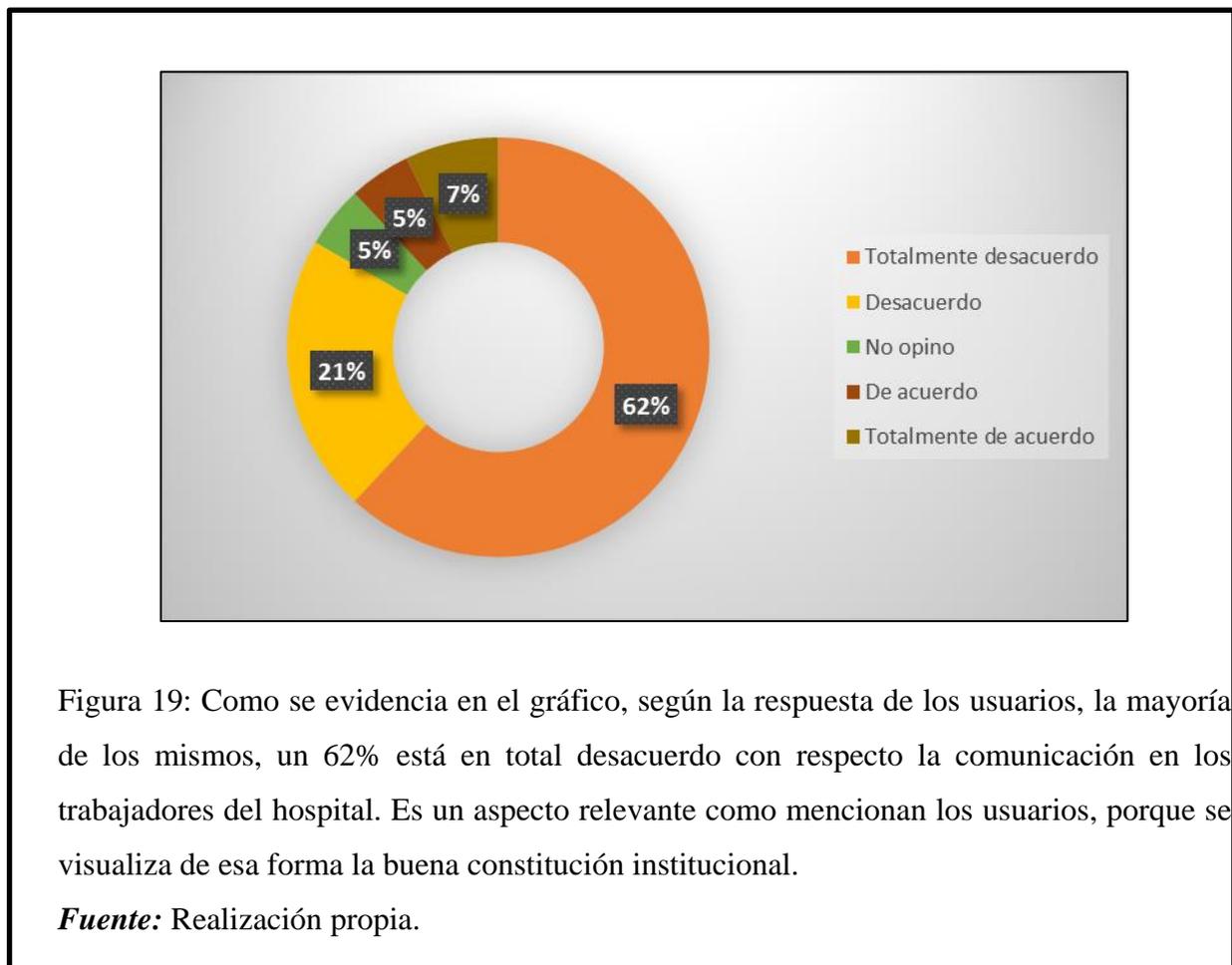


Figura 19: Como se evidencia en el gráfico, según la respuesta de los usuarios, la mayoría de los mismos, un 62% está en total desacuerdo con respecto la comunicación en los trabajadores del hospital. Es un aspecto relevante como mencionan los usuarios, porque se visualiza de esa forma la buena constitución institucional.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 28:** ¿Piensa usted que, en el Hospital Belén, brindan una atención oportuna?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	19	45%
Desacuerdo	7	17%
No opino	12	29%
De acuerdo	1	2%
Totalmente de acuerdo	3	7%
Total	42	100%

**Fuente:** Realización propia.

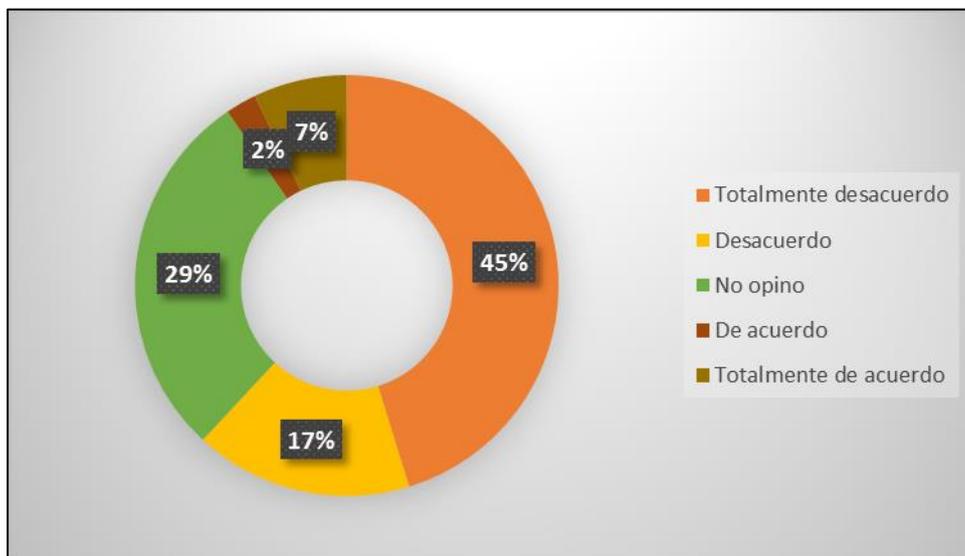


Figura 20: Al igual que indicaciones anteriores, se visualiza que la mayoría de los usuarios consideran que en el hospital no hay una atención oportuna. Un 45% está en total desacuerdo, un 17% en desacuerdo, sin embargo, el 9% están de acuerdo con lo plasmado.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 29:** ¿Considera usted que la capacidad del personal que labora en el Hospital Belén – Lambayeque es el idóneo?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	24	57%
Desacuerdo	10	24%
No opino	5	12%
De acuerdo	1	2%
Totalmente de acuerdo	2	5%
Total	42	100%

**Fuente:** Elaboración propia.

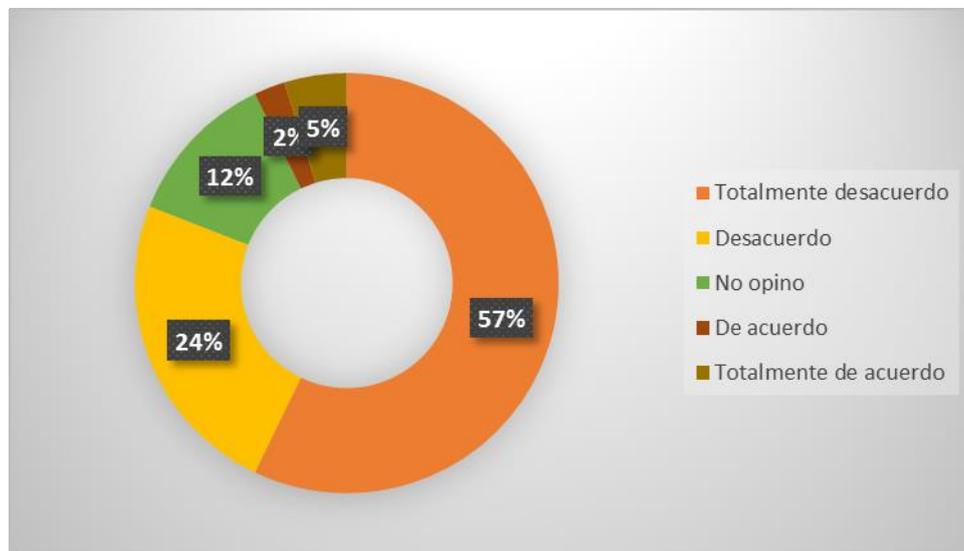


Figura 21: Según las respuestas de los usuarios, manifiestan el 57% que están en total desacuerdo con respecto a la capacidad de personal de la institución, un 24% en desacuerdo y solo un 9% están de acuerdo con lo plasmado.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 30:** ¿Cree usted que los trabajadores del Hospital Belén – están capacitados para atender ante cualquier situación dada?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	22	52%
Desacuerdo	7	17%
No opino	8	19%
De acuerdo	3	7%
Totalmente de acuerdo	2	5%
Total	42	100%

**Fuente:** Realización propia.

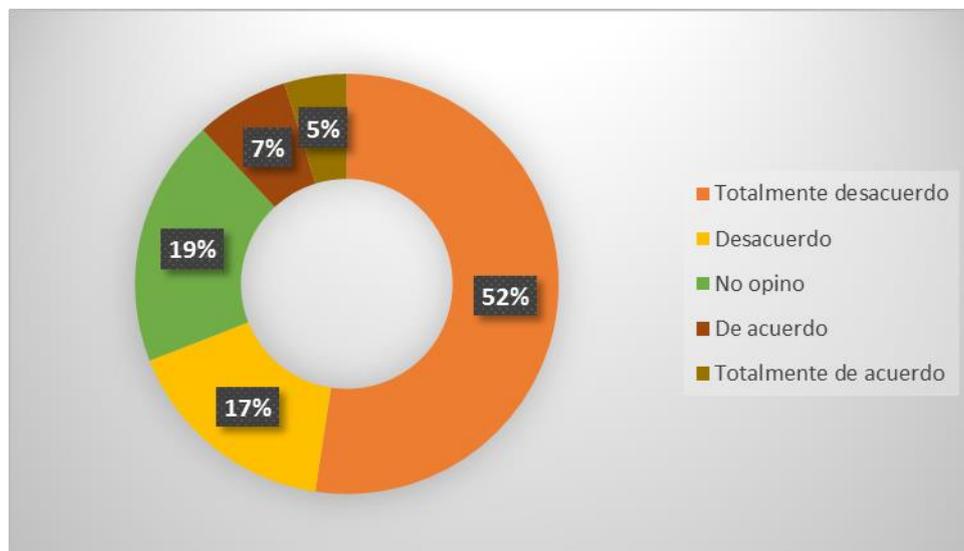


Figura 22: La capacidad de un trabajador de en torno a un servicio de salud, debe ser la más idónea, puesto que se trata de salvar vidas, un aspecto trascendental de la vida humana. Según los usuarios, un 52% está en total desacuerdo con respecto a la capacidad de los trabajadores, un 17% en desacuerdo y solo un 5% en un total de acuerdo.

**Fuente:** Ejecución propia.

**Tabla 31:** ¿Piensa usted que la cortesía y amabilidad son virtudes que sobresalen en los trabajadores del Hospital Belén – Lambayeque?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	30	71%
Desacuerdo	2	5%
No opino	5	12%
De acuerdo	3	7%
Totalmente de acuerdo	2	5%
Total	30	71%

**Fuente:** Elaboración propia.

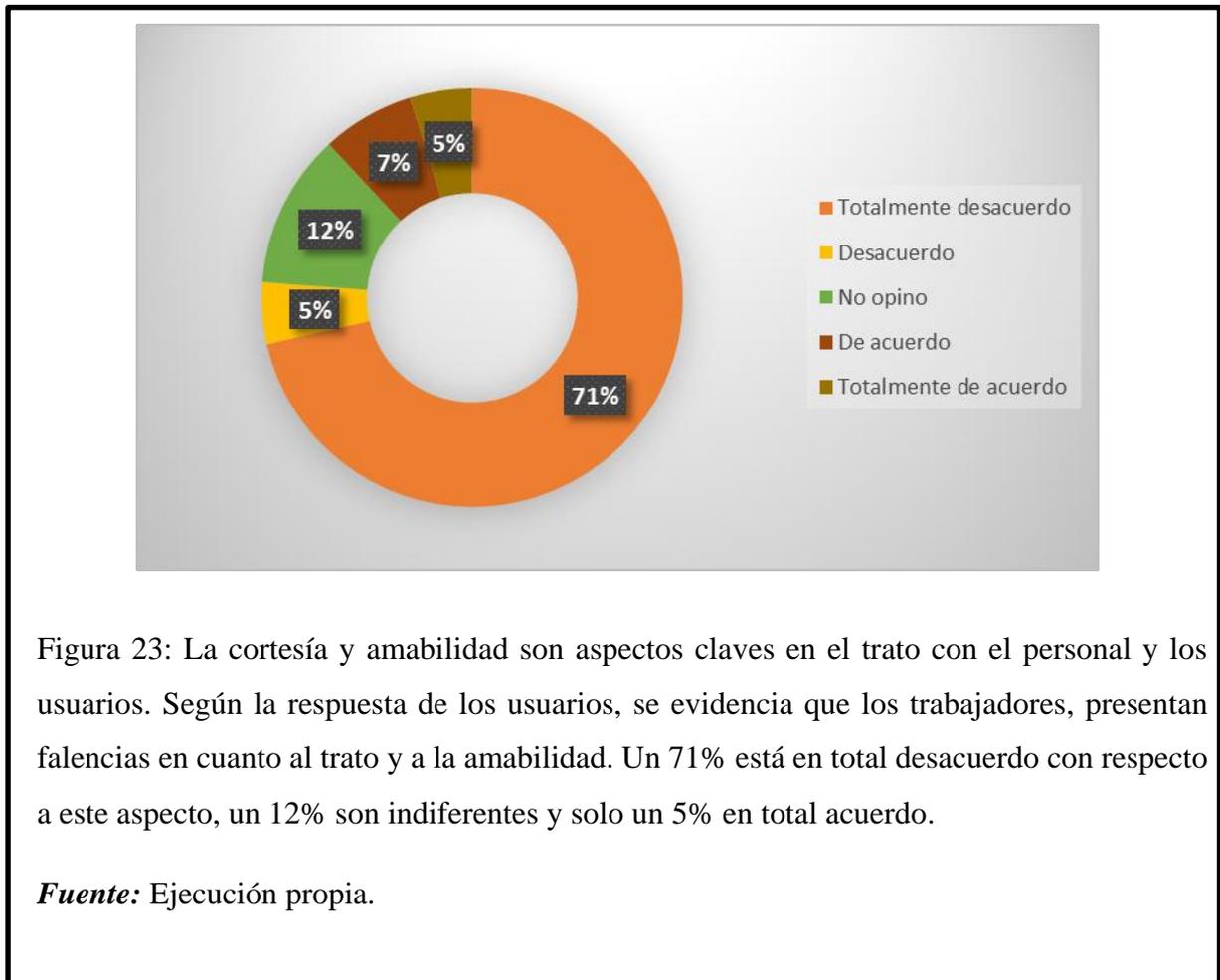


Figura 23: La cortesía y amabilidad son aspectos claves en el trato con el personal y los usuarios. Según la respuesta de los usuarios, se evidencia que los trabajadores, presentan falencias en cuanto al trato y a la amabilidad. Un 71% está en total desacuerdo con respecto a este aspecto, un 12% son indiferentes y solo un 5% en total acuerdo.

**Fuente:** Ejecución propia.

**Tabla 32:** ¿Cree usted que en el Hospital Belén – Lambayeque mantiene su credibilidad en cualquier aspecto?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	23	55%
Desacuerdo	9	21%
No opino	3	7%
De acuerdo	5	12%
Totalmente de acuerdo	2	5%
Total	42	100%

**Fuente:** Realización propia.

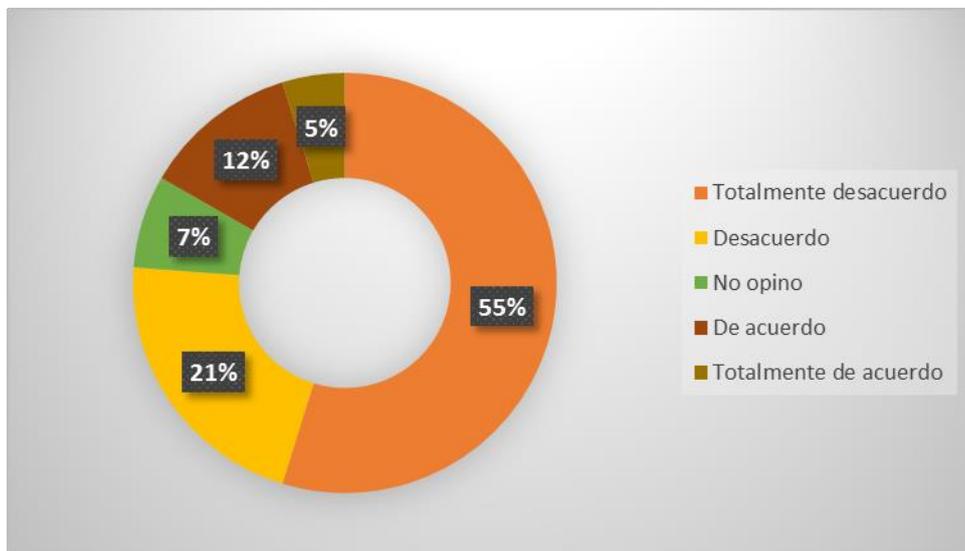


Figura 24: Otro aspecto importante en la atención del cliente es la credibilidad. Se debe manejar un solo lenguaje, aspecto que la mayoría de los usuarios desmienten en los colaboradores del Hospital Belén. Un 55% están en total desacuerdo, un 21% menciona total desacuerdo y solo un 12% están de acuerdo.

**Fuente:** Realización propia.

**Tabla 33:** ¿Piensa usted que el Hospital Belén brinda seguridad a los usuarios?

ÍTEM	F	%
Totalmente desacuerdo	19	45%
Desacuerdo	12	29%
No opino	4	10%
De acuerdo	5	12%
Totalmente de acuerdo	2	5%
Total	42	100%

**Fuente:** Realización propia.

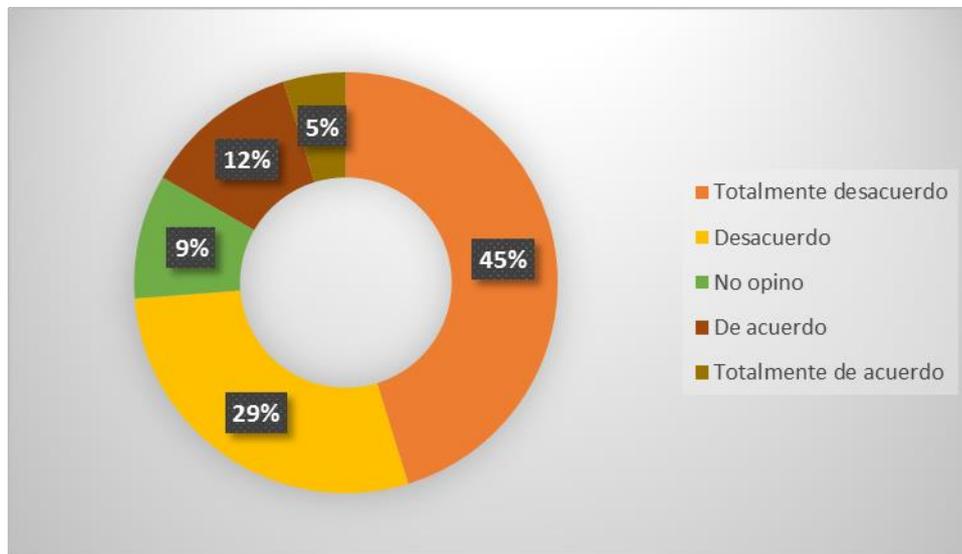


Figura 25: Según la figura anterior, el 45% de los usuarios, están en total desacuerdo con respecto a la seguridad del hospital, un 29% en desacuerdo, un 9% no opinan, 12% están de acuerdo y sólo el 5% están totalmente de acuerdo.

**Fuente:** Ejecución propia.

### III.2. Discusión de resultados

Según las derivaciones conseguidos en apartados anteriores, se ha podido evidenciar no sólo existe deficiencia en torno a la atención al usuario en el nosocomio Belén de Lambayeque.

En referencia a los colaboradores no existe una buena comunicación, asimismo el personal no tiene un buen control en cuanto a su asistencia y permanencia, lo que permite que los colaboradores tengan la ventaja de entrar y salir de la institución dejando las áreas en la cual desempeñan sin el recurso humano para brindar una atención oportuna al usuario. Según Staton y Barry:

Staton (2000). Da la definición de que son acciones que se pueden identificar y no percibir los cuales son la base de una transacción determinada para indemnizar las necesidades de los usuarios o consumidores. (p.6). En la Norma ISO 9000:2000 se menciona que un servicio resulta por diversas actividades en las que interactúa el usuario y el proveedor, lo cual no se puede percibir. (p. 69).

Berry (2003). Señala cuatro componentes del servicio:

- **Intangibilidad.**
- **Heterogeneidad.**
- **Inseparabilidad de producción y consumo.**
- **Caducidad.**

En este sentido, si hay necesidad de mejorar esta realidad, es importante manifestar que se debe cambiar la gestión administrativa en base a estrategias que permitan contrarrestar esta problemática.

Los resultados manifiestan que la mayoría de los trabajadores y de igual forma la mayoría de usuarios, manifestaron que:

Correspondiente al primer cuestionario indicaron que un 50% en estado totalmente en disconformidad que los empleados no conocen exactamente la misión de la organización, en un porcentaje de 44% los empleados desconocen la visión que tiene el hospital, del mismo modo en un 53% en desacuerdo constaron que cada empleado no cuenta bien definido sus objetivos laborales, causa de que no hay una imposición de cultura de organización por cual solo cumplen con establecer sus horarios de trabajo mas no cumplen con formar una cultura de identificación; problema que recae en la misma administración general.

Correspondientes a las metas asignadas ya sea por el mismo nosocomio y las metas

generales del mismo Ministerio de salud, mostraron resultados sorprendentes, es así como un 50 % de los trabajadores no cumplen con las metas asignadas en beneficio del hospital y por ende como beneficio final a la población lambayecana.

Siguiendo, como se aprecia en la figura n° 5, el 62% de los trabajadores manifiestan que el hospital no se encuentra preparado, por diversas razones, como falta de alarma, de disponibilidad de la ambulancia y otros aspectos. Arrastrando como consecuencias accidentes e incidentes fortuitos en algún momento.

De igual manera en la estructura de la organización el 60% de los encuestados manifestaron que definitivamente no existe una estructura adecuada dentro de la organización que les permita seguir una línea de liderazgo y subordinación. Por lo tanto, su incomodidad se refleja cada día más ya que sugieren que el gobierno regional de salud realice cambios oportunos en la imagen administrativa.

Según lo plasmado en la figura N° 7, se entiende que el 80% de los trabajadores no están de acuerdo con que la división del trabajo en el Hospital sea la adecuada. Empezando porque justamente la división del trabajo se presta para limitar la labor de un enfermero o médico, y no estar prestos ante cualquier emergencia.

Como se puede apreciar en la figura N° 8, el 70% de los encuestados, afirmaron que la institución no cumple con sus metas ni se realiza una programación de actividades cada mes. Empezando por la mala gestión, el deficiente clima laboral y el no respetar el espacio de los trabajadores y sus derechos como persona.

Correspondiente en la figura N° 9, el 59% de los encuestados, manifestaron que no existe liderazgo en aquel nosocomio, porque realmente, como consecuencia no se producen la óptima afrontación de diversas situaciones y soluciones de problemas del mismo modo en la figura N° 10 con un resultado de 49% demuestra que no existe motivación suficiente y eficiente ni ninguna garantía que lleve a cumplir los objetivos de la misma institución. Exista muy poca motivación para trabajar mejor, brindar un mejor servicio y crecer como persona. Por lo contrario, los trabajadores visualizan que la mala gestión promueve justamente que no exista motivación y liderazgo.

Correspondientes a tomar los mejores cursos de acción, en la figura 11 con un 36% de desaprobación, se muestra una disconformidad con respecto a la toma de decisiones cuando de emergencia en los pacientes se trata

Siguiendo con el cuestionario, en la figura N° 12, el 36% de los trabajadores manifiestan que están en total desacuerdo con que en el hospital se plantea o promueve el trabajo en equipo. El 39% en desacuerdo y el 10% en opinión neutra.

Para los colaboradores cuesta entender que exista un plan de trabajo, porque muchas veces la gestión parece que se realizan las acciones improvisadamente, saliendo en muchas ocasiones mal para los pacientes y los colaboradores. En la figura 13 el 45% no están de acuerdo con lo planteado.

Correspondiente al control de la asistencia, en la figura 14 se indica que un 48% es muy deficiente, el 28% está en desacuerdo y solo el 2% están de acuerdo con lo planteado. Se entiende que este proceso no está bien dado y permite que los colaboradores tengan libertad para entrar y salir cuando les parezca por instinto.

Los colaboradores no son evaluados paulatinamente, sino una vez al año. Tal como se muestra en la figura 15, que un 51% de los encuestados está en total desacuerdo con lo planteado. Es necesario este tipo de control, porque permite promover la responsabilidad y eficiencia del trabajador.

Análisis respecto los usuarios, en la figura 16 se puede apreciar que un 50% de los analizaron califican como total desacuerdo en torno al trato o servicio al cliente por parte de los trabajadores. La entrada al Hospital no es accesible, pues manifiestan que se ha convertido en un aspecto muy burocrático la entrada, inclusive en un servicio de emergencia. De igual manera la infraestructura del nosocomio se encuentra en total desacuerdo con un 38%; existen muchas falencias como ellos manifiestan, que impiden un correcto desarrollo del servicio de salud.

Uno de las perspectivas claves es la proactividad y rapidez para actuar en la atención en una vida. Se evidencia que los usuarios no están acordes con la forma de actuar de los trabajadores en el servicio de emergencia. El 50% está en total desacuerdo, tal como lo menciona la figura N° 18.

Así mismo en la figura N°19 se evidencia que la comunicación o el adecuado el flujo de información está totalmente desaprobada con un índice de 62%. Del mismo modo correspondiente a la atención oportuna se evidencia igualmente en total desacuerdo con un 45%. Por lo tanto, tampoco existe una excelente capacidad que este a la altura de cada puesto de trabajo por parte de los trabajadores, tal como lo muestra la imagen 21. Tal causa lo origina la mala administración general.

En la figura 22 demuestra el índice de capacitación hacia los trabajadores pues como resultado arroja un 52 % totalmente en disconformidad, puesto que en este tema no se juega con la vida de las personas, si no se trata de salvar vidas.

La cortesía y amabilidad son aspectos claves en el trato con el personal y los usuarios. Según la respuesta de los usuarios, se evidencia que los trabajadores, presentan falencias en cuanto al trato y a la amabilidad. Un 71% está en total desacuerdo con respecto a la imagen 23.

Otro aspecto importante en la atención del cliente es la credibilidad. Se debe manejar un solo lenguaje, aspecto que la mayoría de los usuarios desmienten en los colaboradores del Hospital Belén. Un 55% están en total desacuerdo, tal como lo demuestra la imagen 24.

Correspondiente la seguridad a los usuarios dentro del nosocomio Según la figura 25, el 45% de los usuarios, están en total disconformidad con respecto a la seguridad del hospital.

Y así es como se desaprueba la gestión administrativa dentro del Hospital Lambayecano, haciendo que la calidad del servicio que se viene brindado día a día no se la más óptima sino más bien hace que el hospital maneje una imagen poco agradable.

### **III.3. Aporte practico**

Las habilidades de gestión administrativa para mejorar el problema de atención al cliente en los empleados del hospital Belén de Lambayeque, son las siguientes:

## **ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL HOSPITAL BELEN – LAMBAYEQUE, 2022**

*Por. Bach. Chapoñan Millán Cinthya Abigail*

### **I. FUNDAMENTACION:**

Situacionalmente en esta investigación se realizó anteriormente una exploración de encuestas que se aplicó a los usuarios, siendo resultados en desánimos tales como la comunicación con la que fluyen en el hospital es poco asertiva, entre compañeros también deficiente. Del mismo modo los trabajadores no cumplen con sus metas, poco o nada les importa ya que no reciben sanción administrativa alguna.

Por todo ello estas actividades deficientes está repercutiendo y afectando la calidad de excelencia que se brinda la entidad hacia los usufructuarios. Se siente una insatisfacción por

parte de los pacientes llegando así afectar su estado emocional, es por ello que se necesita implementar estrategias que conlleven a un mejor desenvolvimiento de actividades y al mismo tiempo que se ajusten al presupuesto de retroalimentación.

## II. DATOS DE LA INSTITUCION

### 2.1. INSTITUCION:

5 Unidad ejecutora 402 Hospital Belén – Lambayeque

### 2.2. DEPENDENCIA:

Depende burocráticamente y presupuestalmente del Gobierno Regional Lambayeque y de las normas del Ministerio de Salud.

### 2.3. MISIÓN Y VISIÓN:

#### 5 Misión

“La Misión del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque es prevenir los riesgos, proteger del daño, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los pacientes, en condiciones de plena accesibilidad y de atención a la persona desde su concepción hasta su muerte natural”.

#### Visión

“Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque para el año 2023 será un Hospital con usuarios satisfechos por la atención, con trabajadores capacitados, pro-activos y trabajando en equipo; con servicios básicos, infraestructura y equipamientos mínimos adecuados; con gestión democrática e investigando y coordinando la solución a los problemas de salud de su ámbito de influencia”

### 2.4. UBICACIÓN:

- AV. RAMÓN CASTILLA N° 597-LAMBAYEQUE

- Teléfono: 074-282023



### III. OBJETIVOS DEL APORTE PRACTICO

#### 3.1 Objetivo General

Diseñar <sup>2</sup> estrategias de gestión administrativa para optimizar la calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén – Lambayeque, 2022.

#### 3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el problema que repercute en la mala atención al cliente para el hospital Belén – Lambayeque, 2022.
- Alinear con estrategia los procesos organizativos con el sistema administrativo en el Hospital Belén – Lambayeque, 2022.
- Crear estrategia para asegurar una buena calidad de atención al usuario administrativo en el Hospital Belén – Lambayeque, 2022.

### IV. PLAN DE ACCION

A continuación, se presenta el diseño de las diversas estrategias a tomar <sup>10</sup> para optimizar la calidad de atención en cada usuario que frecuenten en el hospital.

#### 1. Es importante considerar que se presta un servicio público

Resulta importante tener claro que se presta un servicio público y los colaboradores deben mostrar una actitud de servicio en el desarrollo de sus funciones orientada a la satisfacción del usuario, por lo que se deben fortalecer las habilidades socioemocionales, administrativas y de gestión del personal.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, los servidores deben conocer la visión y estar comprometidos con las estrategias de la entidad a fin de consagrar un servicio eficaz y

orientado a la satisfacción del usuario, de ahí que se hace necesario mejorar la comunicación organizacional, manejo integral del talento humano que incluya un sistema de capacitación, y evaluación (Linares, 2014).

**Tabla 34** Estrategia de servicio público

Responsable	Estrategia	Temas	Materiales	Tiempo
Recursos Humanos	Capacitación	-Según las bases Normativas	-Proyector -Laptop -Papel bond - Lapiceros	3 días

Fuente: Elaboración Propia

## 2. Empezar por los dirigentes

Se requiere de una obligación seria de los dirigentes que garanticen la instrumentación de un programa para optimizar el desempeño.

El director y otros altos funcionarios corresponden gravitar los esfuerzos del personal por perfeccionar, lo que va desde una dirección activa en los proyectos hasta sólo estimular desemejantes proyectos, otorgándole al personal el tiempo elemental. Siempre es superior tener lo primero.

Cuanto mejor formados e informados y más práctica consigan los dirigentes en la teoría y sistemática concerniente al progreso del desempeño, más podrán estos líderes gravitar y guiar los esfuerzos del personal.

1 El principio de Juran para los dirigentes de una institución es "¡Hagan planes a lo grande!", para llevar a cabo una revolución en la calidad y una ruptura con las prácticas administrativas tradicionales.

Así mismo los dirigentes garanticen convertirse en facilitadores disminuyendo obstáculos y preparando calidad principal en la empresa que representen.

**Tabla 35:** Capacitación a los dirigentes

Responsable	Estrategia	Temas	Materiales	Tiempo
Recursos humanos: -Facilitador -Colaboradores	Capacitación	Competencias administrativas del personal directivo.	-Proyector -Laptop -Papel bond - Lapiceros	3 días

Fuente: Elaboración Propia

### 3. La actitud debe ser considerada como estrategia.

Un buen líder es aquel que sabe resaltar su actitud positiva en los colaboradores y en los usuarios. Por tal motivo se debe evaluar al personal encargado de brindar el servicio, siendo la empatía, capacidad de escucha, comunicación efectiva un tema resaltante los mismos que coadyuvan en la adecuada orientación al flujo de atención.

Debe tener sentido de pertenencia con la institución, es decir identificarse y comprometerse con los objetivos y metas institucionales, mas no por lo monetario, sino por el interés y compromiso de la empresa.

Debe manifestarse ser una persona segura de sí misma y de lo que sabe. Por ello se sugiere que las diferentes áreas cuenten con el personal idóneo, perfil de puesto, pleno conocimiento del MOF.

**Tabla 36:** La actitud como estrategia

Responsable	Estrategia	Temas	Materiales	Tiempo
Recursos humanos: -Facilitador -Colaboradores	Capacitación	Sensibilización al personal de atención al usuario respecto a las habilidades socioemocionales	-Proyector -Laptop -Papel bond - Lapiceros	2 días

Fuente: Elaboración Propia

#### 4. Formación, capacitación y concientización

Los altos funcionarios deben estar bien formados sobre los diferentes modelos de optimización de calidad y deben saber elegir los mejores cursos de acción para aplicar las diferentes gestiones dentro de la institución.

Dicha capacitación deberá:

- Concurrir a los dirigentes a que se persuadan ellos mismos y unos a otros sobre establecer un programa a nivel institucional para optimar el desempeño.
- Persuadir a los dirigentes que debe tener un enfoque sistemático y científico con su personal.
- Persuadir a los dirigentes, que todo programa requerirá cambios personales de su parte y por ende cambios en la institución.
- Concurrir a los líderes a precisar sus expectativas sobre la excelencia de la organización.
- Debe obtener un plan correspondiente a la calidad estableciendo metas específicas relacionadas a la excelencia.
- Auxiliar a asemejar a los clientes (parientes, contribuyentes, etc.) y abastecedores (compañías farmacéuticas, ministerio de salud) para su institución.
- Asistir a vincular todo plan estratégico que contenga al nuevo plan de calidad.
- Si la institución tuviese una junta directiva, esta o un Representante de la misma pueden participar en el proceso.

Esta capacitación se producirá utilizando varios instrumentos pueden guiar a los dirigentes en este proceso, tendrá una duración de dos semanas, incluyendo los días de lunes a sábado por las tardes, que tal vez se subdivide en varias sesiones.

Para una implementación exitosa es necesario realizar el siguiente intercambio de información:

- La formación es la transferencia de conocimientos generales, para instruirse a pensar en las diferentes circunstancias.
- La capacitación es la transferencia de habilidades muy específicas.
- La concientización es el cultivo de una comprensión general y el entusiasmo por una idea.

Luego que los dirigentes hayan determinado el plan, y el directorio lo haya revisado y aceptado, se podrá formar un "consejo de calidad", que preferible tenga un alto grado de intervención de los dirigentes de la institución.

Así mismo el consejo deberá escoger los temas ideales para entablar la capacitación sabiendo

que esos temas son el reforzamiento de las debilidades de nosocomio. Entre los temas sugerirles a tratar son:

- a) Taller de habilidades socioemocionales
- b) Taller de atención al usuario
- c) Capacitación para el personal administrativo sobre gestión eficiente

## PLAN DE LA CAPACITACION

Todos, con la asistencia de la administración, corresponderá lograr varios objetivos.

- Identificar las metas del proyecto, como lo que se espera del proyecto, plazo, y los cambios que se proyectan.
- Disponer la explicación del proyecto, como los límites y roles.
- Determinar los recursos presupuestarios, para asesoramiento etc.
- Distinguir al líder de equipo.
- Estipular a un experto en calidad.
- Constituir las reglas del juego del temario, asistencias, lugar, fecha y participación de la reunión.

Finalmente, el consejo que se designó debe de evaluar constantemente los resultados de cada empleado para saber cuál ha sido su capacidad de retención, con el fin de brindar un mejor servicio y así el hospital Belén tenga la dicha de expresar una buena imagen ante la región Lambayeque.

### 1. Ordenamiento de ambientes

Como se puede visualizar los ambientes del hospital Belén están muy sujetos a provocar pérdida de tiempo o alguna incidencia ya que algunos objetos se encuentran en los pasadizos, esto provoca que disminuya la imagen de un ambiente ventilado, y al mismo tiempo provoca inseguridad en los pacientes. Tal razón que se propone que se realice un ordenamiento de todos los ambientes y a la vez una desinsectación total, colocando cosas que ya no sirven en ambientes alejados y no concurrentes por los empleados y pacientes.

**Tabla 37:** Ordenamiento de ambientes

Responsable	Estrategia	F. Financiamiento	Materiales	Tiempo
-Directivo	Orden de	Partida	-Escobas,	3 días
-Recursos	compra y	presupuestaria de	recogedor, otros	

---

humanos:	servicio	limpieza y	(que ya tiene la
-Logística		servicios del	institución)
-Personal	de	hospital.	-Ambientadores
Limpieza			-Franelas
			- Otros

---

**Tabla 38:**Desarrollo de la capacitación

Nombre de la sesión	Objetivos	Estrategias metodológicas	Recursos	Responsable	Presupuesto
Taller de habilidades socioemocionales	Sensibilizar al personal de atención al usuario respecto a las habilidades socioemocionales	El facilitador se presenta ante la audiencia. Generación de la motivación a través de la dinámica “el saludo en diferentes culturas” Exposición y desarrollo del tema. Reflexión del tema tratado Autoevaluación y coevaluación	Recursos humanos: - Facilitador - colaboradores Recursos materiales: Material de lectura PPT Laptop Proyector Fichas de evaluación	Área de Recursos Humanos.	S/. 800.00
Taller de atención al usuario	Sensibilizar a los colaboradores sobre una adecuada atención al usuario	Presentación del ponente. Dinámica de motivación “el lazarillo” Exposición y desarrollo del tema. Desarrollo de casos prácticos Autoevaluación y coevaluación.	Recursos humanos: - Facilitador - colaboradores Recursos materiales: Material de lectura PPT Laptop Proyector Fichas de evaluación	Área de Recursos Humanos.	S/. 800.00
Capacitación para el personal administrativo sobre gestión eficiente	Fortalecer competencias administrativas del personal directivo del Hospital Belén de Lambayeque.	Presentación del ponente. Dinámica de motivación “el ovillo”. Exposición y desarrollo del tema. Abordaje e intervención de estrategias administrativas. Autoevaluación y coevaluación.	Recursos humanos: - Facilitador - colaboradores Recursos materiales: Material de lectura PPT Laptop Proyector Fichas de evaluación	Área de Recursos Humanos.	S/. 900.00

Fuente: Ejecución propia

**Tabla 39** Presupuesto General

<b>Actividades de la propuesta</b>	<b>Presupuesto</b>
Taller de habilidades socioemocionales	800.00
Taller de atención al usuario	800.00
Capacitación para el personal administrativo sobre gestión eficiente	900.00
Ordenamiento de ambientes	250.00
<b>Costo Total</b>	<b>2,750.00</b>

**Fuente de Financiamiento:**

El hospital Belén de Lambayeque es una unidad ejecutiva que depende de presupuestalmente del Gobierno Regional y normativamente del MINSA, por el cual el nosocomio maneja un presupuesto limitado a partidas presupuestarias, tal motivo se fija que las actividades se realizaron en el momento con que el hospital cuenta con el presupuesto indicado, de otro modo se sugiere incorporar presupuesto dentro de las partidas para que el siguiente año se lleve a cabo talleres en bien común de todos, tanto empleados como usuarios.

**Diagrama de actividades:**

**Figura 26.** Diagrama de actividades

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MES / Dias</b>											
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
Taller de habilidades socioemocionales	■	■	■									
Taller de atención al usuario				■	■	■						
Capacitación para el personal administrativo sobre gestión eficiente							■	■	■	■		
Ordenamiento de ambientes											■	■

Fuente: Elaboración propia

## **IV. CONCLUSIONES**

### **IV.1. Conclusiones:**

Al analizar las estrategias de la gestión administrativa dentro del nosocomio se encontró que no se utilizaban ninguna estrategia competitiva administrativa para regularizar los problemas que acotejen en el hospital, en algunos casos se aplicaban estrategias muy obsoletas que no permitía el cambio consecutivo de las actividades de por medio.

- En cuanto a la gestión administrativa del Hospital Belén de Lambayeque se concluye que presenta deficiencias en torno a la planificación y también en la selección del personal, por lo que surgen problemas de comunicación efectiva, trato con los clientes, falta de liderazgo y además corrupción.

- El nivel de calidad emitido tanto por los colaboradores como por los usuarios, se evidencia que un 80% y 90% respectivamente, no están de acuerdo con el trato con el usuario, existen falencias que impiden el correcto desarrollo de la gestión y del buen servicio de salud.

- Las estrategias de gestión para optimar la calidad de servicio permiten desarrollar un nuevo perfil en los trabajadores, colocando como principal beneficiario al usuario y su salud.

## **V. RECOMENDACIONES**

Con el rotundo diagrama de problemas de recomienda cambiar de estrategias, pero sobre todo edificarlas, plasmarlas y ejecutarlas con un buen control consecutivo.

En cuanto a la problemática que se encontró en el primer objetivo específico se recomienda reformular un bosquejo de estrategias que permitan cambiar el rumbo y la visión de aquel hospital, pero para ello se debe de pedir un cambio competitivo en la administración, todo caso realizar capacitaciones al subordinado superior para que él o ella transmita conocimientos y empleen las estrategias correspondientes.

Del mismo modo para el segundo, se debe realizar una capacitación masiva correspondiente al tema de la excelencia del servicio ya que actualmente el panorama solo en rumba al interés particular mas no al interés organizacional.

Correspondiente al tercero, cumplir fielmente aquellas reformulaciones de estrategias a implementar haciendo que al momento de ejecutarlas se controle de manera óptima para que pueda ser beneficiosa en un futuro al momento de atender a los usuarios. También se recomienda en la gerencia o administración general realizar alianzas con instituciones que brinden capacitación al personal de salud para que puedan enriquecerse de temas más actuales en beneficio de la región y sus alrededores.

## ● 13% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>br.123dok.com</b> Internet	2%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Internet	1%
4	<b>Universidad Carlos III de Madrid on 2018-01-08</b> Submitted works	1%
5	<b>regionlambayeque.gob.pe</b> Internet	1%
6	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>qdoc.tips</b> Internet	<1%
8	<b>coursehero.com</b> Internet	<1%

9	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-07-05</b> Submitted works	<1%
10	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-11-30</b> Submitted works	<1%
11	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2019-04-21</b> Submitted works	<1%
12	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-04</b> Submitted works	<1%
13	<b>Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2022-06-08</b> Submitted works	<1%
14	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2020-09-22</b> Submitted works	<1%
15	<b>repositorio.uta.edu.ec</b> Internet	<1%
16	<b>repositorio.udd.cl</b> Internet	<1%
17	<b>static2.upao.edu.pe</b> Internet	<1%
18	<b>Universidad Alas Peruanas on 2022-03-25</b> Submitted works	<1%
19	<b>issuu.com</b> Internet	<1%
20	<b>EP NBS S.A.C. on 2015-10-30</b> Submitted works	<1%

21	<b>Universidad Alas Peruanas on 2022-06-29</b> Submitted works	<1%
22	<b>Universidad Señor de Sipan on 2022-11-11</b> Submitted works	<1%
23	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Internet	<1%
24	<b>repositorio.uide.edu.ec</b> Internet	<1%
25	<b>Universidad Abierta para Adultos on 2019-08-13</b> Submitted works	<1%
26	<b>dspace.um.edu.mx</b> Internet	<1%
27	<b>Leeds Beckett University on 2018-04-16</b> Submitted works	<1%
28	<b>repositorio.espe.edu.ec</b> Internet	<1%
29	<b>biblioteca.usac.edu.gt</b> Internet	<1%
30	<b>Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2007-05-23</b> Submitted works	<1%
31	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-04</b> Submitted works	<1%
32	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-11</b> Submitted works	<1%

33	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-07-19</b>	<1%
	Submitted works	
34	<b>Universidad Señor de Sipan on 2020-02-26</b>	<1%
	Submitted works	
35	<b>hdl.handle.net</b>	<1%
	Internet	
36	<b>pesquisa.bvsalud.org</b>	<1%
	Internet	
37	<b>saludcapital.gov.co</b>	<1%
	Internet	
38	<b>ugts.usb.ve</b>	<1%
	Internet	
39	<b>1library.co</b>	<1%
	Internet	
40	<b>Universidad Catolica de Trujillo on 2022-04-03</b>	<1%
	Submitted works	
41	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-04</b>	<1%
	Submitted works	
42	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-09</b>	<1%
	Submitted works	
43	<b>Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle on 2021-1...</b>	<1%
	Submitted works	
44	<b>cathi.uacj.mx</b>	<1%
	Internet	

45	<b>docplayer.es</b>	Internet	<1%
46	<b>lareferencia.info</b>	Internet	<1%
47	<b>repositorioacademico.upc.edu.pe</b>	Internet	<1%
48	<b>colombiadigital.net</b>	Internet	<1%
49	<b>cucea.udg.mx</b>	Internet	<1%
50	<b>dsi.uanl.mx</b>	Internet	<1%
51	<b>kaosenlared.net</b>	Internet	<1%
52	<b>linguatools.de</b>	Internet	<1%
53	<b>subdere.gov.cl</b>	Internet	<1%