



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**PROGRAMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN DE
PACIENTES CON BAJOS RECURSOS EN
CHICLAYO, 2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autoras

Bach. Jimenez Gomez Marisel

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8001-6656>

Bach. Salcedo Sanchez Antonia Sunamita

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8296-9891>

Asesor

Dr. Merino Núñez Mirko

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8820-6382>

Línea de Investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2024

Aprobación del jurado

TESIS

**PROGRAMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA
MEJORA DE LA ATENCIÓN DE PACIENTES CON BAJOS
RECURSOS EN CHICLAYO, 2023**

Asesor (a): Dr. Merino Núñez Mirko
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. Merino Núñez Mirko
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne
Nombre Completo Firma

Declaración Jurada de originalidad



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos **estudiante (s)** del Programa de Estudios de **Escuela Académico Profesional de Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

PROGRAMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN DE PACIENTES CON BAJOS RECURSOS EN CHICLAYO, 2023

El texto de nuestro trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Jiménez Gómez Marisel	DNI: 43051551	
Salcedo Sánchez Antonia Sunamita	DNI: 45139011	

Pimentel, 23 de julio de 2023.

Dedicatoria

A MI FAMILIA

Al llegar a la etapa final de mi tesis, quiero expresar mi profundo agradecimiento por su constante apoyo y comprensión. Cada página escrita es un reflejo de la paciencia y aliento que me han brindado a lo largo de este desafiante pero significativo viaje académico. Sus palabras de ánimo han sido mi fuerza motriz, y cada logro en este proceso es también suyo. Este trabajo no solo representa mi dedicación, sino también el amor y respaldo invaluable que siempre he encontrado en cada uno de ustedes.

Agradecimiento

En este momento tan especial, quiero expresar mi profundo agradecimiento a cada uno de mis familiares por su inquebrantable apoyo durante mi proceso de tesis. Su paciencia, aliento y comprensión han sido mi mayor fortaleza. Este logro no habría sido posible sin la seguridad que me brindan cada día. Agradezco sinceramente las noches de estudio compartidas, las palabras de ánimo cuando la carga parecía abrumadora y el amor constante que siempre me han dado. Mi tesis no solo representa mi esfuerzo, sino también la unión y el respaldo incondicional de una familia maravillosa.

Finalmente agradezco a mis docentes, les agradezco por su guía, sabiduría y dedicación al impartir conocimientos que han enriquecido este proceso. Este logro es el resultado de la colaboración entre dos pilares importantes en mi vida: mi familia y mis profesores.

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar como un programa de Gestión Administrativa puede mejorar la atención de pacientes con bajos recursos en la ciudad de Chiclayo- 2023 El estudio fue de tipo descriptivo – propositivo, esto con la finalidad de observar la problemática en estudio y de poder obtener y brindar una solución óptima. La muestra seleccionada, compuesta por 100 pacientes de una población total de 2100 del Hospital Regional Docente Las Mercedes, fue sometida a un cuestionario diseñado para medir su nivel de satisfacción y disconformidad con la atención recibida. Los resultados obtenidos, tras el análisis estadístico de los datos recopilados, revelaron una correlación significativa entre la calidad de la gestión administrativa y la atención médica, evidenciada por un coeficiente de correlación de Pearson de 0,749, indicando una relación fuerte entre ambos factores. Estos hallazgos respaldan la hipótesis de que la implementación de un programa de gestión administrativa puede tener un impacto positivo en la mejora de la atención médica para los pacientes con recursos limitados. Además, se subraya la importancia de esta mejora no solo en términos de satisfacción del paciente, sino también en la eficiencia y efectividad general de los servicios de salud, reduciendo los tiempos de espera y asegurando una atención más oportuna y personalizada para aquellos en situación de vulnerabilidad económica. Por ende, se destaca la necesidad de considerar la implementación de estrategias de gestión administrativa en las instituciones de salud como una herramienta efectiva para abordar las necesidades específicas de los pacientes con recursos limitados y mejorar la calidad de la atención médica en general.

Palabras claves: Gestión, atención, pacientes, programa, hospital.

Abstract

The purpose of this research was to determine how an Administrative Management program can improve the care of patients with limited resources in the city of Chiclayo-2023. The study was descriptive-propositional in nature, aimed at observing the identified issue and providing an optimal solution. The selected sample, comprised of 100 patients from a total population of 2100 at the Regional Teaching Hospital Las Mercedes, underwent a questionnaire designed to measure their level of satisfaction and dissatisfaction with the care received. The results, following the statistical analysis of the collected data, revealed a significant correlation between the quality of administrative management and medical care, evidenced by a Pearson correlation coefficient of 0.749, indicating a strong relationship between both factors. These findings support the hypothesis that implementing an administrative management program can have a positive impact on improving medical care for patients with limited resources. Furthermore, the importance of this improvement is emphasized not only in terms of patient satisfaction but also in the overall efficiency and effectiveness of health services, reducing waiting times and ensuring more timely and personalized care for those in economically vulnerable situations. Therefore, the need to consider the implementation of administrative management strategies in healthcare institutions as an effective tool to address the specific needs of patients with limited resources and improve the overall quality of medical care is highlighted.

Keywords: Management, care, patients, program, hospital.

Índice de contenido

Aprobación del jurado	ii
Declaración Jurara de originalidad.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice de contenido.....	viii
Índice de figuras	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MATERIAL Y MÉTODO	33
III. ANALISIS E INTERPEPETACIÓN DE LOS RESULTADOS	37
Resultados en tablas y figuras	37
Discusión	47
Propuesta.....	50
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
Conclusiones:.....	60
Recomendaciones:.....	61
REFERENCIAS	63
ANEXOS.....	70

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Sexo del encuestado</i>	37
Tabla 2 <i>Dimensión 1. Planificación Programa de Gestión. Administrativa</i>	38
Tabla 3 <i>Dimensión 2. Organización de Programa de Gestión Administrativa</i> ...	39
Tabla 4 <i>Dimensión 3. Dirección Programa de Gestión Administrativa</i>	40
Tabla 5 <i>Dimensión 4. Control Programa de Gestión Administrativa</i>	41
Tabla 6 <i>Variable 1. Programa de Gestión Administrativa</i>	42
Tabla 7 <i>Dimensión 1. Accesibilidad</i>	43
Tabla 8 <i>Dimensión 2. Oportunidad</i>	44
Tabla 9 <i>Dimensión 3. Calidad</i>	45
Tabla 10 <i>Variable 2. Atención de pacientes</i>	46

Índice de figuras

Figura 1 <i>Sexo del encuestado</i>	37
Figura 2 <i>Dimensión 1. Planificación Programa de Gestión. Administrativa</i>	38
Figura 3 <i>Dimensión 2. Organización de Programa de Gestión Administrativa</i>	39
Figura 4 <i>Dimensión 3. Dirección Programa de Gestión Administrativa</i>	40
Figura 5 <i>Dimensión 4. Control Programa de Gestión Administrativa</i>	41
Figura 6 <i>Variable 1. Programa de Gestión Administrativa</i>	42
Figura 7 <i>Dimensión 1. Accesibilidad</i>	43
Figura 8 <i>Dimensión 2. Oportunidad</i>	44
Figura 9 <i>Dimensión 3. Calidad</i>	45
Figura 10 <i>Variable 2. Atención de pacientes</i>	46
Figura 11 <i>Matriz de consistencia</i>	71

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la institución bajo investigación carece de una administración eficiente que garantice la prestación de servicios de calidad a pacientes de bajos recursos. En el hospital, la calidad del servicio se ha descuidado, afectando los derechos fundamentales de todos los individuos. Una gestión administrativa sólida es esencial para el crecimiento de organizaciones, ya sean públicas o privadas. Por lo tanto, es imperativo implementarla en todas las entidades, fomentando el compromiso de los miembros para que contribuyan significativamente a la sociedad. Contribuir de esta manera se convierte en una responsabilidad compartida por todos los seres humanos en aras del bienestar social.

La buena atención o la atención de calidad es una problemática latente en nuestro país, en donde nos interrogamos: ¿Qué están haciendo nuestras autoridades para erradicarlo? Sobre todo, en los más afectados que son los pacientes de bajos recursos. Los pacientes generalmente acuden a un hospital por una atención personalizada y adecuada cuando cuentan con algún malestar o no, es decir se encuentre o no enfermo; puesto que se entiende que es la vida la que se encuentra en juego; y ahí es importante precisar que la vida es un derecho fundamental con el que cuenta la persona, si dicho derecho se encuentra amenazado entonces estaríamos hablando de un delito como tal.

El estado al verificar dichos sucesos debe de intervenir de inmediato con acciones que ayuden a las personas de bajos recursos, no solo es evaluar al personal médico, a los administrativos, sino también es ver la realidad y que un solo hospital no se abastece para la cantidad de habitantes de cierto lugar, siguiendo esa línea se puede entonces decir que la ayuda por parte de programas comunitarios es que cuenten con una adecuada gestión administrativa y sobre todo enfocados en la calidad de atención a los pacientes de bajos recursos, es vital y necesario para poder ayudar y contribuir con la sociedad de manera efectiva, directa y con conciencia. Lo que hoy en día urge.

Todas las personas por igual tienen que recibir un buen acceso a la salud para así poder garantizar una vida digna, en el cual intervienen no solo los administradores del Hospital, sino también el personal médico, puesto que las personas cuentan y esperan que los ayuden a solucionar sus situaciones médicas. Ahí radica e inicia la problemática, por no recibir una calidad de atención de servicio justamente por ser un paciente de bajos recursos, por no contar con conocidos que le ayuden a acceder a una buena y rápida atención.

Toda organización por el simple hecho de existir cuenta con impactos sociales, ambientales y económicos, dejando una huella con la minimización de los impactos negativos como por los positivos. La investigación se enfoca en entender cómo los programas destinados a mejorar la gestión administrativa pueden influir positivamente en la atención a pacientes de bajos recursos en el Hospital Regional Docente las Mercedes. Se busca identificar la motivación, el ambiente laboral y la vocación de servicio presentes en los administrativos del sector salud. El objetivo es asegurar que las organizaciones de salud dispongan de condiciones óptimas para elevar la calidad de atención y mejorar la calidad de vida de los pacientes con recursos limitados.

Considerando que una eficiente gestión administrativa contribuye a elevar la calidad de atención a los pacientes, se sostiene que este tipo de programas son beneficiosos y aportan a la sociedad en la resolución de sus problemas. Las acciones llevadas a cabo mediante estos programas son esenciales para el beneficio de las personas más afectadas. (Feria, 2018).

Un programa mejorará la atención a los pacientes de bajos recursos mediante la organización del personal, permitiéndoles estructurar su desarrollo y ajustar sus metas con la implementación de un programa que optimice la gestión del personal administrativo. Esto se logrará mediante una planificación efectiva, una organización adecuada y la ejecución de objetivos preestablecidos, todo ello bajo un riguroso control. De esta manera, se cumple con la responsabilidad de proporcionar una atención adecuada en beneficio de la sociedad. El valor añadido que cada miembro aporta en su

atención al público, trabajando con altos estándares de calidad, motivación, organización y vocación de servicio, se reflejará en la satisfacción de los pacientes.

La autora Morí, (2019), En el artículo llamado "Gestión administrativa, una perspectiva desde el respaldo comunitario", se argumenta que la visión presentada contribuye al progreso del bienestar integral de las comunidades. Se sostiene que la implementación de una eficiente gestión administrativa en las organizaciones cambiará significativamente y tendrá un efecto positivo tanto para la empresa como para los usuarios.

Para Balcázar, (2020), nos menciona que, La gestión administrativa en centros hospitalarios públicos desempeña un papel fundamental en la prevención de deficiencias y el deterioro del patrimonio, resultado de prácticas administrativas incorrectas y las implicaciones asociadas con su misión social. En la mejora de la calidad de atención a los pacientes, la gestión administrativa se refiere a una estrategia organizacional que se basa en planes y modelos desarrollados por los directivos dentro de la organización. Estos están vinculados con los objetivos, políticas, planes, normas, programas y presupuesto de la institución, con el propósito de implementarlos tanto interna como externamente para satisfacer las necesidades del mercado.

Así mismo, Manchay, (2021), Se nos indica que, en la actualidad, los directores de los diversos hospitales de la región deben fomentar una adecuada gestión pública en salud con el fin de dinamizar la administración. Esto implica optimizar los recursos del estado y, al mismo tiempo, maximizar los resultados estratégicos hospitalarios. Por esta razón, en el ámbito hospitalario, resulta crucial contar con un plan de gestión administrativa eficaz y eficiente. Este plan debe basarse en procesos administrativos que generen, integren y sistematicen información actualizada, alineándose con los objetivos, metas y tareas, y centrarse en la presupuestación por resultados. El propósito es proporcionar un servicio de alta calidad y evitar la insatisfacción de los pacientes que buscan atención en dichos centros de salud.

El autor Torres, (2021), nos informa que, luego de examinar la gestión

administrativa del Hospital ESSALUD, especialmente en lo relacionado con la atención al adulto mayor, se han identificado varias deficiencias en el proceso. Para recibir atención, los adultos mayores deben someterse a una serie de procesos administrativos complicados y que toman un tiempo inadecuado. Es esencial que los centros de salud cuenten con el personal adecuado, infraestructura, equipos y materiales necesarios para ofrecer un servicio de calidad, pero desafortunadamente, esta no es la realidad. Como resultado, muchos pacientes expresan su insatisfacción. Aquí es donde entran en juego los planes de gestión administrativa, ya que es imperativo que las autoridades implementen programas de capacitación continua sobre humanización y actualización profesional. Esto incluye una coordinación eficiente del personal, el uso de equipos médicos modernos, una infraestructura física cómoda y segura, y un control adecuado en el suministro de medicamentos, materiales e insumos. Además, se deben gestionar procesos que reduzcan los tiempos de diagnóstico.

Por otro lado, García, (2018), En el artículo titulado "La calidad de la atención a pacientes es un derecho", se señala que la satisfacción del usuario está vinculada a diversas actividades y necesidades que necesitan soluciones para mejorar el nivel de los centros de salud donde son atendidos los usuarios, o como se les denomina actualmente, clientes.

El autor Del Valle, (2021), nos menciona que, en Ecuador, la atención a los pacientes a menudo no es adecuada debido a que el personal hospitalario, durante sus turnos, asume funciones adicionales a las asignadas. Esto provoca una disminución considerable en su rendimiento a lo largo de las horas de trabajo, debido a la escasez de personal en los centros de salud pública y la alta demanda de pacientes. En muchas ocasiones, el número de pacientes supera la capacidad de camillas disponible, lo que obliga al personal a realizar diversos procesos en un tiempo limitado que requieren concentración y precisión. Esta situación resulta en una exigencia mental y física elevada, generando una significativa sobrecarga laboral que conduce a fatiga y frustración, lo cual se refleja en su desempeño.

Según González et. al, (2021), nos menciona que, en Cuba, los sistemas de salud se estructuran en niveles de atención para abordar la demanda existente, centrándose en proporcionar atención de calidad que satisfaga al usuario y utilice eficientemente los recursos para asegurar lo mejor para el paciente. Abordar los problemas de salud de manera integral a través de la promoción, protección, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos constituye una estrategia fundamental para lograr una atención adecuada.

Así mismo Soto, (2019), nos menciona que, la calidad de la atención al paciente en los diversos hospitales del Ministerio de Salud (MINSAL) se percibe como deficiente, y esto se atribuye a varios factores, entre ellos, la escasez de personal del MINSAL, con una brecha que supera los 47,000 profesionales de la salud. Esta carencia es más notable en áreas con mayores índices de pobreza, ya que la mayoría del personal en los centros de salud se dedica a labores administrativas, y el personal médico no es constante debido a horarios insuficientes para satisfacer la demanda de pacientes. Además, muchos profesionales hospitalarios tienen empleos paralelos en otros centros, lo que limita la capacidad de brindar una atención adecuada. En cuanto a los equipos, la mayoría de los centros hospitalarios en el país cuentan con tecnología obsoleta, lo que impide proporcionar recursos suficientes a los pacientes y limita la realización de exámenes. Además, la falta de medicamentos e insumos es frecuente, lo que contribuye en muchos casos a la negligencia médica.

En este punto nos apoyaremos de los trabajos previos, que son investigaciones hechas por autores que nos darán un panorama más amplio del tema.

El estudio realizado por la autora Pérez (2021) en España se enfoca en investigar técnicas efectivas para mantener a los trabajadores motivados y comprometidos en la organización. El objetivo principal es identificar estrategias que fomenten la eficiencia en el desempeño del personal, destacando la importancia de la gestión administrativa en la organización, la cual comprende la organización, planeación, desarrollo y control de técnicas competentes. Utilizando una metodología

mixta que combinó análisis cualitativos y cuantitativos, se recopilaron datos a través de entrevistas semiestructuradas y encuestas dirigidas a empleados de diversas empresas. Los resultados revelan que es crucial que los directivos se comprometan activamente en brindar el mejor servicio posible a sus colaboradores, siendo necesario evaluar periódicamente su desempeño laboral para impulsar mejoras continuas. En conclusión, se destaca la necesidad de implementar acciones que promuevan la motivación y el compromiso del personal, ya que esto contribuye significativamente al logro de los objetivos y metas de la organización.

Así mismo la investigación realizada por Lore (2020) se propone analizar el procedimiento teórico y reglamentario en la gestión de recursos humanos (RRHH) en el contexto del estado panameño, con el objetivo de evidenciar cómo se gestionan los conocimientos de las políticas públicas. Para alcanzar este objetivo, se empleó una metodología cualitativa que incluyó el análisis de documentos oficiales, entrevistas a funcionarios públicos y observación directa de prácticas administrativas. Los resultados obtenidos muestran la necesidad de integrar la gestión administrativa de RRHH con las áreas de planificación, ejecución y organización de políticas públicas para mejorar el desempeño administrativo. En conclusión, se propone una mayor articulación entre la gestión del conocimiento y las políticas públicas como un enfoque para optimizar la gestión de RRHH en el contexto estatal panameño.

Por otro lado, la investigación realizada por Chávez & Rodríguez (2018) se centra en la importancia de una gestión administrativa eficiente de los recursos humanos en las organizaciones, especialmente en un contexto de competitividad del conocimiento. El objetivo del estudio es analizar cómo la gestión del recurso humano contribuye al desempeño global de la organización, considerando su influencia en la productividad y el cumplimiento de objetivos. Para alcanzar este objetivo, se empleó una metodología que combinó el análisis documental con entrevistas a directivos y empleados de diversas empresas. Los resultados revelan que el recurso humano es un componente fundamental en la eficiencia organizativa, y su gestión adecuada puede

generar un impacto significativo en el rendimiento empresarial. Se destaca la importancia de una administración de recursos humanos que promueva el trabajo en equipo y la consecución de objetivos colectivos, en contraposición a enfoques individualistas. En conclusión, se enfatiza la necesidad de una gestión estratégica de recursos humanos que involucre a la alta dirección y establezca procesos de supervisión y evaluación para garantizar un aprovechamiento óptimo del capital humano y su contribución al éxito organizacional.

Vela (2018) se propone investigar el impacto de un programa de gestión administrativa en la vocación de servicio y la satisfacción laboral de los colaboradores dentro de una empresa. El objetivo principal es analizar cómo un programa efectivo de gestión administrativa puede influir en la calidad de la atención al usuario y en la motivación del personal. Para alcanzar este objetivo, se empleó una metodología mixta que incluyó la recopilación de datos mediante encuestas a empleados y clientes, así como también entrevistas a directivos de la empresa. Los resultados obtenidos revelan que la implementación de un programa de gestión administrativa eficaz se asocia positivamente con una mejora en la vocación de servicio y en la satisfacción laboral de los colaboradores. Se observa que cuando los empleados se sienten valorados y motivados, tienden a brindar un mejor servicio al cliente, lo que contribuye al éxito y la reputación de la empresa. En conclusión, se destaca la importancia de priorizar la gestión del talento humano y la implementación de prácticas administrativas efectivas como estrategias clave para mejorar la calidad del servicio y el clima laboral en las organizaciones.

El estudio llevado a cabo por Ampudia (2019) tiene como objetivo examinar la importancia de la implementación de programas de ayuda por parte de la gestión administrativa para personas de bajos recursos. La metodología utilizada comprendió la revisión de literatura especializada, así como también el análisis de casos prácticos de organizaciones que han adoptado este enfoque. Los resultados obtenidos indican que, además de contar con un plan estratégico bien estructurado y una organización

jerárquica eficiente, es fundamental que los administrativos se concienticen sobre la importancia de brindar una atención directa a los usuarios, especialmente a aquellos en situación de vulnerabilidad económica. Se concluye que la implementación de programas de ayuda no solo beneficia a los usuarios de bajos recursos, sino que también contribuye al fortalecimiento de la reputación y la responsabilidad social de la organización. Es esencial que la gestión administrativa incorpore este enfoque humanitario como parte integral de sus prácticas para promover una sociedad más equitativa y solidaria.

Las investigaciones reflejan que la falta de gestión y organización, en los centros de salud, dan un reflejo en la mala calidad de atención a los usuarios; pero de la mano van la falta de motivación al trabajador y un buen clima laboral; en donde ellos se sientan cómodos trabajando y puedan demostrar ello con la calidad de servicio que deberían de impartir a los pacientes de bajos recursos.

Los centros de salud se encuentran conformados por personal que cuentan con distintos tipos de motivación, lo que se evidencia en el cumplimiento de sus funciones, sobre todo el sector público quien es siempre el más alarmante, porque en este, sobre todo le falta insertar concientización y contar con programas de ayuda comunitaria; esto es muy evidenciado en los servicios que ofrecen y la atención con la que imparten a los pacientes.

El análisis realizado por Gómez (2019) se centra en la importancia primordial del bienestar de los trabajadores en una organización, destacando su influencia directa en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios o pacientes. El objetivo de este estudio es examinar cómo el estado de los trabajadores afecta la atención brindada y, por ende, los estándares de la organización en su conjunto. Para ello, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la literatura relacionada y se recopilaron datos a través de encuestas y entrevistas a empleados y usuarios. Los resultados obtenidos señalan que cuando los trabajadores gozan de un buen estado físico y emocional, están en mejores condiciones para proporcionar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Esto, a su vez, contribuye al fortalecimiento de la reputación y los estándares de la organización. En conclusión, se enfatiza la necesidad de que las empresas prioricen el bienestar de sus empleados como estrategia fundamental para mejorar la calidad del servicio y alcanzar la excelencia organizativa.

La indagación que realizó el investigador resalta la importancia de que las gestiones empresariales no se limiten únicamente a la infraestructura o la administración, sino que se centren en los colaboradores, quienes representan la imagen principal de la institución. El objetivo de esta investigación es demostrar cómo la calidad de atención brindada por los colaboradores contribuye significativamente a la percepción de la sociedad sobre la empresa y su impacto en la comunidad. Para alcanzar este objetivo, se empleó un enfoque cualitativo que incluyó entrevistas a empleados y análisis de datos relacionados con la calidad del servicio. Los resultados evidencian que el trato amable y profesional de los colaboradores hacia clientes y pacientes es fundamental para generar una imagen positiva de la empresa y garantizar la satisfacción de los usuarios. En conclusión, se destaca la necesidad de que las organizaciones prioricen el desarrollo y el bienestar de sus colaboradores como una estrategia clave para mejorar la calidad de atención y contribuir de manera efectiva al bienestar social. (Maggi, 2018).

El Ministerio de Salud (MINSAL, 2023) ha iniciado una búsqueda activa para mejorar la calidad de la atención que ofrece a través de la implementación de estrategias destinadas a motivar a sus trabajadores y mejorar el clima laboral. Para ello, llevaron a cabo una encuesta con una escala de medición, cuyos resultados, obtenidos de diversos trabajadores del ministerio, han generado gran interés. Con el objetivo de garantizar una atención de calidad a los usuarios de bajos recursos, el MINSAL está proponiendo programas sociales en colaboración con otros ministerios para fortalecer esta labor. Estas iniciativas reflejan un compromiso continuo por parte del Ministerio de Salud para asegurar que la atención médica sea accesible y de alta calidad para todos los ciudadanos, especialmente aquellos más vulnerables.

Pero así mismo, se ha dejado de lado la motivación del personal a cargo de brindar una atención al usuario, lo que ya ha sido demostrado con que los trabajadores solo podrán mejorar en su calidad de servicio, si cuentan con un clima laboral adecuado, una motivación permanente y una vocación de servicio para con toda la comunidad.

El estudio "Motivación y clima laboral en trabajadores administrativos en la Diresa de Amazonas", realizado por Reátegui Angulo (2018) en Chachapoyas, tuvo como objetivo investigar el déficit en la atención a pacientes de bajos recursos por parte de los administrativos, así como evaluar el impacto de las campañas de capacitación implementadas para prevenir y controlar esta problemática. Para alcanzar este objetivo, se utilizó una metodología mixta que incluyó la recopilación de datos cuantitativos a través de encuestas y datos cualitativos mediante entrevistas en profundidad con el personal administrativo de la Diresa de Amazonas. Los resultados obtenidos revelaron una mejora significativa en la calidad de la atención luego de la implementación de las campañas de capacitación. Sin embargo, se identificaron áreas de oportunidad para continuar mejorando el servicio. En conclusión, se destaca la importancia de realizar un seguimiento anual a la atención a los usuarios para evaluar el progreso y los resultados de las acciones tomadas, lo que permite garantizar una atención de calidad y mejorar el clima laboral en el sector administrativo de la salud.

En su estudio "Compromiso y empatía de los administradores de centros de salud hacia pacientes de bajos recursos: impacto del clima laboral en el desempeño del personal", Zumaeta (2019) busca analizar la relación entre el compromiso y la empatía de los administradores de centros de salud hacia los pacientes de bajos recursos en nuestro país, así como el impacto del clima laboral en el desempeño de los trabajadores. Utilizando entrevistas semiestructuradas con trabajadores de centros de salud y análisis de datos cualitativos, se encontró una correlación significativa entre un buen clima laboral, la vocación de servicio y la motivación del personal, lo que influye directamente en la calidad de la atención brindada a los pacientes. Estos hallazgos resaltan la importancia de mejorar el compromiso y la empatía de los administradores, así como

fomentar un ambiente laboral positivo, para garantizar una atención de calidad a los pacientes de bajos recursos en los centros de salud.

Es importante precisar que, cada empresa cuenta con una estrategia que ayudará a satisfacer las necesidades del público, pero muchos de ellos no toman en cuenta que deben de fortalecer al trabajador de tal punto que este ofrezca una atención al público, con empatía y cumpliendo con las metas y objetivos planteados por los centros de salud. Las reglas que se imparten en la labor dentro del trabajo no cumplen con las expectativas de atención de calidad y personalizadas para los pacientes de bajos recursos.

La investigación realizada por Cáceres (2018) tiene como objetivo analizar las capacidades necesarias para una buena atención en el sector de la salud en el Perú, así como la influencia del ápice estratégico de cada institución en el desarrollo del personal y en los niveles de atención al público. La metodología utilizada comprendió entrevistas a trabajadores del sector de salud y análisis de datos cualitativos. Los resultados obtenidos muestran que la rotación constante de puestos de trabajo y la falta de desarrollo adecuado en la organización afectan negativamente la calidad de la atención brindada. Se concluye que es fundamental establecer estrategias de capacitación y desarrollo del personal, así como una gestión eficaz por parte de las instituciones de salud, para garantizar una atención de calidad y consistente en el tiempo, independientemente de los cambios en el personal.

En su estudio realizado en Lambayeque, Idrogo (2018) se propuso esclarecer las causas de la mala atención por parte de los administrativos o trabajadores del sector salud. A través de una investigación cualitativa, el autor examinó la relación entre la motivación del personal y el clima laboral, y su impacto en la calidad de la atención a los pacientes, particularmente aquellos con recursos económicos limitados. Los resultados indicaron la existencia de un conflicto significativo entre la motivación del personal y el ambiente laboral, lo que se reflejaba en una atención deficiente a los pacientes más vulnerables. Esta investigación resalta la necesidad de abordar estos problemas

internos en el sector salud para mejorar la calidad de la atención y garantizar un servicio equitativo para todos los pacientes.

Los niveles de productividad de una empresa dependen mucho de la organización, motivación, climas laborales, entre otros factores importantes decayendo en una organización descuidada, con mala atención y afectando directamente derechos fundamentales de las personas.

Es por ello la necesidad de esta propuesta e investigación, la que permitirá conocer las condiciones laborales que dan paso a su desempeño y a la atención brindada a los usuarios. Estableciendo un programa de ayuda comunitaria y así poder motivar a una atención personalizada y de calidad.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, se formula el siguiente problema general: ¿De qué manera la propuesta de un programa de gestión administrativa mejorará la atención de los pacientes con bajos recursos en Chiclayo 2023?

Así mismo encontramos problemas específicos formulando las siguientes interrogantes: ¿Qué tipo de gestión administrativa se viene aplicando en un hospital en la ciudad Chiclayo 2023?, ¿Cuál es el nivel de atención a los pacientes con bajos recursos en un hospital en la ciudad de Chiclayo 2023? y ¿Cómo diseñar un programa de gestión administrativa para la mejora de la atención de los pacientes con bajos recursos en Chiclayo, 2023?

De la misma forma para comprobar el desarrollo de dicha información se formula la siguiente hipótesis HI: El programa de gestión administrativa mejora la atención de los pacientes con bajos recursos en Chiclayo, 2023. H0. El programa de gestión administrativa no mejora la atención de los pacientes con bajos recursos en Chiclayo, 2023.

Por otro lado, nuestra investigación tiene por objetivo general que es, “Proponer un programa de gestión administrativa para la mejora de la atención de los pacientes con bajos recursos en Chiclayo, 2023”.

Así también nuestros objetivos específicos son, evaluar el tipo de gestión

administrativa que se viene aplicando en un hospital en la ciudad de Chiclayo 2023, analizar cuál es el nivel de atención a los pacientes con bajos recursos en un hospital en la ciudad de Chiclayo, 2023 y por último, diseñar un programa de gestión administrativa para la mejora de la atención de los pacientes con bajos recursos en un hospital en Chiclayo, 2023.

La justificación teórica de este programa se sustenta en la idea de que una gestión administrativa efectiva puede mejorar la atención de pacientes con bajos recursos en Chiclayo. Las teorías de gestión y administración en el ámbito de la salud respaldan la noción de que la eficiencia operativa y la optimización de recursos pueden conducir a una atención más accesible y de calidad. Además, las teorías sobre equidad en la salud subrayan la importancia de abordar las disparidades socioeconómicas mediante estrategias administrativas efectivas.

La metodología del programa implica un enfoque sistemático y participativo, comenzando con un análisis exhaustivo de los procesos administrativos en instituciones de salud relevantes para identificar áreas de mejora. La implementación será gradual y supervisada, con la recopilación continua de datos para evaluar el impacto. La retroalimentación de usuarios y profesionales de la salud será crucial para ajustar estrategias y adaptar el programa a las necesidades específicas de la población con bajos recursos en Chiclayo. Se buscarán alianzas con organizaciones locales y gubernamentales para fortalecer la sostenibilidad a largo plazo.

Así mismo, en la justificación práctica, tenemos que Chiclayo enfrenta desafíos significativos en términos de accesibilidad a la atención médica para aquellos con bajos recursos. La implementación de un programa de gestión administrativa busca abordar directamente estas dificultades mediante la optimización de procesos, la reducción de costos operativos y la mejora en la asignación de recursos. La aplicación práctica de este programa tiene como objetivo lograr una atención más eficiente, oportuna y económica para los pacientes con bajos recursos, mejorando así su experiencia en el sistema de salud.

Reforzando esta investigación, hemos obtenido las teorías relacionadas al tema, siendo estas de suma importancia ya que nos ayudarán al tener una visión más clara de la problemática y en la cual abordamos ambas variables, tanto la independiente que es la gestión administrativa y la dependiente que es la atención de pacientes.

Para fundamentar el presente trabajo se utilizará la teoría de la gestión administrativa de los autores Mendoza (et. al., 2020), Quien indica que los procesos administrativos abarcan una serie de actividades interrelacionadas como: la planificación, organización, dirección y control, de todas las actividades que involucran las relaciones humanas. Teniendo en cuenta la variable dependiente con sus dimensiones: organización, responsabilidad social, control y planificación.

La teoría de Orem, (2017), explica su teoría de autocuidado como teoría general la cual está contemplada por tres teorías que tienen relación, Teoría del autocuidado, teoría del déficit de autocuidado y la teoría de los sistemas de enfermería, la cual tiene como objetivo fundamentarla en el entorno de la buena gestión del cuidado. Así mismo esta teoría propone herramientas que permiten brindar una buena atención de calidad, en los ámbitos de salud. Tomando en cuenta la variable atención del paciente con sus dimensiones: accesibilidad, continuidad, oportunidad y calidad.

La gestión administrativa según el autor Martínez, (2023), el mencionar sobre gestión administrativa es hacer referencia al área de una organización encargada de aprovechar funciones de la mejor manera, así como los recursos que ayudarán a alcanzar los objetivos planteados, pero estos no son aislados, sino que se le impone un tiempo respectivo, con miras a una mejora o un cambio para cumplir en llegar a alcanzar la o las metas.

Son entonces los profesionales dedicados en esta área quienes implementarán herramientas como acciones para prevenir problemas que puedan surgir, y además el cumplir con todo lo que se proponga la empresa. Generalmente, aquí hablamos de los responsables como son el gerente o administrador de la empresa, ellos son pieza clave para poder direccionar y solucionar problemáticas; siguiendo dicha línea se debe

comprender que cuentan con distintos jefes según las áreas con las que cuenta la organización para su debido desempeño.

Por otro lado, los autores Merino, et al. (2023), nos hablan sobre la gestión Administrativa durante la pandemia y nos mencionan que: la mayoría de instituciones públicas se vieron afectadas con la llegada de la covid-19, en especial la gestión administrativa, al no contar con ningún tipo de planes de contingencia para contrarrestar este tipo de pandemia, por su parte la mayoría de trabajadores se vieron afectados, mediante este estudio se analizó la gestión administrativa en las municipalidades en nuestro territorio peruano.

Cabe resaltar que la pandemia perjudicó en gran medida a todas las familias peruanas, y también a la parte administrativa de las instituciones públicas ya que, en el estudio antes mencionado, solo la mitad de personal dice estar de acuerdo con que sí existe una buena administración, después de esta covid-19 los que dirigen los gobiernos locales se vieron en la necesidad de reorganizarse poco a poco para volver a trabajar de manera presencial.

Para Ramírez, et al. (2018), la importancia de la gestión administrativa radica en aquel conocimiento pleno que se tiene sobre la administración de negocios, ello direcciona a que se trabaje de manera eficiente y efectiva. Debe además de ello, practicarse la mejora continua de la gestión misma, medir el conocimiento y las situaciones que envuelve a la organización; se debe requerir un plan de negocios anual, en donde se podrán fijar las ventas, inversiones, el talento humano, el equipo, hasta la rentabilidad misma.

Es importante ya que permite prevenir algún problema que se presente en el camino y alcance de los objetivos planteados; su conducción correcta favorece en obtener los resultados esperados. Entonces, su importancia radica en preparar a la organización y disponerla para poder anticiparse con acciones, pero además de ello articulada con los objetivos y la disminución de los efectos negativos (Equipo editorial Etecé, 2022).

La gestión administrativa contempla las siguientes funciones:

- **Planificación:** Guía y desarrolla la proyección, metas, objetivos y los recursos que son necesarios para las actividades. En donde podemos encontrar a las 5 fuerzas de Porter y al FODA respectivamente.
- **Organización:** Aquí desarrollamos la estructura del talento humano en función con el aspecto económico con el que cuenta la empresa. Se distribuirán las actividades del trabajo a todo el personal, según sus capacidades y conocimientos.
- **Dirección:** Es el área que ejecutará las estrategias que se han considerado con respecto a los objetivos, haciendo uso del liderazgo, motivación y la comunicación; incentivando a los trabajadores, así como evaluándolos constantemente, entre otros.
- **Control:** En esta función se tendrá que verificar todas las actividades que se planificaron, se tomarán las decisiones, en donde se podrán corregir cualquier problemática, midiéndose los resultados y buscando una mejora continua, para alcanzar el crecimiento como tal.

Las mencionadas son las principales actividades que se deben de realizar al contar con una buena gestión administrativa, por tanto, ello permitirá alcanzar los objetivos planteados según el tiempo estimado y las metas, por consiguiente.

La G. Administrativa tiene como característica que se encuentra a cargo de un gerente administrativo, el mismo que tendrá las funciones de supervisar aquellas operaciones que se deban realizar, asegurando el flujo de la información, y que este último sea efectivo como la utilización de los recursos. Aportando valor a la organización por sus distintas aportaciones para mejora e identificando prácticas obsoletas, las mismas que serán reemplazadas con la finalidad de mantener y llevar a un mejor nivel a la organización.

En el paso del tiempo se ha ido contribuyendo con aportes para el crecimiento y la conceptualización como tal de la gestión administrativa.

Según los autores Ramírez, et al. (2017), los procesos administrativos son aquellas etapas que forman un proceso integral; manteniendo una mecánica en donde

se establece lo que se debe hacer y dirigiéndose directamente al futuro, futuro en donde se visualiza el crecimiento de la empresa.

Dividiéndose en previsión, planificación y organización. Con respecto a la parte dinámica se está refiriendo al control, dirección e integración; cada una de ellas cumpliendo un rol importante y necesario en la empresa.

Los errores que cometen muchas organizaciones son las de no capacitar periódicamente a su talento humano, concientizarlos y ofrecerles un clima laboral apto para su desenvolvimiento, el que es pieza clave para lograr las metas planificadas según el plan anual con el que cuenta cada área en específico.

Nuestra variable dependiente atención de pacientes es explicada por la autora Orbezo (2023), que nos comenta que son aquellas personas que no cuentan con suficiente solvencia económica y se ven en la necesidad de buscar una atención adecuada para su salud. En su investigación, comparte una idea de albergue para las personas que, en busca de una solución para sus enfermedades, viajan a lugares, pero no les alcanza para una estadía, centrándose la autora en aquella ayuda que necesitan para poder obtener una mejor vida.

Así mismo Ramírez, (2017) indica que, los pacientes con bajos recursos no se rinden en buscar una solución para su enfermedad, pero la parte dineraria es un factor que les juega en contra, sin embargo, las cifras de pobreza en el país son alta, por lo tanto, se cuenta con muchos pacientes que no cuentan con la solvencia económica suficiente.

Los pacientes son personas que desean mantener una buena salud, por lo que el estado debe de decirse más en verificar cómo sus nosocomios se encuentran direccionados, no solo es atender en cantidad sino en calidad, la gestión administrativa debe estar acorde a las necesidades de los peruanos, a una 100% no solo enfocados a un porcentaje menor.

Sobre la atención al paciente tenemos que saber primero que es aquella persona que se encuentra sana o enferma, pero que busca una revisión o atención personalizada

por parte de un profesional de la salud, un doctor o un médico. Y en ello recordaremos que la atención al paciente nos es más que los servicios que prestan los profesionales de la salud a los pacientes.

Según las autoras Yélamos, et al. (2018), en los últimos años se ha tenido a bien evaluar el desempeño y calidad que brindan los hospitales, desde su atención de los administrativos como el personal de salud, porque se ha ido perdiendo con el paso del tiempo la famosa atención al cliente, la misma que debe ser impartida de manera acorde y esto en medida que las personas contamos con el derecho a la salud, pero esta se ve afectada por la mala organización o por las malas decisiones de los dirigentes.

Atender a un paciente adecuadamente, debería ser lo primero que se debe realizar en un centro de salud, porque es su vida la que puede culminar, la que se puede ver afectada; y con ello su proyecto de vida, sus familiares, entre otros factores involucrados. La importancia debe de tomarse en cuenta para poder aplicarse, no solo evaluarse.

Por su parte, Estale & Melián, (2022), hablando de la importancia, mencionan que, las personas cuentan con una característica muy conocida que es la búsqueda de un personal médico solo cuando se siente mal de salud, cuentan con un dolor, sufren un accidente, etcétera; por lo que es una situación se podría decir un tanto sensible. Partiendo desde ese punto se debe entonces comprender que es necesaria la relación que debe de existir entre paciente y médico, llegando a ser sincera, empática, lo mejor humanamente posible, en donde se pueda tener seguridad, eficacia, credibilidad y amable; para poder llegar a una cita con el médico a tratar primero lo que se estila en nuestro país es pasar por admisión, el trato de los administrativos.

Los administrativos, por tanto, no deben hacerse de la vista gorda, es decir ajenos, a los sentimientos y las circunstancias por lo que van los pacientes, sobre todo los de bajos recursos, quienes siempre se recalca porque son los más afectados. La

decepción ingresa cuando no reciben una atención personalizada, buena, amable y que no vulnere nuestro derecho fundamental asistido.

Entonces, la importancia reside en el respeto, en el buen trato, las facilidades y la empatía que se les debe de tener a los pacientes de bajos recursos. Los mismos que necesitan una asistencia profesional por parte del médico según sea el caso.

En este punto hablaremos sobre la calidad de atención al cliente, sabiendo que primero que nada, se debe comprender que el estado peruano atiende a pacientes con problemáticas de salud diferentes y que a su vez necesitan de una buena calidad de atención; pero ello no solo se debe entender como el tratar adecuadamente, el tener o ser empático durante la atención como tal, sino que también deben de contar los establecimientos con los recursos necesarios y el poder resolver cualquier problemática que surja, (Soto, 2019). Es ahí donde nos centramos con la calidad de los hospitales y no ponemos a pensar, será que cuentan con todo lo necesario para una atención de calidad real y esperada; la respuesta es clara y salta a la vista, puesto que no se cuenta con ello, desde la vocación de servicio, el buen trato, la empatía, la buena resolución de problemas, entre otros.

Los hospitales peruanos carecen principalmente de equipamiento de primera, medicamentos en farmacia al alcance de los pacientes de bajos recursos, a ello le sumamos los insumos para cualquier intervención quirúrgica, y el trato que brindan los trabajadores del estado. Lo que no es acorde a las necesidades que presentamos, la deficiencia en la administración nos ha hecho pensar que no podemos acceder a una adecuada atención, es decir, de calidad.

Nuestra Carta Magna, (1993) en su articulado 7 nos indica que, contamos con el derecho fundamental y constitucional de la salud, pero no solo eso, sino que nos menciona como protección a la salud. Transmitiéndonos que debemos acceder a una calidad de servicio y atención, porque ese es el fin supremo.

Para tocar el tema del sistema de atención de salud, es fundamental primero determinar la necesidad, demanda y utilización de los recursos de la comunidad para

poder determinar el sistema de atención que podrá cubrir las necesidades. Con ello comprendemos que la atención de una determinada población es por la demanda de salud que ejerce en ella. Entendiendo que, la necesidad es la voluntad de requerir una atención y que cuando se hace uso de los servicios se estaría hablando de una utilización como tal.

La atención de salud está direccionada en la totalidad de los servicios que están al servicio de las personas, entre ello, podemos incluir también la promoción, protección, el tratamiento, recuperación y la rehabilitación.

Si le damos paso al concepto etimológico de necesidad no solo abarca a la atención de la salud, sino que va más allá en donde busca tomar tanto la atención desde el área administrativa hasta la interacción entre el paciente y el efector de salud.

El análisis de la presente investigación radica en la atención que no es adecuada y mucho menos de calidad por parte de los administrativos y del personal de salud del hospital “Las Mercedes”, el mismo que deja un sin sabor por parte de la organización en no brindar una atención acorde a las necesidades de los pacientes de bajos recursos.

La calidad de servicio es la práctica ejecutada por las organizaciones para poder identificar y separar las diferentes problemáticas, así como las expectativas con las que cuentan los usuarios, en miras de ofrecer un servicio personalizado, oportuno, de calidad y seguro (Tejada, 2020).

Se entiende a la calidad de servicio como la medición del comportamiento de las organizaciones, es decir si logra cumplir con las expectativas de los clientes y a su vez si logra satisfacer sus necesidades. Vista siempre como la clave para el crecimiento de una empresa.

La unión de la perspectiva y de la percepción de los clientes de algún servicio o en su defecto de algún producto, brinda como resultado a la calidad de servicio. Es ahí en la organización donde el cliente en cada proceso comercial que realiza, confronta lo que recibe y lo que espera recibir, es decir realiza una comparación y en ella se puede identificar si recibió un servicio de calidad o no (Douglas, 2018).

Es importante comprender que, si las empresas invirtieran más en mantener satisfechos a sus clientes que en obtener nuevos clientes, ella sería una estrategia que ayudaría a su crecimiento y expansión; justamente por el efecto multiplicador que realizan los clientes satisfechos.

Sobre la medición de la calidad de servicio, el autor Setó, (2020) deja en claro que es muy importante medir el nivel de calidad que ofrece una organización, eso en mira de que con ello puede mejorar la calidad de servicio. En donde detectará cuál es la problemática para afrontarla; en el caso de la encuesta es un método fácil y simple que arrojan resultados en tiempo real y fácil de ser interpretados. Con el uso de ese instrumento se podrá detectar el área en el que debe de trabajar la organización para poder mejorar.

No dejando de lado las incomodidades de los usuarios como parte de un método directo en la calidad del servicio; en miras de ello siempre se debe estar evaluando y capacitando al personal con respecto a ello y contribuyendo el mejoramiento del clima y la motivación laboral.

Impacto de la calidad de servicio; la sociedad muestra una gran influencia en la calidad del servicio, y del sometimiento a la capacitación de calidad en referencia a los clientes. Dentro de la calidad del servicio podemos encontrar a la novedad del producto, la atención por parte de la empresa, a la aceptación de la calidad del mismo.

Como parte de una competencia a nivel mundial se entiende a la comprensión del término competitividad, en donde al competir con mayor calidad de servicio podemos alcanzar un mejor número de clientes satisfechos y con ellos la inserción de nuevos y potenciales clientes, que ayudarán relevantemente al crecimiento de la organización (Vértice, 2018).

La satisfacción del cliente es la circunstancia o el ánimo que muestran los clientes sobre una determinada organización, lo que se puede identificar en su mayoría cuando realiza una compra (Setó, 2020).

Por lo que, las empresas siempre están en miras de mejoras para poder lograr

satisfacer a sus clientes y poder fidelizarlos; lo que ayudará a que no exista un peligro de abandono o de cambio de empresa por parte de los usuarios; esto por el exceso de competencia.

La satisfacción del cliente por tanto es muy importante para las organizaciones, porque de ellos y de la sociedad depende su crecimiento. Diversos autores entienden que la clave de la satisfacción de los usuarios en cualquier organización es la atención personalizada y de calidad que brindan los colaboradores de la misma, por tanto, estos deben de estar debidamente motivados y capacitados.

Un programa va ayudar a gestionar mejor el personal de un hospital y es una respuesta a las necesidades por la que pasa una determinada sociedad; en donde el uso de las capacidades ayudará a mitigar total o parcialmente la problemática (Programa Inacap, 2022).

El apoyo que genera un programa de este tipo cuenta con un objetivo claro y es el de satisfacer las necesidades de las personas, contando con un carácter asistencial, permitiendo contribuir con una mejora de la calidad de vida de la población.

En la investigación se ha optado por proponer un programa de gestión administrativa porque existen necesidades que lo ameritan, necesidades con carácter de urgencia con respecto a los pacientes de recursos bajos; los mismos que se han visto afectado en las últimas décadas por los servicios de ciertas organizaciones.

Los principios están direccionados a los buenos comportamientos que deben desarrollar las organizaciones, en función de crear una cultura de preocupación por su comunidad; la misma que es la que lo ayuda a crecer y a posicionarse de mejor manera en el mercado.

II. MATERIAL Y MÉTODO

En el tipo de estudio y diseño de este proyecto de investigación es un tipo de investigación descriptiva - propositiva, esto teniendo en cuenta que no se realizará ninguna manipulación de las variables, esto con la finalidad de observar la problemática en estudio y de poder obtener y brindar una solución óptima.

Asimismo, es importante conocer que es el estudio del por qué, ya que invita a describir y explicar lo que se tiene a bien investigar; cumpliendo el objetivo de caracterizar a los sujetos en estudio, todo ello sin cambiar el entorno. (Rus, 2021).

La presente investigación es de diseño no experimental - Transversal, por lo mismo que no se manipularán las variables que se están estudiando en la presente.

Como indica el autor Velásquez, (2023), es usado el diseño no experimental para que el investigador no pueda alterar los datos de los sujetos en estudio, basándose solo en la interpretación de lo que se obtiene para poder arribar en conclusiones.

Entrando a la variable y Operacionalización tenemos los conceptos de la variable independiente, y de la variable dependiente, tales como:

Variable independiente programa de gestión administrativa; un programa de gestión administrativa tiene como objetivo comprobar que cada tarea vaya alineada con cada estrategia planificada con el único fin de mejorar un servicio de calidad, es un área fundamental que debe ser ejercida con mucha responsabilidad, profesionalidad y debe ser transparente.

Variable dependiente: Atención a pacientes; Los pacientes con bajos recursos son personas vulnerables que buscan una solución eficaz a todas sus dolencias ya sea corporal como del alma, por otro lado también los pacientes son personas que desean mantener una buena salud, por lo que el estado debe de decirse más en verificar cómo sus nosocomios se encuentran direccionados, no solo es atender en cantidad sino en calidad, la gestión administrativa debe estar acorde a las necesidades de los peruanos, sobre todo tener presente a los más desfavorecidos.

Así mismo, veremos la población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección:

Población de estudio; Se entiende como el conjunto de individuos a los cuales se les aplicará el instrumento consignado como tal en la investigación, lo que permitirá obtener información valiosa que aporte al mismo (Corona et al., 2022).

Según la información obtenida por el área de administración del hospital Regional Docente Las Mercedes, la población de estudio está compuesto por los 2100 pacientes con bajos recursos que se atienden mensualmente en el nosocomio.

Muestra; Es importante saber que la muestra es ese subconjunto de la población en estudio, la que nos permitirá abordar conclusiones del tema y la problemática propuesta. De esa forma se podrá medir y obtener resultados que puedan ser discutidos y que aporten a la investigación y a la sociedad en su conjunto (Corona et al., 2022).

La muestra en esta investigación está compuesta por 100 pacientes del Hospital Regional Docente Las Mercedes de la ciudad de Chiclayo, según formula aplicada.

Muestreo; Para poder determinar los valores y parámetros de estudio, utilizaremos los métodos que nos ayuden a reflejar la muestra, ya sea esta finita o infinita. En donde se podrán aplicar la lógica como fórmulas, entre otros (Corona et al., 2022).

Criterios de selección; En este caso se tiene a bien conocer que estos criterios son los que ayudarán a delimitar la población, por tanto, es de suma importancia en este tipo de investigación.

Para las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad tenemos la siguiente información:

Técnicas de recolección de datos; La recolección de los datos es vital y cuenta con gran relevancia en el desarrollo de una investigación, en este caso es importante conocer que la encuesta es una técnica que ayuda a recabar información en donde se interroga a los investigados para obtener los datos deseados de manera sistemática y ordenada (Bastis Consultores, 2020).

Por lo que, en esta investigación se ha tenido a bien utilizar como técnica a la encuesta para poder recabar información necesaria que será aplicada a un grupo social significativo en donde posterior a ello se analizará cualitativamente.

Instrumentos de recolección de datos; Por la forma de querer adquirir la información se hará uso del instrumento del cuestionario de forma personal, sin alterar el resultado, a fin de comprender y que esto repose en una adecuada conclusión.

Entonces, el cuestionario es un conjunto de preguntas que darán paso a las respuestas que desea obtener el investigador, las mismas que serán aplicadas a las personas o los sujetos en estudio (Chávez, 2022).

Validez; es necesario contar con una validez en una investigación, porque eso aportará a tener en claro que estará libre de errores, lo que indicará que se encuentra acorde y que es verídica. Por lo tanto, se podrá medir el grado de los resultados adquiridos, los cuales se aplicaron a la población de estudio (Corona et al., 2022).

Confiabilidad; Cuando se habla de confiabilidad, estamos teniendo en claro que la investigación es congruente, que cuenta con una previsibilidad para el futuro, que es estable y por ende viable (Chávez, 2022).

Procedimiento de análisis de datos; Se ha tenido a bien que en esta investigación se pueda recolectar los datos de la siguiente manera:

En la recolección de datos se permitirá recoger la información relevante para su uso en el proyecto de investigación, la misma que se obtiene por la aplicación de la encuesta a los sujetos involucrados; en este caso a la atención de pacientes y al personal del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Posterior a ello, se podrá tabular y ordenar los datos obtenidos de tal manera que se pueda apreciar toda la información de manera adecuada.

A continuación, se deberán procesar los datos para poder dar paso al análisis e interpretación de los datos recabados.

Esta investigación está basada en los criterios éticos enumerados a continuación:

Confidencialidad; Este criterio será usado porque no se divulgará la información personal de los encuestados, es decir, solo se usarán los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para el enriquecimiento de la investigación; con ello se mantendrá la discreción de sus datos personales.

Veracidad; Es aquí donde se puede demostrar que los datos obtenidos son verídicos, por lo que aplicación adecuada de la encuesta recoge información no solo valiosa, sino que acertada que nos brinda el cuestionario realizado a los sujetos involucrados.

Objetividad; Es importante recalcar que, este criterio es fundamental en toda la realización del trabajo, porque para cada apartado se ha tenido presente el ser objetivos, de esa forma se ha trabajado de una buena manera.

Originalidad; La originalidad en un trabajo de investigación es indispensable por lo mismo toda información ha sido correctamente citada y referenciada, con ello se ha respetado la autoría, y ha dado paso a un proyecto original y con responsabilidad social, teniendo en cuenta el mejoramiento para la sociedad.

III. ANALISIS E INTERPEPETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Este capítulo, contiene los resultados de esta investigación, obtenidos del análisis de los datos recopilados. Estos resultados muestran la disconformidad de los pacientes en cuanto a la atención que reciben por parte del hospital, así como también el interés en que mejore la gestión administrativa del mismo, teniendo claro que esto puede ayudar a que tengan una atención de calidad tanto para ellos como para sus familiares.

Resultados en tablas y figuras

Tabla 1

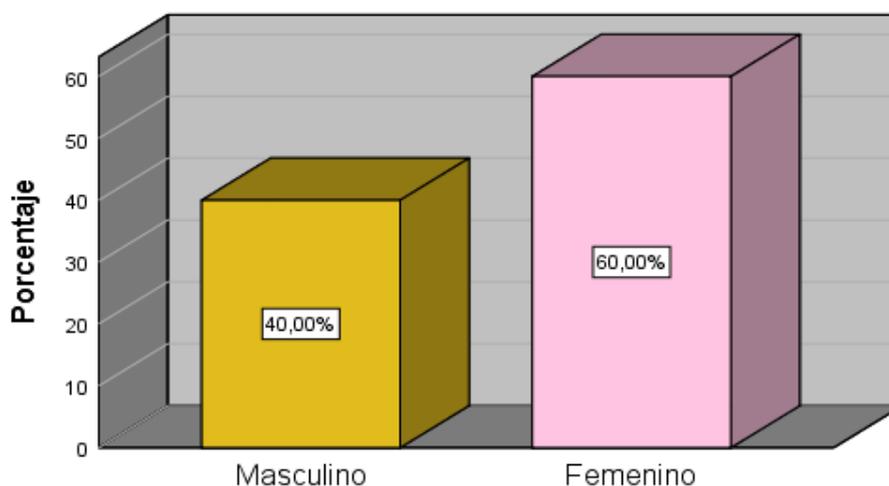
Sexo del encuestado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	40	40,0	40,0	40,0
Femenino	60	60,0	60,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota. Fuente: El autor

Figura 1

Sexo del encuestado



Nota. Fuente: El autor

En la tabla N°01, se puede visualizar que del 100% de los pacientes encuestados en el hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo, el 60% son femeninas, y el 40% son masculinos.

Tabla 2

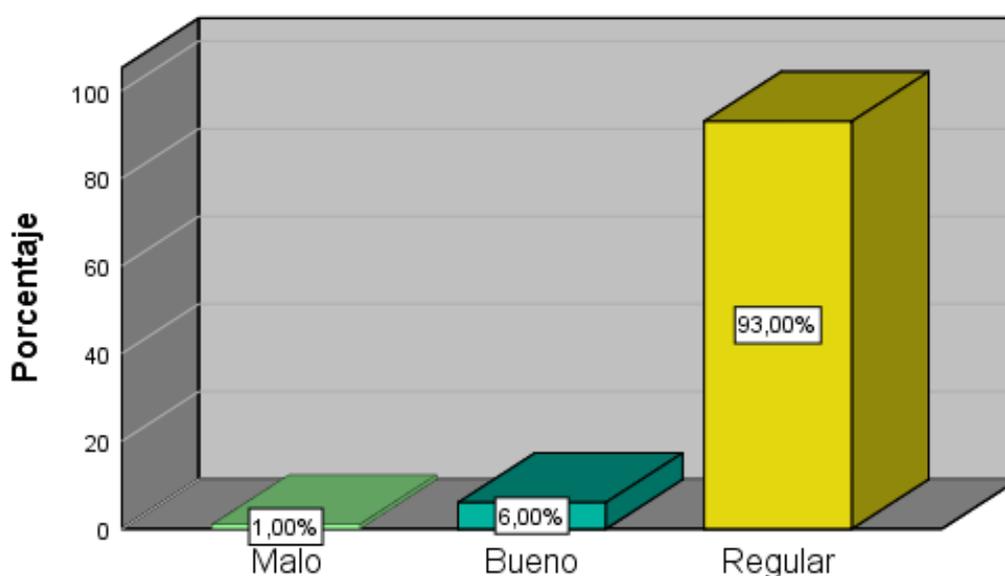
Dimensión 1. Planificación Programa de Gestión. Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	1	1,0	1,0
Regular	93	93,0	93,0
Bueno	6	6,0	6,0
Total	100	100,0	100,0

Nota. Fuente: El autor

Figura 2

Dimensión 1. Planificación Programa de Gestión. Administrativa



Nota. Fuente: El autor

En la tabla N°02 se puede visualizar que del 100% de los pacientes encuestados en el hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo, el 93% indica como regular la idea de que se realice la planificación de un programa de gestión administrativa para mejorar la atención de los pacientes, mientras que un 6% como buena y un 1% como mala.

Tabla 3

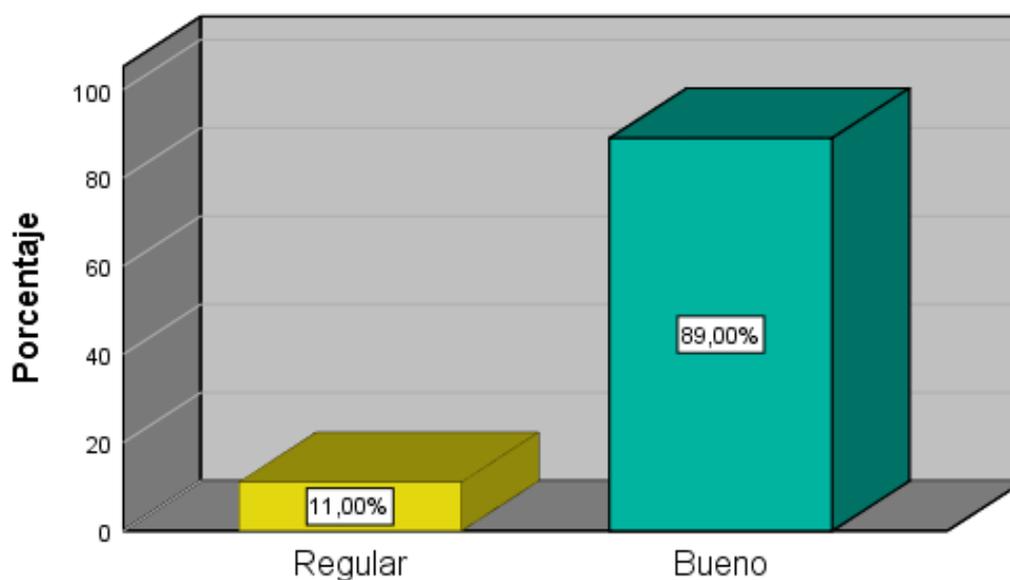
Dimensión 2. Organización de Programa de Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Regular	11	11,0	11,0
Bueno	89	89,0	89,0
Total	100	100,0	100,0

Nota. Fuente: El autor

Figura 3

Dimensión 2. Organización de Programa de Gestión Administrativa



Nota. Fuente: El autor

En la tabla N°03 se puede visualizar que del 100% de los pacientes encuestados en el hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo, el 89% indica como bueno que un programa de gestión administrativa debe estar debidamente organizado, mientras que un 11% lo consideran como regular.

Tabla 4

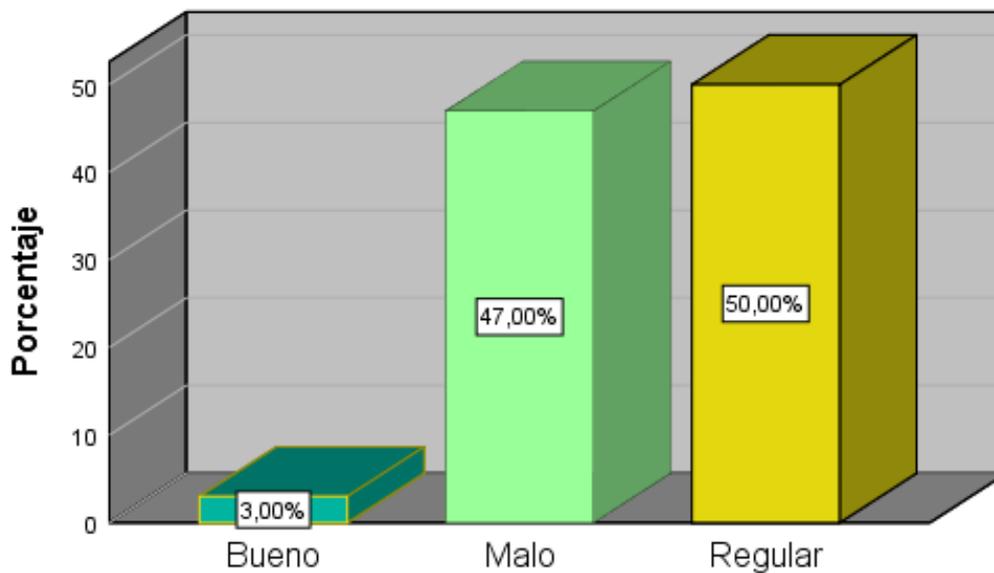
Dimensión 3. Dirección Programa de Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	47	47,0	47,0
Regular	50	50,0	50,0
Bueno	3	3,0	3,0
Total	100	100,0	100,0

Nota. Fuente: El autor

Figura 4

Dimensión 3. Dirección Programa de Gestión Administrativa



Nota. Fuente: El autor

En la tabla N°04 se puede visualizar que del 100% de los pacientes encuestados en el hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo, el 50% considera como regular que un programa de gestión administrativa sea dirigido por personal externo al Centro de salud, mientras que un 47% lo consideran como malo y el 3% como bueno.

Tabla 5

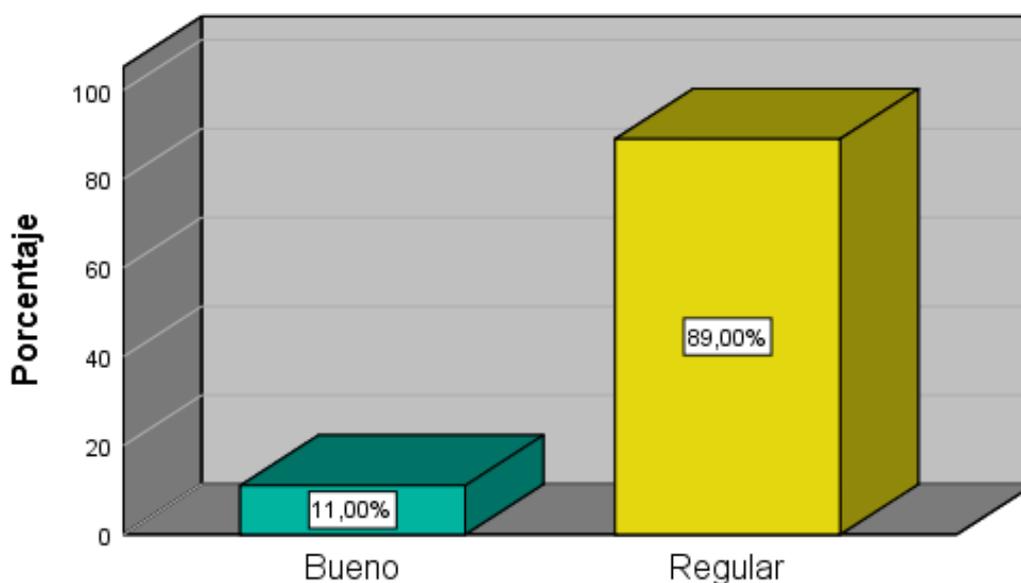
Dimensión 4. Control Programa de Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Regular	89	89,0	89,0
Bueno	11	11,0	11,0
Total	100	100,0	100,0

Nota. Fuente: El autor

Figura 5

Dimensión 4. Control Programa de Gestión Administrativa



Nota. Fuente: El autor

En la tabla N°05 se puede visualizar que del 100% de los pacientes encuestados en el hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo, el 89% considera como regular que un programa de gestión administrativa deba tener un control periódico para garantizar su buen funcionamiento, mientras que un 11% lo consideran como bueno.

Tabla 6

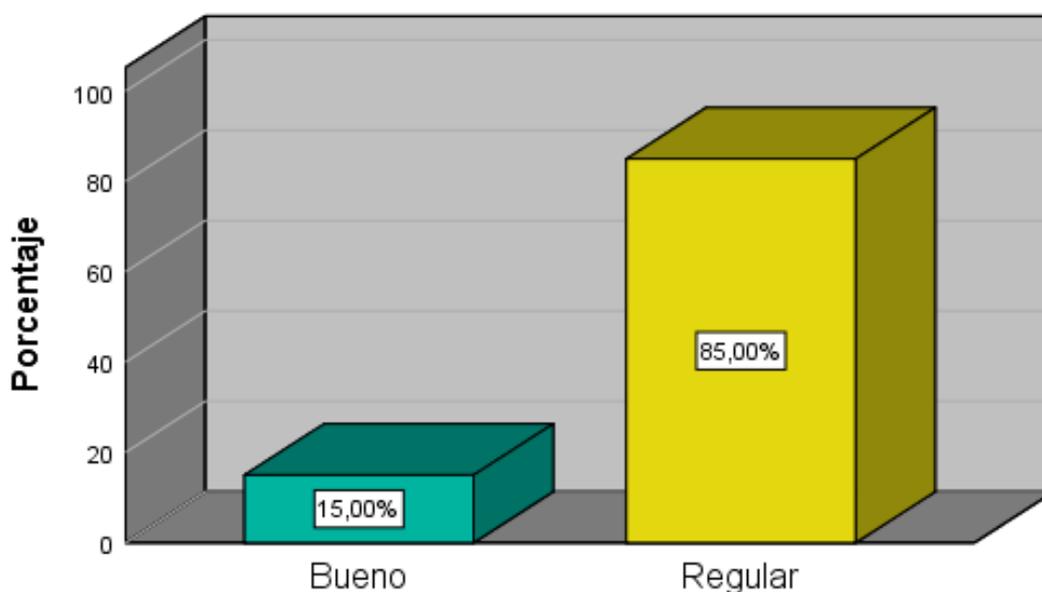
Variable 1. Programa de Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Regular	85	85,0	85,0
Bueno	15	15,0	15,0
Total	100	100,0	100,0

Nota. Fuente: El autor

Figura 6

Variable 1. Programa de Gestión Administrativa



Nota. Fuente: El autor

En la tabla N°06 se puede visualizar que del 100% de los pacientes encuestados en el hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo, el 85% indica como regular la idea de una propuesta de un programa de gestión administrativa para mejorar la atención de los pacientes y un 15% como buena.

Tabla 7

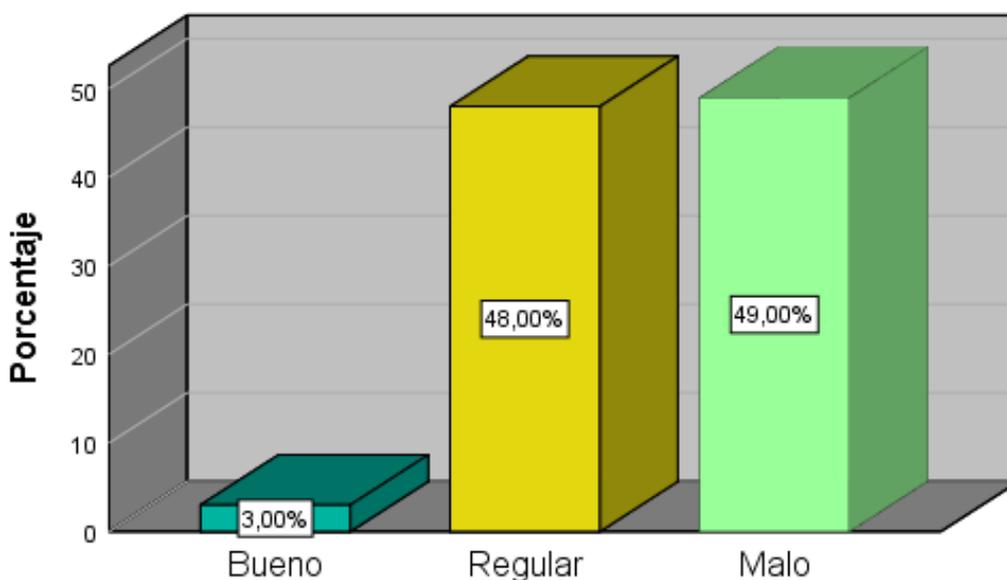
Dimensión 1. Accesibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	49	49,0	49,0
Regular	48	48,0	48,0
Bueno	3	3,0	3,0
Total	100	100,0	100,0

Nota. Fuente: El autor

Figura 7

Dimensión 1. Accesibilidad



Nota. Fuente: El autor

En la tabla N°07 se puede visualizar que del 100% de los pacientes encuestados en el hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo, el 49% considera como mala la accesibilidad a los servicios de salud básica, mientras que un 48% lo consideran como regular y el 3% que es buena.

Tabla 8

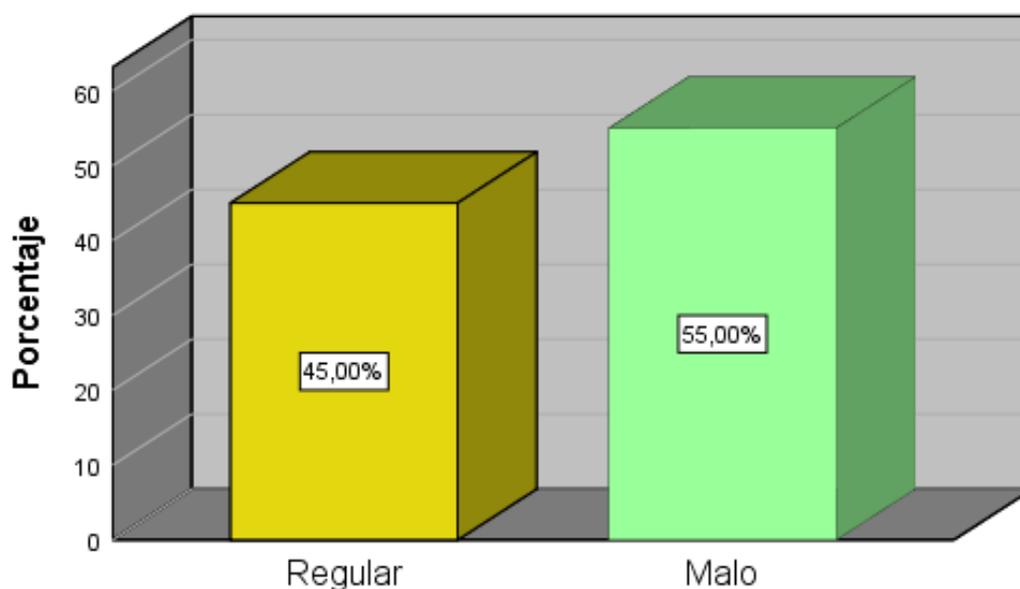
Dimensión 2. Oportunidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	55	55,0	55,0
Regular	45	45,0	45,0
Total	100	100,0	100,0

Nota. Fuente: El autor

Figura 8

Dimensión 2. Oportunidad



Nota. Fuente: El autor

En la tabla N°08 se puede visualizar que del 100% de los pacientes encuestados en el hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo, el 55% considera como mala la oportunidad de acceder a una atención de calidad, mientras que un 45% lo consideran como regular.

Tabla 9

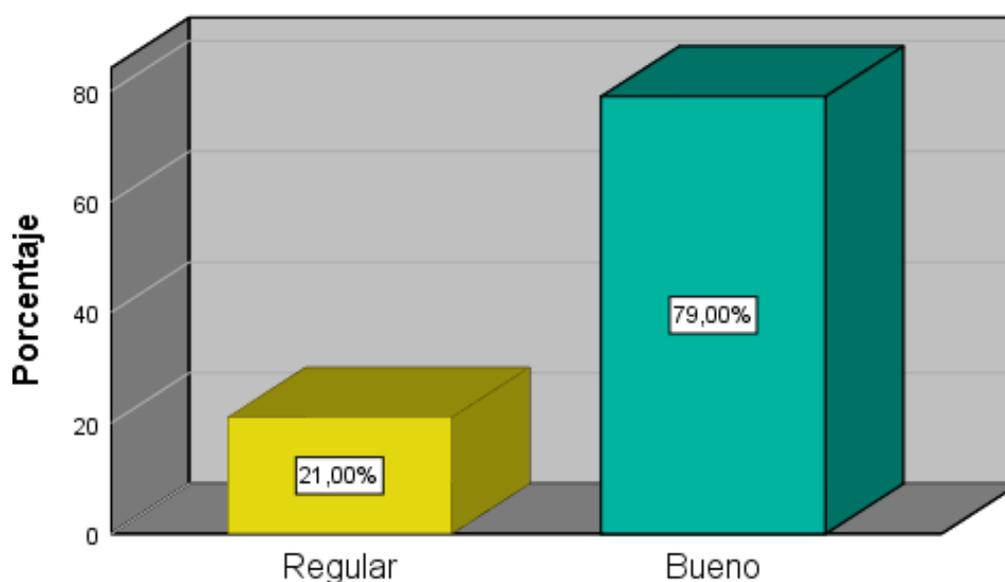
Dimensión 3. Calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Regular	21	21,0	21,0
Bueno	79	79,0	79,0
Total	100	100,0	100,0

Nota. Fuente: El autor

Figura 9

Dimensión 3. Calidad



Nota. Fuente: El autor

En la tabla N°9 se puede visualizar que del 100% de los pacientes encuestados en el hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo, el 79% considera como bueno que un P. G. Administrativa hará que mejore la calidad de atención al paciente, mientras que un 21% lo consideran como regular.

Tabla 10

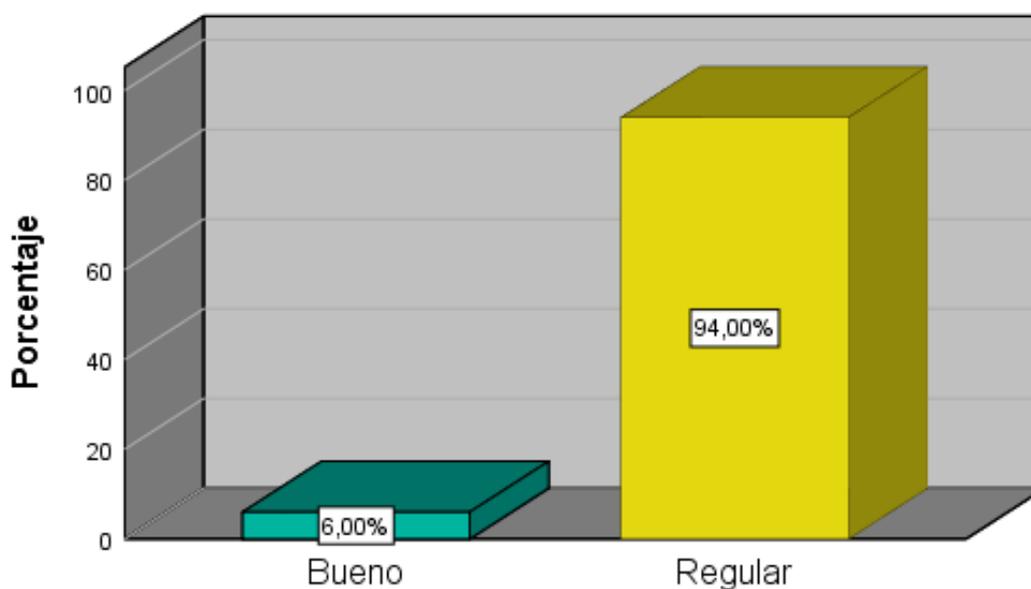
Variable 2. Atención de pacientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Regular	94	94,0	94,0
Bueno	6	6,0	6,0
Total	100	100,0	100,0

Nota. Fuente: El autor

Figura 10

Variable 2. Atención de pacientes



Nota. Fuente: El autor

En la tabla N°10 se puede visualizar que del 100% de los pacientes encuestados en el hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo, el 94% considera como regular que un programa de gestión administrativa mejorará la atención de pacientes, mientras que un 6% lo consideran como bueno.

Discusión

Teniendo en cuenta los resultados que se han obtenido en esta investigación, podemos realizar la discusión de los mismos de la siguiente manera:

Los resultados de la encuesta realizada a los pacientes del Hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo revelan una distribución demográfica diversa. Se destaca que el 60% de los pacientes son mujeres, mientras que el 40% restante son hombres.

En relación al objetivo principal de proponer un programa de gestión administrativa para mejorar la atención de pacientes de bajos recursos en Chiclayo para el año 2023, se ha avanzado significativamente. Se ha elaborado un detallado plan que aborda específicamente las necesidades y desafíos de esta población vulnerable. Este programa se centra en optimizar los recursos disponibles y en implementar prácticas eficientes de gestión para garantizar una atención de calidad y accesible para todos los pacientes. Se planea presentar este programa al personal administrativo, con el objetivo de obtener su colaboración y compromiso en su ejecución. La propuesta busca no solo mejorar la eficacia de los procesos administrativos, sino también promover una cultura de atención centrada en el paciente y en la equidad en la prestación de servicios de salud. Este enfoque integral busca abordar las necesidades específicas de los pacientes con bajos recursos, contribuyendo así a una mejora significativa en su calidad de vida y bienestar.

En cuanto a la variable independiente, la implementación de un programa de gestión administrativa representa una oportunidad invaluable para evaluar críticamente el estado actual de la gestión administrativa en un hospital en la ciudad de Chiclayo en 2023. Este programa no solo busca identificar áreas de mejora en los procesos administrativos, sino también abordar la falta de compromiso por parte del personal administrativo en la mejora de la atención a los pacientes. Los resultados de la encuesta aplicada revelan un panorama interesante: mientras que el 85% de los pacientes encuestados consideran regular la idea de un programa de gestión para mejorar la

atención, el 15% restante lo percibe como una propuesta beneficiosa. Estos hallazgos están en línea con investigaciones previas realizadas por Morí (2019) y Balcázar (2020), lo que sugiere una consistencia en las percepciones sobre la importancia de mejorar la gestión administrativa en el ámbito de la salud. Este análisis detallado de la variable independiente proporcionará una base sólida para diseñar e implementar estrategias efectivas que conduzcan a una mejora significativa en la calidad de la atención médica proporcionada a los pacientes de bajos recursos en Chiclayo.

En relación a la variable dependiente, se evidencia una clara necesidad de mejora en la calidad de la atención médica ofrecida a los pacientes en el hospital de Chiclayo en el año 2023. Este análisis señala la importancia crítica de establecer un programa de gestión administrativa enfocado en mejorar específicamente la atención brindada a los pacientes de bajos recursos económicos. Los resultados de la evaluación revelan que el 94% de los pacientes considera la calidad de la atención como regular, mientras que solo el 6% la percibe como buena. Estos hallazgos son coherentes con investigaciones anteriores realizadas por García (2018) y Soto (2019), lo que subraya la consistencia en las percepciones sobre la calidad de la atención médica en este contexto. Este análisis detallado de la variable dependiente proporciona una base sólida para diseñar e implementar estrategias efectivas que conduzcan a una mejora significativa en la atención médica brindada a los pacientes de bajos recursos en Chiclayo.

En el contexto de las variables "programa de gestión administrativa" y "atención de pacientes", y en consonancia con el objetivo específico de diseñar un programa de gestión administrativa para mejorar la atención de los pacientes con bajos recursos en un hospital de Chiclayo en 2023, resulta evidente que el diseño de dicho programa constituye una estrategia fundamental para influir positivamente en la calidad de la atención brindada a los clientes con recursos limitados. Este enfoque no solo busca optimizar los procesos administrativos internos, sino también garantizar que los pacientes reciban una atención médica adecuada y de alta calidad, independientemente

de su capacidad económica. Al diseñar un programa de gestión administrativa específicamente orientado hacia las necesidades de este grupo demográfico vulnerable, se establece un marco sólido para abordar de manera efectiva las barreras administrativas y financieras que puedan obstaculizar el acceso a la atención médica. Esta estrategia refleja un compromiso con la equidad en la prestación de servicios de salud y busca contribuir significativamente a mejorar la salud y el bienestar de la población de bajos recursos en Chiclayo.

En relación a las hipótesis planteadas en nuestra investigación, se establecieron dos postulados fundamentales: H1, donde se afirmaba que el programa de gestión administrativa mejoraría la atención de los pacientes con bajos recursos en Chiclayo en 2023, y H0, que sugería lo contrario, es decir, que el programa no tendría efecto en la mejora de la atención. Tras el análisis de los resultados obtenidos, se concluyó que la H0 es la que se acepta, lo que implica que, efectivamente, el programa de gestión administrativa puede ser una herramienta eficaz para mejorar la atención de los pacientes con recursos económicos limitados. Estos hallazgos refuerzan la importancia de implementar estrategias de gestión efectivas y específicamente diseñadas para abordar las necesidades de este grupo demográfico vulnerable. Asimismo, estos resultados respaldan la relevancia de continuar investigando y desarrollando programas de gestión administrativa adaptados a contextos específicos, con el objetivo de mejorar aún más la calidad de la atención médica proporcionada a los pacientes de bajos recursos en Chiclayo.

Asimismo, se demuestra que nuestro P-valor es menor a 0.05 en ambas variables, lo que lleva al rechazo de la H0 y la aceptación de la H1, concluyendo que existe correlación entre ellas. Además, el valor del coeficiente de correlación de Pearson, que es de 0.749 para ambas variables, indica una correlación positiva fuerte. Este hallazgo sugiere una relación significativa entre las variables en cuestión, respaldando la validez de nuestros análisis y conclusiones.

Propuesta: La implementación de un Plan de Mejora para la Atención de Pacientes con Bajos Recursos en Chiclayo se justifica ante las barreras económicas y sociales que limitan el acceso a servicios de salud de calidad. La falta de recursos no debe ser un impedimento para recibir atención médica adecuada, y es esencial abordar estas disparidades para garantizar el bienestar de la comunidad. El propósito es cerrar la brecha en el acceso a servicios de salud, proporcionando atención médica mejorada, fomentando la prevención y la educación sanitaria, y estableciendo un entorno de apoyo integral que contribuya a la mejora de la salud y la calidad de vida de la población con bajos recursos en Chiclayo.

Para esta propuesta se han planteado los siguientes objetivos:

General:

Implementar un Plan de Mejora integral para la Atención de Pacientes con Bajos Recursos en Chiclayo, con el fin de cerrar la brecha en el acceso a servicios de salud, mejorar la calidad de la atención médica, promover la prevención y la educación sanitaria, y establecer un entorno de apoyo integral que contribuya a la mejora de la salud y la calidad de vida de la población objetivo.

Objetivos Específicos:

1. Mejorar el acceso a servicios de salud: Garantizar que todos los pacientes, independientemente de su situación económica, puedan acceder a servicios médicos básicos y especializados de manera oportuna y asequible.

2. Promover la prevención y la educación sanitaria: Desarrollar programas educativos y de concientización para fomentar hábitos saludables, la prevención de enfermedades y la atención temprana de problemas de salud entre la población con bajos recursos.

3. Establecer un entorno de apoyo integral: Crear redes de apoyo social, emocional y financiero para brindar asistencia integral a los pacientes y sus familias, abordando no solo sus necesidades médicas, sino también sus desafíos sociales y económicos.

Estrategias:

Para estos objetivos se ejecutarán estrategias diseñadas para poder cumplir con lo requerido. Tales como:

1. Campañas Educativas en Salud:

La implementación de campañas educativas en salud es una estrategia esencial dentro del Plan de Mejora Integral para la Atención de Pacientes con Bajos Recursos en Chiclayo, ya que estas campañas permiten promover la prevención de enfermedades mediante la concientización sobre prácticas saludables, mejorar el acceso a la información sobre servicios de salud disponibles y recursos comunitarios, empoderar a la comunidad para tomar decisiones informadas sobre su salud, reducir la estigmatización asociada con ciertas condiciones de salud y establecer relaciones de confianza entre los proveedores de salud y la comunidad, todo lo cual contribuye a cerrar la brecha en el acceso a servicios de salud, mejorar la calidad de la atención médica y promover la educación sanitaria en la población objetivo.

- ✓ **Objetivo:** Implementar campañas educativas para promover la prevención de enfermedades y el autocuidado entre la población con bajos recursos en Chiclayo.

- ✓ **Acciones a desarrollar**

Se realizarán charlas sobre hábitos saludables y prevención de enfermedades que se organizarán mediante un equipo multidisciplinario que diseñará materiales educativos adaptados a cada grupo objetivo, facilitando sesiones interactivas con recursos visuales y ejemplos prácticos en escuelas, centros comunitarios y espacios públicos. Paralelamente, se harán talleres prácticos sobre técnicas de higiene y cuidado personal se llevarán a cabo en colaboración con expertos en salud y cuidado personal, brindando un entorno seguro y equipado con los materiales necesarios para que los participantes practiquen habilidades específicas, fomentando su participación activa y proporcionando retroalimentación personalizada para garantizar su comprensión y aplicación efectiva en la vida diaria.

Objetivo	Actividades	Recursos	Responsable	Presupuesto
Implementar campañas educativas para promover la prevención de enfermedades y el autocuidado entre la población con bajos recursos en Chiclayo	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Organizar charlas sobre hábitos saludables y prevención de enfermedades en escuelas, centros comunitarios y espacios públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Folletos informativos, pósters, presentaciones multimedia. ✦ Personal médico, voluntarios, equipo de proyección 	Coordinador de Educación en Salud	S/.500.00
	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Realizar talleres sobre técnicas de higiene y cuidado personal 			S/.1000.00
Total				S/.1500.00

2. Red de Clínicas Comunitarias:

La creación de una Red de Clínicas Comunitarias se posiciona como una estrategia integral en el Plan de Mejora para la Atención de Pacientes con Bajos Recursos en Chiclayo, permitiendo acercar los servicios de salud a la población objetivo de manera accesible y efectiva. Estas clínicas no solo ofrecen atención médica básica y especializada, sino que también actúan como centros de referencia para la educación sanitaria, la prevención de enfermedades y la promoción de estilos de vida saludables. Al establecer esta red, se fortalece la infraestructura de salud en la comunidad, se reduce la barrera geográfica y económica para acceder a la atención médica, se fomenta el diagnóstico y tratamiento oportuno de enfermedades, y se establece un vínculo cercano entre los proveedores de salud y la comunidad, contribuyendo así a mejorar la salud y calidad de vida de la población con bajos recursos en Chiclayo.

- ✓ **Objetivo:** Establecer clínicas comunitarias para ofrecer atención médica básica y servicios preventivos asequibles y accesibles.

✓ **Acciones a desarrollar**

Para llevar a cabo esta estrategia, se realizará un proceso de acondicionamiento y equipamiento de instalaciones médicas, asegurando la disponibilidad de mobiliario y equipos médicos básicos necesarios para brindar atención de calidad. Simultáneamente, se contratará personal médico y de apoyo, incluyendo médicos generales, enfermeras y personal administrativo capacitado, con el objetivo de garantizar la provisión de servicios médicos integrales. Este proceso se llevará a cabo con un enfoque en la eficiencia y la calidad, asegurando que las instalaciones estén listas para operar y brindar atención médica oportuna y efectiva a la comunidad objetivo.

Objetivo	Actividades	Recursos	Responsable	Presupuesto
Establecer clínicas comunitarias para ofrecer atención médica básica y servicios preventivos asequibles y accesibles	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Acondicionar y equipar instalaciones médicas con mobiliario y equipos médicos básicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Equipos médicos y mobiliario. 	Coordinador de Clínicas Comunitarias	S/.10,000.00
	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Contratar personal médico y de apoyo, como médicos generales, enfermeras y personal administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Personal médico y administrativo. 		S/.5,000.00
	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Gastos operativos. 	S/.2,000.00		
Total				S/.17,000.00

3. Programas de Asistencia Financiera:

La implementación de Programas de Asistencia Financiera es una estrategia vital en el marco del Plan de Mejora Integral para la Atención de Pacientes con Bajos Recursos en Chiclayo, permitiendo abordar las barreras económicas que impiden el acceso equitativo a la atención médica. Estos programas ofrecen subsidios, descuentos o cobertura de costos médicos a aquellos individuos o familias que enfrentan dificultades financieras, garantizando que no se vean obligados a sacrificar su salud debido a

limitaciones económicas. Al proporcionar esta ayuda financiera, se facilita el acceso a servicios de salud de calidad, se promueve el tratamiento temprano de enfermedades y se previenen complicaciones graves.

✓ **Objetivo:** Implementar programas de subsidios y asistencia financiera para garantizar que todos los pacientes puedan acceder a la atención médica necesaria sin importar su situación económica.

✓ **Acciones a desarrollar**

Se establecerán criterios claros de elegibilidad y se desarrollarán procedimientos de solicitud accesibles y transparentes para los programas de asistencia. El personal será capacitado en la gestión de solicitudes y en la evaluación de la elegibilidad de los solicitantes, garantizando una aplicación justa y consistente de los criterios establecidos. Se pondrá énfasis en la atención al detalle y en la sensibilidad hacia las necesidades individuales de los solicitantes, con el objetivo de brindar un proceso eficiente y compasivo que asegure que aquellos que más lo necesitan puedan acceder a la asistencia necesaria.

Objetivo	Actividades	Recursos	Responsable	Presupuesto
Implementar programas de subsidios y asistencia financiera para garantizar que todos los pacientes puedan acceder a la atención médica necesaria sin importar su situación económica	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Establecer criterios de elegibilidad y procedimientos de solicitud para programas de asistencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Gastos administrativos 	Coordinador de Asistencia Financiera	S/.3,000.00
	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Capacitar al personal para gestionar las solicitudes y evaluar la elegibilidad de los solicitantes 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Fondos destinados a subsidios y asistencia. 		S/.20,000.00
Total				S/.23,000.00

4. Promoción de Estilos de Vida Saludables:

La promoción de estilos de vida saludables constituye una estrategia central en el Plan de Mejora Integral para la Atención de Pacientes con Bajos Recursos en Chiclayo, enfocada en prevenir enfermedades y promover el bienestar general en la población objetivo. Estas iniciativas educativas y de concienciación abarcan hábitos como una alimentación balanceada, la práctica regular de ejercicio físico, la gestión del estrés y el abandono de hábitos nocivos como el tabaquismo y el consumo excesivo de alcohol. Al fomentar estos comportamientos saludables, se reducen los riesgos de padecer enfermedades crónicas, se fortalece el sistema inmunológico y se mejora la calidad de vida en general. Además, la promoción de estilos de vida saludables puede tener un impacto positivo en la salud mental, alentando actitudes positivas hacia uno mismo y hacia los demás.

- ✓ **Objetivo:** Fomentar estilos de vida saludables a través de programas de actividad física, alimentación equilibrada y reducción de hábitos nocivos.
- ✓ **Acciones a desarrollar**

Para llevar a cabo la estrategia, se establecerá un programa integral de bienestar que incluirá la organización regular de clases de ejercicio físico, como yoga, aeróbicos o caminatas grupales, con el fin de promover la actividad física y el bienestar emocional en la comunidad. Paralelamente, se realizarán talleres de nutrición y cocina saludable, donde se enseñarán hábitos alimenticios adecuados y se proporcionarán conocimientos prácticos sobre la preparación de comidas nutritivas y equilibradas. Estas actividades se llevarán a cabo en colaboración con profesionales de la salud y nutricionistas, con el objetivo de empoderar a los participantes para que adopten un estilo de vida saludable y puedan mejorar su salud y bienestar en general.

Objetivo	Actividades	Recursos	Responsable	Presupuesto
Fomentar estilos de vida saludables a través de programas de actividad física, alimentación equilibrada y reducción de hábitos nocivos	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Organizar clases de ejercicio físico como yoga, aeróbicos o caminatas grupales. 	✦ Alquiler de espacios	Coordinador de Promoción de Estilos de Vida Saludables	S/.2,000.00
	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Realizar talleres de nutrición y cocina saludable para enseñar hábitos alimenticios adecuados. 	✦ Honorarios de instructores		S/.3,000.00
Total				S/.5,000.00

5. Monitoreo y Evaluación Continua:

La incorporación de un sistema de Monitoreo y Evaluación Continua se destaca como una estrategia esencial dentro del Plan de Mejora Integral para la Atención de Pacientes con Bajos Recursos en Chiclayo, proporcionando una estructura para supervisar y evaluar constantemente la efectividad y el impacto de las intervenciones implementadas. Este enfoque permite identificar oportunidades de mejora, ajustar estrategias según las necesidades cambiantes de la comunidad y garantizar el uso eficiente de los recursos. A través del monitoreo y la evaluación, se pueden medir los resultados alcanzados, identificar áreas de éxito y áreas que requieren atención adicional, y asegurar que se cumplan los objetivos establecidos en el plan. Además, este proceso permite mantener la transparencia y la rendición de cuentas a todas las partes interesadas, asegurando que se mantenga el compromiso con la mejora continua de la atención médica para la población con bajos recursos en Chiclayo.

- ✓ **Objetivo:** Establecer un sistema integral de monitoreo y evaluación para medir el impacto de nuestras intervenciones y realizar ajustes según sea necesario.

✓ **Acciones a desarrollar**

Se establecerá un sistema integral de recopilación de datos que incluirá la recolección de información sobre la utilización de servicios de salud, la satisfacción del paciente y los resultados de salud relevantes. Posteriormente, se llevará a cabo un análisis exhaustivo de los datos recopilados para identificar tendencias y áreas de mejora potencial. Este proceso de análisis será realizado por un equipo multidisciplinario que incluirá profesionales de la salud, analistas de datos y expertos en gestión de la calidad, con el objetivo de obtener información valiosa que pueda ser utilizada para tomar decisiones informadas y mejorar continuamente la calidad y eficiencia de los servicios de salud ofrecidos a la comunidad.

Objetivo	Actividades	Recursos	Responsable	Presupuesto
Establecer un sistema integral de monitoreo y evaluación para medir el impacto de nuestras intervenciones y realizar ajustes según sea necesario	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Recopilar datos sobre la utilización de servicios de salud, la satisfacción del paciente y los resultados de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Gastos de investigación y análisis de datos. 	Coordinador de Monitoreo y Evaluación	S/.5,000.00
	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Analizar los datos recopilados para identificar tendencias y áreas de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Honorarios de personal de investigación. 		S/.2,000.00
Total				S/.7,000.00

Beneficio de la propuesta:

El beneficio esperado del plan de mejora para la atención de pacientes con bajos recursos en Chiclayo sería multifacético y tendría un impacto positivo en diferentes aspectos:

1. Mejora en el acceso a la atención médica: Se espera que el plan reduzca las barreras económicas y sociales que limitan el acceso a servicios de salud de calidad para la población con bajos recursos en Chiclayo, lo que resultará en un aumento significativo en el número de personas que reciben atención médica adecuada y oportuna.

2. Prevención de enfermedades: Al promover la prevención y la educación sanitaria, se espera que el plan ayude a reducir la incidencia de enfermedades prevenibles y crónicas en la comunidad, mejorando así la salud general y el bienestar de la población objetivo.

3. Mejora en la calidad de vida: Al proporcionar una atención médica mejorada y un entorno de apoyo integral, se espera que el plan contribuya a mejorar la calidad de vida de los pacientes con bajos recursos en Chiclayo, permitiéndoles vivir de manera más saludable y plena.

4. Reducción de costos a largo plazo: Al abordar las necesidades de salud de manera preventiva y oportuna, se espera que el plan ayude a reducir los costos asociados con el tratamiento de enfermedades en etapas avanzadas, así como los costos indirectos asociados con la pérdida de productividad debido a la mala salud.

5. Fortalecimiento de la comunidad: Al establecer clínicas comunitarias y programas de apoyo integral, se espera que el plan fortalezca el tejido social y promueva un sentido de solidaridad y cuidado mutuo dentro de la comunidad, lo que a su vez podría tener efectos positivos en otros aspectos de la vida comunitaria.

Presupuesto general:

Detalle	Costo
Campañas Educativas en Salud	
Impresión de folletos informativos y materiales educativos	S/. 500.00
Honorarios de especialistas invitados para charlas y taller	S/. 1,000.00
Red de Clínicas Comunitarias	
Equipamiento médico y mobiliario	S/. 10,000.00
Salarios del personal médico y administrativo (por mes)	S/. 5,000.00
Gastos operativos (por mes)	S/. 2,000.00
Programas de Asistencia Financiera	
Fondos destinados a subsidios y asistencia (Para el 1er año)	S/. 20,000.00
Gastos administrativos	S/. 3,000.00
Promoción de Estilos de Vida Saludables	
Alquiler de espacios para clases y talleres	S/. 2,000.00
Honorarios de instructores y nutricionistas	S/. 3,000.00
Monitoreo y Evaluación Continua	
Gastos de investigación y análisis de datos	S/. 5,000.00
Honorarios de personal de investigación	S/. 2,000.00
Total	S/. 53,500.00

Conclusión del Costo Beneficio:

La inversión de S/ 53,500 se traduce en beneficios significativos, incluyendo una población más saludable, una comunidad empoderada y una mejora en la eficiencia de los servicios de salud. A largo plazo, estos beneficios pueden generar un retorno sustancial en términos de bienestar comunitario y desarrollo social, justificando ampliamente la inversión inicial. La calidad de vida mejorada y la reducción de barreras administrativas tendrán un impacto positivo duradero en la población con bajos recursos en Chiclayo.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

Se propuso un programa de gestión administrativa para mejorar la atención de pacientes con bajos recursos en Chiclayo, con la finalidad de que éste ayude a mejorar la accesibilidad y calidad de la atención médica para la población vulnerable, teniendo en cuenta que la población encuestada aprueba en un 100% la creación de la misma, y afirmando que ésta traerá un impacto positivo y sostenible en el sistema de salud local.

Se evaluó el tipo de gestión administrativa que se viene aplicando en un hospital en la ciudad de Chiclayo, pudiendo observar que el 49% de los encuestados manifiestan como mala la accesibilidad a los servicios de salud básicas, lo que nos permitió tener un análisis exhaustivo de los procesos y prácticas administrativas implementadas en la institución. Durante el estudio, se identificaron fortalezas y áreas de mejora en la gestión de recursos, coordinación de personal y eficiencia operativa.

Se Analizó el nivel de atención a los pacientes con bajos recursos en un hospital en la ciudad de Chiclayo, donde se pudo evidenciar que el 55% de los encuestados considera como mala la oportunidad de acceder a una atención de calidad, este análisis proporcionó una base sólida para recomendaciones específicas destinadas a optimizar la atención médica y fortalecer la equidad en la prestación de servicios de salud en la región.

Se diseñó un programa de gestión administrativa para la mejora de la atención de los pacientes con bajos recursos en un hospital en Chiclayo con el objetivo de optimizar la eficiencia, accesibilidad y calidad de los servicios de salud para esta población vulnerable, dejando en evidencia que el 94% de los encuestados está de acuerdo que este programa ayudará a mejorar la atención de los pacientes.

Recomendaciones:

Se recomienda implementar el programa de gestión administrativa propuesto mediante una serie de estrategias clave. En primer lugar, es fundamental establecer un equipo multidisciplinario para diseñar e implementar el programa, garantizando una perspectiva integral. Además, se sugiere desarrollar protocolos de atención específicos para optimizar los recursos y ofrecer una atención eficiente a los pacientes. Asimismo, se recomienda establecer alianzas estratégicas con instituciones locales y organizaciones sin fines de lucro para fortalecer la cobertura y ofrecer servicios complementarios. Estas acciones están destinadas a mejorar la accesibilidad y calidad de la atención médica para la población vulnerable, asegurando un impacto positivo y sostenible en el sistema de salud local, en línea con las necesidades y expectativas identificadas.

Para mejorar la gestión administrativa en el hospital de Chiclayo, se recomienda implementar estrategias específicas. En primer lugar, se debería establecer un sistema de monitoreo continuo para identificar y abordar las deficiencias en la accesibilidad a los servicios de salud básicos, con el propósito de mejorar la satisfacción del usuario y garantizar una atención oportuna y eficiente. Además, se sugiere implementar programas de capacitación para el personal administrativo, enfocados en fortalecer habilidades de gestión de recursos, coordinación de equipos y mejora de procesos, con el fin de optimizar la eficiencia operativa y la calidad del servicio ofrecido. Estas estrategias están diseñadas para abordar las áreas de mejora identificadas y fortalecer las prácticas administrativas del hospital, mejorando así la experiencia de los pacientes y el funcionamiento general de la institución.

Para mejorar la atención a pacientes con bajos recursos en el hospital de Chiclayo, se recomienda implementar estrategias concretas. En primer lugar, se debería establecer un sistema de triaje eficiente para priorizar casos según su gravedad y necesidad, facilitando así el acceso oportuno a una atención de calidad. Además, se sugiere fortalecer los servicios de atención primaria y promover la capacitación del

personal médico en atención integral y culturalmente sensible, con el propósito de garantizar una atención equitativa y de alta calidad para todos los pacientes, independientemente de su situación socioeconómica. Estas estrategias están diseñadas para abordar las deficiencias identificadas y promover la equidad en la prestación de servicios de salud en la región de Chiclayo.

Para implementar el programa de gestión administrativa propuesto, se recomienda iniciar con la formación de un equipo multidisciplinario encargado de su diseño e implementación, garantizando así una visión integral. Posteriormente, se procederá a la revisión y actualización de los procedimientos administrativos y operativos existentes, con el fin de identificar áreas de mejora y optimizar la eficiencia en la prestación de servicios de salud. Además, se establecerán mecanismos de seguimiento y evaluación periódica para asegurar la efectividad del programa y realizar ajustes según sea necesario. El propósito de estas estrategias es mejorar la eficiencia, accesibilidad y calidad de los servicios de salud para la población vulnerable de Chiclayo, en línea con las necesidades y expectativas de los usuarios, como evidenciado por el alto nivel de acuerdo registrado en la encuesta.

REFERENCIAS

- Ampudia, M. (2021). *Desnaturalización de contratos*.
<https://www.peruweek.pe/desnaturalizacion-de-contratos-casacion-laboral-no-25337-2018-lima/>
- Ayala, T. & Pajuelo, S. (2018). La relación entre la motivación y el rendimiento laboral de los empleados de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima en el año 2018. *Universidad Tecnológica del Perú, Lima*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12867/2304>
- Bastis Consultores. (2020). *Técnicas de recolección de datos para realizar un trabajo de investigación*. <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/>
- Cáceres, C. (2018). *Un trabajador motivado es clave en la organización*.
<https://elperuano.pe/noticia-un-trabajador-motivado-es-clave-la-organizacion-56585.aspx>
- Chávez de Paz, D. (2022). *Conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación jurídico social*.
https://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a_20080521_56.pdf
- Córdova, J, García, N, Puicón, V, & Merino, M. (2023). Gestión administrativa durante la covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(3), 294-305.
<https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38475>
- Contraloría General de la República. (2022). *Programas sociales en el Perú. Elementos para una propuesta desde el control gubernamental*. www.contraloria.gob.pe
- Corona, M. L. A., Fonseca, H. M. & Álvarez, A. Y. (2022). *El objeto y el sujeto en la investigación científica*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2022000100166

- Cuadro, M. J. & Bustamante, M. C. (2018). *Factores que afectan la motivación laboral de los trabajadores de AGROJEMUR SAS en la ciudad de Cartagena de Indias. Cartagena de Indias.* Recuperado de: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/5507>
- Del Águila, G. N. D. & Chávez, C. J. F. (2018). Nivel de calidad en la prestación de servicios y su conexión con la lealtad de los clientes de la empresa Almacenes de la Selva S.A.C. en la región de San Martín durante el año 2017. *Universidad Peruana Unión, Perú.* Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1174>
- Del Estal, G. M. C. & Melián, G. S. (2022). Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria. *Volume 54, Issue 4, April 2022, 102281.* <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2022.102281>
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656722000014>
- Diario Gestión. (2021). *Importancia de la motivación laboral en empresas del sector minero.* [Importancia de la motivación laboral en empresas del sector minero | GESTION-TV | GESTIÓN](#)
- Douglas, P. (2018). Unión de la calidad de servicio y satisfacción. *Universidad César Vallejo, Tarapoto.* Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29603>
- Equipo editorial, Etecé. (2022). *Gestión administrativa.* <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Estevez, M. & Schuster, C. (2019). *Motivating Public Employees.* Doi: <https://doi.org/10.1017/9781108559720>
- European Public Service Unión. (2020). *Programa con normas específicas.* <http://www.europeanpoliceunion.eu/>
- Feria, H. M. D. (2018). Propuesta de programa de responsabilidad social para lograr la integración de los jóvenes en la UNTRM Utcubamba en el periodo, 2018. *Universidad César Vallejo, Perú.* Recuperado de:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29927>

Fernández, C. J. (2017). *Motivación laboral en el Fast Food Pizza Hut en San Isidro 2017*. Lima. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22623>

Gómez, R. A. R. (2019). *Diagnóstico de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en GREENADES, Guayaquil*. Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>

Granda, S. G. (2019). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella – Agencia Bellavista – Callao, periodo 2018. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho*. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3363>

Guerrero, CH. M. (2018). Motivación laboral en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima. *Universidad César Vallejo, Lima*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20743>

Gutiérrez, M. G. (2018). *Calidad del servicio y el rol del notario Guzmán en la Banda de Shilcayo, 2017*. Tarapoto. Recuperado de: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17340/GUTIERREZ_GUERRERO_MIGUEL%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Horna, M. E. M. (2018). La motivación y su relación con el clima laboral de los trabajadores que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL – Ferreñafe – 2017. *Universidad César Vallejo, Chiclayo*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31842>

Idrogo, B. R. E. (2018). Clima organizacional y su relación con la motivación en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL provincia de Lambayeque – 2017. *Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2020>

International Organization for Standardization. (2019). *Estadísticas*. <https://www.iso.org/home.html>

- Jordán, J. (2022). *La técnica de construcción y análisis de escenarios en los estudios de Seguridad y Defensa*. <https://global-strategy.org/construccion-escenarios/>
- Machuca, P. W. (2018). Motivación laboral de los empleados de la municipalidad de Comas. *Universidad César Vallejo, Perú*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27251>
- Maggi, V. W. A. (2018). Nivel de calidad en la atención y su impacto en la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia en el hospital general de Milagro en Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Martínez, G. L. (2023). *Qué es y para qué sirve la gestión administrativa*. <https://www.euroinnova.pe/que-es-y-para-que-sirve-la-gestion-administrativa>
- Orbezo, R. A. A. (2023). Propuesta de un albergue temporal para familiares de pacientes hospitalizados de bajos recursos basado en la teoría del comportamiento humano de Maslow en Trujillo 2021. *Universidad Privada del Norte, Perú*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/11537/33702>
- Palacio, S. (2019). Clima social escolar y práctica de valores de estudiantes del sexto año de básica media, en una Institución Educativa de Quevedo 2019. *Universidad César Vallejo, Perú*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42722>
- Programa INACAP. (2020). *Programa Apoyo Comunitario*. <https://portales.inacap.cl/vcm/ambitos-construccion/programa-apoyo-comunitario>
- Quiroga, L. E., & Soria Galvarro, M. A. (2018). La Calidad De Atención Y La Información Son Derechos Del Paciente. *Gaceta Médica Boliviana*, 28(1), 26-34. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1012-29662005000100006&lng=pt&nrm=iso&tlng=es
- Ramírez, C. A. P., Ramírez, G. R. G. & Calderón, M. E. V. (2017). “La gestión administrativa en el desarrollo empresarial”. *Revista Contribuciones a la*

Economía (enero-marzo 2017). <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Ramírez, D. L. A. M. A. (2018). *Responsabilidad social y programas comunitarios*. Baja California: México. Recuperado de:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9684/MichelLaura2016.pdf?sequence=1>

Ramírez, Z. V. (2018). Dilemas éticos en el manejo de la tuberculosis en pacientes provenientes de países de bajos recursos en Qatar.

<http://www.enfermeria2017.sld.cu/index.php/enfermeria/2017/paper/viewPaper/116>

Ramos, L. F. R. (2019). La influencia de la motivación y del ambiente laboral en los empleados administrativos del departamento de abastecimiento de la Dirección Regional de Educación de Amazonas en el año 2018. *Universidad César Vallejo, Chiclayo*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27781>

Reátegui, A. L. (2018). *Motivación y clima laboral en el personal administrativo de la dirección regional de salud – Diresa Amazonas – Sede Central – Chachapoyas 2016*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21786>

Reyes, L. A. (2018). *La importancia de la motivación como estímulo al trabajador para el éxito de la empresa de la Universidad de SOTAVENTO, A. C. Veracruz*. Recuperado de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/262258>

Rivera, P. D. A., Hernández, L. J. D. & Forjiony, J. O. (2018). Efecto de la motivación en el ambiente de trabajo y en las relaciones interpersonales de los empleados en el sector de la salud. *Espacios*, 39(16). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2168>

Rus, A. E. (2021). *Investigación descriptiva*. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>

Santacruz, B. J. (2018). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*. Recuperado de:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/12711>

Setó, G. (2020). *Elementos que conforman la calidad del servicio*. España: ESIC. Recuperado de: [https://www.esic.edu/sites/default/files/2022-05/978-84-](https://www.esic.edu/sites/default/files/2022-05/978-84-17914-91-2%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad.pdf)

[17914-91-2%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad.pdf](https://www.esic.edu/sites/default/files/2022-05/978-84-17914-91-2%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad.pdf)

Shapiama, Q. J. H. (2020). Nivel de calidad en la prestación de servicios y grado de satisfacción en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Lamas durante el año 2020. *Universidad César Vallejo, San Martín*. Recuperado de:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48417>

Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XX. *Rev Perú Med Exp Salud Pública* 36(2). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>

<https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/304-311/es/>

Tejada, A. J. L. (2020). Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP oficina Tarapoto, 2019. *Universidad César Vallejo, Tarapoto*. Recuperado de:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46349>

Vela, R. (2017). Nivel de calidad en el servicio y grado de satisfacción de los clientes en el restaurante El Primer Puerto. *Universidad César Vallejo, San Martín*.

Recuperado de:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9444/Mori%20Cachique,%20Ety%20Elisabeth.pdf?sequence=1>

Velásquez, A. (2023). *Investigación no experimental: qué es, características, ventajas y ejemplos*. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>

Vendramin, P. & Parent-Thirion A. (2019). Redefining Working Conditions in Europe.

Open Edition Journals, 11, 1-20. Recuperado de:

<https://journals.openedition.org/poldev/3116>

Vértice, D. (2019). Influencia de la calidad del servicio. *Universidad Nacional de Colombia, Colombia*. Recuperado de:

<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/22001>

Yélamos, C., Sanz, A., Marín, R. & Martínez-Ríos, C. (2018). Experiencia del paciente: una nueva forma de entender la atención al paciente oncológico. *Psicosociología* 2018; 15(1): 153-164. Recuperado de: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-171944>

Zumaeta, J. (2019). *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño*. El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño | Noticias | Agencia Peruana de Noticias Andinas. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>

ANEXOS: Tabla 1 Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE I: PROGRAMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa vienes hacer aquella, que va a generar acciones que permiten satisfacer necesidades de una comunidad determinada, además de ello cuenta con un carácter asistencial y contribuye a una mejora de calidad. (Inacap, 2020).	La gestión administrativa es un área de una organización encargada de aprovechar funciones de la mejor manera, así como los recursos que ayudarán a alcanzar los objetivos y metas planteados.	PLANIFICACIÓN	*Gestión *Planeación *Eficacia	Medición Ordinal
			ORGANIZACIÓN	*Trabajo en equipo *Buena gestión *Eficiencia	Medición Ordinal
			DIRECCIÓN	*Liderazgo *Toma de decisiones *Comunicación	Medición Ordinal
			CONTROL	*Monitoreo *Supervisar *Tipo de atención	Medición Ordinal
VARIABLE II: ATENCIÓN DE PACIENTES	La atención de pacientes es un aspecto fundamental en el ámbito de la salud y la medicina. Implica proporcionar cuidados y servicios médicos a las personas que buscan asistencia para mantener o mejorar su salud (Defensoría del Pueblo, 2017)	La atención de pacientes es un proceso complejo que implica la colaboración de diversos profesionales de la salud para garantizar que los pacientes reciban el mejor cuidado posible. Además, es importante tener en cuenta aspectos emocionales y psicológicos en la atención integral de los pacientes.	ACCESIBILIDAD	*Accesibilidad física *Comunicación accesible *Acceso a la información.	Medición Ordinal
			OPORTUNIDAD	*Tiempos de espera *Acceso a servicios *Prestación de servicio.	Medición Ordinal
			CALIDAD	*Satisfacción del paciente *Comunicación efectiva Seguridad del paciente	Medición Ordinal

TÍTULO TENTATIVO DE INVESTIGACIÓN: "Programa de gestión administrativa para la mejora de la atención de pacientes con bajos recursos en Chiclayo, 2023"

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIBALES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general o de trabajo		VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
¿De qué manera la propuesta de un programa de gestión administrativa mejorará la atención de los pacientes con bajos recursos en Chiclayo 2023?	Proponer un programa de gestión administrativa para la mejora de la atención de los pacientes con bajos recursos en Chiclayo, 2023	HI: El programa de gestión administrativa mejora la atención de los pacientes con bajos recursos en Chiclayo, 2023.	<p>Tipo de investigación Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada - Descriptivo - Propositivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental - Transversal</p>	<p>VARIABLE 1 Programa de gestión administrativa</p>	<p>Genera acciones que permiten satisfacer necesidades de una comunidad determinada, además de ello cuenta con un carácter asistencial y contribuye a una mejora de calidad. (Inacap, 2020)</p>	Planificación	*Gestión *Planeación *Eficacia	ordinal
Problema Especifico	Objetivos Específicos					Organización	*Trabajo en equipo *Buena gestión *Eficiencia	ordinal
¿Qué tipo de gestión administrativa se viene aplicando en un hospital en la ciudad Chiclayo 2023?	Evaluar el tipo de gestión administrativa que se viene aplicando en un hospital en la ciudad Chiclayo 2023					Dirección	*Liderazgo *Toma de decisiones *Comunicación	ordinal
						Control	*Monitoreo *Supervisar *Tipo de atención	ordinal
¿Cuál es el nivel de atención a los pacientes con bajos recursos en un hospital en la ciudad de Chiclayo 2023?	Analizar cual el nivel de atención a los pacientes con bajos recursos en un hospital en la ciudad de Chiclayo 2023.	HO: El programa de gestión administrativa no mejora la atención de los pacientes con bajos recursos en Chiclayo, 2023.	<p>Población: Pacientes del Hospital Regional Docente Las Mercedes - Chiclayo</p> <p>Muestra: 100 Pacientes del Hospital Regional Docente Las Mercedes - Chiclayo</p>	<p>VARIABLE 2 Atención de pacientes</p>	<p>Son aquellas personas que no cuentan con una solvencia económica buena, estable, que le permita adquirir o cubrir determinadas necesidades. (Defensoría del Pueblo, 2017)</p>	Accesibilidad	*Accesibilidad física *Comunicación accesible *Acceso a la información.	ordinal
						Oportunidad	*Tiempos de espera *Acceso a servicios *Prestación de servicio.	ordinal
¿Cómo diseñar un programa de gestión administrativa para la mejora de la atención de los pacientes con bajos recursos en Chiclayo, 2023?	Diseñar un programa de gestión administrativa para la mejora de la atención de los pacientes con bajos recursos en un hospital en Chiclayo, 2023		<p>Técnica e instrumento: Encuesta/Cuestionario</p>			Calidad	*Satisfacción del paciente *Comunicación efectiva Seguridad del paciente	ordinal

Figura 11

Matriz de consistencia

Instrumento – Cuestionario



Objetivo: Recolectar información respecto al programa de ayuda comunitaria y a la mejora de la gestión de los pacientes de bajos recursos.

Instrucciones: Marque con un “x” la alternativa que crea conveniente, considerando lo siguiente:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Las interrogantes que a continuación se presentan cuentan con una escala del 1 al 5, considerando el grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación.

N°	Programa de Gestión Administrativa	1	2	3	4	5
1	Considera Ud. que el proponer un programa de ayuda comunitaria mejorará la atención a los pacientes de bajos recursos.					
2	Considera Ud. que la atención brindada en los centros de salud es eficiente.					
3	¿Con qué especialidades quisiera que cuente el programa de ayuda comunitaria?					
4	¿Te gustaría que cuente el programa de ayuda comunitaria con especialistas de otros países?					
5	¿Te gustaría que el programa cuente con una línea telefónica para atención domiciliaria?					
6	¿Si el programa de ayuda comunitaria cuenta con un financiamiento por parte de empresarios locales, asistirías?					
7	Considera Ud. que los administradores de los centros de salud adecúan la gestión y procesos para una mejora de atención al público.					
8	Considera Ud. que el personal que labora en los centros de salud tiene los conocimientos y las actitudes necesarias para brindar un buen servicio.					

9	¿Le gustaría que el programa de ayuda comunitaria se ubique en pleno centro de Chiclayo?					
10	Considera Ud. que la administración cuenta con una planificación para su crecimiento y competitividad.					
N°	Atención a pacientes	1	2	3	4	5
1	Considera Ud. favorable una propuesta estratégica para mejorar la atención a los pacientes de bajos recursos.					
2	Considera Ud. viable la atención en los centros de salud.					
3	Considera Ud. Que la atención en los centros de salud cumple un excelente desempeño.					
4	Considera Ud. que reciben ayuda incondicional los pacientes de bajos recursos en los centros de salud.					
5	Considera Ud. que el trato brindado en los centros de salud es amigable e igualitario.					
6	¿Le gustaría que el programa de ayuda comunitaria cuente con un área de seguimiento al paciente de bajos recursos?					
7	¿Le gustaría que el programa de ayuda comunitaria se publicite mediante una radio local?					
8	¿Le gustaría participar en las promociones que se ofrecerían en el programa de ayuda comunitaria para los pacientes de bajos recursos?					
9	¿Le gustaría enterarse mensualmente sobre los avances de las especialidades para adultos mayores con bajos recursos económicos?					
10	¿Le gustaría contar con un asesoramiento dentro del programa de ayuda comunitaria, referente a temas psicológicos?					

Fuente: Elaboración propia.

Validación de Expertos



Ficha de validación de Programa de gestión administrativa para la mejora de la atención de pacientes con bajos recursos en Chiclayo, 2023"

1. NOMBRE DEL JUEZ		José William Córdova Chirinos
2.	PROFESIÓN	Administrador
	ESPECIALIDAD	Administrador
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	07 años de docente universitario
	CARGO	DTP-USS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Programa de gestión administrativa para la mejora de la atención de pacientes con bajos recursos en Chiclayo, 2023"		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Jiménez Gómez Marisel
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Salcedo Sánchez Antonia Sunamita Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERA</u> L:</p> <p>Recolectar información respecto al programa de ayuda comunitaria y a la mejora de la gestión de los pacientes de bajos recursos.</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <p>a) Evaluar la gestión de los pacientes de bajos recursos en la ciudad de Chiclayo 2023 para proponer un programa de gestión administrativa.</p> <p>b) Diseñar un programa de gestión administrativa para la mejora de la atención de los pacientes con bajos recursos en Chiclayo, 2023.</p>

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	<p>1.- Considera Ud. que el proponer un programa de ayuda comunitaria mejorará la atención a los pacientes de bajos</p> <p>Categorías: 1.- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
02	<p>2.- Considera Ud. que la atención brindada en los centros de salud es eficiente.</p> <p>Categorías: 1. Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- muy de acuerdo.</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
03	<p>3.- ¿Con qué especialidades quisiera que cuente el programa de ayuda comunitaria?</p> <p>Categorías: 1.- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
04	<p>4.- ¿Te gustaría que cuente el programa de ayuda comunitaria con especialistas de otros países?</p> <p>Categorías: 1.- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
05	<p>5.- ¿Te gustaría que el programa cuente con una línea telefónica para atención domiciliaria?</p> <p>Categorías: 1.- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
06	<p>6.- ¿Si el programa de ayuda comunitaria cuenta con un financiamiento por parte de empresarios locales, asistirías?</p> <p>Categorías: 1.- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
	<p>7.- Considera Ud. que los administradores de los centros de salud adecúan la gestión y procesos para una mejora de atención al público</p> <p>Categorías:</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

07	1.- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo
08	8. Considera Ud. que el personal que labora en los centros de salud tiene los conocimientos y las actitudes necesarias para brindar un buen servicio. Categorías: 1.- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
09	9.- ¿Le gustaría que el programa de ayuda comunitaria se ubique en pleno centro de Chiclayo? Categorías: 1.- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
10	10.- Considera Ud. que la administración cuenta con una planificación para su crecimiento y competitividad. Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
11	11.- Considera Ud. favorable una propuesta estratégica para mejorar la atención a los pacientes de bajos recursos. Categorías: 1.- .- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
12	12.- Considera Ud. viable la atención en los centros de salud. Categorías: 1.- .- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
13	13.- Considera Ud. Que la atención en los centros de salud cumple un excelente desempeño. Categorías: 1.- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
14	14.- Considera Ud. que reciben ayuda incondicional los pacientes de bajos recursos en los centros de salud. Categorías: 1.- .- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
	Considera Ud. que el trato brindado en los centros de salud es amigable e igualitario.	A (x) D ()

15	Categorías: 1.- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo	SUGERENCIAS:
16	16.- Le gustaría que el programa de ayuda comunitaria cuente con un área de seguimiento al paciente de bajos recursos? Categorías: 1.- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
17	17.- ¿Le gustaría que el programa de ayuda comunitaria se publicite mediante una radio local? Categorías: 1.- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
18	18.- ¿Le gustaría participar en las promociones que se ofrecerían en el programa de ayuda comunitaria para los pacientes de bajos recursos? Categorías: 1.- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
19	19.- ¿Le gustaría enterarse mensualmente sobre los avances de las especialidades para adultos mayores con bajos recursos económicos? Categorías: 1.- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
20	20.- ¿Le gustaría contar con un asesoramiento dentro del programa de ayuda comunitaria, referente a temas psicológicos? 1.- Muy en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Indiferente, 4.- De acuerdo, 5.- Muy de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (2 0) D ()
7.COMENTARIOS GENERALES		


Dr. JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINOS
CATEDRÁTICO
DNI: 69582232

Validación de Expertos



Ficha de validación según Guillermo

I. Datos generales

Apellidos y nombres del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de evaluación	Autor del Instrumento
Lic. Administración Guillermo Eduardo Burga Ponce	Asistente Administrativo en el rubro Molinero	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Jiménez Gómez Marisel • Salcedo Sánchez Antonia Sunamita
Título de la Investigación: "Programa de gestión administrativa para la mejora de la atención de pacientes con bajos recursos en Chiclayo, 2023"			

II. Aspectos de validación de cada ítem

Estimado complete la siguiente tabla después de haber observado y evaluado el instrumento adjunto. Escriba (A) acuerdo o (D) desacuerdo en la segunda columna. Asimismo, si tiene alguna opción o propuesta de modificación, escriba en la columna correspondiente.

ÍTEMS	ACUERDO O DESACUERDO	MODIFICACION Y OPINION
1	A	
2	A	
3	A	
4	A	
5	A	
6	A	
7	A	
8	A	
9	A	
10	A	
11	A	
12	A	
13	A	
14	A	
15	A	
16	A	
17	A	
18	A	
19	A	
20	A	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
 Apellidos y nombres del juez validador: Guillermo E. Burga Ponce
 Especialidad: Administrador


 Firma Sello
 Juez Experto
 Colegiatura N° 27396


 C.LAD
 Reg. Unic. de Coleg N° 27396

Validación de Expertos



Ficha de validación según Jaime

IV. Datos generales

Apellidos y nombres del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de evaluación	Autor del Instrumento
Jaime Fernando Rojas Navarro	Administrador	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Jiménez Gómez Marisel • Salcedo Sánchez Antonia Sunamita
Título de la Investigación: "Programa de gestión administrativa para la mejora de la atención de pacientes con bajos recursos en Chiclayo, 2023"			

V. Aspectos de validación de cada ítem

Estimado complete la siguiente tabla después de haber observado y evaluado el instrumento adjunto. Escriba (A) acuerdo o (D) desacuerdo en la segunda columna. Asimismo, si tiene alguna opción o propuesta de modificación, escriba en la columna correspondiente.

ITEMS	ACUERDO O DESACUERDO	MODIFICACION Y OPINIÓN
1	A	
2	A	
3	A	
4	A	
5	A	
6	A	
7	A	
8	A	
9	A	
10	A	
11	A	
12	A	
13	A	
14	A	
15	A	
16	A	
17	A	
18	A	
19	A	
20	A	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable () Apellidos y nombres del juez validador:

Especialidad:

Jaime F. Rojas Navarro
 ADMINISTRADOR
 REGUC. N° 43665 - CLAD
 Firma Sello
 Juez Experto
 Colegiatura N° 43565

Recojo de Información

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Ciudad, 15 de julio de 2023

Quien suscribe:

Juan Carlos Corcuera Mondragón

Unidad de Estadística e Informática Servicio de Admisión – Hospital Regional Docente Las Mercedes - Chiclayo

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **"PROGRAMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN DE PACIENTES CON BAJOS RECURSOS EN CHICLAYO, 2023"**

Por el presente, el que suscribe, Juan Carlos Corcuera Mondragón, de la Unidad de Estadística e Informática del Servicio de Admisión del Hospital Regional Docente Las Mercedes - Chiclayo, AUTORIZO a las alumnas:

Jiménez Gomez Marisel, 4351551, Salcedo Sánchez Antonia Sunamita, 45139011, respectivamente, estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, y autoras del proyecto de investigación denominado: "PROGRAMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN DE PACIENTES CON BAJOS RECURSOS EN CHICLAYO, 2023", al uso de dicha información que conforma el proyecto, para los cálculos, metodología, objetivos, entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración del mismo, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
"HOSP. REG. DOC. LAS MERCEDES"
UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA



Juan Carlos Corcuera Mondragón
SERVIDOR ADMINISTRATIVO

Juan Carlos Corcuera Mondragón
DNI: 07520769
Unidad de Estadística e Informática Servicio de Admisión

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0306-2023-FACEM-USS**

Chiclayo, 07 de julio de 2023.

VISTO:

El Oficio N°0182-2023/FACEM-DA-USS, de fecha 06 de julio del 2023, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 06/07/2023, donde se solicita la aprobación de Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de Investigación I, del IX ciclo Sec. A, C y D, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Mirko Merino Núñez, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/DP-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, los proyectos de Tesis de los estudiantes del Curso de Investigación I, correspondiente al IX ciclo – Sec. A, C y D, del ciclo académico 2023-I, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Mirko Merino Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


USS Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN


USS Mg. LISET SUGERILY SILVA GONZALES
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo



**AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Código:	F1.PP2-PR.02
Versión:	02
Fecha:	18/04/2024
Hoja:	1 de 1

Pimentel, 15 de abril del 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito:

Marisel Jiménez Gómez con DNI 43051551, Antonia Sunamita Salcedo Sánchez con DNI 45139011.

En nuestra calidad de autores exclusivos del trabajo de investigación/tesis titulada:

"Programa de Gestión Administrativa para la mejora de la atención de Pacientes con bajos recursos en Chiclayo, 2023", presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración de la facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, Programa de estudios de Administración, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>. así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
JIMENEZ GOMEZ MARISEL	43051551	
SALCEDO SANCHEZ ANTONIA SUNAMITA	45139011	

Realización de la encuesta



Ingresando al Hospital Regional Docente las Mercedes para el recojo de información.



Llenado de encuestas con los pacientes que se atienden en el Hospital Regional Docente las Mercedes.



Reporte de Turnitin

NOMBRE DEL TRABAJO

PROGRAMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN DE PACIENTES CON BAJOS RECURSOS EN

AUTOR

Jiménez Gómez Marisel Salcedo Sánchez Antonia Sunamita

RECuento DE PALABRAS

13677 Words

RECuento DE CARACTERES

74911 Characters

RECuento DE PÁGINAS

52 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

217.6KB

FECHA DE ENTREGA

Apr 29, 2024 9:53 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 29, 2024 9:54 AM GMT-5

● 16% de similitud general

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

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

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

Declaración Jurada



ANEXO 03: DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos **estudiante (s)** del Programa de Estudios de **Escuela Académico Profesional de Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

PROGRAMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN DE PACIENTES CON BAJOS RECURSOS EN CHICLAYO, 2023

El texto de nuestro trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Jiménez Gómez Marisel	DNI: 43051551	
Salcedo Sánchez Antonia Sunamita	DNI: 45139011	

Pimentel, 23 de julio de 2023.



**ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE
SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN**

Código:	F3.PP2-PR.02
Versión:	02
Fecha:	18/04/2024
Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera, Coordinador de investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: "Programa de Gestión Administrativa para la mejora de la atención de Pacientes con bajos recursos en Chiclayo, 2023", elaborado por el estudiante(s) Marisel Jiménez Gómez con DNI 43051551, Antonia Sunamita Salcedo Sánchez con DNI 45139011

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **16%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 30 de abril de 2024

Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80270538