

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Administración de Negocios



INFLUENCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA

Tesis presentada por el bachiller:
Cárdenas Silva, Luis Leopoldo

Para optar el Grado Académico
de: **Maestro** en
Administración de Negocios

Asesor:
Dr. Molina Rodríguez, Fredy

**Arequipa-Perú
2021**

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 25 de Enero del 2021

Dictamen: 001495-C-EPG-2021

Visto el borrador de tesis del expediente 001495, presentado por:

2018007791 - CARDENAS SILVA LUIS LEOPOLDO

Titulado:

**INFLUENCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**1697 - VARGAS ESPINOZA LUIS
DICTAMINADOR**



**5704 - ESCOBAR JUAREZ RUTH MARY
DICTAMINADOR**



**5966 - APARICIO MALDONADO NAHUD FREDY
DICTAMINADOR**



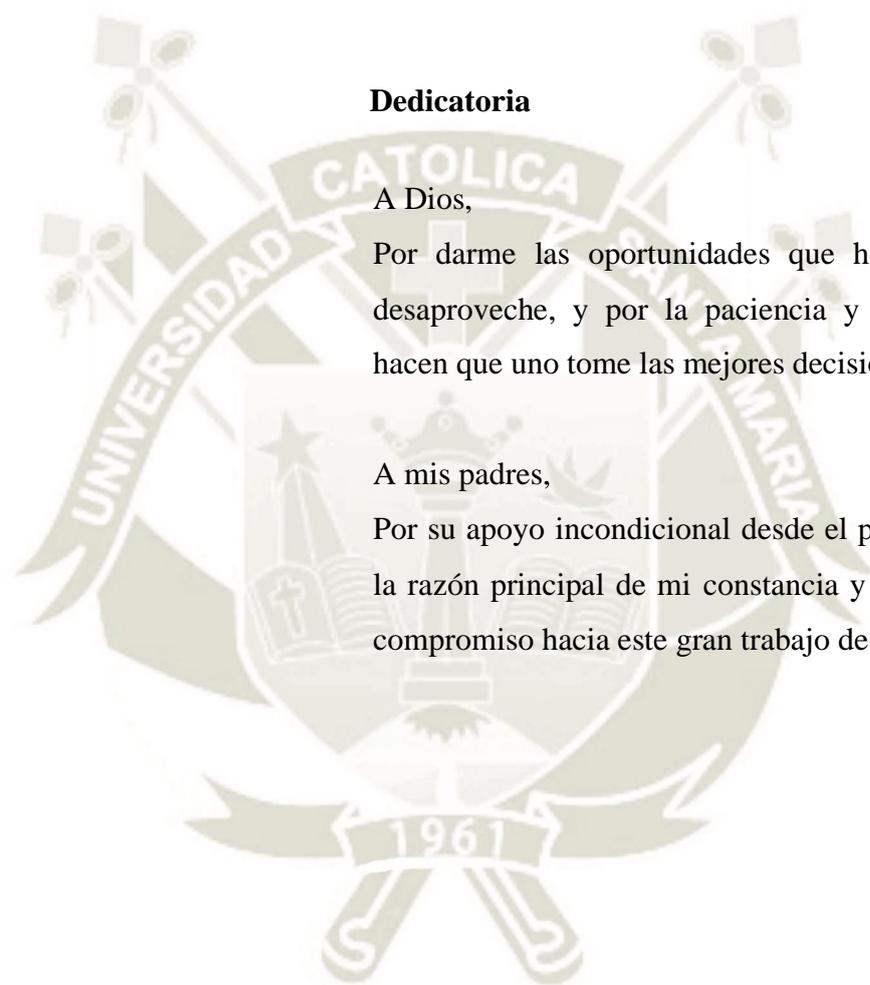
Dedicatoria

A Dios,

Por darme las oportunidades que hoy en día no desaproveche, y por la paciencia y sabiduría que hacen que uno tome las mejores decisiones.

A mis padres,

Por su apoyo incondicional desde el primer día, son la razón principal de mi constancia y mi sentido de compromiso hacia este gran trabajo de tesis.



RESUMEN

Se presenta la tesis titulada Influencia del Proceso Administrativo en la Satisfacción del Usuario del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa, la investigación tiene por objetivo principal, determinar la influencia del proceso administrativo en la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa.

La investigación desarrollada es de tipo descriptivo-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal en donde se consideran cuatro dimensiones por cada variable. El estudio se aplica de forma aleatoria simple a 384 usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara y el método usado para la recolección de datos es la encuesta virtual.

Como conclusión se afirma que existe una correlación significativa muy alta y directamente proporcional, entre el proceso administrativo y la satisfacción del usuario en el Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa 2020.

La presente investigación está estructurada en tres capítulos.

El capítulo I contiene el Marco Teórico, donde se encuentran los antecedentes nacionales e internacionales de investigaciones relacionadas con la presente investigación, también está presente la base teórica respectiva naciente de las variables de la investigación.

El capítulo II contiene el marco metodológico, donde se encuentran las variables y la metodología empleada para desarrollar la investigación.

El capítulo III contiene los resultados y discusión, donde se presentan los resultados obtenidos y se formula la discusión de los resultados.

Como parte de este trabajo de investigación se añadirá una estructura de propuesta de desarrollo, con el propósito de mejorar la calidad del servicio que ofrece el hospital para priorizar la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Proceso Administrativo, Planificación, Organización, Dirección, Satisfacción, Usuario.

ABSTRACT

The thesis entitled Influence of the Administrative Process on User Satisfaction at Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa 2020 is presented, the main objective of the research is to determine the influence of the administrative process on user satisfaction at Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa 2020.

The research developed is of a descriptive-correlational type with a non-experimental cross-sectional design where four dimensions are considered for each variable. The study is applied in a simple random way to 384 users of Hospital III ESSALUD Yanahuara and the method used for data collection is the virtual survey.

As a conclusion, it is stated that there is a very high and directly proportional significant correlation between the administrative process and user satisfaction at Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa 2020.

This research is structured in three chapters.

Chapter I contains the Theoretical Framework, where the national and international antecedents of research related to this research are found, the respective theoretical basis emerging from the research variables is also present.

Chapter II contains the methodological framework, where the variables and the methodology used to develop the research are found.

Chapter III contains the results and discussion, where the results obtained are presented and the discussion of the results is formulated.

As part of this research work, a development proposal structure will be added, with the purpose of improving the quality of the service offered by the hospital to prioritize user satisfaction.

Keywords: Administrative Process, Planning, Organization, Direction, Satisfaction, User.

ÍNDICE GENERAL

DICTAMEN APROBATORIO

DEDICATORIA

RESUMEN

ABSTRACT

INDICE

INTRODUCCION 1

HIPOTESIS..... 5

OBJETIVOS 6

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación..... 9

1.1.1 Antecedente internacional 9

1.1.2 Antecedente nacional 10

1.2 Bases teóricas 14

1.2.1 Teoría humanística de la administración..... 14

1.2.2 Proceso administrativo..... 14

1.2.3 Administración..... 15

1.2.4 Elementos del proceso administrativo..... 15

1.2.4.1 Planificación..... 15

1.2.4.1.1 Objetivos Institucionales 16

1.2.4.1.2 Manual de Organización y Funciones..... 16

1.2.4.1.3 Toma de decisiones..... 17

1.2.4.2 Organización..... 17

1.2.4.2.1 Recursos Tecnológicos..... 18

1.2.4.2.2 Organigrama..... 19

1.2.4.2.3 Selección de Personal..... 19

1.2.4.3 Dirección..... 19

1.2.4.3.1 Grado de Motivación..... 20

1.2.4.3.2 Capacitación de Personal..... 20

1.2.4.3.3 Trabajo en Equipo..... 21

1.2.4.4 Control..... 21

1.2.4.4.1 Calidad del Servicio..... 22

1.2.4.4.2 Nivel de Desempeño..... 22

1.2.5 Satisfacción del Usuario..... 23

1.2.6	Teoría de la Satisfacción del Usuario.....	24
1.2.7	Los Niveles de Satisfacción	24
1.2.7.1	Complacencia	25
1.2.7.2	Gestión de la Calidad.	25
1.2.7.3	La herramienta SERVQUAL (Quality Service).....	25
1.2.7.4	Percepción del Usuario.....	26
1.2.7.5	Usuario Externo.....	26
1.2.8	Dimensiones de la Satisfacción del Usuario	27
1.2.8.1	Elementos Tangibles	27
1.2.8.1.1	Infraestructura.....	28
1.2.8.1.2	Presentación del Personal.....	28
1.2.8.2	Capacidad de Respuesta.....	29
1.2.8.2.1	Atención de Reclamos.....	29
1.2.8.2.2	Tiempo de Espera.....	30
1.2.8.3	Empatía.....	30
1.2.8.3.1	Comprensión de Necesidades.....	31
1.2.8.3.2	Amabilidad.....	31
1.2.8.4	Fiabilidad.....	22
1.2.8.4.1	Efectividad del Servicio.....	32
1.2.8.4.2	Índice de Confianza.....	33
1.2.8.5	Seguridad.....	33

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA

2.1	Tipo y Diseño de Investigación	34
2.2	Variables, Operacionalización	34
2.2.1	Variable Independiente	34
2.2.2	Variable Dependiente.....	34
2.2.3	Operacionalización.....	35
2.3	Unidad de Análisis.....	35
2.4	Población de Estudio.....	36
2.5	Tamaño y Selección de la Muestra	36
2.6	Técnicas de Recolección de Datos.....	36
2.6.1	Métodos.....	37
2.6.2	Instrumentos	38

CAPITULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1	Análisis e Interpretación de Resultados.....	40
3.1.1	Prueba de confiabilidad cuestionario: Proceso Administrativo	40
3.1.2	Prueba de confiabilidad cuestionario: Satisfacción del Usuario	41
3.1.3	Resultados Variable Independiente: Proceso Administrativo.....	41
3.1.3.1	Resultados Dimensión: Planificación.....	41
3.1.3.2	Resultados Dimensión: Organización.....	45
3.1.3.3	Resultados Dimensión: Dirección.....	49
3.1.3.4	Resultados Dimensión: Control.....	53
3.1.4	Resultados Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario.....	58
3.1.4.1	Resultados Dimensión: Confiabilidad.....	58
3.1.4.2	Resultados Dimensión: Elementos Tangibles.....	62
3.1.4.3	Resultados Dimensión: Empatía.....	66
3.1.4.4	Resultados Dimensión: Capacidad de Respuesta.....	70
3.1.5	Prueba de Hipótesis General.....	74
3.1.6	Hipótesis Específica 1.....	75
3.1.7	Hipótesis Específica 2.....	76
3.1.8	Hipótesis Específica 3.....	77
3.1.9	Hipótesis Específica 4.....	78
3.2	Presentación de Resultados.....	79
3.3	Discusión	80
	CONCLUSIONES.....	84
	RECOMENDACIONES	85
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
	ANEXOS.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de Variables	35
Tabla 2.	Número de personas dentro de la jurisdicción del Hospital III ESSALUD Yanahuara	36
Tabla 3.	Resultados de la validez del contenido de los instrumentos	38
Tabla 4.	Prueba de confiabilidad para la variable Proceso Administrativo	40
Tabla 5.	Prueba de confiabilidad para la variable Satisfacción del Usuario.....	41
Tabla 6.	¿Considera usted que se están aplicando los objetivos institucionales del hospital?.....	41
Tabla 7.	¿Considera primordial la aplicación del manual de organización y funciones por cada área del hospital?.....	42
Tabla 8.	¿Considera usted eficiente la toma de decisiones?	43
Tabla 9.	¿Considera necesario que el Hospital III ESSALUD Yanahuara debe utilizar equipos tecnológicos de última generación?.....	44
Tabla 10.	¿Está usted de acuerdo en que el hospital trabaja según el organigrama establecido?.....	45
Tabla 11.	¿Para que el hospital brinde sus servicios eficientemente es necesario un riguroso proceso de selección de personal?.....	46
Tabla 12.	¿Considera usted importante la motivación mediante incentivos al personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara?.....	47
Tabla 13.	¿Considera importante que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara debe ser capacitado constantemente en base a las actualizaciones de esta institución?.....	48
Tabla 14.	¿Considera usted el trabajo en equipo como imprescindible para una buena atención y gestión hospitalaria?.....	50
Tabla 15.	¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece una atención eficiente al usuario?.....	51
Tabla 16.	¿Considera que el nivel de desempeño del Hospital III ESSALUD Yanahuara es el más óptimo?	52
Tabla 17.	¿Considera importante el uso de la retroalimentación al finalizar un servicio brindado por el hospital?.....	53
Tabla 18.	¿Considera usted que el Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece un servicio personalizado en base a sus necesidades?.....	55

Tabla 19.	¿Considera usted que la información que provee el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara es precisa?.....	56
Tabla 20.	¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara le brinda la confianza necesaria para resolver su reclamo o atender su solicitud?.....	57
Tabla 21.	¿Considera usted que la infraestructura e instalaciones son adecuadas para la atención de los usuarios?	58
Tabla 22.	¿Considera usted como adecuado el uso de equipos tecnológicos que sirven para dar el servicio del hospital?.....	59
Tabla 23.	¿Considera usted vital la presentación del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Yanahuara?	60
Tabla 24.	¿Los trabajadores del Hospital III ESSALUD Yanahuara responden a las necesidades del usuario?.....	61
Tabla 25.	¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece un servicio de atención eficiente?	62
Tabla 26.	¿Considera usted vital la amabilidad con la que se ofrece el servicio en el Hospital III ESSALUD Yanahuara?.....	63
Tabla 27.	¿Considera usted como adecuados los procedimientos de atención a los reclamos fijados en el Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa?	64
Tabla 28.	¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara tiene la capacidad suficiente para gestionar su trámite o consulta?	65
Tabla 29.	¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite o una consulta es el más apropiado?.....	66
Tabla 30.	Relación entre proceso administrativo y satisfacción del usuario	68
Tabla 31.	Relación entre planificación y satisfacción del usuario	69
Tabla 32.	Relación entre organización y satisfacción del usuario	71
Tabla 33.	Relación entre dirección y satisfacción del usuario	72
Tabla 34.	Relación entre control y satisfacción del usuario	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	¿Considera usted que se están aplicando los objetivos institucionales del hospital?.....	42
Figura 2.	¿Considera primordial la aplicación del manual de organización y funciones por cada área del hospital?.....	43
Figura 3.	¿Considera usted eficiente la toma de decisiones?	44
Figura 4.	¿Considera necesario que el Hospital III ESSALUD Yanahuara debe utilizar equipos tecnológicos de última generación?.....	45
Figura 5.	¿Está usted de acuerdo en que el hospital trabaja según el organigrama establecido?.....	46
Figura 6.	¿Para que el hospital brinde sus servicios eficientemente es necesario un riguroso proceso de selección de personal?.....	47
Figura 7.	¿Considera usted importante la motivación mediante incentivos al personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara?.....	48
Figura 8.	¿Considera importante que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara debe ser capacitado constantemente en base a las actualizaciones de esta institución?.....	49
Figura 9.	¿Considera usted el trabajo en equipo como imprescindible para una buena atención y gestión hospitalaria?.....	50
Figura 10.	¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece una atención eficiente al usuario?.....	52
Figura 11.	¿Considera que el nivel de desempeño del Hospital III ESSALUD Yanahuara es el más óptimo?	53
Figura 12.	¿Considera importante el uso de la retroalimentación al finalizar un servicio brindado por el hospital?.....	54
Figura 13.	¿Considera usted que el Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece un servicio personalizado en base a sus necesidades?.....	55
Figura 14.	¿Considera usted que la información que provee el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara es precisa?.....	56
Figura 15.	¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara le brinda la confianza necesaria para resolver su reclamo o atender su solicitud?.....	57

Figura 16. ¿Considera usted que la infraestructura e instalaciones son adecuadas para la atención de los usuarios?	57
Figura 17. ¿Considera usted como adecuado el uso de equipos tecnológicos que sirven para dar el servicio del hospital?.....	58
Figura 18. ¿Considera usted vital la presentación del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Yanahuara?	59
Figura 19. ¿Los trabajadores del Hospital III ESSALUD Yanahuara responden a las necesidades del usuario?.....	60
Figura 20. ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece un servicio de atención eficiente?	61
Figura 21. ¿Considera usted vital la amabilidad con la que se ofrece el servicio en el Hospital III ESSALUD Yanahuara?.....	62
Figura 22. ¿Considera usted como adecuados los procedimientos de atención a los reclamos fijados en el Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa?.....	63
Figura 23. ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara tiene la capacidad suficiente para gestionar su trámite o consulta?.....	64
Figura 24. ¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite o una consulta es el más apropiado?.....	65

ÍNDICE DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

SPSS: Statistical Package for Social Sciences

ESSALUD: Seguro Social de Salud

COFIDE: Corporación Financiera de Desarrollo

ESAN: Escuela Superior de Administración y Negocios

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

MOF: Manual de Organización y Funciones



INTRODUCCION

Los avances en la tecnología y constantes cambios sociales incrementan la exigencia de los usuarios sobre los servicios que demandan. Tiene mucha relevancia el poder identificar los procesos que llevan a satisfacer las demandas de los servicios con un eficiente desarrollo para lograr las metas propuestas.

Actualmente, las organizaciones pasan por constantes cambios, debido a los procesos de globalización e innovación, donde el conocimiento avanza y la tecnología cada vez va tomando mayor protagonismo, especialmente en organizaciones dedicadas a la salud.

Se tiene que profundizar en los procesos administrativos, que tienen acercamiento con la satisfacción de los usuarios, es donde se genera mayor relevancia puesto que un sistema funciona y tiene como finalidad comprender el comportamiento del usuario, en este caso por ser un hospital se debe enfocar en cómo se atiende y de qué modo se satisface las necesidades de los usuarios que recurren al hospital.

En la red ESSALUD zona sur el uso de recursos para fines productivos no se percibe, puesto que la mayor parte del presupuesto es utilizado en diferentes proyectos que la mayoría no tienen relevancia alguna, pudiéndose utilizar aquellos recursos para solucionar problemáticas en relación a las necesidades humanas básicas, para promover el desarrollo de las personas en base a capacitaciones constantes que logren un avance institucional.

En el Hospital III ESSALUD Yanahuara se tiene que priorizar la transparencia, cautelando la legalidad y efectividad en sus operaciones para obtener buenos resultados, contribuyendo con el logro de las metas planteadas. Para lograr un avance sostenible se debe optimizar la calidad de los servicios convirtiéndolos más dinámicos, a efectos de que brinde una atención de calidad y se pueda asegurar la satisfacción del usuario.

El presente estudio tiene por finalidad determinar la influencia del proceso administrativo en la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa.

Planteamiento del problema

La implementación de nuevos parámetros en gestiones hospitalarias con relación a la satisfacción del usuario indica que ofrecer calidad es generar una atención proporcional a las expectativas de los usuarios, es por esto que al no dar una buena atención y un servicio eficiente se producen problemática para los usuarios y como consecuencia se ve afectada su salud, su apreciación hacia el hospital y la imagen misma de este se deteriora.

Los centros de salud actualmente tienen la responsabilidad de promover el desarrollo local, ya que son instituciones que tienen llegada a la población y por esta razón deben conocer la realidad y problemática dentro de su jurisdicción.

Por lo general, el paciente llega al hospital en busca de ayuda, de comprensión y de atención, pero desafortunadamente muchos de ellos no lo consiguen. En estos últimos años se ha visto que las competencias y aptitudes otorgados al personal debido hacen que de alguna manera dejen de identificarse con su lugar de trabajo y olviden la esencia de su labor, por eso es importante integrar la calidad en el procedimiento administrativo para así lograr la satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario toma un grado de suma importancia en el panorama de la salud y gestión de servicios hospitalarios, este representa la base para su análisis obteniéndose resultados satisfactorios con respecto al compromiso con el trabajo a realizar. La satisfacción del usuario se ve influida por factores como la calidad en el servicio ofrecido y la disponibilidad de recursos y tecnología.

En el Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa, se ha visualizado que el proceso administrativo que maneja, repercute en su calidad de atención hacia los usuarios externos y es reflejada como medida en la satisfacción de cada uno de ellos, como institución de salud tiene el deber de dar un servicio personalizado a los usuarios y así poder satisfacer sus necesidades para poder lograr un desarrollo institucional y para con la población de Arequipa.

Problema general

¿Qué relación hay entre el proceso administrativo y la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa?

Problemas específicos

- ¿Qué relación hay entre el proceso administrativo en su dimensión de planificación y la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa?
- ¿Qué relación hay entre el proceso administrativo en su dimensión de organización y la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa?
- ¿Qué relación hay entre el proceso administrativo en su dimensión de dirección y la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa?
- ¿Qué relación hay entre el proceso administrativo en su dimensión de control y la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa?

Justificación

En tal sentido, la intención de la presente investigación se debe, a que se requiere saber los resultados sobre la influencia del proceso administrativo en la satisfacción del usuario.

Este estudio contribuye a la mejora continua de los procesos administrativos de las entidades y centros de salud para que exista un incremento en la eficiencia de la atención al usuario, ya que ofrece al órgano analizado, que forma parte del Estado, tenga en consideración el realizar un eficiente proceso administrativo para lograr los objetivos de la organización que repercute y es proporcional al ofrecer un servicio de calidad asegurando la satisfacción del usuario y por ende a la población en general, lo cual se plasma en brindar el servicio correspondiente de manera correcta, con la total disposición de corresponder a las necesidades de los usuarios ante sus requerimientos, con una postura orientada a la amabilidad, generando confianza y de esta manera edificar un pensamiento global basado en la búsqueda de ayudar a las personas.

Justificación Académica

Según Fayol (2011), quien fue uno de los principales contribuyentes al enfoque clásico de la administración, en la cual nos basamos ya que en esta teoría define la importancia de un proceso administrativo eficiente, la cual nos permite alcanzar los objetivos establecidos a través de cuatro fases (planificación, organización, dirección y control).

Justificación Social

Se está atravesando una época en donde la calidad y perspectivas de los usuarios es primordial para toda organización que elaboran productos y ofrecen servicios.

La satisfacción de los usuarios se maneja por diversas variables, ya sea por el trato del personal, la efectividad que hay en el servicio o el estado de la infraestructura y sus ambientes.

Justificación Ética

Brindar un servicio de alta calidad se encuentra como una meta principal entre los centros de salud, se han establecido estándares de excelencia para medir la importancia de la eficiencia y calidad. Tanto los programas como los profesionales de salud dan un mayor alcance en ofrecer la atención que el usuario necesita.

Las teorías y métodos administrativos sirven como guía para garantizar una alta calidad que han sido utilizados en la industria con el propósito de prestar mejores servicios al paciente.

En la actualidad, los centros de salud a nivel global combinan las estrategias convencionales para asegurar la calidad en el ambiente de la medicina, como requerir licencias, acreditaciones, llevadas de la mano con lineamientos de mejoramiento continuo.

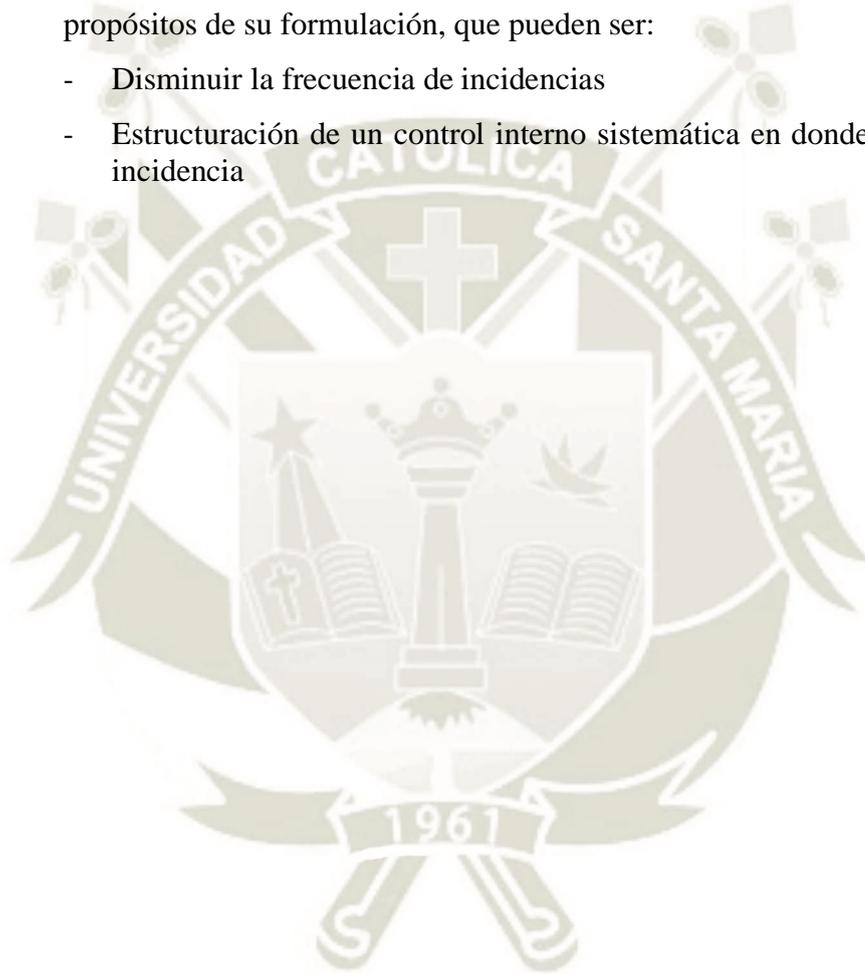
Implicancias prácticas

- Contener el riesgo en la atención en salud que se ofrece a los usuarios.
- Organizar y estructurar los parámetros de cada factor en el sistema hacia mejoras en la calidad de la atención, y se vean reflejados en excelentes resultados que puedan ser medibles.
- Orientar a los usuarios en el conocimiento y ejecución de los factores que pueden repercutir e influir en mejorar la confiabilidad de los procesos de atención a los cuales están dispuestos.

- Poner en rumbo las políticas institucionales y la aplicación de los procesos de atención en salud hacia la excelencia de una atención en salud óptima.

Valor teórico

- Los niveles jerárquicos más altos de las instituciones están en el deber de demostrar un fiel compromiso con la seguridad del usuario como primordial deber, vital y esencial para un ambiente seguro.
- La política de seguridad debe procurar establecer en forma clara los propósitos de su formulación, que pueden ser:
 - Disminuir la frecuencia de incidencias
 - Estructuración de un control interno sistemática en donde se registre toda incidencia



HIPOTESIS

Hipótesis General

El proceso administrativo influye en la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa

Hipótesis Específicas

- Se da una relación entre la planificación del proceso administrativo y la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa
- Se da una relación entre la organización del proceso administrativo y la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa
- Se da una relación entre la dirección del proceso administrativo y la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa
- Se da una relación entre el control del proceso administrativo y la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa



OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la relación que hay entre proceso administrativo y la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa

Objetivos específicos

- Determinar la relación que hay entre proceso administrativo en su dimensión de planificación y la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa
- Determinar la relación que hay entre proceso administrativo en su dimensión de organización y la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa
- Determinar la relación que hay entre proceso administrativo en su dimensión de dirección y la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa
- Determinar la relación que hay entre proceso administrativo en su dimensión de control y la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación.

1.1.1 Antecedente internacional.

Abad Acosta, María; Pincay Diaz, David (2015) en su tesis titulada: *Análisis de calidad de servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana, señala que esta investigación estudia la calidad de atención que se ofrece a los clientes internos y externos de una empresa de seguros en la ciudad de Guayaquil, su objetivo principal era formular un modelo de gestión de calidad que permita analizar los niveles de satisfacción que perciben los colaboradores y asesores productores de seguros, eficiencia del personal, rapidez en los procesos e incidencia de estos sobre la rentabilidad de la organización.

La investigación fue de tipo descriptivo-analítico donde se recopiló información a través de la encuesta, con esta herramienta se pudo establecer la relación entre la expectativa del cliente y lo que percibe en realidad. La muestra que se tomó fue de 80, número que representa a los colaboradores de la organización conjuntamente se tomó una muestra externa de 10 involucrados.

Conclusiones:

En la compañía de seguros se analizó el nivel de satisfacción que perciben los clientes internos (colaboradores) y clientes externos (asesores productores de seguros) evidenciándose deficiencias en calidad de servicio y cultura organizacional, causas que están influyendo en el incumplimiento en un 80% de la producción emitida con relación al presupuesto establecido para el año 2013.

De acuerdo a las encuestas realizadas al personal de las empresas, las áreas donde se identificó mayores inconvenientes son aquellos departamentos que tienen contacto con los brókeres y/o clientes, debido a la pésima actitud con la que estas desarrollan sus funciones, los tiempos de repuesta para resolver requerimientos oscilan entre 24 a 48 horas, periodos que deben ser reducidos para alcanzar la eficiencia. Por su parte la organización invierte en capacitación a departamentos generadores de negocios como lo son comercial y fuerza de ventas; sin embargo, estas no están siendo reflejadas en los números ya que acompañado del cierre de una negociación debe estar la actitud, predisposición y seguimiento que se al bróker.

Los inconvenientes encontrados en atención al cliente se producen debido a que la institución no tiene implementado parámetros para una cultura de servicio, por esto la motivación con la que los empleados ejercen sus funciones es simplemente muy buena cuando esta calificación debería ser excelente. Otro error de la empresa es no aplicar métodos de evaluación a su personal que permita comprobar el desempeño con el que desarrollan sus funciones, lo que genera en los empleados una percepción de bienestar por lo que no buscan la mejora constante.

A pesar de todo lo antes mencionado, los colaboradores de la empresa se encuentran dispuestos a realizar cambios y aplicar nuevos métodos que la empresa imparta, para el crecimiento de la institución.

Ratificando los resultados de la encuesta al cliente interno, coinciden en un 40% que la atención y la cortesía brindada por parte de los ejecutivos es buena, calificación que no es aceptable para una empresa que lo que comercializa es un intangible, es el servicio finalmente lo que el asegurado adquiere. Además, existen inconvenientes con falta de seguimiento por parte de los ejecutivos y los resultados a los requerimientos no son eficaces, es decir no cumplen con las expectativas de los asesores, la demora en los procesos también es percibida por los clientes y afectan a los negocios del bróker.

Contrariamente y a favor de la organización se puede mencionar que debido al prestigio y la solvencia que ha alcanzado la empresa a lo largo de los años, los asesores aún se mantienen fieles en un 90% a la empresa en estudio, ventaja que debe ser explotada.

1.1.2 Antecedente nacional.

Orihuela Lores, Jonathan (2018) en su tesis titulada: Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la Red de Salud Ventanilla. Universidad Cesar Vallejo, señala que la investigación tuvo como objetivo principal determinar el grado de relación entre Gestión Administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables gestión administrativa y calidad de atención, dichos instrumentos se sometieron a análisis de confiabilidad y validez. El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, la muestra conformada por 152 y el muestreo de tipo probabilístico, la técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta.

Conclusiones:

Primera: Al hacer el contraste de la hipótesis general, los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ($r_s = 0.995$, $p < 0.05$).

Segunda: En el contraste de la hipótesis específica 1, los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre la planificación y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ($r_s = 0.911$, $p < 0.05$).

Tercera: En el contraste de la hipótesis específica 2, los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y muy alta, entre la organización y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ($r_s = 0,897$, $p < 0.05$).

Cuarta: Al hacer el contraste de la hipótesis específica 3, los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación estadísticamente significativa y muy alta, entre la dirección y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ($r_s = 0.861$, $p < 0.05$).

Quinta: Al hacer el contraste de la hipótesis específica 4, los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre el control y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ($r_s = 0.821$, $p < 0.05$).

Ocampos Guerrero, Lilian; Valencia Concha, Sheyla (2017) en su tesis titulada: *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud-Tumbes*. Universidad Nacional de Tumbes, señala que la investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional y para la recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 39 trabajadores. El desarrollo de la estadística descriptiva e inferencial estuvo apoyado en Excel.

Conclusiones:

El coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ($R=+0,559$) comprueba la existencia de una relación directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

La dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ($R = +0,578$) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016. Esta dimensión fue la que presentó el mayor coeficiente de correlación.

La dimensión organización de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ($R = +0,521$) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

La dimensión dirección de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ($R = +0,510$) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

La dimensión control de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa baja con la Calidad de Servicio ($R = +0,351$) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

Céspedes Rivera, Juan Carlos (2016) en su tesis titulada: Proceso administrativo y calidad de servicios de la Empresa Comercial Rivera Distribuidores S.R.L. Huánuco. Universidad de Huánuco, tuvo como conclusiones.

Conclusiones:

Se contrastó la hipótesis de manera descriptiva determinando que si existe influencia entre los Procesos Administrativos y la Calidad de Servicios.

Se determinó que, si existe la influencia de la Planificación en la Calidad de Servicios, en la encuesta realizada en la pregunta ¿Cuenta con buena planificación de sus recursos?, la mayoría manifestó que hay planificación, mientras que un 6% no cree que exista planeación, habrá que mejorar la comunicación dentro de la empresa para que todos puedan ir hacia un mismo objetivo.

Se determinó que, si existe la influencia de la Organización en la Calidad de Servicios, los resultados nos muestran que los empleados de la empresa Comercial Rivera Distribuidores (un 22%) no conocen el organigrama de la institución, lo cual origina problemas con la definición de tareas de cada uno de los elementos que conforman el área administrativa, al igual que determina nuestros perfiles para cada uno de los puestos existentes.

Se determinó que si existe la influencia de la Dirección en la Calidad de Servicios, como se puede apreciar que hay un alto porcentaje de personas que manifestaron que si hay una persona que se encarga de monitorear sus actividades, eso permite tener una dirección clara de los objetivos.

Se determinó que, si existe la influencia en el Control de la Calidad de Servicios, en relación al control se puede observar que hay un gran control en lo que son promociones de ventas ya que la empresa realiza descuentos y promociones, cuentan con seguridad permanente y el control en la distribución de los productos está bien diversificado por líneas y niveles.

Merino Misme, Alejandra; Sáenz Camac, Elena (2017) en su tesis titulada: La influencia de la Gestión Administrativa en la Satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, señala que la investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario donde se consideraron cuatro dimensiones por cada variable. La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, el estudio se aplicó de manera aleatoria a 384 usuarios y el método utilizado para la recolección de datos fue la encuesta.

Conclusiones:

Al momento de relacionar las variables Gestión Administrativa y la Satisfacción al Usuario, se halló una significancia menor a 0.05, por lo que se colige que entre ambas variables existe una relación directa entre ellas de 0.601, es decir, la gestión administrativa influye positivamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016.

En la Hipótesis Específica uno se establece que el nivel de planificación de la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016. La correlación encontrada entre la dimensión y la variable fue de 0.201, en consecuencia, concluimos que se acepta la hipótesis antes mencionada.

De acuerdo a la Hipótesis Específica dos, en la que se establece que la eficiencia de la organización influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. La reciprocidad encontrada entre ambas variables fue de 0.361, entonces podemos concluir que la hipótesis es aceptada.

De acuerdo con la Hipótesis Específica tres en la que se establece que la dirección de la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016, obtuvimos una correlación de 0.185 entre estas variables, por lo cual concluimos que la dirección de la gestión influye positivamente en la satisfacción del usuario.

Por último, la Hipótesis Específica cuatro que propone que la eficiencia del control administrativo influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016, donde la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.682, se deduce que la eficiencia del control influye positivamente en la satisfacción del usuario.

1.2 Bases teóricas.

1.2.1 Teoría humanística de la administración.

Según Chiavenato (2014) Este enfoque se preocupa por las personas y los grupos sociales. Esta teoría se basa en los siguientes aspectos:

La influencia de la motivación humana: El ser humano es motivado no solo por estímulos salariales sino por recompensas sociales y simbólicas, el comportamiento es producto de la motivación, con el propósito de satisfacer una o más necesidades.

Liderazgo: El gerente o los jefes de cada área de la organización deben conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, para reducir la incertidumbre, y la relación entre el líder y los subordinados.

Comunicación: es el intercambio de información entre personas, es un proceso fundamental de la experiencia humana y de la organización social.

La dinámica de grupo; el grupo no es solo un conjunto de personas, sino también la interacción dinámica de individuos que se perciben psicológicamente como miembros de él.

Estos aspectos generan un desarrollo en la productividad de cada organización y en el crecimiento de la cultura organizacional de las personas en torno a la dinámica de trabajo, cooperación y capacidad para solucionar problemáticas que se puedan generar.

1.2.2 Proceso administrativo.

Según Münch (2007) El proceso administrativo es una metodología fundamental para la aplicación de la administración. Independientemente de que ésta forme parte de la escuela del proceso administrativo, es una herramienta indispensable en torno a la cual se pueden aplicar los de más enfoques o escuelas administrativas; su importancia es similar a la de las operaciones básicas de aritmética; sin éstas no es posible realizar otras operaciones matemáticas. Igualmente, las etapas del proceso administrativo son básicas para aplicar cualquier estilo o escuela de administración.

Toda organización debe tener un proceso administrativo para poder guiarse y que se dirija hacia un objetivo en general para maximizar sus recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos.

1.2.3 Administración.

Para los autores Koontz, Weihrich & Cannice (2012) Se define administración como un proceso a través del cual se diseña y mantiene un ambiente en el cual las personas trabajan de manera grupal y cumplen con las metas establecidas por la organización de manera eficaz. Organización se define como el conjunto de individuos que trabajan de forma grupal generando valor agregado en organizaciones con fines de lucro, la satisfacción de necesidades. Como funciones de la administración se considera cinco funciones gerenciales: Planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.

Aspecto muy fundamental que toda organización de tener estructurado en sus bases para un buen funcionamiento y desarrollo en busca de generar una mayor productividad en relación al producto o servicio que ofrecen.

1.2.4 Elementos del proceso administrativo.

1.2.4.1 Planificación.

Según Huisa (2013) La planificación administrativa consiste en establecer los recursos, objetivos y actividades necesarias para el logro de los objetivos propuestos. Es un proceso de selección de recursos, alternativas, medios y objetivos con el fin de elevar el nivel de desarrollo de una empresa, institución o país; La primera acción del personal a cargo de la gestión administrativa es la planificación. En esta parte se deben delimitar los objetivos de la empresa teniendo en cuenta la realidad en la que está inmersa, con la finalidad de alcanzar los fines propuestos, luego deberá conseguir los recursos necesarios para desarrollar todas las actividades planificadas que conduzcan al logro de los objetivos planteados inicialmente por el grupo social. En toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa, adecuada para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional.

Para los autores Hellriegel, Jackson & Slocum (2009) La función de planificar se encarga de establecer las metas de la organización y los medios para alcanzarlos. Se considera tres razones por las cuales se establece una planificación:

- Curso de la organización en el futuro.
- Identificación de los recursos para alcanzar las metas.
- Asignación de tareas para cumplir con las metas.

Según Louffat (2012) El primer elemento del proceso administrativo encargado de sentar las bases de la administración profesional en una institución. La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo.

Herramienta primordial que abre el panorama hacia un conjunto de directrices basadas en procesos que buscan la mejora continua, gracias a la planificación se fijan los parámetros que establecerán a las organizaciones como parte fundamental del mercado.

1.2.4.1.1 Objetivos institucionales.

Según Rondón (2020) Son resultados, situaciones o estados que una empresa pretende alcanzar o a los que pretende llegar, en un periodo de tiempo y a través del uso de los recursos y capacidades con los que dispone o planea disponer.

Establecer objetivos es fundamental para el éxito de toda empresa sin importar el tipo o tamaño que tenga ya que estos permiten establecer un curso a seguir, motivar a los trabajadores, medir el desempeño, entre varios otros beneficios o ventajas.

1.2.4.1.2 Manual de Organización y Funciones.

Según MINSA (2009) Es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe y establece la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo.

Según el gobierno del Perú en su plan estratégico anual (2015) indica Es un documento técnico normativo, que describe la estructura, objetivos y funciones y precisa las interrelaciones jerárquicas, funciones internas y externas de las dependencias de la estructura orgánica y las funciones que les competen. Tiene por objeto fundamental ser un documento normativo de importancia que describe las funciones específicas al nivel de cargo o puesto de trabajo, desarrollado a partir de la estructura orgánica y de las funciones generales establecidas en el reglamento de organización y funciones en base a los requerimientos considerados en el cuadro de asignación personal

1.2.4.1.3 Toma de decisiones.

Según Castro (2008) Es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella.

Para los administradores, el proceso de tomar decisiones es sin duda una de las mayores responsabilidades.

La toma de decisiones en una organización se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto. Debemos empezar por hacer una selección de decisiones, y esta selección es una de las tareas de gran trascendencia.

Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización.

Una decisión puede variar en trascendencia y connotación.

Los administradores consideran a veces la toma de decisiones como su trabajo principal, porque constantemente tienen que decidir lo que debe hacerse, quién ha de hacerlo, cuándo y dónde, y en ocasiones hasta cómo se hará. Sin embargo, la toma de decisiones sólo es un paso de la planeación, incluso cuando se hace con rapidez y dedicándole poca atención o cuando influye sobre la acción sólo durante unos minutos.

1.2.4.2 Organización.

Según Huisa (2013) Es un proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntos de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas.

Según Louffat (2012) La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica definida en la primera parte del libro. Diseñar una organización implica definir cuatro aspectos esenciales. Lo primero a plantear es el modelo organizacional, es decir, la estructura de ordenamiento interno más adecuada y compatible a las estrategias que se hayan considerado en la institución.

Para los autores Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) La función de organizar es una parte de la administración en donde se establece una estructura de funciones, que los trabajadores de la organización deben de cumplir, estos lineamientos se dan con el fin de alcanzar las metas establecidas. Los trabajadores tienen un objetivo definido, el cual cumple una función importante en cada grupo, además también cuentan con los recursos

necesarios para el desempeño de sus funciones de manera eficaz y eficiente.

La organización facilita la coordinación entre las áreas de una empresa, haciéndola más ordenada y específica en cuanto a sus objetivos planteados, puesto que simboliza una representación definida tanto interna como externa así será más identificable entre su competencia.

1.2.4.2.1 Recursos tecnológicos.

De Sancho (2016) nos explica Es cada vez más clara la interrelación entre la medicina en su concepción más genérica, la evidencia científica, la práctica clínica que ejecutan los profesionales sanitarios, y la economía y la limitación de recursos disponibles para el sector salud en la práctica totalidad de los países de nuestro entorno.

Tecnologías médicas, que incluyen medicamentos, productos sanitarios, equipamientos y aparatos biomédicos, y procedimientos y técnicas diagnóstico-terapéuticas. Tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la atención sanitaria, o sea los sistemas de información clínica, la telemedicina y la teleasistencia en sus diferentes modalidades. Los sistemas organizativos de los que se dotan los sistemas de salud y sus centros sanitarios, ya sean centros de salud u hospitales.

1.2.4.2.2 Organigrama.

Riquelme (2019) nos dice Es un esquema que relaciona directamente con las organizaciones de salud, el cual tiene la capacidad de analizar la estructura de cada uno de sus departamentos, para proporcionar información sobre las diversas características de la organización. Un organigrama no garantiza una gestión eficiente, sin embargo, puede favorecer a que mejore el buen funcionamiento del hospital. Eso significa que el diseño formal puede estructurar por medio del administrador, las relaciones y actividades que se desarrollan en la organización, procurando no afectar el bienestar de las personas. A pesar de esto, las organizaciones de salud actuales le dan prioridad a los aspectos clínicos y administrativos y no al avance tecnológico que cada día crece más en cuanto a calidad y seguridad de atención, lo que es muy necesario en estos sistemas organizacionales, ya que se requiere de la ingeniería clínica y del funcionamiento tecnológico para mejorar la gestión de la salud.

1.2.4.2.3 Selección de Personal.

Según MINSA (2009) nos dice La Misión de la Unidad de Reclutamiento y Selección es realizar todas las actividades administrativas necesarias, que permitan proveer de manera adecuada y oportuna el personal idóneo y calificado que el Hospital necesita. El reclutamiento y selección de personal está ligado con la misión estratégica del Establecimiento, ya que recluta y selecciona al personal que debe ser capaz de colaborar efectivamente en el logro y consecución de las metas Institucionales.

1.2.4.3 Dirección.

Según Huisa (2013) Comprende la mística de la subordinación y no de sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas.

Para los autores Hellriegel, Jackson, & Slocum (2009) No es suficiente solo con establecer los planes y estructuras en donde se visualice la jerarquía dentro de una organización, sino también es importante motivar al personal o a terceros para que se puedan alcanzar las metas trazadas, siendo la dirección de un elemento muy importante a la hora de establecer los planes y de organizar.

Para los autores Robbins & Decenzo (2013) La dirección es otro componente de la gestión; los gerentes están dirigiendo cuando motivan a los empleados, coordinan las actividades de otros, eligen el canal de comunicación más eficaz, y resuelven los conflictos suscitados entre miembros de la organización.

La dirección es parte imprescindible ya que es como se encamina toda organización, dirigiéndose hacia un propósito que se espera y se establece en la visión, por sus características dinámicas se definen las decisiones sobre cómo va actuar la empresa frente a las exigencias de la demanda y será definitivo las mejores metodologías que se usen para obtener cada meta formulada.

1.2.4.3.1 Grado de Motivación.

Según Sánchez (2013) La motivación laboral es un aspecto que nunca debe faltar entre tus empleados. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo.

Uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso. Tener empleados motivados fácilmente se traducirá en empleados comprometidos y con ganas de sumar. Por supuesto, la motivación es un gran tema dentro de cada negocio, pero tiene sus peculiaridades. La realidad de la motivación en las empresas no siempre está en

el nivel deseado.

1.2.4.3.2 Capacitación de Personal.

Según el COFIDE (2017) en su artículo nos dice La capacitación empresarial no sólo se trata de entrenamientos corporativos enfocados en desarrollar habilidades para objetivos específicos, sino que va más allá.

El principal objetivo de esta es crear un conjunto de acciones que conecten con la estrategia de la empresa, ayudando a que los colaboradores adquieran un mayor conocimiento y tengan más motivación para innovar dentro de su campo de trabajo.

La capacitación empresarial permite a los profesionistas ser capaces de desenvolverse en diferentes cargos y adaptarse a los cambios que se vayan dando dentro de una compañía.

Una organización que emprende diferentes acciones con el fin de capacitar a los colaboradores con base en situaciones reales orientadas a renovar los conocimientos, las habilidades y las actitudes, no sólo va a conseguir mejorar el ambiente laboral, sino que obtendrá una mayor productividad.

1.2.4.3.3 Trabajo en Equipo.

Según Pérez (2019) En el área de la sanidad, la necesidad del trabajo en equipo está motivada por la organización de actividades, espacios y tiempos y repercute tanto en los procesos como en los contenidos, objetivos o actividades. Además, los equipos en los sistemas de salud son referencia y modelo para las personas en prácticas y para las nuevas incorporaciones de personal que se producen de manera continua. Debemos educar en unas relaciones de cooperación y respeto desde el propio funcionamiento de los equipos. Para trabajar en equipo no basta con valorar positivamente la participación, sino que es necesario formarse y prepararse para realizarlo de manera adecuada.

El trabajo en equipo y el cuidado de los recursos humanos, resulta muy productivo. Produce más un trabajador implicado, con iniciativa y participando que un trabajador sumiso. El sistema de motivación por sanción y premio tenía un límite claro y muchos efectos negativos, que, además, era ineficiente en niveles que requieren mayor creatividad; por el contrario, la vinculación afectiva, emotiva y creativa genera mejores resultados y menos conflictos.

1.2.4.4 Control.

Según Huisa (2013) El control sirve para medir el desempeño en relación con metas, detectar las desviaciones negativas y plantear las correcciones correspondientes en perspectiva de

cumplir con los planes. Son bastante conocidos los instrumentos de control como el presupuesto y los registros de inspección.

Para los autores Hellriegel, Jackson, & Slocum (2009) La función de controlar, conlleva un monitoreo del desempeño dentro de la organización para así adoptar medidas correctivas que impliquen alcanzar las metas fijadas.

Se debe dar mucha importancia al control sobre las acciones, actividades y comportamientos de cada factor involucrado, el paso que más está orientado en darle un seguimiento constante a los procesos, cultura organizacional y tendencias de la demanda, a efectos de que se puedan establecer patrones que muestren el funcionamiento de las variables y así tener la absoluta confianza de que se está llegando a todos.

1.2.4.4.1 Calidad del Servicio.

Según ESAN (2016) en su artículo nos dice La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

1.2.4.4.2 Nivel de Desempeño.

Según Matos (2013) La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).

Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza.

Según Jiménez (2004) La definición de buena calidad de los servicios de salud es difícil y ha sido objeto de muchos acercamientos. La dificultad estriba principalmente en que la calidad es un atributo del que cada persona tiene su propia concepción pues depende directamente de intereses, costumbres y nivel educacional entre otros factores. Desde el punto de vista del paciente, es conocido, por ejemplo, que para algunos una consulta médica de buena calidad debe ser breve y dirigirse directamente al punto problemático, mientras que para otros la entrevista médica sólo será satisfactoria si el médico destina una buena parte de su tiempo a oír los pormenores de la naturaleza, historia y características de los síntomas que aquejan al paciente. Desde el punto de vista de los gestores o administradores de la atención médica, la calidad con que se brinda un servicio de salud no puede separarse de la eficiencia puesto que, si no se tienen en cuenta el ahorro necesario de los recursos disponibles, el alcance de los servicios será menor que el supuestamente posible.

1.2.5 Satisfacción del Usuario.

Según Vavra (2006) Es el nivel que experimenta el usuario después de haber utilizado un determinado producto o servicio. Es la causa que experimenta el usuario por el cual descubre y valora una experiencia. La satisfacción es una emoción del usuario ante una evaluación de la diferencia percibida entre su uso previa expectativa del producto y/o servicio, experimentando el contacto con la organización, una vez que ha probado el producto y/o servicio. La satisfacción de los usuarios influirá en sus futuras relaciones de la organización, se interesa en recomendarlos.

Para los autores Hoffman & Bateson (2012) Hoy en día es muy importante tener en cuenta la satisfacción del usuario, debemos de considerar que sin clientes que atender no existirían las empresas, ya que no habría necesidades u oportunidades de negocio, tampoco debemos de esperar a que los clientes se quejen, ya que la mayoría suele compartir su experiencia con otros potenciales clientes o usuarios lo cual a través de la boca a boca se estaría generando una pérdida para la empresa ya sea en el corto o largo plazo.

La comodidad y confort que sienten las personas al haber obtenido lo que ellos conseguían en un producto o servicio es vital para tomarse en cuenta en los procesos de cada organización, tanto así que los directivos realizan un estudio por media de las áreas responsables como es el pensamiento de cada usuario y su manera de elección con el objetivo, de dar mayor realce a este aspecto. Cuando se habla de satisfacer necesidades hay muchas variables involucradas que se interconectan cada una lograr la viabilidad más directa entre la oferta y la demanda, donde se adquiere mayor ganancia de pensamientos

y recomendaciones por parte de los consumidores y que asienta un sistema en el que todas las entidades deben seguir.

1.2.6 Teoría de la Satisfacción del Usuario

Para los autores Vargas & Aldana de la Vega (2006) Se deben resolver problemas grandes o pequeños, la dirección de una empresa debe garantizar y proteger a los inversionistas y a los puestos de trabajo ya que la misión de la institución es mejorar continuamente la calidad de los servicios o productos para que pueda posicionarse de una mejor manera en el mercado y asegurar su existencia. Deming ha propuesto a los directivos de diversas instituciones un sistema constituido por los catorce puntos:

- Ser constantes en el propósito de mejorar el producto o servicio, con el fin de llegar a ser competitivos y permanecer en el negocio.
- Adoptar la nueva filosofía de “conciencia de calidad”.
- Suprimir la dependencia de la inspección para lograr la calidad.
- Acabar con la práctica de hacer negocio sobre la base del precio.
- Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio para mejorar la calidad.
- Instituir la formación en el trabajo.
- Implantar el liderazgo.
- Desechar el miedo.
- Derribar las barreras de dependencias.
- Eliminar las metas numéricas que buscan nuevos niveles de productividad.
- Eliminar cuotas numéricas y sustituirlas por liderazgo.
- Eliminar las barreras que impiden al empleado gozar de su derecho a estar orgulloso de su trabajo.
- Implantar un programa vigoroso de educación y automejora.
- Involucrar a todo el personal de la organización para conseguir la transformación

1.2.7 Los Niveles de Satisfacción

Los pacientes experimentan los siguientes niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

1.2.7.1 Complacencia.

Según Paredes (2016) Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente. Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio, el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional. Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete.

La cultura organizacional del hospital debe tener los mejores parámetros para poder ser capaces de tener una relación con el paciente al punto de llegar a entenderlo muy bien y tener también definidos altos estándares para realizar su trabajo de manera eficaz y que el usuario sienta que de verdad se preocupan por el estado de su salud y desean mejorar su situación.

1.2.7.2 Gestión de la Calidad.

Según MINSA (2009) Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

Se puede definir como un conjunto de acciones e instrumentos que su objetivo es prevenir falencias o posibles errores en el proceso respectivo. Este aspecto reúne una agrupación de procedimientos que tratan de garantizar la calidad, en el proceso de servicio del hospital.

Según MINSA (2009) Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar

a los establecimientos de salud del Sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.

1.2.7.3 La herramienta SERVQUAL (Quality Service).

Según MINSA (2009) Se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

1.2.7.4 Percepción del Usuario.

Según MINSA (2009) Como percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.

El usuario es el personaje primordial en cada escenario de prestación de servicios, se le debe atender con eficiencia y oportunidad para satisfacer sus expectativas, por lo que él es quien va a determinar el grado de excelencia de una organización. La perspectiva del usuario es vital ya que es muy probable que los pacientes cumplan las indicaciones dadas y sigan utilizando los servicios que da el hospital. La percepción del usuario es considerada como el conjunto de términos y actitudes que edifica en base a sus expectativas y la satisfacción de sus necesidades, es por eso que el trato del personal hospitalario es un valioso indicador de calidad.

1.2.7.5 Usuario Externo.

Según MINSA (2009) Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

El usuario se dirige al hospital ya que tiene la necesidad de ser atendido por un experto en la correspondiente situación en la que se encuentre el usuario, generalmente el usuario espera que lo atiendan de la mejor manera, que lo escuchen y lo comprendan, esto es vital para entender cómo se siente el usuario y poder encontrar la solución a su problema, dependiendo de la gravedad el personal del hospital debe estar preparado técnicamente y emocionalmente para afrontar dicha situación, ser asertivo es un aspecto que los usuarios notan al instante y depende de eso que ellos se sientan seguros de que se les podrá resolver el malestar que puedan tener.

1.2.8 Dimensiones de la Satisfacción del Usuario

1.2.8.1 Elementos Tangibles.

Según MINSA (2009) Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Según Parasuraman (1988) Los elementos tangibles en la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de las entidades bancarias en nuestro país y en países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar a las instalaciones físicas, tales como infraestructura, oficinas bien iluminadas y ventiladas, de fácil acceso en todos los sectores empresariales.

Los elementos que se pueden observar en cualquier organización se destacan por mejorar la presentación y la imagen que percibe el usuario de ella, es importante que factores como la infraestructura tenga los máximos indicadores de seguridad y que sean fáciles de percibir para el usuario. Los inmuebles que pueda haber deben ser compactos y satisfactorios, en el caso de un hospital debe contar con las mejores camillas, servicios de higiene altamente limpios, las sillas y bancas que pueda haber tienen que ser modernas y lo suficientemente resistentes para que no se produzca ningún accidente. La presentación de los trabajadores debe ser impecable ya sean los doctores o personal administrativo resaltando su compromiso con la organización.

1.2.8.1.1 Infraestructura.

Según Mejía (2018) La infraestructura para la salud es hoy en día uno de los retos más complejos para un equipo de estructuración y diseño de un proyecto; por sí mismo el edificio hospitalario es el más difícil de diseñar debido a la complejidad de tecnologías que se integran, y las expectativas de los pacientes y las familias, las cuales combinadas con las de los procesos asistenciales, son el insumo para diseñar un entorno asistencial seguro como resultado del trabajo coordinado de equipos multidisciplinares.

Se fundamenta en definir los objetivos del hospital, recopilar información relevante, explorar/ interpretar las investigaciones fiables que apoyan el objetivo, innovar para utilizar los conocimientos con el fin de diseñar y obtener los mejores resultados posibles, desarrollar hipótesis acerca de cuáles son los resultados esperados, establecer una línea de base para los indicadores de rendimiento, y monitorear la implementación del diseño y la construcción de bases de datos después de la ocupación para medir resultados.

1.2.8.1.2 Presentación del Personal.

La presentación del personal hospitalario es un factor importante dentro de las entidades de salud, ya que genera confianza en el usuario y refleja la seguridad del hospital con respecto a su cultura organizacional debido a esto se tiene que el personal de salud siempre debe estar debidamente presentable en cualquier situación, teniendo una vestimenta de protección, implementos médicos correspondientes para atender a los usuarios y poder satisfacer sus necesidades

1.2.8.2 Capacidad de Respuesta.

Según MINSA (2009) Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable tolerante.

Según Parasuraman (1988) Actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.

Las acciones para contrarrestar las amenazas y vulnerabilidades disminuyen el riesgo, más no lo erradica, es necesario fortalecer la capacidad de respuesta en los hospitales con el objetivo de disminuir la pérdida de vidas, invalidez permanente o el impacto económico sobre el sector salud. Estas acciones deben desempeñarse como preparativos, los más principales y los que se den abordar son el plan, capacitación y recursos. El plan es uno de los elementos más usuales y que sirve para enfrentar emergencias, están los planes estratégicos y gerenciales para el diseño organizacional y mejora de los recursos. El manejo de los problemas requiere de conocimientos y adiestramiento de acuerdo al tipo de situación por lo que es recomendable dar capacitación y formación a los trabajadores para que ejecuten estos nuevos conocimientos a su labor.

1.2.8.2.1 Atención de Reclamos.

Según Alcides (2016) La relación médico-paciente tiene un rol fundamental en el cuidado médico. Además de estar asociada con decisiones médicas más apropiadas, mejor adherencia a los tratamientos y mejores resultados terapéuticos, una comunicación médico-paciente efectiva está relacionada con una mayor satisfacción tanto de los pacientes como de los médicos. Varios estudios han encontrado una fuerte relación entre la forma de comunicación del médico y las demandas legales.

1.2.8.2.2 Tiempo de Espera.

Según Gutiérrez (2019) Los tiempos de espera son indicadores que legitiman socialmente los servicios sanitarios públicos (si su situación es la adecuada), por eso las instituciones de salud públicas se esfuerzan por demostrar que mantienen tiempos de espera adecuados. Por otra parte, también afectan de manera indirecta al profesional, tanto en su relación médico-paciente, como en la insatisfacción que produce al no poder resolver un problema sociosanitario. Desde un punto de vista de planificación de servicios, reflejan un desequilibrio entre la oferta y la demanda, y solo aparecen en los sistemas con aseguramiento universal y costo cero o prácticamente cero, en los cuales los pacientes pagan un precio tiempo en lugar de un precio monetario, pues en sistemas de aseguramiento privado, las listas de espera y los tiempos de espera desaparecen. Sin embargo, para algunos analistas este efecto no siempre es negativo, ya que puede cumplir un doble objetivo: por un lado, favorecer el máximo aprovechamiento de los recursos y, en segundo lugar, autorregular la demanda y desincentivar la "demanda oculta".

1.2.8.3 Empatía.

Según MINSA (2009) Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Según Parasuraman (1988) Caracteriza a la empatía a la atención personalizada que reciben de los empleados de la entidad, manteniendo entre otros; la cordialidad, respeto, consideración, formas que deben caracterizar en la relación empleado y usuario en su dimensión empatía, está referida a la forma como con atendidos los clientes por los empleados; el modelo Servqual es una herramienta que está trascendiendo en las mediciones de la calidad de servicio; se mide de acuerdo a la capacidad que se tiene de garantizar la satisfacción del usuario, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan.

Muchos trabajadores de salud realizan su trabajo para solamente cubrir sus horas y ser monógamos en sus procesos sin prestar atención a lo que los usuarios necesitan, el sector salud es uno de los sectores donde la calidad de servicio debe ser efectiva ya que la salud de las personas está en riesgo. Por las negligencias de algunos es que toda la agrupación general se ve afectada ya que son muchos casos en lo que los usuarios critican el mal desempeño del personal, adjudicando que existe una falta de empatía y esto debe ser motor de cambio en razón a que se tiene que pensar primero en los usuarios y ponerse en su situación para de alguna manera conectar con ellos.

1.2.8.3.1 Comprensión de Necesidades.

Para los autores Yepes, Giraldo, Botero y Guevara (2018) La necesidad de consultar un servicio de salud tiene su origen en el sujeto inmerso en un proceso de tensión entre salud-enfermedad, que al no lograr retornar por sus propios medios a un estado de salud (construido por él y por quienes lo rodean a partir de la lectura de su organismo) desarrolla una compleja trama de prácticas y significados que desembocan en la búsqueda de un tercero que le ayude a solucionar aquella tensión; esa búsqueda se traduce en una necesidad de atención que es sentida, corporeizada y que se convierte en acción. Este sujeto que necesita, cuenta con una dimensión biológica/corpórea interpretada y reelaborada por la cultura y el lenguaje y desde ella configura un dolor, un malestar, unos signos y síntomas propios, sentidos como una enfermedad.

En el campo de la salud, la necesidad como concepto y modelo teórico ha sido desarrollada para el diseño e implementación de políticas en salud. Estos estudios oscilan entre la identificación de unas necesidades y la capacidad de resolución desde los sujetos; y entre las acciones de los prestadores de salud (instituciones y profesionales), las prácticas en salud tradicionales y alternativas.

1.2.8.3.2 Amabilidad.

Según Doheny (2014) Varios estudios sugieren que cuando los trabajadores sanitarios abordan a los pacientes con compasión, los pacientes con frecuencia se sanan antes, sienten menos dolor y ansiedad, e incluso se recuperan con más rapidez del resfriado común. Cuando la atención de la salud se ofrece con amabilidad y compasión, tiene un efecto significativamente mayor que cuando se ofrece de una forma desapasionada que da por sentado que la conexión humana no tiene un beneficio.

1.2.8.4 Fiabilidad.

Según MINSA (2009) Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Según Parasuraman (1988) Actualmente, se realiza en base a los servicios que esperan los clientes de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan en la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de las entidades bancarias en nuestro país y en países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar a las instalaciones físicas, como infraestructura, oficinas bien iluminadas y ventiladas, de fácil acceso en todos los sectores empresariales, y sobre los equipos entre otros se espera

que brinden una buena comunicación con tecnología de punta en sus equipos; en cuanto al personal deben brindar una atención eficiente y eficaz.

Si una organización cumple a cabalidad con los servicios que presta tendrá más acogida y la demanda aumentará, es así que los hospitales deben enfocarse en el impacto que generan sobre los usuarios y como estos tienen mejores perspectivas, esto ayuda en gran proporción porque la imagen y el rol que cumplen en la sociedad debe ser sólido y creciente.

1.2.8.4.1 Efectividad del Servicio.

Según Jiménez (2004) La efectividad es de mayor alcance y se define como la medida del impacto que dicho procedimiento tiene sobre la salud de la población; por tanto, contempla el nivel con que se proporcionan pruebas, procedimientos, tratamientos y servicios y el grado en que se coordina la atención al paciente entre médicos, instituciones y tiempo. Es un atributo que sólo puede evaluarse en la práctica real de la Medicina.

1.2.8.4.2 Índice de Confianza.

Según la OMS (2018) El índice de seguridad hospitalaria es un instrumento para evaluar la seguridad y los puntos vulnerables del hospital, formular recomendaciones acerca de las medidas necesarias y promover medidas de bajo costo y gran repercusión para mejorar la seguridad y fortalecer la preparación frente a emergencias.

1.2.8.5 Seguridad.

Según MINSA (2009) Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Según Parasuraman (1988) Referente a la seguridad está orientada a los conocimientos de los empleados bancarios, sus competencias y habilidades y destrezas en la atención que muestran los empleados; además deben tener la capacidad y habilidades para inspirar credibilidad y confianza en sus clientes. en la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en todos los sectores empresariales para afianzar la seguridad en localidad del servicio.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1 Tipo

El tipo de investigación que se utilizó fue de tipo aplicada y enfoque cuantitativo.

Para los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2010) El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías

2.1.2 Diseño

Se puede establecer que el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. Es no experimental, porque se realiza sin manejar deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes.

Para los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2010) Aquellos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Para los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2010) Investigación transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variable Independiente

Proceso administrativo.

2.2.2 Variable Dependiente

Satisfacción del usuario.

2.2.3 Operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización de las variables			
Variable Independiente		Dimensiones	Indicadores
Proceso administrativo	Es un flujo continuo e interrelacionado de una organización, que son de primordial carácter para la toma de decisiones y están basados en el logro de un objetivo en común para aprovechar los recursos técnicos, humanos y materiales	Planeación	Objetivos institucionales Manual de organización y funciones Toma de decisiones
		Organización	Recursos tecnológicos Organigrama Selección de personal
		Dirección	Grado de motivación Capacitación de personal Trabajo en equipo
		Control	Calidad del servicio Nivel de desempeño Retroalimentación
Variable Dependiente			
Satisfacción del usuario	Es la medida en que la atención y estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario, para que este satisfecho cuando los servicios cubran y excedan sus necesidades.	Confiabilidad	Efectividad del servicio Información precisa Índice de confianza
		Elementos tangibles	Infraestructura Equipos actualizados Presentación del personal
		Empatía	Comprensión de necesidades Atención eficiente Amabilidad
		Capacidad de respuesta	Atención de reclamos Competencias Tiempo de espera

Fuente: Elaboración propia

2.3 Unidad de Análisis

Para la siguiente investigación se tiene como unidad de estudio a la población de la Provincia de Arequipa, quienes son los usuarios que recurren al Hospital III ESSALUD Yanahuara.

2.4 Población de Estudio

La población está conformada por mujeres y hombres que comprenden las edades de 18 a 65 años de distritos pertenecientes a la jurisdicción del Hospital III ESSALUD Yanahuara (Yanahuara, Sachada, Tiabaya, Uchumayo, Cayma, Cerro Colorado) con acceso a medios digitales o utilización de la web, nuestra población estaría conformada por 237948 personas.

Tabla 2.

Número de personas dentro de la jurisdicción del Hospital III ESSALUD Yanahuara

Usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa	Población
Hombres	109456
Mujeres	128492
Total	237948

Fuente: INEI (2017)

2.5 Tamaño y Selección de la Muestra

Para calcular la muestra de estudio, se aplicó el muestro probabilístico de tipo aleatorio simple, es una técnica de muestreo probabilístico donde cada elemento de la población tiene como probabilidad de selección equitativa y conocida. Cada elemento se selecciona de manera independiente a los otros elementos y la muestra se extrae mediante un procedimiento aleatorio del marco de muestreo.

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

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Población

Z= Nivel de confianza (1.96)

P= Tasa de éxito 1.96^2

Q= Tasa de fracaso

E= Error de precisión

$$n = \frac{1.96^2 * 237948 * 0.5 * 0.5}{E^2(231948 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 384

2.6 Técnicas de Recolección de Datos

2.6.1 Métodos

Después de estudiar los diversos métodos para poder desarrollar la investigación, se aplicó el método: Hipotético – Deductivo. Esto consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. (Bernal, 2010, pág. 60).

Para los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2010):

La etapa de recolección de datos en el estudio se realizó mediante la técnica de la encuesta. La encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento.

Se utilizaron las redes sociales de Facebook y WhatsApp para compartir las encuestas virtuales a fin de que sean respondidas.

2.6.2 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron para obtener información de las variables son los cuestionarios sobre las variables en estudio, ambos percibidos por los usuarios.

Se formularon dos encuestas virtuales, una para la variable independiente y otra para la variable dependiente respectivamente.

Validez de los instrumentos

Sobre la validación de un cuestionario o encuesta, es el nivel de cualidad del instrumento para medir características que se están midiendo, con la finalidad de establecer si el cuestionario o encuesta mide aquello para lo que fue hecho.

Tabla 3.

Resultados de la validez del contenido de los instrumentos

E x p e r t o	Grado Académico	Actividad laboral	Proceso administrati vo	Satisfacción del usuario
Delgado nieto, John	Maestro en ciencias contables y administrati vas	Docente de la escuela de Postgrado de la UCSM	Aplicable	Aplicable
Ballón Tapia, Javier	Maestro en Administrac ión	Docente de la Facultad de Ciencias Económico Administrati vas de la UCSM	Aplicable	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Opinión de expertos

Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos, para el instrumento proceso administrativo se logró la suficiencia, para el instrumento satisfacción del usuario se logró suficiencia.

Análisis e interpretación de la información

Para procesar la información obtenida a través de los cuestionarios, de tal forma analizar e interpretar, se empleó el programa estadístico SPSS versión 25.

Métodos de análisis de datos

Para el análisis de la información, procesamiento y presentación de los datos se ha utilizado las medidas estadísticas correspondientes, el análisis descriptivo se elaboraron tablas de frecuencia que describen los resultados finales de las variables y sus dimensiones, todas con su respectivo grafico de barras.

Asimismo, se realizó el análisis descriptivo mediante los gráficos de barras y las tablas de frecuencia, posteriormente se realizó el análisis inferencial para contrastar la prueba de hipótesis, teniendo en cuenta que el grado de significancia mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula y se analiza el coeficiente de correlación de Spearman, por lo contrario, si es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se analiza el coeficiente de correlación de Spearman.

CAPITULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis e Interpretación de Resultados

Según Malhotra (2008) La validez de una escala se define como el grado en que las diferencias en las puntuaciones obtenidas con la escala reflejan diferencias verdaderas entre los objetos en la característica medida, en lugar del error sistemático o aleatorio.

Para ejecutar la validación de los instrumentos de medición de esta investigación se ha tomado en consideración el juicio de expertos, proveyendo la matriz de consistencia e instrumento de validación.

3.1.1 Prueba de confiabilidad cuestionario: Proceso Administrativo

Según Mendoza Vega (2018) El Alfa de Cronbach nos da una medida de la consistencia interna que tienen los reactivos que forman una escala. Si esta medida es alta, suponemos tener evidencia de la homogeneidad de dicha escala, es decir, que los ítems están “apuntando” en la misma dirección.

En este cuestionario se aplicó la prueba estadística alfa de Cronbach para poder determinar su confiabilidad.

Procedimiento a seguir para establecer la confiabilidad del instrumento:

- Se delimitó una muestra de 384 usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa.
- Se encuestó a la muestra con los cuestionarios que fueron validados por los expertos.

Los datos obtenidos de ambos cuestionarios fueron analizados a través del programa estadístico SPSS V25, en la tabla tres se aprecia la confiabilidad del instrumento.

Tabla 4.

Prueba de confiabilidad para la variable Proceso Administrativo

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.86	12

Fuente: Elaboración Propia

3.1.2 Prueba de confiabilidad cuestionario: Satisfacción del Usuario

Procedimiento a seguir para establecer la confiabilidad del instrumento.

Se delimitó una muestra de 384 usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara

Arequipa.

Se encuestó a la muestra con los cuestionarios que fueron validados por los expertos.

Los datos obtenidos de ambos cuestionarios fueron analizados a través del programa estadístico SPSS V25, en la tabla tres se aprecia la confiabilidad del instrumento.

Tabla 5.

Prueba de confiabilidad para la variable Satisfacción del Usuario

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.92	12

Fuente: Elaboración Propia

En el trabajo de investigación se manejó una escala de Likert con los siguientes rangos: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

A continuación, se presentan las tablas y graficas obtenidas de las encuestas realizadas a los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa

3.1.3 Resultados Variable Independiente: Proceso Administrativo

3.1.3.1 Resultados Dimensión: Planificación

Tabla 6.

¿Considera usted que se están aplicando los objetivos institucionales del hospital?

Xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	16	16	4.2%	4.2%
En desacuerdo	46	62	12.0%	16.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78	140	20.3%	36.5%
De acuerdo	163	303	42.4%	78.9%
Totalmente de acuerdo	81	384	21.1%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

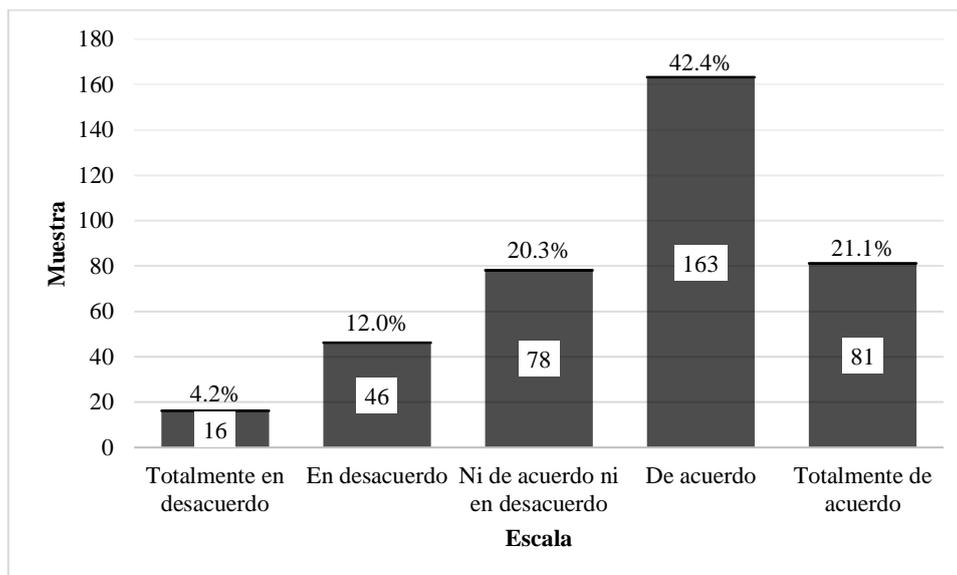


Figura 1. ¿Considera usted que se están aplicando los objetivos institucionales del hospital?

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla seis y figura uno, se estableció que el 21.1% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en que se están aplicando los objetivos institucionales, el 42.4% está de acuerdo, el 20.3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12% está en desacuerdo y el 4.2% señalo totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 42.4% están de acuerdo en que se da la aplicación de los objetivos institucionales.

Dentro de los objetivos institucionales del hospital se encuentra mejorar el desempeño institucional, optimizando la gestión administrativa y soporte para la prestación de los servicios de salud, esto según los resultados no se cumple con total eficiencia. Dentro de este resultado negativo se encuentra también el objetivo de garantizar la disponibilidad de productos farmacéuticos y afines a la población demandante ya que en meses de gran demanda de pacientes el hospital no se abastece lo suficiente. Contar con capacidad de respuesta para la prestación de servicios de salud en situación de emergencias y/o desastres es un objetivo que se ve afectado porque el hospital no tiene un plan de acción en respuesta a estas contingencias.

Tabla 7.

¿Considera primordial la aplicación del manual de organización y funciones por cada área del hospital?

Xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	0	0	0.0%	0.0%
En desacuerdo	4	4	1.0%	1.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	49	11.7%	12.8%
De acuerdo	199	248	51.8%	64.6%
Totalmente de acuerdo	136	384	35.4%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

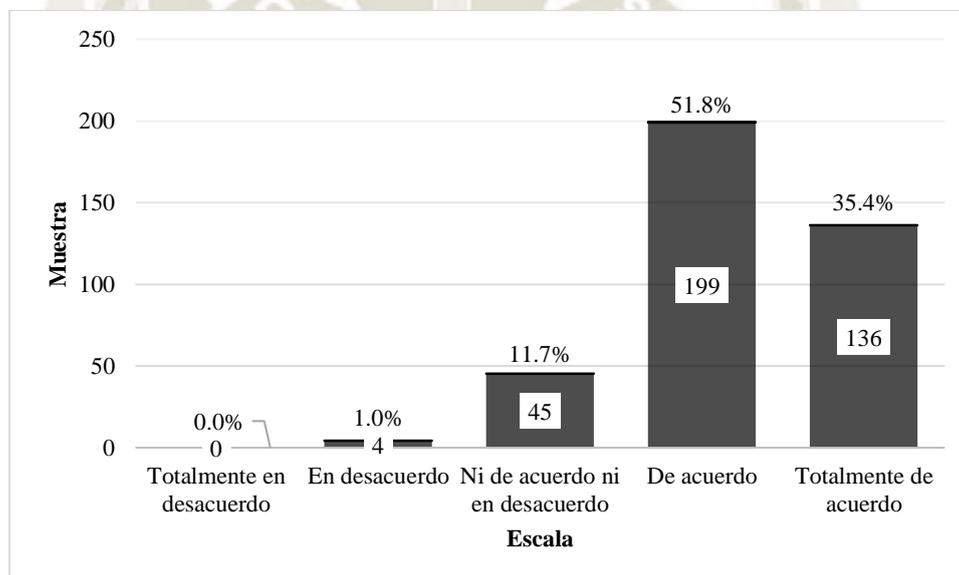


Figura 2. *¿Considera primordial la aplicación del manual de organización y funciones por cada área del hospital?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla siete y figura dos, se estableció que el 35.4% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en que sea imperativo el uso del manual de organización y funciones, el 51.8% está de acuerdo, el 11.7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 1% está en desacuerdo y nadie señaló estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que poco más de la mitad de los usuarios encuestados del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 51.8% están de acuerdo en que sea primordial la ejecución del manual de organización y funciones.

El resto de la muestra encuestada no cree tan necesario el uso del Manual de organización y funciones porque afirman que por ser esquematizado ralentizan aspectos importantes como trámites administrativos, solicitudes, gestión de citas hospitalarias al ser gestionados por diversos filtros cuando podrán ser gestionados de manera directa.

Tabla 8.

¿Considera usted eficiente la toma de decisiones?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	27	27	7.0%	7.0%
En desacuerdo	93	120	24.2%	31.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	146	6.8%	38.0%
De acuerdo	140	286	36.5%	74.5%
Totalmente de acuerdo	98	384	25.5%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

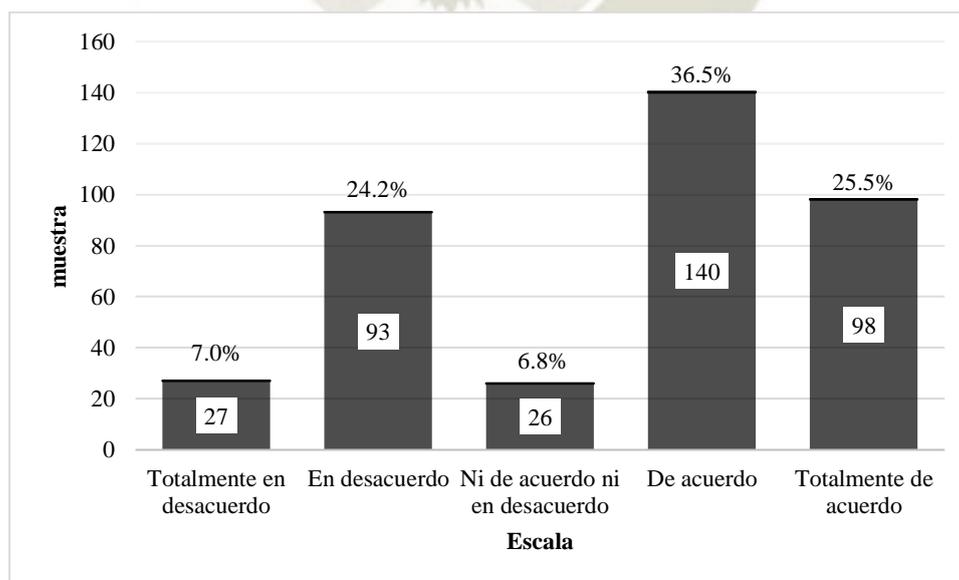


Figura 3. *¿Considera usted eficiente la toma de decisiones?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla ocho y figura tres, se estableció que el 25.5% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo con la toma de decisiones del hospital, el 36.5% está de acuerdo, el 6.8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24.2% está en desacuerdo y el 7% señalo estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 36.5% están de acuerdo en la toma de decisiones que se ejecutan.

La muestra considera una falta de asertividad en la toma de decisiones por ser estas jerarquizadas y paramétricas según la red asistencial ESSALUD, en donde las decisiones se toman en la directiva del hospital conjuntamente con la directiva de toda la red para que se ejecuten en forma colectiva, consideran que las decisiones deben tomarse independientemente entre la directiva del hospital en coordinación con los jefes de departamento al ser estos los protagonistas del día a día de la entidad y entienden mejor las necesidades del usuario.

3.1.3.2 Resultados Dimensión: Organización

Tabla 9.

¿Considera necesario que el Hospital III ESSALUD Yanahuara debe utilizar equipos tecnológicos de última generación?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	8	8	2.1%	2.1%
En desacuerdo	15	23	3.9%	6.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	48	6.5%	12.5%
De acuerdo	135	183	35.2%	47.7%
Totalmente de acuerdo	201	384	52.3%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

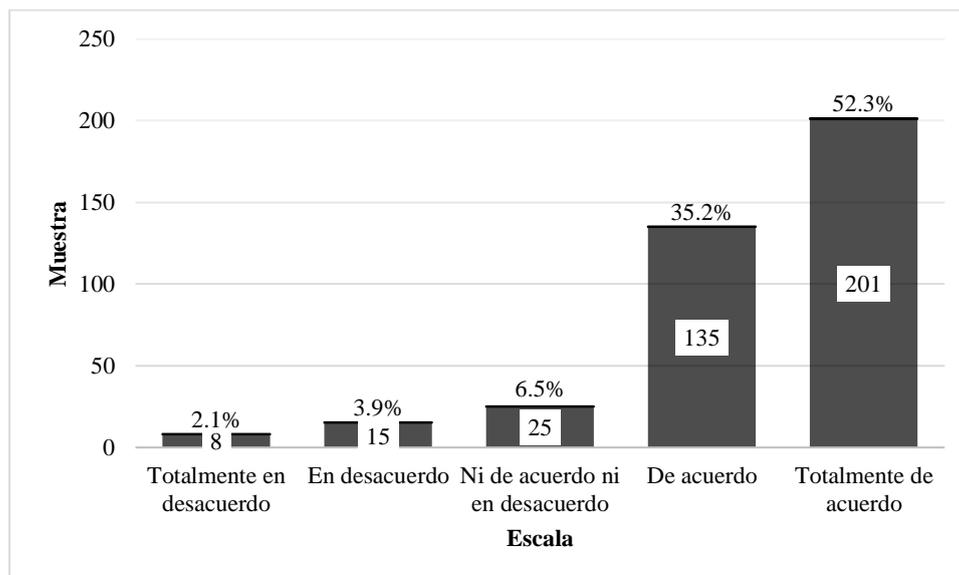


Figura 4. ¿Considera necesario que el Hospital III ESSALUD Yanahuara debe utilizar equipos tecnológicos de última generación?

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla nueve y figura cuatro, se estableció que el 52.3% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en que se utilicen equipos tecnológicos de última generación, el 35.2% está de acuerdo, el 6.5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.9% está en desacuerdo y el 2.1% señalo estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 52.3% están totalmente de acuerdo al tomar en cuenta que los equipos tecnológicos que posee el hospital deben ser de última generación.

La muestra en su totalidad tiene el pensamiento de que tiene que haber equipos actualizados ya que así se descubre más rápido el malestar que tienen y procesan la mejor solución ante su problema de salud. Lo que ellos necesitan es rapidez, efectividad y con esto se genera la confianza de aceptar más rápido el avance de la tecnología.

Tabla 10.

¿Está usted de acuerdo en que el hospital trabaja según el organigrama establecido?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	39	39	10.2%	10.2%
En desacuerdo	106	145	27.6%	37.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	157	3.1%	40.9%
De acuerdo	132	289	34.4%	75.3%
Totalmente de acuerdo	95	384	24.7%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

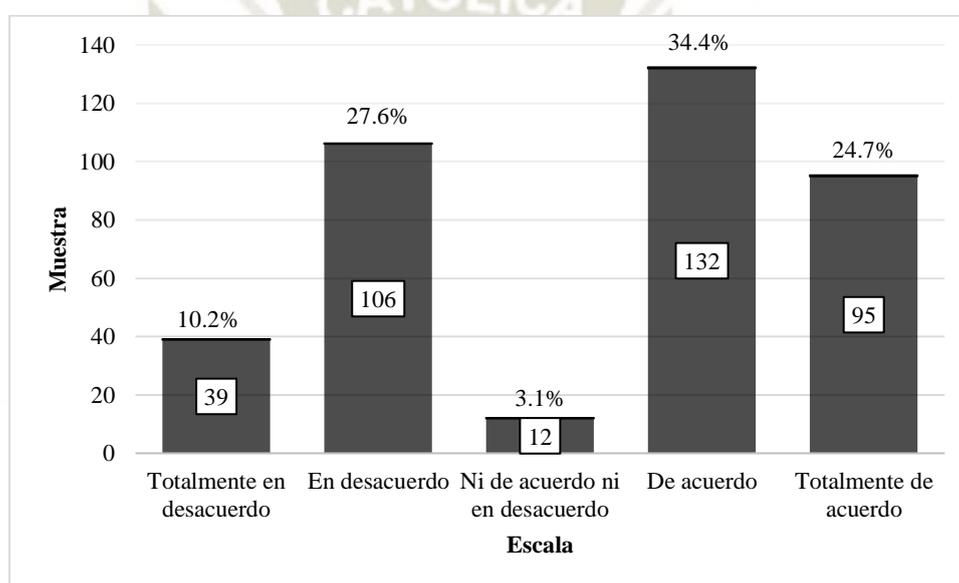


Figura 5. *¿Está usted de acuerdo en que el hospital trabaja según el organigrama establecido?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla diez y figura cinco, se estableció que el 24.7% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en que el hospital está funcionando acorde a su organigrama, el 34.4% está de acuerdo, el 3.1% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27.6% está en desacuerdo y el 10.2% señaló estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 34.4% están de acuerdo en que el hospital trabaja siguiendo su organigrama establecido.

El hospital cuenta con un organigrama vertical, pero en los niveles operativo y estratégico hay una interferencia y se ve reflejado en las acciones que toman las personas que pertenecen a estos niveles, ya que en ocasiones laboran en forma horizontal con el fin de agilizar el proceso de atención al usuario y esto representa una mejora improvisada a corto plazo y una deficiencia a largo plazo.

Tabla 11.

¿Para que el hospital brinde sus servicios eficientemente es necesario un riguroso proceso de selección de personal?

	xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo		7	7	1.8%	1.8%
En desacuerdo		2	9	0.5%	2.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		19	28	4.9%	7.3%
De acuerdo		160	188	41.7%	49.0%
Totalmente de acuerdo		196	384	51.0%	100%
		384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

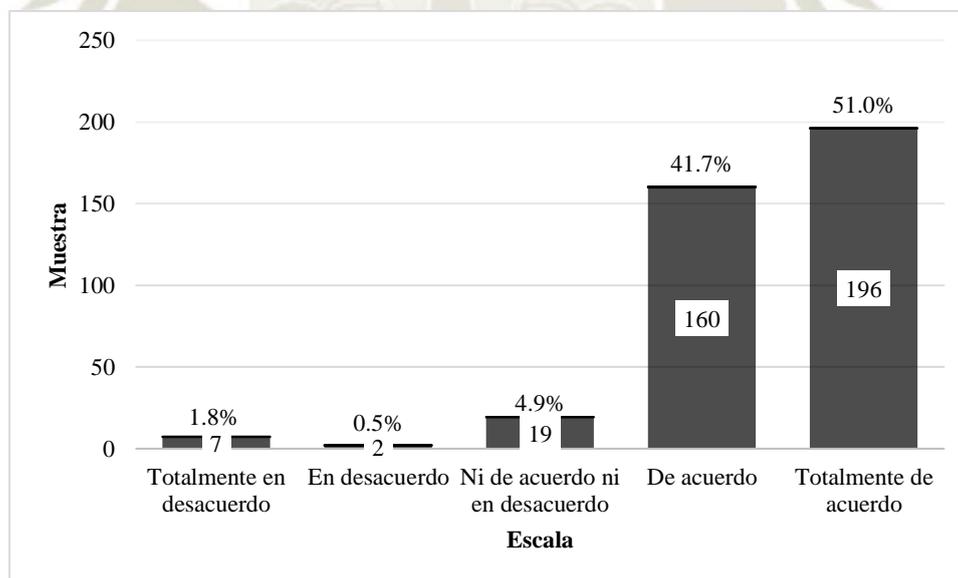


Figura 6. *¿Para que el hospital brinde sus servicios eficientemente es necesario un riguroso proceso de selección de personal?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla once y figura seis, se estableció que el 51% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en emplear un riguroso proceso de selección de personal, el 41.7% está de acuerdo, el 4.9% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 0.5% está en desacuerdo y el 1.8% señalo estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 51% están totalmente de acuerdo en que el hospital gestione un exhaustivo proceso de selección de personal para tener el mejor talento humano para la atención de los usuarios.

El hospital genera convocatorias de contratos administrativos de servicio constantes cuando hay insuficiencia de personal, para reemplazos o contratos temporales, el área encargada de seleccionar al nuevo talento es recursos humanos, en donde ellos toman en cuenta si la experiencia de los postulantes la tiene en base a prácticas realizadas dentro de la misma entidad, en segundo plano seleccionan a los postulantes con experiencia en otras entidades pero dentro de la misma red, en tercer plano seleccionan a postulantes con experiencia en entidades de salud privadas y con recomendación. Generalmente son estos tres filtros los que se utilizan para reclutar.

3.1.3.3 Resultados

Dimensión:

Dirección

Tabla 12.

¿Considera usted importante la motivación mediante incentivos al personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	7	7	1.8%	1.8%
En desacuerdo	14	21	3.6%	5.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	49	7.3%	12.8%
De acuerdo	147	196	38.3%	51.0%
Totalmente de acuerdo	188	384	49.0%	100%
	384		100%	
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

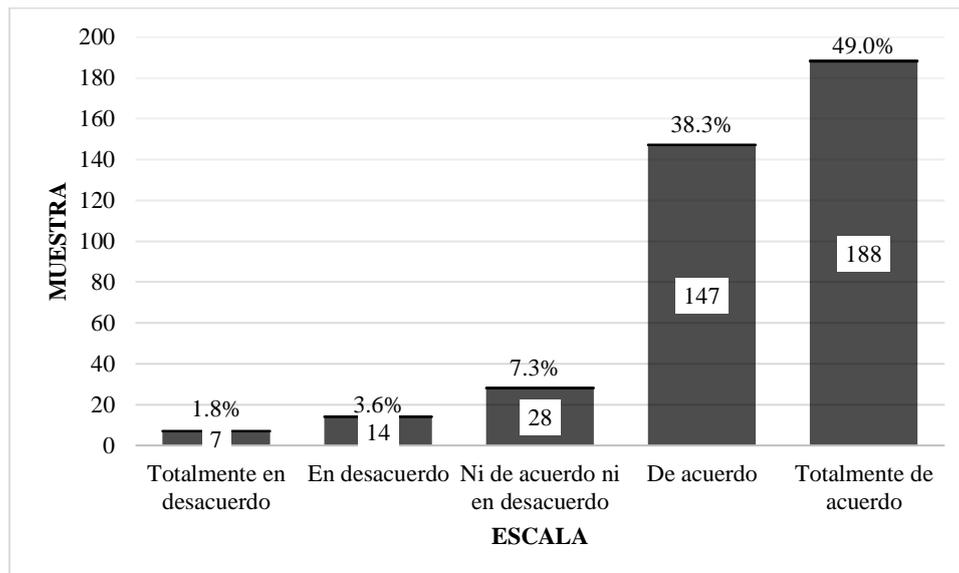


Figura 7. ¿Considera usted importante la motivación mediante incentivos al personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara?

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla doce y figura siete, se estableció que el 49% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en que es importante motivar al personal con incentivos, el 38.3% está de acuerdo, el 7.3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.6% está en desacuerdo y el 1.8% señaló estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 49% están totalmente de acuerdo en que el hospital motive a sus trabajadores por medio de incentivos para reconocer su labor.

Los incentivos que maneja el hospital son financieros en donde se destacan cambios en los términos y condiciones del empleo, (salarios, seguros, permisos pagados) primas por resultado (años de servicio, reubicación) y otros (becas, préstamos). Los no financieros destacan la flexibilidad en los contratos (horarios flexibles) o apoyo al desarrollo profesional (capacitación constante).

Tabla 13.

¿Considera importante que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara debe ser capacitado constantemente en base a las actualizaciones de esta institución?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	4	4	1.0%	1.0%
En desacuerdo	9	13	2.3%	3.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	28	3.9%	7.3%
De acuerdo	104	132	27.1%	34.4%
Totalmente de acuerdo	252	384	65.6%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

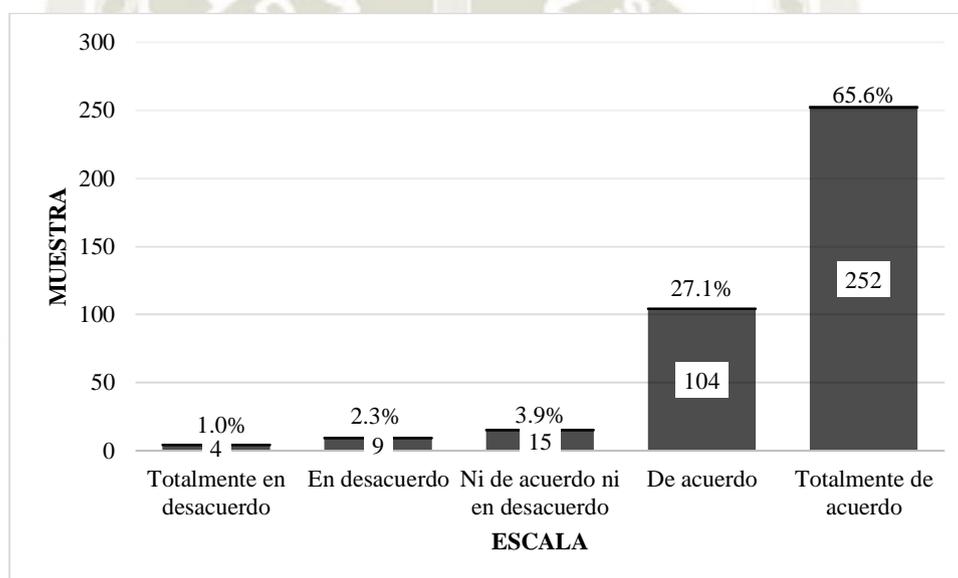


Figura 8. *¿Considera importante que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara debe ser capacitado constantemente en base a las actualizaciones de esta institución?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla trece y figura nueve, se estableció que el 65.6% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en que el personal del hospital debe ser capacitado constantemente, el 27.1% está de acuerdo, el 3.9% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.3% está en desacuerdo y el 1.0% señalo estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 65.6% están totalmente de acuerdo en que el personal sea capacitado constantemente para un mejor desempeño.

El hospital programa capacitaciones trimestrales en coordinación con las jefaturas de cada departamento a efectos de optimizar la competencias y aptitudes del personal, aspecto a resaltar ya que no se cuenta con un plan de capacitación estructurado para que sea aprobado y ejecutado.

Tabla 14.

¿Considera usted el trabajo en equipo como imprescindible para una buena atención y gestión hospitalaria?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	3	3	0.8%	0.8%
En desacuerdo	9	12	2.3%	3.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	39	7.0%	10.2%
De acuerdo	168	207	43.8%	53.9%
Totalmente de acuerdo	177	384	46.1%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

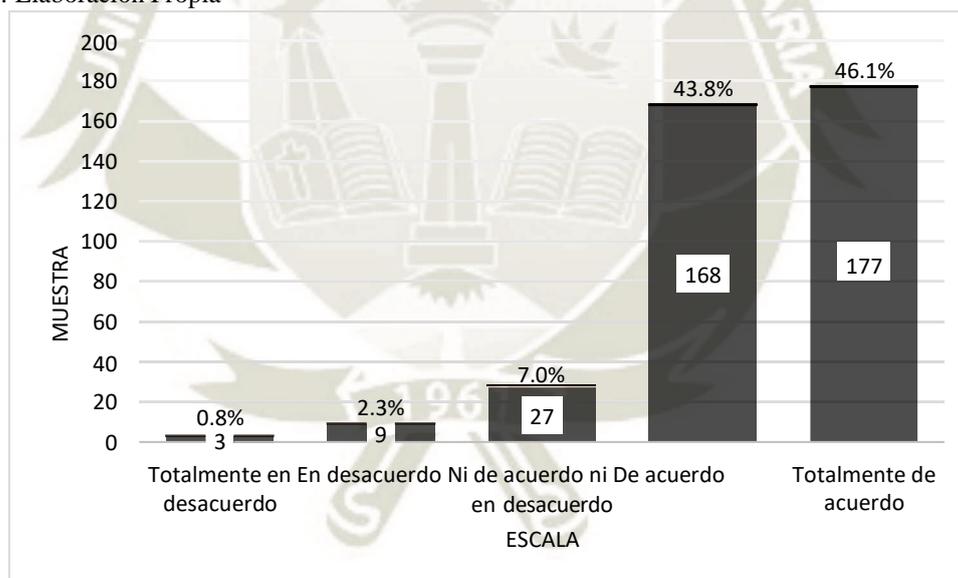


Figura 9. *¿Considera usted el trabajo en equipo como imprescindible para una buena atención y gestión hospitalaria?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla catorce y figura nueve, se estableció que el 46.1% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en que el trabajo en equipo es imprescindible para una buena atención, el 43.8% está de acuerdo, el 7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.3% está en desacuerdo y el 0.8% señaló estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 46.1% están totalmente de acuerdo en que debe imperar el trabajo en equipo para que haya una buena atención y se refleje en los resultados obtenidos.

El trabajo en equipo en el hospital se da entre el personal médico, administrativo y de servicios. El administrativo es quien tiene el primer contacto con el usuario y proceso la información para crear un expediente del paciente y su derivación posterior al médico general, en dicho procedimiento hay deficiencias en la rapidez de los tramites con respecto a la información personal del paciente, esto genera insatisfacción. En casos de suma emergencia respecto a la salud del paciente hay una descoordinación sobre el proceder y actuar ya que cada acción tiene que ser permitida, en donde el médico especialista y técnico difieren en opiniones. Una situación similar ocurre con enfermeras/os no se ponen de acuerdo con los técnicos y médicos a la hora de realizar sus funciones respectivas, en donde se busca dar más de lo que esta establecido y se genera un incumplimiento según lo señalado en el MOF

3.1.3.4 Resultados

Dimensión:

Control

Tabla 15.

¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece una atención eficiente al usuario?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	36	36	9.4%	9.4%
En desacuerdo	82	118	21.4%	30.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	81	199	21.1%	51.8%
De acuerdo	129	328	33.6%	85.4%
Totalmente de acuerdo	56	384	14.6%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

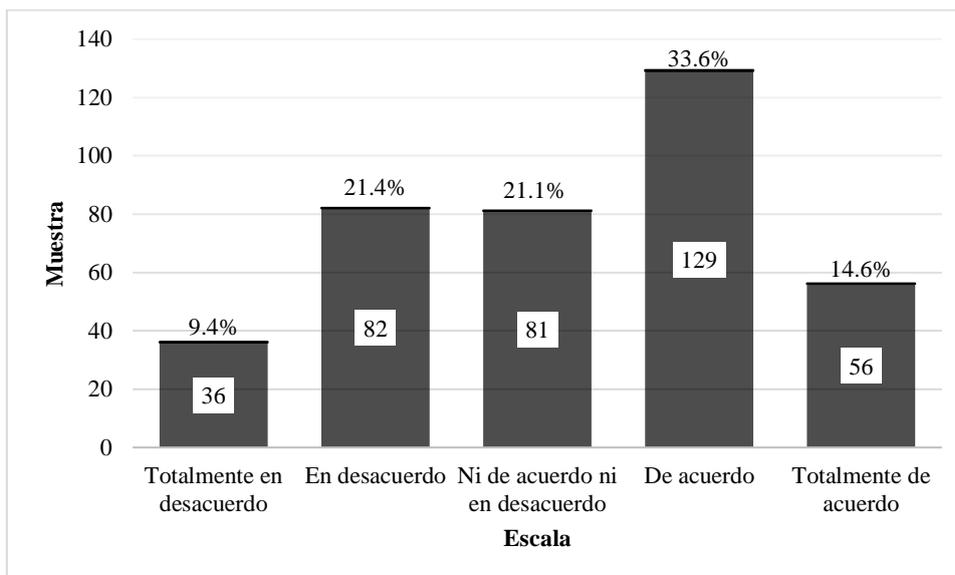


Figura 10. ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece una atención eficiente al usuario?

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla quince y figura diez, se estableció que el 14.6% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en que el personal del hospital ofrece una atención eficiente, el 33.6% está de acuerdo, el 21.1% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21.4% está en desacuerdo y el 9.4% señalo estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 33.6% están de acuerdo en que con la atención que brinda el personal del hospital, con esto se puede concluir que los usuarios están satisfechos con relación a la calidad del servicio.

En su mayoría se da un servicio eficiente, pero existen aun inconvenientes al ofrecer el servicio al paciente, uno de ellos es la separación de citas de consulta, ya que el sistema siempre anda congestionado y la central de llamadas telefónicas no tiene la capacidad para recibir todas las solicitudes.

Tabla 16

¿Considera que el nivel de desempeño del Hospital III ESSALUD Yanahuara es el más óptimo?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	26	26	6.8%	6.8%
En desacuerdo	108	134	28.1%	34.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	65	199	16.9%	51.8%
De acuerdo	129	328	33.6%	85.4%
Totalmente de acuerdo	56	384	14.6%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

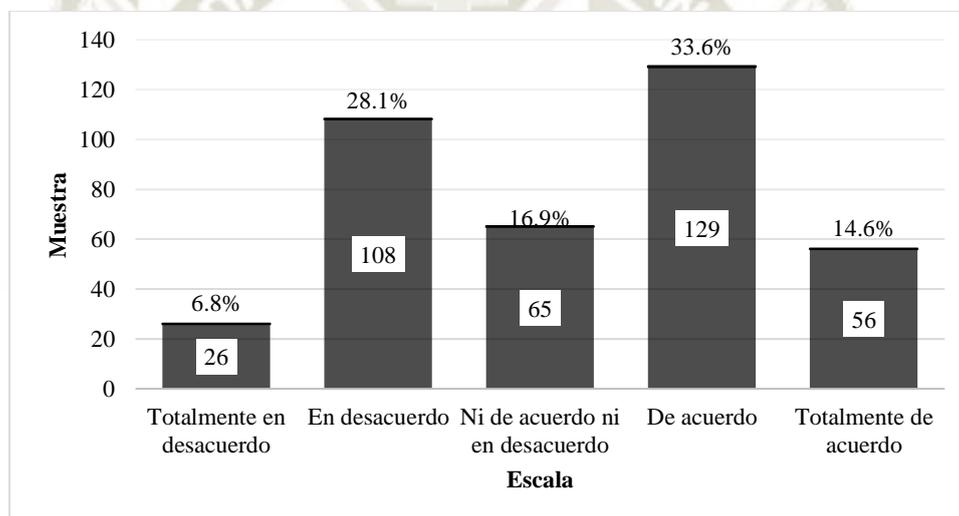


Figura 11. *¿Considera que el nivel de desempeño del Hospital III ESSALUD Yanahuara es el más óptimo?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla dieciséis y figura once, se estableció que el 14.6% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo con el nivel de desempeño del personal del hospital, el 33.6% está de acuerdo, el 16.9% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28.1% está en desacuerdo y el 6.8% señalo estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 33.6% están de acuerdo con el nivel de desempeño del personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara, esto es directamente proporcional con la satisfacción de los usuarios al momento de ser atendidos.

El nivel de desempeño es medido por informes mensuales que son redactados por los jefes de cada departamento del hospital, estos varían según el número de usuarios, complejidad y duración del servicio. El desempeño también es medido por el aumento de personas aseguradas.

Tabla 17.

¿Considera importante el uso de la retroalimentación al finalizar un servicio brindado por el hospital?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	6	6	1.6%	1.6%
En desacuerdo	15	21	3.9%	5.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	93	18.8%	24.2%
De acuerdo	118	211	30.7%	54.9%
Totalmente de acuerdo	173	384	45.1%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

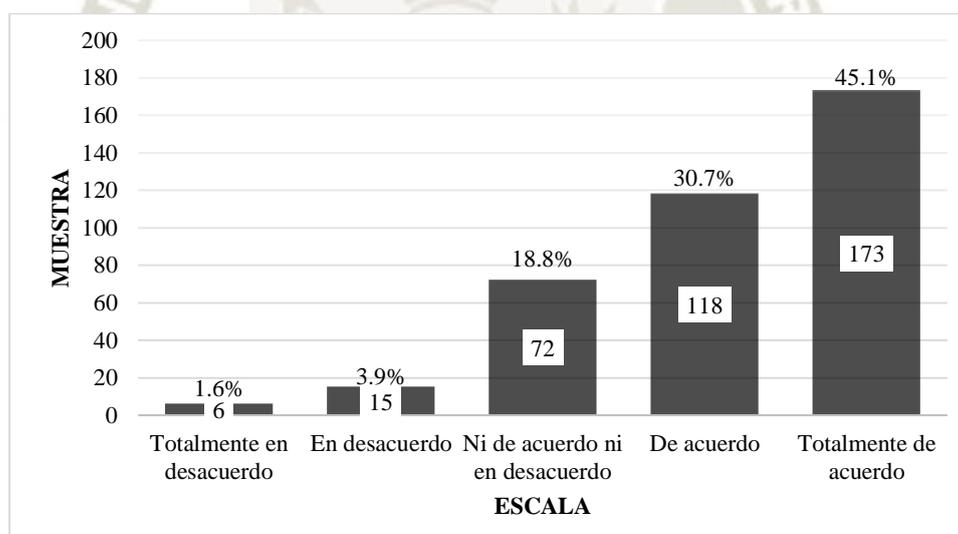


Figura 12. *¿Considera importante el uso de la retroalimentación al finalizar un servicio brindado por el hospital?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla diecisiete y figura doce, se estableció que el 45.1% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en la aplicación de la retroalimentación después de cada servicio que brinda el hospital, el 30.7% está de acuerdo, el 18.8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.9% está en desacuerdo y el 1.6% señalo estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 45.1% están totalmente de acuerdo en que se tiene que aplicar la retroalimentación después de cada servicio que ofrece el hospital.

Los jefes de cada departamento tienen una reunión semanal con la directiva del hospital para tratar los hechos ocurridos en la semana, mediante un brainstorming enumeran los problemas, donde ocurrieron y cuál es su posición respecto al comportamiento del usuario y el desempeño del personal de manera grupal. Se listan los problemas de mayor repetición relacionado a la calidad del hospital y se enumeran, asimismo, se da prioridad a aquellos que representan una amenaza inmediata a sus operaciones y a la imagen de la institución, cuáles son los más relevantes, se aseguran de medir su nivel de intervención a corto o mediano plazo respecto a los problemas inmediatos.

Definen las limitaciones y alcances del problema priorizado. Toman en cuenta instrumentos de evaluación de la calidad de la atención. Manejan encuestas de satisfacción de usuarios, revisión de historias clínicas, tiempos de espera, guías de autoevaluación y análisis de flujo de usuarios. Para cada problema gestionan todo el proceso independientemente del otro.

Explican en detalle el problema, dan a conocer la causalidad de su origen. Investigan e identifican quien son los más perjudicados en el problema. Identifican a los responsables potenciales directamente relacionados con el surgir del problema. Para poder tener un impacto positivo sobre el inconveniente ambas partes (personal y responsables) deben formular soluciones y trabajar en conjunto.

3.1.4 Resultados Variable Dependiente: Satisfacción del usuario

3.1.4.1 Resultados Dimensión: Confiabilidad

Tabla 18.

¿Considera usted que el Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece un servicio personalizado en base a sus necesidades?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	18	18	4.7%	4.7%
En desacuerdo	79	97	20.6%	25.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	91	188	23.7%	49.0%
De acuerdo	169	357	44.0%	93.0%
Totalmente de acuerdo	27	384	7.0%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

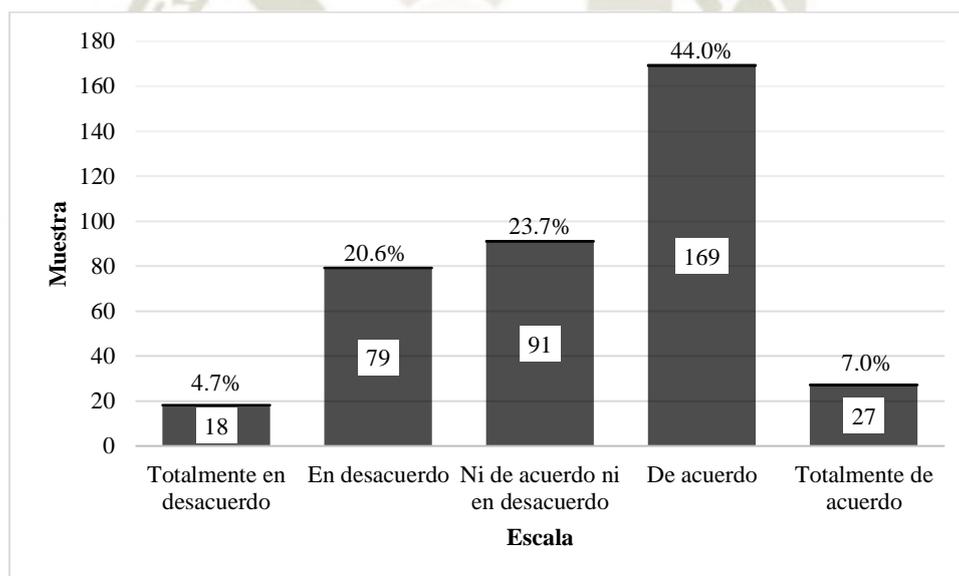


Figura 13. *¿Considera usted que el Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece un servicio personalizado en base a sus necesidades?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla dieciocho y figura trece, se estableció que el 7% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en que se da un servicio personalizado en el hospital, el 44% está de acuerdo, el 23.7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.6% está en desacuerdo y el 4.7% señalo estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 44% están de acuerdo en que se da un servicio personalizado a los usuarios.

El hospital dentro de sus lineamientos internos tiene la iniciativa de modular su atención bajo un servicio personalizado, predictivo y preventivo, tales bases se gestionan a partir de la innovación tecnológica hospitalaria.

Tabla 19.

¿Considera usted que la información que provee el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara es precisa?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	19	19	4.9%	4.9%
En desacuerdo	68	87	17.7%	22.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	59	146	15.4%	38.0%
De acuerdo	202	348	52.6%	90.6%
Totalmente de acuerdo	36	384	9.4%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

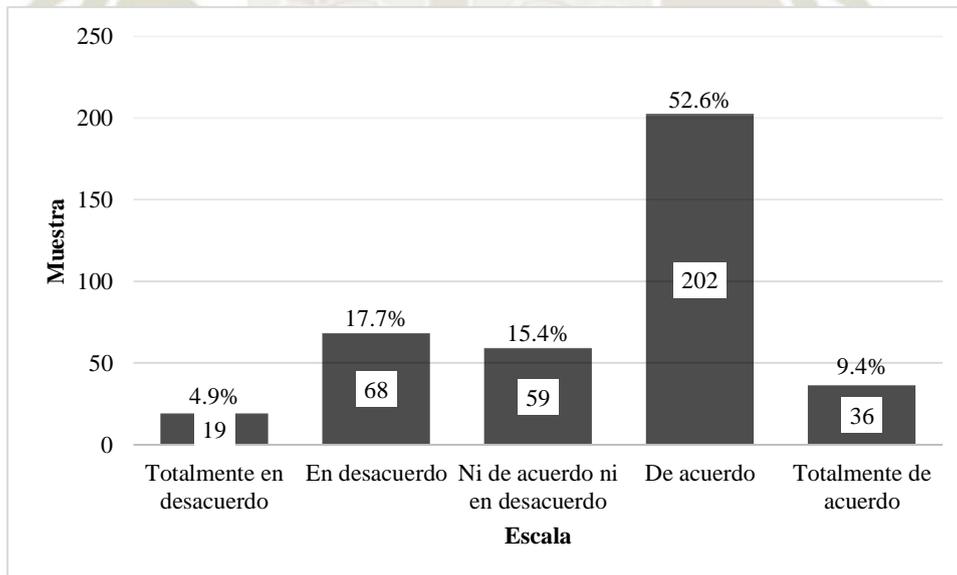


Figura 14. *¿Considera usted que la información que provee el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara es precisa?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla diecinueve y figura catorce, se estableció que el 9.4% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en que la información que provee el personal del hospital es precisa, el 52.6% está de acuerdo, el 15.4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17.7% está en desacuerdo y el 4.9% señalo estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 52.6% están de acuerdo en que la información que provee el personal es precisa

El hospital a través de sus trabajadores provee de información hospitalaria al usuario con murales en donde se ponen documentos a presentar en casos de consultas, al momento de realizar una cirugía de emergencia, los horarios permitidos de atención especializada a niños, adultos mayores y embarazadas. También el hospital cuenta con un portal web en donde registra sus actualizaciones por medio de artículos o sección de noticias o foro de consultas en donde el usuario puede acceder para que se le de orientación.

Tabla 20.

¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara le brinda la confianza necesaria para resolver su reclamo o atender su solicitud?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	23	23	6.0%	6.0%
En desacuerdo	60	83	15.6%	21.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	81	164	21.1%	42.7%
De acuerdo	162	326	42.2%	84.9%
Totalmente de acuerdo	58	384	15.1%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

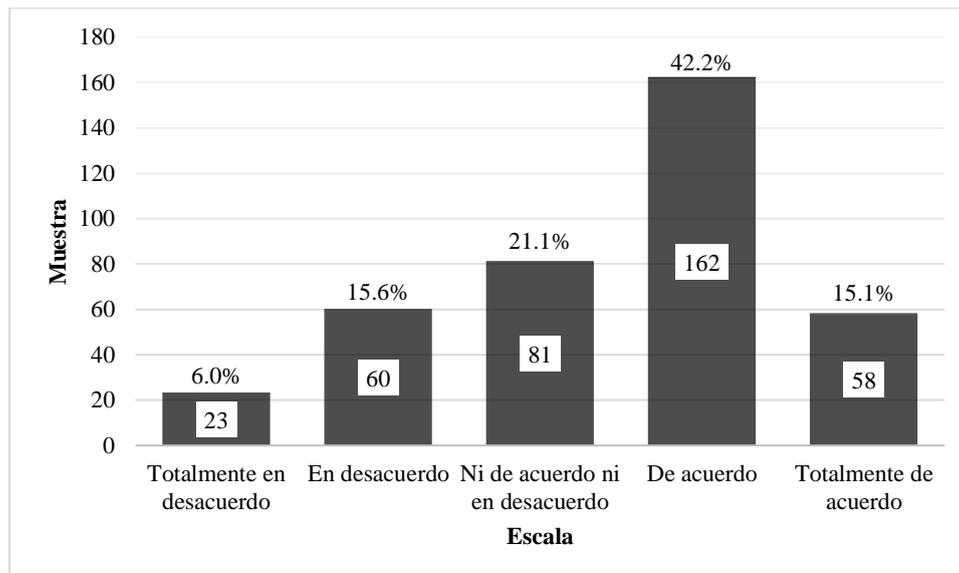


Figura 15. ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara le brinda la confianza necesaria para resolver su reclamo o atender su solicitud?

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla veinte y figura quince, se estableció que el 15.1% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en aclarar que el personal del hospital brinda confianza, el 42.2% está de acuerdo, el 21.1% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.6% está en desacuerdo y el 6% señalo estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 42.2% están de acuerdo con la confianza que transmite el personal a través de realizar trámites administrativos o para la atención de reclamos.

Hay un grado relativo de confianza y esta diferenciado por el tipo de trabajador sanitario en el hospital (médico, enfermera o auxiliar de enfermería). El paciente a través de su estado de salud o en medio de su enfermedad tiene dos medios de poder comunicarse dependiendo del personal de la salud, por un lado, están las auxiliares de enfermería, éstas manejan una comunicación con los usuarios a un nivel emocional afectivo, al tener un mayor contacto físico con él, no obstante, una comunicación más genérica se produce con el médico dado que es el quien da el tratamiento correspondiente y receta una serie de comportamientos de cuidado para el mejoramiento del paciente.

El tiene un alto grado de confianza en él por el conocimiento que tiene sobre su enfermedad y su capacidad para tratar su malestar. El paciente reconoce y entiende que el médico es quien tiene la competencia necesaria para lidiar con cualquier enfermedad según sea tipo de especialidad. La enfermera es otra persona que participa en el proceso salud y enfermedad del paciente, pero esta la gestiona de una manera más indirecta, debido a que por su función administrativa es poco el contacto que tiene con el paciente; esto por las acciones de coordinar los documentos y dirigir los procedimientos del servicio y no al cuidado directo sobre el paciente. La relación de confianza que se da entre el paciente y la enfermera no es determinable directamente a las necesidades del usuario por lo que es neutral.

3.1.4.2 Resultados Dimensión:

Elementos Tangibles

Tabla 21.

¿Considera usted que la infraestructura e instalaciones son adecuadas para la atención de los usuarios?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	9	9	2.3%	2.3%
En desacuerdo	66	75	17.2%	19.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	114	10.2%	29.7%
De acuerdo	229	343	59.6%	89.3%
Totalmente de acuerdo	41	384	10.7%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

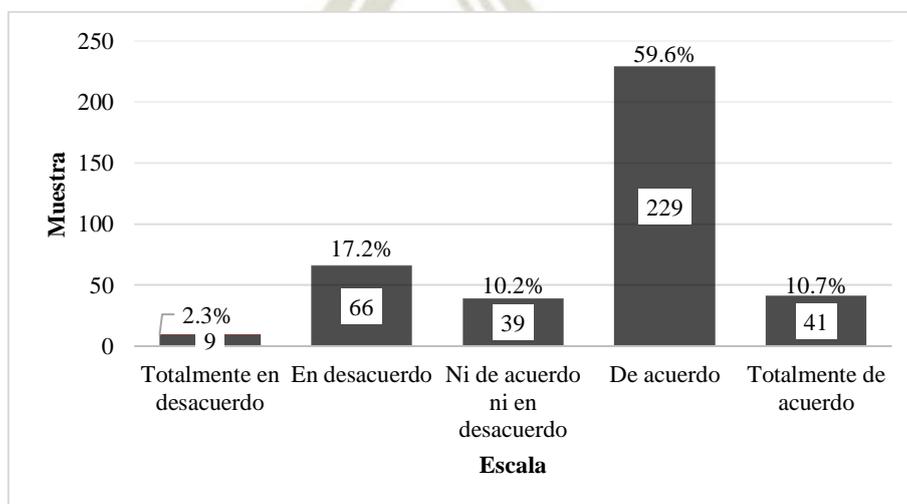


Figura 16. *¿Considera usted que la infraestructura e instalaciones son adecuadas para la atención de los usuarios?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla veintiuno y figura dieciséis, se estableció que el 10.7% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en que las instalaciones son las adecuadas para la atención de los usuarios, el 59.6% está de acuerdo, el 10.2% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17.2% está en desacuerdo y el 2.3% señalo estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 59.6% están de acuerdo con la condición en la que se encuentra la infraestructura del hospital, esto indica que son las más apropiadas para ofrecer un servicio eficiente

Tabla 22.

¿Considera usted como adecuado el uso de equipos tecnológicos que sirven para dar el servicio del hospital?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	15	15	3.9%	3.9%
En desacuerdo	36	51	9.4%	13.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	109	160	28.4%	41.7%
De acuerdo	145	305	37.8%	79.4%
Totalmente de acuerdo	79	384	20.6%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

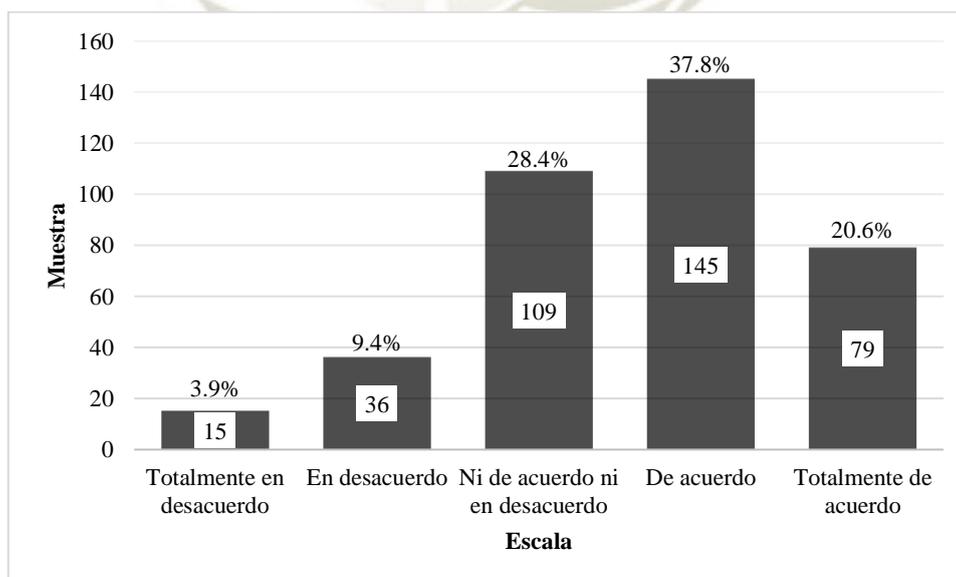


Figura 17. *¿Considera usted como adecuado el uso de equipos tecnológicos que sirven para dar el servicio del hospital?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla veintidós y figura diecisiete, se estableció que el 20.6% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo con los equipos tecnológicos con los que cuenta el hospital, el 37.8% está de acuerdo, el 28.4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.4% está en desacuerdo y el 3.9% señalo estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 37.8% están de acuerdo con los equipos que tiene el hospital ya que estos influyen de manera positiva y brindan un mejor servicio para los usuarios.

Dentro de los equipos tecnológicos más importantes tenemos a los monitores de signos vitales que se emplean para dar informes sobre frecuencia respiratoria, presión arterial, frecuencia cardiaca, temperatura, saturación de oxígeno. También se tiene las lámparas quirúrgicas que son fundamentales para el cumplimiento adecuado de los procedimientos quirúrgicos. Se tiene a las camas para pacientes, indispensables para examinar a los pacientes estando en optimas condiciones para ser utilizadas en el momento en el que se las requieran y es importante ante las situaciones de emergencia, ya que el paciente es transportado en ella. Los esterilizadores en objetos de uso médico son esterilizados por autoclave, este se encarga de esterilizar equipos y suministros con vapor saturado y presión durante un periodo corto de tiempo. El electrocardiógrafo es un equipo médico incuestionable que funciona a la perfección y el hospital cuenta con 4 de ellos para cualquier situación que se presente. El hospital cuenta también con aparatos de anestesiología cuentan con herramientas adicionales como un ventilador, unidades para succión y pantallas de monitoreo para los pacientes. Estos son algunos de los equipos que el hospital tiene y maneja con el debido cuidado.

Tabla 23.

¿Considera usted vital la presentación del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Yanahuara?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	8	8	2.1%	2.1%
En desacuerdo	24	32	6.3%	8.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	48	4.2%	12.5%
De acuerdo	194	242	50.5%	63.0%
Totalmente de acuerdo	142	384	37.0%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

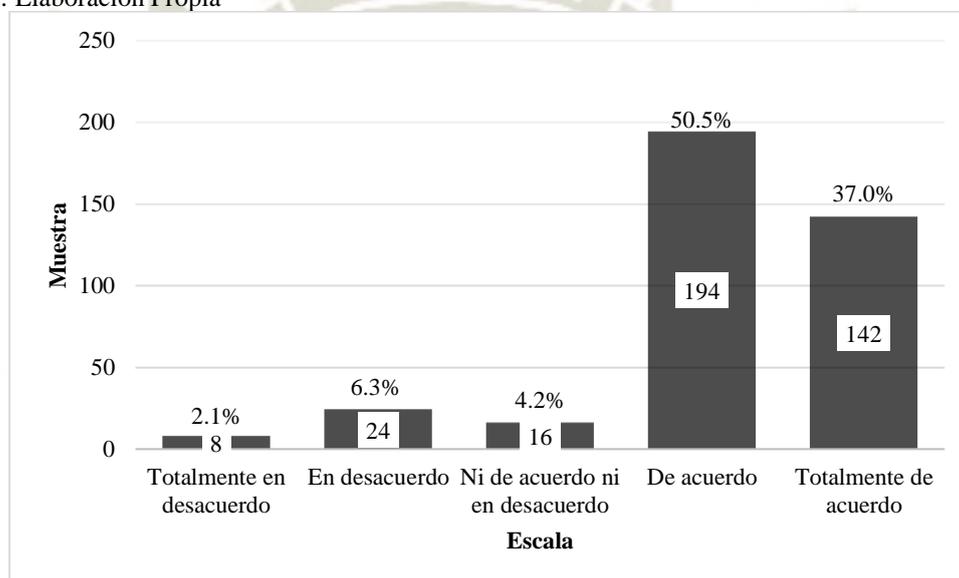


Figura 18. *¿Considera usted vital la presentación del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Yanahuara?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla veintitrés y figura dieciocho, se estableció que el 37% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en que la presentación del personal del hospital es importante, el 50.5% está de acuerdo, el 4.2% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6.3% está en desacuerdo y el 2.1% señalo estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 50.5% están de acuerdo con la presentación del personal que trabaja en el hospital, teniendo en cuenta que es un factor importante para dar un servicio adecuado.

El hospital cuenta con una política de presentación del personal médico, este cuenta con normas sobre la presentación en la imagen del personal como la presentación del cabello, manos y uñas en hombres y mujeres. También establece la forma de vestimenta para aquellos que usan uniforme como son las enfermeras, auxiliares administrativos, funcionarios, médicos, odontólogos y personal administrativo.

3.1.4.3 Resultados

Dimensión:

Empatía

Tabla 24.

¿Los trabajadores del Hospital III ESSALUD Yanahuara responden a las necesidades del usuario?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	12	12	3.1%	3.1%
En desacuerdo	61	73	15.9%	19.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	97	170	25.3%	44.3%
De acuerdo	168	338	43.8%	88.0%
Totalmente de acuerdo	46	384	12.0%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

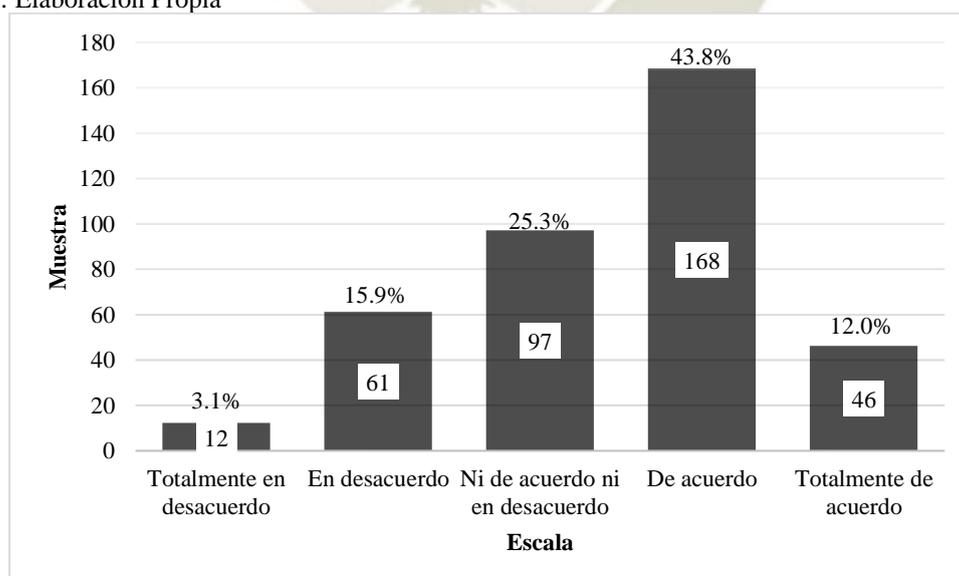


Figura 19. *¿Los trabajadores del Hospital III ESSALUD Yanahuara responden a las necesidades del usuario?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla veinticuatro y figura veinte, se estableció que el 12% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo con la capacidad de comprensión de necesidades de parte de los trabajadores, el 43.8% está de acuerdo, el 25.3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.9% está en desacuerdo y el 3.1% señalo estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 43.8% están de acuerdo en que los trabajadores que laboran en el hospital entienden las necesidades de los usuarios y esto permite que se brinde un servicio de calidad.

La capacidad que tiene el personal del hospital para responder a las necesidades de los usuarios es efectiva ya que se basan en el reglamento de organización y funciones y lo cumplen a cabalidad, dependiendo de factores como los equipos y recursos que utilizaran para dar la atención correspondiente, también se suma la capacitación que tienen para actuar de manera correcta ante cualquier imprevisto.

Tabla 25.

¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece un servicio de atención eficiente?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	10	10	2.6%	2.6%
En desacuerdo	53	63	13.8%	16.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	119	182	31.0%	47.4%
De acuerdo	153	335	39.8%	87.2%
Totalmente de acuerdo	49	384	12.8%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

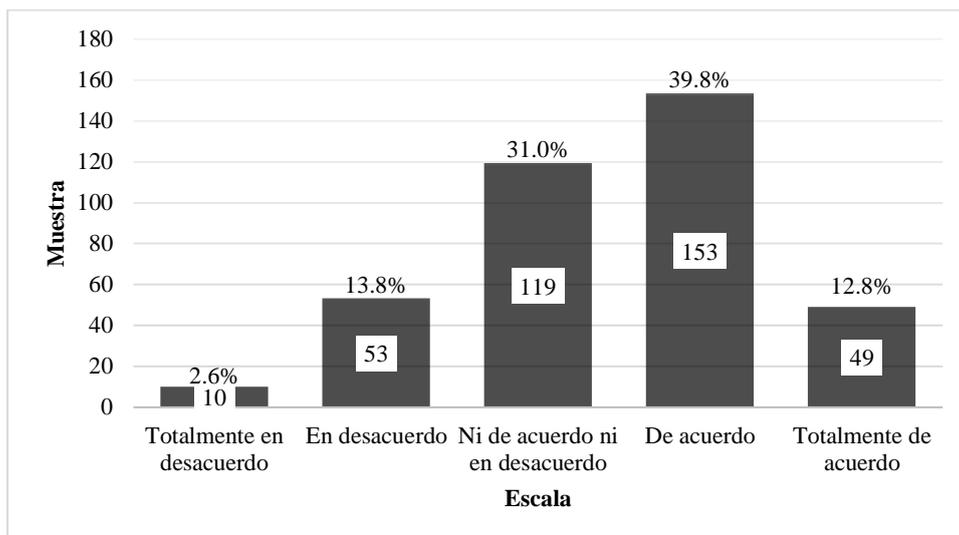


Figura 20. ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece un servicio de atención eficiente?

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla veinticinco y figura veinte, se estableció que el 12.8% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en que se ofrece un servicio de atención eficiente en el hospital, el 39.8% está de acuerdo, el 31% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.8% está en desacuerdo y el 2.6% señalo estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 39.8% están de acuerdo con la forma personalizada de servicio que ofrece el personal del hospital a efectos de que los usuarios sean atendidos en base a sus necesidades.

Según los informes de las jefaturas de los departamentos del hospital se ha visto que el servicio de atención ha mejorado en los últimos dos años, viéndose estos resultados en áreas asistenciales como lo son consulta externa y emergencias, donde el tiempo de espera es equilibrado.

Tabla 26.

¿Considera usted vital la amabilidad con la que se ofrece el servicio en el Hospital III ESSALUD Yanahuara?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	11	11	2.9%	2.9%
En desacuerdo	12	23	3.1%	6.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	42	4.9%	10.9%
De acuerdo	217	259	56.5%	67.4%
Totalmente de acuerdo	125	384	32.6%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

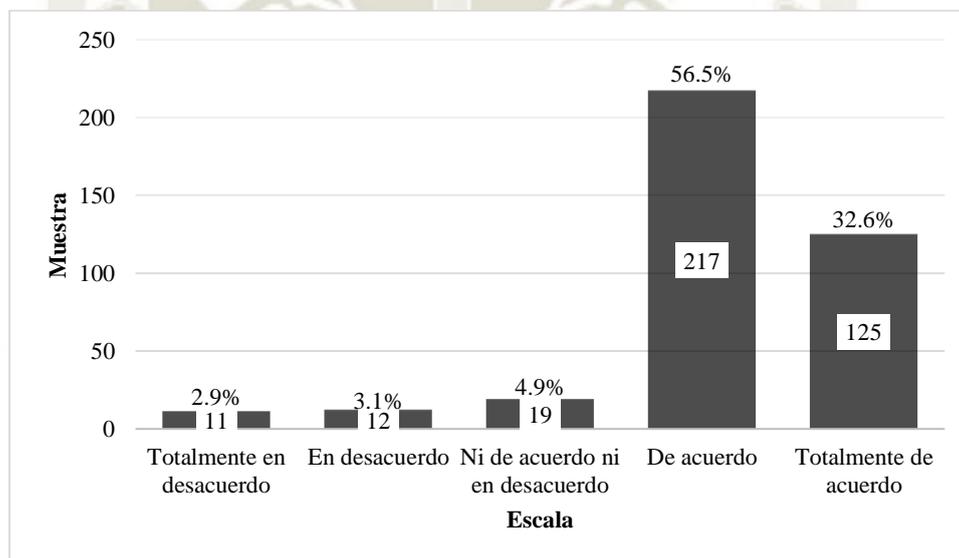


Figura 21. *¿Considera usted vital la amabilidad con la que se ofrece el servicio en el Hospital III ESSALUD Yanahuara?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla veintiséis y figura veintiuno, se estableció que el 32.6% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en que la amabilidad con la que ofrecen el servicio en el hospital es muy imprescindible, el 56.5% está de acuerdo, el 4.9% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.1% está en desacuerdo y el 2.9% señaló estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 56.5% están de acuerdo en establecer que la amabilidad con la que ofrece el servicio el hospital es un factor vital para la atención de los usuarios

La amabilidad esta mas presente en el personal técnico ya que son ellos los que tienen el mayor contacto con el usuario, en donde los médicos y personal administrativo carecen de este factor al momento de dar la atención, esto se ve reflejado en el libro de reclamaciones del hospital en donde se registran acusaciones de mal trato que se da y donde la paciencia no impera.

3.1.4.4 Resultados Dimensión: Capacidad de Respuesta

Tabla 27.

¿Considera usted como adecuados los procedimientos de atención a los reclamos fijados en el Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	23	23	6.0%	6.0%
En desacuerdo	58	81	15.1%	21.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	89	170	23.2%	44.3%
De acuerdo	172	342	44.8%	89.1%
Totalmente de acuerdo	42	384	10.9%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

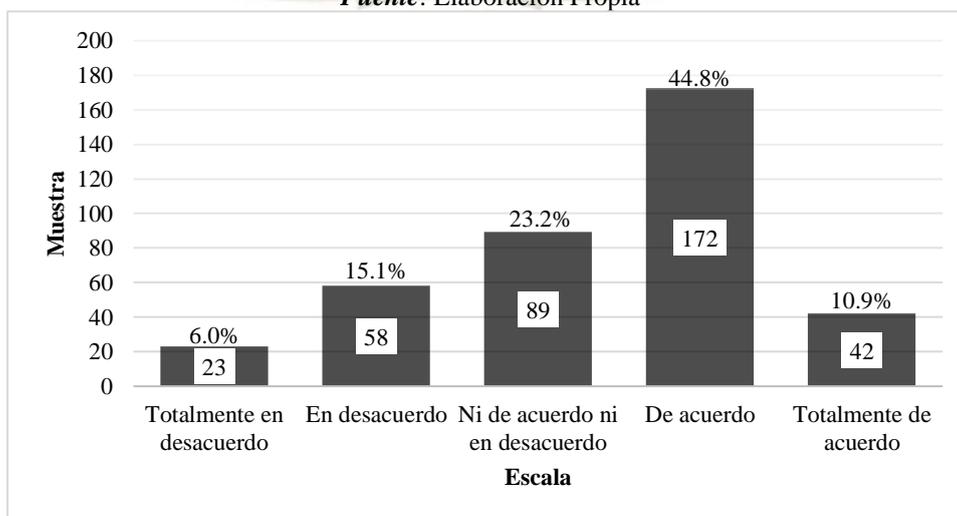


Figura 22. *¿Considera usted como adecuados los procedimientos de atención a los reclamos fijados en el Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla veintisiete y figura veintidós, se estableció que el 10.9% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo con la eficacia de los procesos en la atención a los reclamos en el hospital, el 44.8% está de acuerdo, el 23.2% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.1% está en desacuerdo y el 6% señaló estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 44.8% están de acuerdo con los procedimientos al fijar un reclamo en el hospital, ya que los procedimientos son los más adecuados para resolver las inconformidades.

Ante un inconveniente ocurrido en el hospital el usuario puede presentar un reclamo ante el módulo de atención, si este no se resuelve inmediatamente se da cuenta del hecho en el libro de reclamaciones, a través de este medio se procesa el reclamo en un plazo no mayor de 30 días, en este tiempo se realizan las investigaciones necesarias para establecer el nivel de la falta y la sanción que le corresponde.

Tabla 28.

¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara tiene la capacidad suficiente para gestionar su trámite o consulta?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	22	22	5.7%	5.7%
En desacuerdo	84	106	21.9%	27.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	169	16.4%	44.0%
De acuerdo	156	325	40.6%	84.6%
Totalmente de acuerdo	59	384	15.4%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

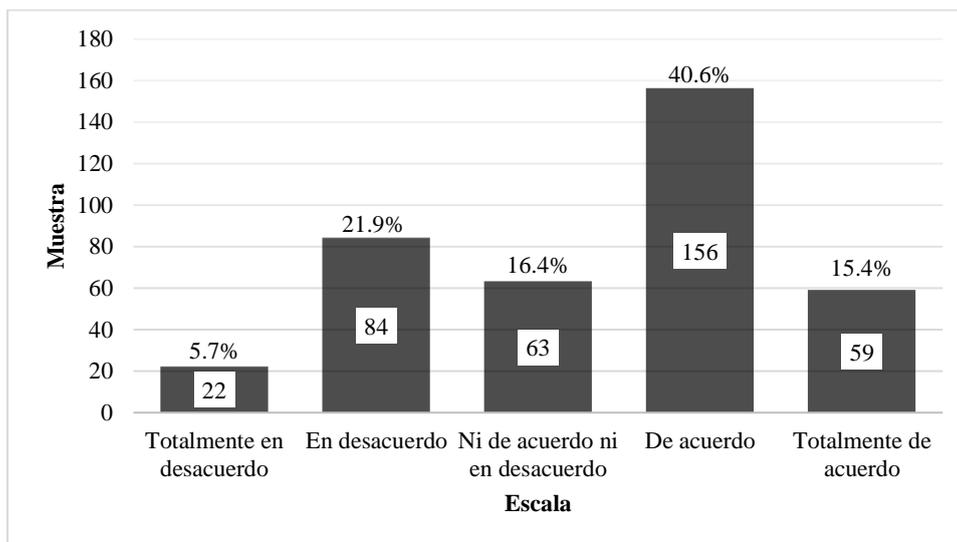


Figura 23. ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara tiene la capacidad suficiente para gestionar su trámite o consulta?

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla veintiocho y figura veintitrés, se estableció que el 15.4% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en que el personal tiene la capacidad suficiente para poder gestionar los tramites o consultas de los usuarios, el 40.6% está de acuerdo, el 16.4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21.9% está en desacuerdo y el 5.7% señalo estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 40.6% están de acuerdo en que el personal tiene los conocimientos y la capacidad necesaria para efectuar gestionar consultas o efectuar tramitación.

Los trámites administrativos se fijan en base al manual de procesos y procedimientos que tiene el hospital y pueden a ser corto o mediano plazo, en donde se establece porque áreas pasa el trámite, quien aprueba el trámite, el plazo que se tiene para gestionar el trámite y la fecha de entrega al usuario de su trámite por lo que esta variable se trata de una manera más esquematizada ya que es de ámbito administrativo y las consultas por otro lado tienen su procedimiento, pero a corto plazo.

Tabla 29.

¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite o una consulta es el más apropiado?

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	39	39	10.2%	10.2%
En desacuerdo	152	191	39.6%	49.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	233	10.9%	60.7%
De acuerdo	130	363	33.9%	94.5%
Totalmente de acuerdo	21	384	5.5%	100%
	384		100%	

Fuente: Elaboración Propia

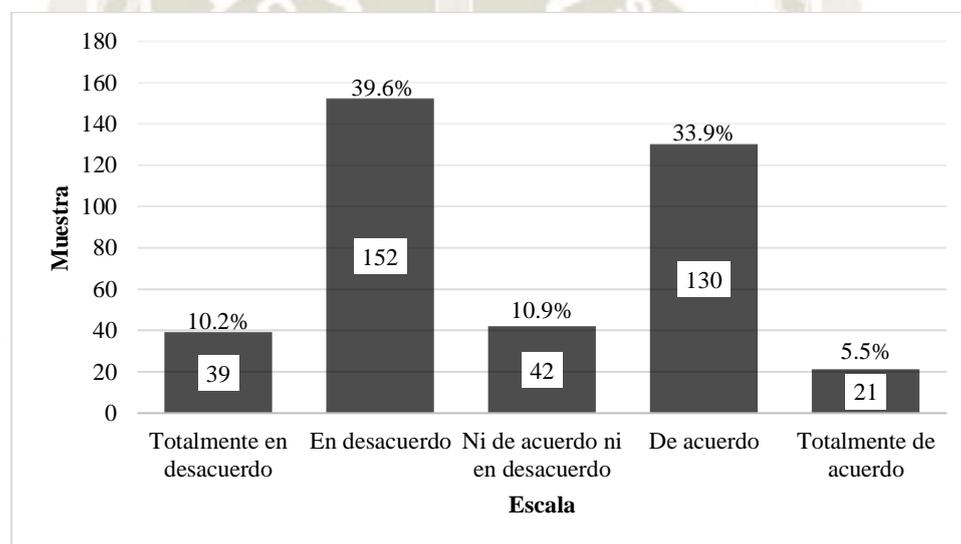


Figura 24. *¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite o una consulta es el más apropiado?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla veintinueve y figura veinticuatro, se estableció que el 5.5% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo en que el tiempo que se tarda en realizar trámites o gestionar consultas es el más adecuado, el 33.9% está de acuerdo, el 10.9% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 39.6% está en desacuerdo y el 10.2% señaló estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede apreciar que los usuarios del Hospital III ESSALUD Yanahuara en un 39.6% están en desacuerdo en que el tiempo de espera que se maneja en el hospital es el más adecuado. El tiempo de espera en áreas del hospital como consulta externa, emergencias, traumaschock, nefrología, cardiología, neonatología son muy altos y por lo tanto representan una caída en los niveles de satisfacción del usuario.

3.1.5 Prueba de Hipótesis

General:

Tabla 30.

Relación entre proceso administrativo y satisfacción del usuario

Correlaciones			Proceso Administrativo (Agrupada)	Satisfacción del Usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	Proceso Administrativo (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,878**
	Satisfacción del Usuario (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,878**	1,000
		N	384	384
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla treinta se puede observar que la significancia de la relación que existe entre las variables analizadas es 0.000 esto quiere decir, es menor a 0.05 por lo que podemos determinar que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis general formulada, también se determina que la variable proceso administrativo influye positivamente sobre la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa.

3.1.6 Hipótesis Especifica 1

Tabla 31.

Relación entre planificación y satisfacción del usuario

			Correlaciones	
			Planificación (Agrupada)	Satisfacción del Usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	Planificación (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,796*
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	384	384
	Satisfacción del Usuario (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,796*	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	384	384

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla treinta y uno se puede observar que la significancia de la relación que existe entre las variables analizadas es 0.003 esto quiere decir, es menor a 0.05 por lo que podemos determinar que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis general formulada, también se determina que la dimensión planificación influye positivamente sobre la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa.

3.1.7 Hipótesis Especifica 2

Tabla 32.

Relación entre organización y satisfacción del usuario

			Correlaciones	
			Organización (Agrupada)	Satisfacción del Usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	Organización (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,807*
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	384	384
Satisfacción del usuario (Agrupada)	Satisfacción del usuario (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,807*	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	384	384

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla treinta y dos se puede observar que la significancia de la relación que existe entre las variables analizadas es 0.002 esto quiere decir, es menor a 0.05 por lo que podemos determinar que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis general formulada, también se determina que la dimensión organización influye positivamente sobre la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa.

3.1.8 Hipótesis Específica 3

Tabla 33.

Relación entre dirección y satisfacción del usuario

		Correlaciones		
			Dirección (Agrupada)	Satisfacción del Usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	Dirección (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,767
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	384	384
Satisfacción del Usuario (Agrupada)		Coefficiente de correlación	,767	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	384	384

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla treinta y tres se puede observar que la significancia de la relación que existe entre las variables analizadas es 0.001 esto quiere decir, es menor a 0.05 por lo que podemos determinar que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis general formulada, también se determina que la dimensión dirección influye positivamente sobre la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa.

3.1.9 Hipótesis Especifica 4

Tabla 34.

Relación entre control y satisfacción del usuario

		Correlaciones		
			Control	Satisfacción del
			(Agrupada)	Usuario
			(Agrupada)	(Agrupada)
Rho de Spearman	Control (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,783
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del Usuario (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,783	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla treinta y cuatro se puede observar que la significancia de la relación que existe entre las variables analizadas es 0.000 esto quiere decir, es menor a 0.05 por lo que podemos determinar que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis general formulada, también se determina que la dimensión control influye positivamente sobre la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa.

En conclusión, el análisis estadístico de los datos muestra que el proceso administrativo influye positivamente en la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara. Por lo tanto, hay que considerar estos datos para continuar con la mejora del proceso administrativo del Hospital III ESSALUD Yanahuara.

3.2 Presentación de Resultados

La relación que existe entre las dimensiones de proceso administrativo y la variable, satisfacción del usuario, es directa, en base a los resultados conseguidos en el presente estudio, la correlación de la hipótesis general es 0.478 y el valor p es igual a 0.000 menor a 0.05, sobre esto podemos concluir que el proceso administrativo influye de manera positiva sobre la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa, rechazando de esta manera la hipótesis nula.



3.3 Discusión

Los hallazgos obtenidos al aplicar la técnica estadística con SPSS versión 25 usada para analizar los estadísticos descriptivos de las variables proceso administrativo y satisfacción del usuario, así como el contraste de las hipótesis estadísticas de estudio, de acuerdo al problema y los objetivos planteados, se encontraron:

El objetivo general es determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la satisfacción del usuario en el Hospital III ESSALUD Yanahuara, 2020, para el alcance del objetivo de la investigación se tomó los instrumentos elaborados en base a las dimensiones e indicadores de las variables de estudio.

Para el contraste de la hipótesis general, en la tabla se evidencia el coeficiente de relación de Spearman; entre proceso administrativo y satisfacción del usuario, con la técnica estadística SPSS versión 25 para el contraste de la hipótesis general; los resultados del rho de spearman, orientan a que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y muy alta ($r=0.878$, $p < 0.05$), directamente proporcional y consigno positivo entre el proceso administrativo y la satisfacción del usuario en el Hospital III ESSALUD Yanahuara, 2020, este resultado es parecido al estudio realizado por Orihuela (2017), en su trabajo de investigación titulado: Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla. (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo, quien encontró una correlación significativa ($r = 0.985$, $p < 0.05$).

En el contraste de la hipótesis específica 1, en la tabla se encontró que el coeficiente de correlación de Spearman: entre proceso administrativo en su dimensión planificación y satisfacción del usuario; con la técnica estadística predictiva SPSS versión 25 para el contraste de la hipótesis específica 1. Los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ($r=0.796$, $p < 0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre proceso administrativo en su dimensión planificación y satisfacción del usuario en el Hospital III ESSALUD Yanahuara, 2020.

Se adhiere Orihuela (2017) en la tesis titulada Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla. (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo, quien encontró una correlación significativa ($r = 0.911$, $p < 0.05$)

En el contraste de la hipótesis específica 2, en la tabla se encontró que el coeficiente de correlación de Spearman: entre proceso administrativo en su dimensión organización y satisfacción del usuario; con la técnica estadística predictiva SPSS versión 25 para el contraste de la hipótesis específica 2. Los resultados de la rho Spearman, evidencian que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ($r=807$, $p<0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre proceso administrativo en su dimensión organización y satisfacción del usuario en el Hospital III ESSALUD Yanahuara, 2020.

Se adhiere Orihuela (2017) en la tesis titulada Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla. (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo, quien encontró una correlación significativa ($r = 897$, $p <0.05$)

En el contraste de la hipótesis específica 3, en la tabla se encontró que el coeficiente de correlación de Spearman: entre proceso administrativo en su dimensión dirección y satisfacción del usuario; con la técnica estadística predictiva SPSS versión 25 para el contraste de la hipótesis específica 3. Los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ($r=767$, $p<0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre proceso administrativo en su dimensión dirección y satisfacción del usuario en el Hospital III ESSALUD Yanahuara, 2020.

Se adhiere Orihuela (2017) en la tesis titulada Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla. (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo, quien encontró una correlación significativa ($r = 861$, $p <0.05$)

En el contraste de la hipótesis específica 4, en la tabla se encontró que el coeficiente de correlación de Spearman: entre proceso administrativo en su dimensión control y satisfacción del usuario; con la técnica estadística predictiva SPSS versión 25 para el contraste de la hipótesis específica 4. Los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ($r=783$, $p<0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre proceso administrativo en su dimensión control y satisfacción del usuario en el Hospital III ESSALUD Yanahuara, 2020.

Se adhiere Orihuela (2017) en la tesis titulada Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla. (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo, quien encontró una correlación significativa ($r = 821$, $p < 0.05$)



CONCLUSIONES

1. Al momento de relacionar las variables Proceso Administrativo y la Satisfacción al Usuario, se halló una significancia menor a 0.05, por lo que se entiende que entre ambas variables existe una relación directa entre ellas de 0.878, es decir, el proceso administrativo influye positivamente en la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa.

2. Al momento de relacionar la dimensión planificación del proceso administrativo y la satisfacción del usuario, se halló una significancia menor a 0.05, por lo que se entiende que entre dimensión y variable existe una relación directa entre ellas de 0.796, es decir, la planificación influye directamente en la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara Arequipa.

3. Al momento de relacionar la dimensión organización del proceso administrativo y la satisfacción del usuario, se halló una significancia menor a 0.05, por lo que se entiende que entre dimensión y variable existe una relación directa entre ellas de 0.807, es decir, la organización influye directamente en la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara Arequipa.

4. Al momento de relacionar la dimensión dirección del proceso administrativo y la satisfacción del usuario, se halló una significancia menor a 0.05, por lo que se entiende que entre dimensión y variable existe una relación directa entre ellas de 0.767, es decir, la dirección influye directamente en la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara Arequipa.

5. Al momento de relacionar la dimensión control del proceso administrativo y la satisfacción del usuario, se halló una significancia menor a 0.05, por lo que se entiende que entre dimensión y variable existe una relación directa entre ellas de 0.796, es decir, el control influye directamente en la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara Arequipa.

RECOMENDACIONES

Como resultado de la investigación se comprobó que el proceso administrativo influye directamente en la satisfacción del usuario, se recomienda dar seguimiento, progresivamente los procesos de atención al usuario con la finalidad garantizar la mejora continua.

1. Se recomienda que el proceso administrativo, este enfocado en la modernización de administración en entidades hospitalarias, generando la mejora continua orientadas a la satisfacción del usuario.
2. Se recomienda optimizar la planificación en base los objetivos institucionales de acuerdo a la toma de decisiones para un mejor funcionamiento en el Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa. La existencia de charlas motivacionales para el actuar según el Manual de Organización y Funciones.
3. Se recomienda dar mayor importancia a la organización para tener al mejor talento humano que pueda satisfacer las necesidades del usuario en el Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa optimizando los procesos de selección de personal mediante herramientas digitales las cuales serán utilizadas por el área de Recursos Humanos
4. Se recomienda fortalecer la dirección del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa incentivando el trabajo en equipo, así como dar capacitaciones constantes guiados hacia la satisfacción del usuario siendo representadas a través un experto en dirección el trabajo en equipo y liderazgo colectivo.
5. Fortalecer el control del proceso administrativo del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa, así los sistemas que miden y analizan los procesos y los servicios encargados de atender al usuario ofrecerán mejores estándares de calidad.

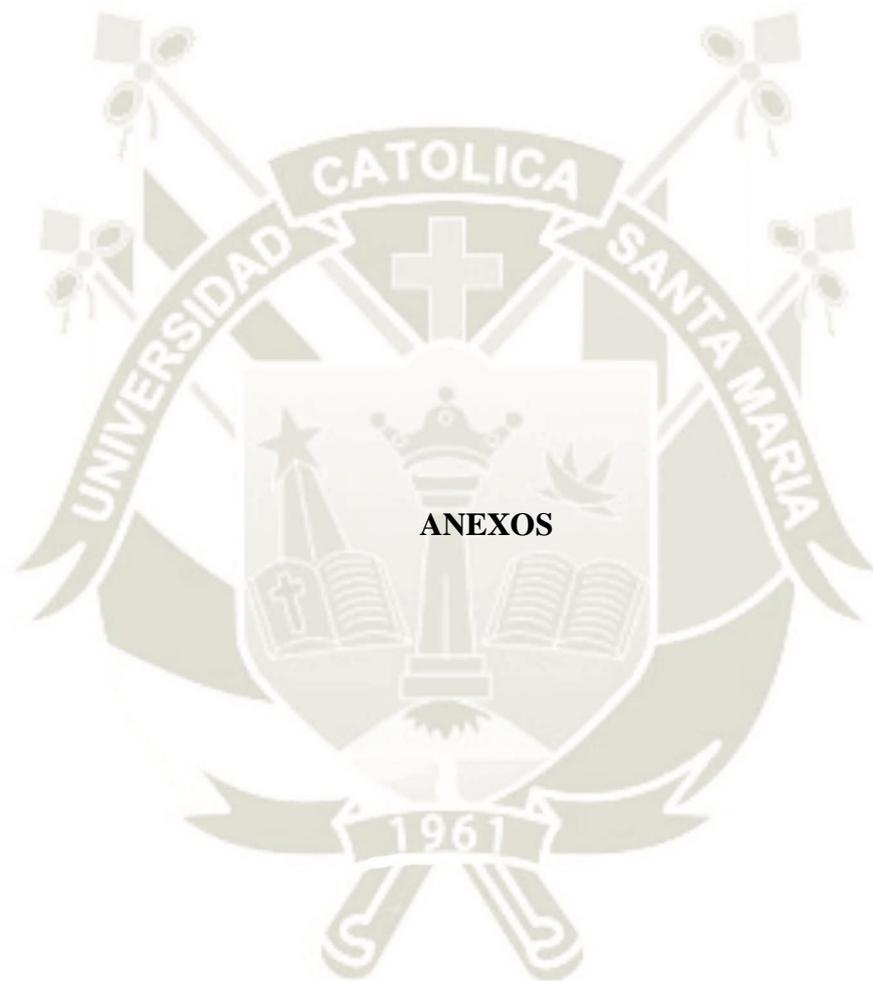
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Castro Ortega, J. (2008). *Administración*. Obtenido de <http://apuntesdeadministracion.blogspot.com/2008/01/toma-de-decisiones.html#:~:text=Para%20los%20administradores%2C%20el%20proceso,est%20C3%A1n%20apoyando%20el%20mismo%20proyecto.>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de Administración*. McGraw Hill.
- COFIDE. (2017). *Capacitación Empresarial*. Obtenido de <https://www.cofide.mx/blog/capacitacion-empresarial>
- De Sancho Martín, J. L. (2016). *Access Medic*. Obtenido de <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1492§ionid=98859079>
- ESAN. (2016). Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organizaci%C3%B3n,los%20conocimientos%20del%20paciente%20y>
- Gutierrez, A. (2019). *Scielo Peru*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200008
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, P. (2009). *Administración*. Mexico.
- Hernandez, R., & Fernandez, C. B. (2010). *Metodología de la Investigación*.
- Hoofman, D., & Bateson, J. (2012). *Marketing de Servicios*.
- Huisa, T. (2013). *Gestión Administrativa*. Mexico.
- Jimenez, R. (Marzo de 2004). *Scielo*. Obtenido de *Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios*: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004#:~:text=La%20efectividad%20es%20de%20mayor,atenci%C3%B3n%20al%20paciente%20entre%20m%C3%A9dicos%20C
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración*. McGraw Hill.
- Louffart, E. (2012). *Fundamentos del Proceso Administrativo*.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*.
- Mejía, H. (Abril de 2018). *El Hospital*. Obtenido de <https://www.elhospital.com/temas/7-tendencias-actuales-en-infraestructura-hospitalaria+124899>
- Minsa. (2009). *Resolución Ministerial*. Lima.
- Munch, L. (2007). *Fundamentos de Administración*. McGraw Hill.
- Parasuraman. (1988). *Calidad del Servicio*.
- Paredes, M. (2016). *Repositorio USS*. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3101/Paredes_S_nchez_Mar_a_Elena_del_Pilar.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Riquelme, M. (5 de Febrero de 2019). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/organigrama-de-un-hospital/#:~:text=El%20organigrama%20de%20un%20hospital,diversas%20caracter%20C3%ADsticas%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.>
- Robbins, S. D. (2013). *Fundamentos de Administración*.
- Rondon, K. (27 de Octubre de 2020). *Crece Negocios*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/objetivos-de-una-empresa/>
- Salud, O. M. (2018). *Índice de Seguridad Hospitalaria*. Obtenido de https://www.paho.org/disasters/index.php?option=com_docman&view=download&alias=2662-ish-guia-de-evaluadores-segunda-edicion&category_slug=hospital-safety-index-1&Itemid=1179&lang=en
- Vargas, E., & Aldana de la Vega, L. (2006). *Calidad y Servicio*.

Vavra, T. (2006). *Como medir la Satisfaccion del Cliente.*

Yepes, C., Giraldo, A., Botero, N., & Guevara, J. (2018). *Scielo.* Obtenido de *En busqueda de atencion, necesidades en salud, itinerarios y experiencia.*





MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivos	Marco Teórico Conceptual					
Principal	Objetivo General	Antecedentes de la Investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
¿Cómo influye el proceso administrativo en la satisfacción al paciente en el Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa?	Determinar la influencia del proceso administrativo en la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa	Existen otras investigaciones a lo largo del tiempo que han expuesto y analizado como es la funcionabilidad de los centros de salud para determinar como de efectivo son sus procedimientos administrativos y como esto influye en la satisfacción del usuario o paciente.	Hipótesis General El proceso administrativo influye directamente en la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa Hipótesis Específicas • El nivel de planificación del proceso administrativo influye directamente en la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara, 2020 • El nivel de organización del proceso administrativo influye	Variable Independiente: Influencia del Proceso Administrativo	Planificación	Objetivos Institucionales Manual de organización y funciones Toma de decisiones	Encuesta
Problemas Específicos	Objetivos Específicos				Organización	Recursos Tecnológicos Organigrama Selección de Personal	Encuesta
a. ¿De qué manera la planificación del proceso administrativo influye en la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa?	a. Determinar la influencia de la planificación del proceso administrativo en la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa	Proceso Administrativo. - Según Servulo Anzola Rojas Consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.	Dirección		Grado de Motivación Capacitación del personal Trabajo en equipo	Encuesta	
b. ¿De qué manera la organización del proceso administrativo influye en la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa?	b. Determinar la influencia de la organización del proceso administrativo en la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa	Planificación. - Según Juan Pablo Amador planificación es decir por adelantado, qué hacer, cómo y cuándo hacerlo, y quién ha de hacerlo. La planeación cubre la brecha que va desde donde estamos hasta dónde queremos ir. La tarea de la planeación es exactamente: minimización del riesgo y el aprovechamiento de las oportunidades	Control		Calidad del servicio Nivel de desempeño Retroalimentación	Encuesta	

<p>c. ¿De qué manera la dirección del proceso administrativo influye en la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa?</p>	<p>c. Determinar la influencia de la dirección del proceso administrativo en la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa</p>	<p>Organización. - Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa</p>	<p>directamente en la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara, 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel de dirección del proceso administrativo influye directamente en la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara, 2020 	<p>Variable Dependiente: Satisfacción del Paciente</p>	<p>Confiabilidad</p>	<p>Efectividad del servicio Información precisa Índice de confianza</p>	<p>Encuesta</p>
<p>d. ¿De qué manera el control del proceso administrativo influye en la satisfacción del cliente del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa</p>	<p>d. Determinar la influencia del control del proceso administrativo en la satisfacción del usuario del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa</p>	<p>Calidad de servicio. - La calidad de servicio se mide a través del análisis de las percepciones de los clientes con la finalidad de evitar problemas producidos en caso de medirse a través de las expectativas.</p>	<p>directamente en la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara, 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel del control del proceso administrativo influye directamente en la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara, 2020 		<p>Elementos tangibles</p>	<p>Infraestructura Equipos actualizados Presentación del personal</p>	<p>Encuesta</p>
		<p>Confiabilidad. - Según Ander Egg es la habilidad que tiene el trabajador para inspirar confianza y credibilidad en el cliente, ejecutando sus actividades de manera cuidadosa y fiable</p>	<p>directamente en la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara, 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel del control del proceso administrativo influye directamente en la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara, 2020 		<p>Empatía</p>	<p>Comprensión de necesidades Atención eficiente Amabilidad</p>	<p>Encuesta</p>
		<p>Seguridad. - según Humberto Serna Gómez se refiere a la destreza con la que deben de contar los empleados para comunicar credibilidad e inspirar la seguridad que el cliente busca. La organización debe mantener esta dimensión en un alto rango, de modo que los consumidores que se acercan encuentren la confianza que necesitan para mantener la imagen de calidad que la entidad ofrece</p>	<p>directamente en la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara, 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel del control del proceso administrativo influye directamente en la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara, 2020 		<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Atención de reclamos Competencias Tiempo de espera</p>	<p>Encuesta</p>

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



Encuesta: Proceso Administrativo

Buenos días / tardes, la encuesta tiene por finalidad medir cual es el nivel de influencia del proceso administrativo en la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Instrucciones

Lea detenidamente cada pregunta, luego marque del 1 al 5 según su juicio y criterio. Responda con total sinceridad, de antemano se le agradece por su cooperación.

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4= De acuerdo
- 5= Totalmente de acuerdo

1. ¿Considera usted que se están aplicando los objetivos institucionales del hospital?

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

2. ¿Considera primordial la aplicación del manual de organización y funciones por cada área del hospital?

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

3. ¿Considera usted eficiente la toma de decisiones?

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

4. ¿Considera necesario que el Hospital III ESSALUD Yanahuara debe utilizar equipos tecnológicos de última generación?

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

5. ¿Está usted de acuerdo en que el hospital trabaja según el organigrama establecido?

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

6. ¿Para que el hospital brinde sus servicios eficientemente es necesario un riguroso proceso de selección de personal?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

7. ¿Considera usted importante la motivación mediante incentivos al personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

8. ¿Considera importante que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara debe ser capacitado constantemente en base a las actualizaciones de esta institución?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

9. ¿Considera usted el trabajo en equipo como imprescindible para una buena atención y gestión hospitalaria?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

10. ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece una atención eficiente al usuario?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

11. ¿Considera que el nivel de desempeño del Hospital III ESSALUD Yanahuara es el más óptimo?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

12. ¿Considera importante el uso de la retroalimentación al finalizar un servicio brindado por el hospital?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Enviar

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



Encuesta: Satisfacción del Usuario

Buenos días / tardes, la encuesta tiene por finalidad medir cual es el nivel de influencia del proceso administrativo en la satisfacción del usuario del Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Instrucciones

Lea detenidamente cada pregunta, luego marque del 1 al 5 según su juicio y criterio. Responda con total sinceridad, de antemano se le agradece por su cooperación.

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4= De acuerdo
- 5= Totalmente de acuerdo

1) ¿Considera usted que el Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece un servicio personalizado en base a sus necesidades?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

2) ¿Considera usted que la información que provee el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara es precisa?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

3) ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara le brinda la confianza necesaria para resolver su reclamo o atender su solicitud?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

4) ¿Considera usted que la infraestructura e instalaciones son adecuadas para la atención de los usuarios?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

5) ¿Considera usted como adecuado el uso de equipos tecnológicos que sirven para dar el servicio del hospital?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

6) ¿Considera usted vital la presentación del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Yanahuara?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

7) ¿Los trabajadores del Hospital III ESSALUD Yanahuara responden a las necesidades del usuario?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

8) ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece un servicio de atención eficiente?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

9) ¿Considera usted vital la amabilidad con la que se ofrece el servicio en el Hospital III ESSALUD Yanahuara?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

10) ¿Considera usted como adecuados los procedimientos de atención a los reclamos fijados en el Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

11) ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara tiene la capacidad suficiente para gestionar su trámite o consulta?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

12) ¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite o una consulta es el más apropiado?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Enviar

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

Encuesta: Proceso Administrativo	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Planificación							
1. ¿Considera usted que se están aplicando los objetivos institucionales del hospital?	X		X		X		
2. ¿Considera primordial la aplicación del manual de organización y funciones por cada área del hospital?	X		X		X		
3. ¿Considera usted eficiente la toma de decisiones?							
Organización							
4. ¿Considera necesario que el Hospital III ESSALUD Yanahuara debe utilizar equipos tecnológicos de última generación?	X		X		X		
5. ¿Está usted de acuerdo en que el hospital trabaja según el organigrama establecido?							
6. ¿Para que el hospital brinde sus servicios eficientemente es necesario un riguroso proceso de selección de personal?	X		X		X		
Dirección							
7. ¿Considera usted importante la motivación mediante incentivos al personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara?	X		X		X		
8. ¿Considera importante que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara debe ser capacitado constantemente en base a las actualizaciones de esta institución?	X		X		X		
9. ¿Considera usted el trabajo en equipo como imprescindible para una buena atención y gestión hospitalaria?	X		X		X		
Control							
10. ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece una atención eficiente al usuario?	X		X		X		
11. ¿Considera que el nivel de desempeño del Hospital III ESSALUD Yanahuara es el más óptimo?	X		X		X		
12. ¿Considera importante el uso de la retroalimentación al finalizar un servicio brindado por el hospital?	X		X		X		

.....

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del experto validador, Dr./Mg:

Mg. Ballom Tapia, Javier

DNI:

4149 0593

Especialidad del validador:

Magister en Administración

Arequipa, 30 de octubre del 2020



Firma del experto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

Encuesta: Satisfacción del Usuario	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Confiabilidad							
1) ¿Considera usted que el Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece un servicio personalizado en base a sus necesidades?	X		X		X		
2) ¿Considera usted que la información que provee el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara es precisa?	X		X		X		
3) ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara le brinda la confianza necesaria para resolver su reclamo o atender su solicitud?	X		X		X		
Elementos Tangibles							
4) ¿Considera usted que la infraestructura e instalaciones son adecuadas para la atención de los usuarios?	X		X		X		
5) ¿Considera usted como adecuado el uso de equipos tecnológicos que sirven para dar el servicio del hospital?	X		X		X		
6) ¿Considera usted vital la presentación del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Yanahuara?	X		X		X		
Empatía							
7) ¿Los trabajadores del Hospital III ESSALUD Yanahuara responden a las necesidades del usuario?	X		X		X		
8) ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece un servicio de atención eficiente?	X		X		X		
9) ¿Considera usted vital la amabilidad con la que se ofrece el servicio en el Hospital III ESSALUD Yanahuara?	X		X		X		
Seguridad							
10) ¿Considera usted como adecuados los procedimientos de atención a los reclamos fijados en el Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa?	X		X		X		
11) ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara tiene la capacidad	X		X		X		

CONSERVACIONES (DELETAR SI HAY SUPOSICIONES)

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del experto validador, Dr./Mg:

Mg. Ballon Tapia, Javier

DNI:

41490593

Especialidad del validador:

Magister en Administración

Arequipa, 30 de octubre del 2020



Firma del experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BALLON TAPIA, JAVIER FRANCISCO DNI 41490593	BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de Diploma: 26/01/2005	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
BALLON TAPIA, JAVIER FRANCISCO DNI 41490593	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de Diploma: 25/01/2007	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
BALLÓN TAPIA, JAVIER FRANCISCO DNI 41490593	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de Diploma: 14/07/15	UNIVERSIDAD ESAN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

Encuesta: Satisfacción del Usuario	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Confiabilidad							
1) ¿Considera usted que el Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece un servicio personalizado en base a sus necesidades?	✓		✓		✓		
2) ¿Considera usted que la información que provee el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara es precisa?	✓		✓		✓		
3) ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara le brinda la confianza necesaria para resolver su reclamo o atender su solicitud?	✓		✓		✓		
Elementos Tangibles							
4) ¿Considera usted que la infraestructura e instalaciones son adecuadas para la atención de los usuarios?	✓		✓		✓		
5) ¿Considera usted como adecuado el uso de equipos tecnológicos que sirven para dar el servicio del hospital?	✓		✓		✓		
6) ¿Considera usted vital la presentación del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Yanahuara?	✓		✓		✓		
Empatía							
7) ¿Los trabajadores del Hospital III ESSALUD Yanahuara responden a las necesidades del usuario?	✓		✓		✓		
8) ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece un servicio de atención eficiente?	✓		✓		✓		
9) ¿Considera usted vital la amabilidad con la que se ofrece el servicio en el Hospital III ESSALUD Yanahuara?	✓		✓		✓		
Seguridad							
10) ¿Considera usted como adecuados los procedimientos de atención a los reclamos fijados en el Hospital III ESSALUD Yanahuara Arequipa?	✓		✓		✓		
11) ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara tiene la capacidad	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Por Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del experto validador, Dr./Mg:

Dr. Pelgado Nieto, John

DNI:

8150 8532

Especialidad del validador:

Maestro en Ciencias Contables y Administrativas

Arequipa 30 octubre del 2021



Firma del experto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

Encuesta: Proceso Administrativo	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Planificación							
1. ¿Considera usted que se están aplicando los objetivos institucionales del hospital?	✓		✓		✓		
2. ¿Considera primordial la aplicación del manual de organización y funciones por cada área del hospital?	✓		✓		✓		
3. ¿Considera usted eficiente la toma de decisiones?	✓		✓		✓		
Organización							
4. ¿Considera necesario que el Hospital III ESSALUD Yanahuara debe utilizar equipos tecnológicos de última generación?	✓		✓		✓		
5. ¿Está usted de acuerdo en que el hospital trabaja según el organigrama establecido?	✓		✓		✓		
6. ¿Para que el hospital brinde sus servicios eficientemente es necesario un riguroso proceso de selección de personal?	✓		✓		✓		
Dirección							
7. ¿Considera usted importante la motivación mediante incentivos al personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara?	✓		✓		✓		
8. ¿Considera importante que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara debe ser capacitado constantemente en base a las actualizaciones de esta institución?	✓		✓		✓		
9. ¿Considera usted el trabajo en equipo como imprescindible para una buena atención y gestión hospitalaria?	✓		✓		✓		
Control							
10. ¿Considera usted que el personal del Hospital III ESSALUD Yanahuara ofrece una atención eficiente al usuario?	✓		✓		✓		
11. ¿Considera que el nivel de desempeño del Hospital III ESSALUD Yanahuara es el más óptimo?	✓		✓		✓		
12. ¿Considera importante el uso de la retroalimentación al finalizar un servicio brindado por el hospital?	✓		✓		✓		

OBSERVACIONES (DESCRIBIR SI HAY SUGERENCIAS)

May Salazar

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del experto validador, Dr./Mg:

Dr. Delgado Nieto, John

DNI:

21568532

Especialidad del validador:

Posto en Ciencias Contables y Administrativas

Arequipa, 30 octubre del 2020

Firma del experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
DELGADO NIETO, JOHN ALEX DNI 21568532	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de Diploma:	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
DELGADO NIETO, JOHN ALEX DNI 21568532	CONTADOR PUBLICO Fecha de Diploma:	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
DELGADO NIETO, JOHN ALEX DNI 21568532	DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES Fecha de Diploma: 28/10/05	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
DELGADO NIETO, JOHN ALEX DNI 21568532	MAESTRO EN CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS FINANZAS Y ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Fecha de Diploma: 24/07/02	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

Base de datos y resultados de prueba de confiabilidad

Se aplicaron 2 encuestas virtuales a 384 usuarios del Hospital III ESSALUID Yanahuara. Para los resultados de la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Croinbach, en vista que la escala es politomica con cinco valores.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	384	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	384	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	12

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el instrumento proceso administrativo es de 0.864 podemos afirmar que el instrumento de proceso administrativo tiene una alta confiabilidad.

TESIS MAESTRIA.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

chivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

33 : institucionales 5

	institucionales	manual	decisiones	equipos	organigrama	seleccion	incentivos	capacitacion	trabajo	atencion	desempeño	retroalimentacion
363	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	2	3
364	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
365	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	2	5
366	4	4	5	5	2	5	5	5	4	4	4	5
367	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3
368	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3
369	4	4	5	5	5	4	4	5	2	4	4	3
370	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	3
371	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4
372	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
373	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	5
374	4	4	4	5	2	5	4	5	4	4	4	3
375	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	5
376	4	4	5	4	2	4	4	5	5	4	4	5
377	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	2	3
378	4	5	5	5	2	5	4	5	5	2	4	5
379	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
380	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3
381	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
382	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	2	5
383	4	4	4	5	5	5	5	2	5	4	4	5
384	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	2	3

Vista de datos Vista de variables

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	384	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	384	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	N de elementos
Cronbach	
,921	12

El coeficiente Alfa de Cronbach, obtenido para el instrumento satisfacción del usuario es de 0.921, podemos afirmar que el instrumento de satisfacción del usuario tiene una alta confiabilidad

TESIS MAESTRIA 2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

29 : personalizado 4

	personalizado	información	confianza	instalaciones	equipos	presentación	necesidades	servicio	amabilidad	procedimientos	capacidad	espera
363	4	4	4	4	3	5	4	2	4	4	1	4
364	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	2	4
365	3	4	4	4	2	5	5	4	4	4	2	2
366	3	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	2
367	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2
368	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4
369	3	4	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4
370	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2
371	4	2	4	4	3	4	4	5	5	4	2	4
372	4	4	4	2	2	5	5	4	4	4	4	2
373	4	4	4	2	4	5	4	2	5	4	4	4
374	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	1	2
375	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
376	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	1	2
377	4	2	4	2	1	5	4	1	4	3	4	2
378	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2
379	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2
380	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	5
381	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	2
382	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	2
383	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2
384	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	1	2

1 Vista de variables

PROPUESTA DE ACTUALIZACION DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

De acuerdo a los resultados podemos observar que hay una estrecha relación entre el proceso administrativo y la satisfacción del cliente, la mejora continua en las organizaciones debe ser constante en relación a las variaciones del mercado. En este caso el Hospital III ESSALUD Yanahuara tiene aspectos que no se han optimizado y se ven reflejados a la hora de ofrecer su servicio de atención al usuario, por lo que se puede formular una propuesta de actualización de su planeamiento estratégico, dándole mayor importancia al área asistencial del Hospital ya que tiene una relación directa con la satisfacción del usuario.

A continuación, se presenta la estructura de la propuesta basada en la actualización del planeamiento estratégico actual del Hospital III ESSALUD Yanahuara. Esto contribuirá a la institución a poder mejorar su nivel de funcionamiento para ser más efectivo con el servicio que ofrece a sus usuarios.

Objetivos

Objetivo general

Elaborar una propuesta de gestión de calidad de servicio del Hospital III ESSALUD Yanahuara

Objetivos Específicos

Describir las generalidades del hospital (jurisdicción, servicios que ofrece) a fin de tener un mejor panorama de esta entidad publica

Elaboración de un formato de encuesta y un formato de entrevista dirigidos a los jefes de los respectivos departamentos del hospital para conocer la efectividad del servicio que brinda el hospital

Se propone la iniciativa de analizar el FODA de la entidad y se propone la iniciativa de utilizar el diagrama de causa efecto para la posterior la elaboración de un formato de cuadro para generar objetivos estratégicos

Se propone una medida de solución y una serie de pasos para identificar cuáles son las áreas directamente relacionadas con el servicio directo al usuario

Se propone un cuadro de aspectos a tomar en cuenta a la hora de confeccionar un manual de organización para la entidad

Alcances

La presente propuesta se desarrollará en la provincia y departamento de Arequipa específicamente en el Hospital III ESSALUD Yanahuara, donde se tiene a las áreas directamente relacionadas con la atención al usuario

Consulta externa

Hospitalización

Emergencia

Limitaciones

- Poca disponibilidad del personal del hospital, ya personal técnico, administrativo como los jefes de departamento
- Riesgo de contagio al realizar las encuestas y la entrevista de manera presencial a los jefes de departamento
- Escasas fuentes de información relacionado al hospital para su análisis

Finalidad

Entender el proceso de servicio de atención al usuario por parte de la entidad de salud a través de sus áreas de atención, conocer más a profundidad al personal del hospital para relacionar su desempeño y la calidad de servicio que se ofrece para la elaboración de un plan de gestión de calidad a efectos de optimizar la calidad de atención que brinda el hospital a los usuarios

Generalidades del hospital.

Según Peralta (2018) Pertenece al segundo nivel de atención que brinda atención de las necesidades de salud más frecuentes de baja y mediana complejidad. Desarrolla actividades de atención integral ambulatoria, hospitalaria y de Emergencia en cuatro especialidades básicas y otras especialidades según demanda, atención de partos y cirugía de mediana complejidad. Realiza actividades de promoción de la salud, prevención de los riesgos y daños, recuperación y rehabilitación.

DISTRITOS PERTENECIENTES A LA JURISDICCION DEL HOSPITAL III

ESSALUD YANAHUARA

CAYMA

CERRO COLORADO

SACHACA

TIABAYA

UCHUMAYO

YANAHUARA

El hospital ofrece los siguientes servicios asistenciales

Medicina general

Medicina interna

Medicina general

Infectología

Medicina especializada

Cardiología

Nefrología

Oncología

Neumología

Endocrinología

Geriatría

Medicina familiar

Trauma shock

Gastroenterología

Neurología

Psiquiatría

Dermatología

Hematología clínica

Reumatología

Medicina complementaria

Medicina física

Reanimación y terapia de dolor

Anestesiología

Radioterapia

Cirugía especializada

Urología

Cirugía maxilo facial

Oftalmología

Cirugía plástica

Otorrinolaringología

Ortopedia y traumatología

Cirugía de tórax

Neurocirugía

Cirugía pediátrica

Cirugía oncológica

Trasplante renal

Hematología pediátrica

Pediatría

Neonatología

Ginecología

Obstetricia

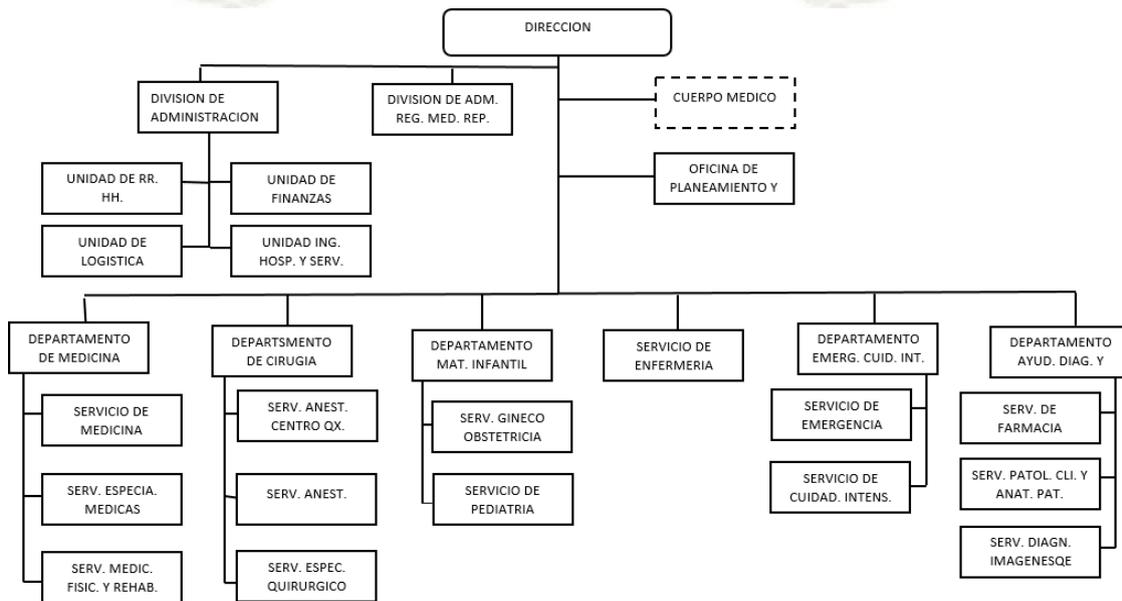
Onco-ginecología y mamaria

Según Peralta (2018) Todos estos servicios asistenciales cuentan en total con 75 camas funcionales, y 151 consultorios.

Organigrama.

El organigrama del hospital es una herramienta importante para poder comprender la composición de sus áreas y el personal respectivo para cada una, del cual se compone de 798 integrantes entre personal médico, técnico, digitadores, enfermeras, choferes, administrativos, técnicos en enfermería, dentistas, médicos especialistas, encabezados por el director del hospital.

Estructura Orgánica del Hospital III ESSALUD Yanahuara



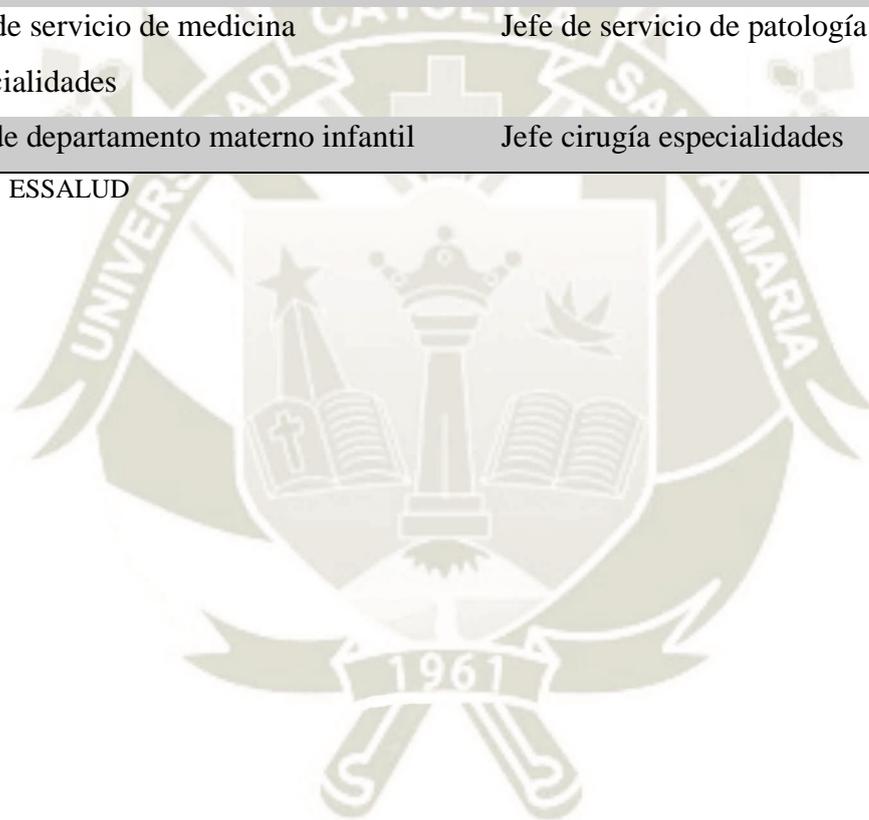
Fuente: ESSALUD

Para recolectar información más precisa sobre los procesos en específico y algunas falencias que pueda haber se procederá a realizar encuestas a los jefes de departamentos y servicios y adicionalmente se entrevistará a los jefes de los departamentos solamente para determinar cuáles son los puntos o aspectos que no se toman en cuenta a la hora dar la atención adecuada a los usuarios.

Personal a encuestar

Jefe de departamento de medicina	Jefe de UCI
Jefe de departamento de cirugía	Jefe de servicio de enfermería
Jefe de cirugía general	Jefe de departamento de ayuda diagnostica
jefe de servicio de farmacia	Jefe de servicio de pediatría
Jefe de servicio de medicina	Jefe de departamento de emergencia y UCI
Jefe de servicio de gineco obstetricia	Jefe de servicio de emergencia
Jefe de servicio de imagenología	Jefe de servicio de medicina física
Jefe de servicio de medicina especialidades	Jefe de servicio de patología clínica
jefe de departamento materno infantil	Jefe cirugía especialidades

Fuente: ESSALUD



Formato encuesta.

La información que busca esta encuesta es para fines investigativos y de mejoramiento en el sistema de gestión del Hospital III Yanahuara. El llenado de la misma supondrá a establecer mejoras

Responda las siguientes preguntas del 1 al 5

donde: 1= Totalmente en desacuerdo

2= en desacuerdo

3= ni de acuerdo ni en

desacuerdo 4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. ¿Considera importante la implementación de gestión por procesos?					
2. ¿Los procesos administrativos de su departamento o servicio son engorrosos?					
3. ¿Considera necesario la capacitación en su departamento o servicio?					
4. ¿Habrá un impacto al implementar una gestión por procesos?					

Responda las siguientes preguntas con SI o NO, según corresponda:

	SI	NO
5. ¿Aplica usted la ficha de procesos en su servicio?		
6. ¿Su servicio es plasmado en un diagrama de flujo de los procesos que realiza?		
7. ¿Ha sido capacitado en gestión por procesos?		
8. ¿Tiene conocimiento de los indicadores de productividad de su servicio?		
9. ¿Realiza usted actividades fuera del manual de funciones?		
10. ¿Su servicio cuenta con manual de procesos?		
11. ¿Ha conformado usted un equipo de trabajo para implementar la gestión por procesos?		

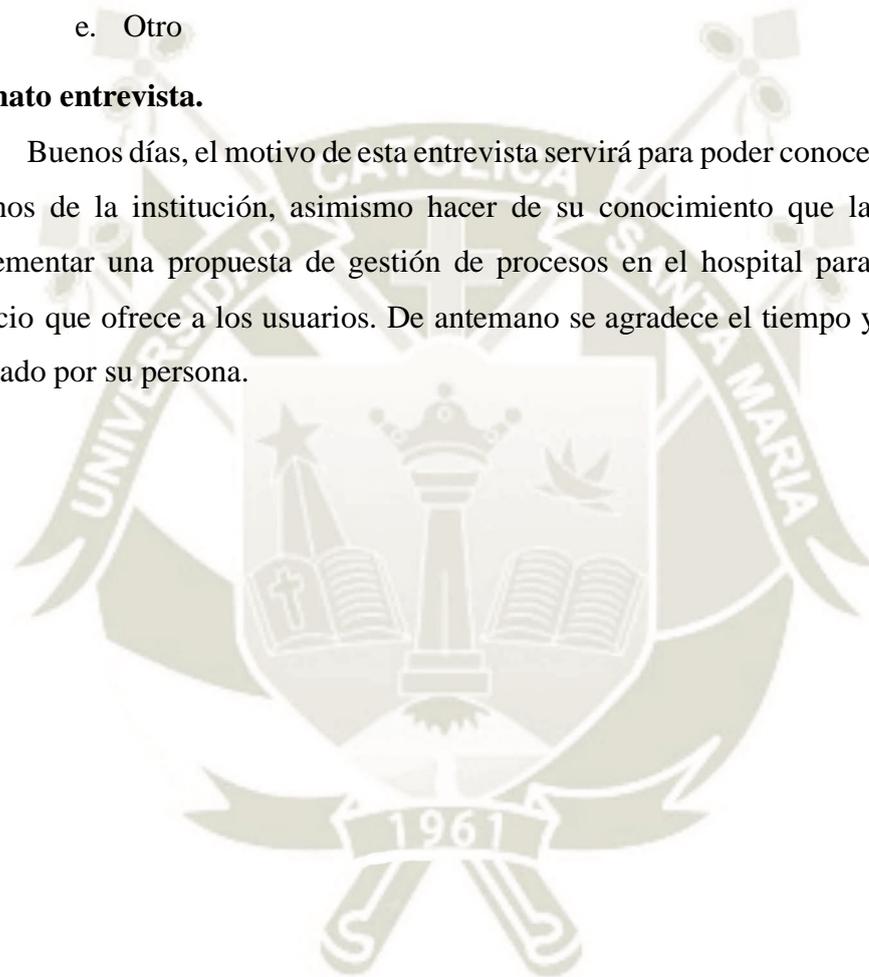
Responda a la siguiente pregunta, marcando una de las siguientes alternativas:

12. ¿Cuál cree usted que es la mayor deficiencia en su organización, que no permite la implementación de gestión por procesos?

- a. Capacitación
- b. Tiempo
- c. Materiales
- d. Trabajo en equipo
- e. Otro

Formato entrevista.

Buenos días, el motivo de esta entrevista servirá para poder conocer los procesos internos de la institución, asimismo hacer de su conocimiento que la finalidad es implementar una propuesta de gestión de procesos en el hospital para optimizar el servicio que ofrece a los usuarios. De antemano se agradece el tiempo y cooperación brindado por su persona.



**1. Nombre
completo**

**2. Cargo
desempeñado**

3. Por favor describa el proceso que realiza según el área donde trabaja:

**4. Por favor comente si existe algún defecto o inconveniente en el o proceso
que describió:**

5. Mencione si existen problemáticas en su área

6. Califique la efectividad de los procesos que desarrolla en su unidad

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

**7. Comente si existe alguna particularidad en su servicio con relación a los
demás**

8. ¿Ha recibido reclamos respecto a su servicio de parte de los usuarios?

Describir

9. Que aspectos destacaría de su área

10. Cómo describiría el clima laboral en donde se desempeña

Análisis FODA.

Después de haber realizado las encuestas al personal y de haber entrevistado a los jefes de las áreas asistenciales para poder determinar el nivel de implementación de gestión por procesos en el hospital se utilizará una herramienta para analizar la situación actual de la institución con la finalidad de plantear objetivos o tomar decisiones.

- Fortalezas
- Oportunidades
- Debilidades
- Amenazas

Una vez de haber obtenido información del personal del hospital se podrá determinar cuan identificados se sienten con su labor al momento de atender al usuario buscando su satisfacción y luego de haber estructurado la matriz FODA se podrá identificar cual es el principal problema del hospital con respecto a sus procesos.

Para relacionar cada resultado y analizar el grado de impacto es recomendable que se grafique un diagrama de causa efecto.

Al tener la matriz FODA Y el diagrama de causa efecto se propone formular objetivos estratégicos con iniciativas, de tal manera que se puede relacionar los objetivos de manera gráfica.

Formato tabla de objetivos estratégicos e iniciativas.

Perspectivas	Objetivos	Iniciativas

Con todas las herramientas elaboradas, información obtenida y objetivos formulados se procede a implementar la gestión de procesos

Pasos para la implementación

Conformación de equipo de trabajo
Identificación de los procesos
Documentación y clasificación de los procesos
Mapeo de procesos asistenciales
Propuesta de manual de procesos

Conformación de equipo de trabajo

El equipo deberá estar conformado por un jefe de departamento, un jefe de servicio, jefe de la oficina de planeamiento y calidad, un representante de la dirección y el investigador

ACTA DE CONFORMACION DEL EQUIPO

HOSPITAL III EXSALUD YANAHUARA

COORDINADOR DEL EQUIPO

Nombre:

Cargo: jefe de planeamiento y calidad del Hospital III ESSALUD Yanahuara

FUNCIONES

-Dar seguimiento al avance en la descripción y diagramación de los procesos del Hospital III ESSALUD Yanahuara

-Coordinar temas relacionados con la descripción y diagramación de los procesos

-Validar el avance de los trabajos realizados

-Consolidar la elaboración del Informe Técnico del diseño de los procesos para su aprobación por el director del hospital

Integrantes de Equipo de trabajo

Nombre y Apellidos	Cargo	Firma

FUNCIONES EQUIPO DE TRABAJO

Identificar los procesos del Hospital III ESSALUD Yanahuara

Recabar datos de procesos identificados

Plasmar los procesos en las fichas correspondientes

Presentar los documentos a la dirección para su aceptación

Firma del responsable del equipo

Fecha:

Firma de director del Hospital III ESSALUD Yanahuara

Fecha:

Para que haya una buena comunicación y coordinación se propone que las reuniones se den una vez a la semana para esclarecimientos y posibles acuerdos

Capacitación.

Se ve la posibilidad de ofrecer capacitaciones a los jefes de departamento de las áreas asistenciales con:

- Programas informativos
- Mejor de relaciones laborales
- Productividad laboral

Para la capacitación del personal se propone realizar un feedback de la misión, visión y valores del hospital para promover el compromiso de los trabajadores con su institución, también se propone incentivar la relación con el usuario publicando en murales los diagramas de flujo de los procesos según corresponda, para generar seguridad y confianza

Se necesitará realizar un inventario de los procesos de la organización, se va a utilizar el mapa de procesos, es imprescindible separar y ordenar cada área para encontrar los procesos críticos, los que se relacionan directamente con el usuario. Se propone analizar los procesos asistenciales de la institución.

Ya identificados los procesos asistenciales y, analizadas las áreas, se tendrá que clasificar los procesos que permitan agrupar las diferentes especialidades del hospital, se tomarán primordialmente las áreas que tienen el primer contacto con el usuario, como:

- 1) **Consulta externa de las especialidades**
- 2) **Emergencia**

A partir de estos servicios, los usuarios son derivado a:

- 3) **Hospitalización**
- 4) **Sala de**

operaciones

Complementado por

- 5) **Farmacia**

Por lo tanto, se van a considerar estos 5 procesos como los principales, ya que agrupan todos los primordiales servicios que ofrecen el hospital y sus especialidades en relación directa con el usuario y su satisfacción. Para llevar esto a cabo se necesitará realizar un análisis al reglamento de organización y funciones y estructurar el mapa de procesos.

Para realizar el análisis de los procesos se propone utilizar la matriz SIPOC, es esta se encuentran

- Entradas
- Salidas
- Proveedores
- Clientes
- Actividad principal

Para la recolección de estos datos se propone un formato de actividades, adjuntamente a esto también se propone realizar un diagrama de flujo por cada proceso.

Responsable del proceso	Actividades del proceso	Código:
Descripción de Actividades	Nombre del proceso	Fecha:
Descripción de Actividades	Responsable	

Manual de procesos y procedimientos

Se propone un manual de proceso y procedimientos en donde se deben considerar los siguientes aspectos:

Manual de procesos y procedimientos					
Encabezado	Pie de pagina	Formato	Software	indicadores	Mejora continua
Primeramente debe aparecer el nombre del documento (si es diagrama de flujo o ficha de procesos) seguido del código, versión, página y fecha de elaboración	De tener los nombres, cargos y firmas de quienes lo elaboraron , revisaron y finalmente aprobaron	Este debe tener en cuenta: Nombre del proceso Tipo de proceso Actividad es Recursos	La red asistencial ESSALUD cuenta con un sistema de gestión hospitalaria, que sirve para dar acreditación rápida en servicios como consultas externas, hospitalización o emergencia, también se usa para separar citas ingresando los datos de la consulta o recetas para medicamentos	Analizar si las áreas asistenciales cuentan con indicadores establecido s	Se propone que lleven a cabo reuniones trimestrales con el objetivo de optimizar los indicadores de gestión hospitalaria . Se propone formato de acta de reunión.

Aprobación

El manual de procesos debe ser aprobado únicamente por el director del Hospital, habiéndose realizado previamente la revisión correspondiente de parte de la oficina de planeamiento y calidad.

