UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA RED ASISTENCIAL ESSALUD-UCAYALI, PUCALLPA 2018.

==========

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

TESISTA:

VÁSQUEZ VÁSQUEZ CECILIA

PUCALLPA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 10:00 horas, del día 01 de setiembre de 2021, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. Lincoln Fritz Cachay Rojas ..... Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz ..... Secretario

Mg. Olmedo Pizango Isuiza ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en: Gestión Pública

.....

Mención: Gestión Pública

Don(ña) Cecilia Vásquez Vásquez ,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:
"Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Red asistencial ESSALUD - Ucayali, Pucallpa 2018"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

Sin observaciones.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de dieciséis (16)

Equivalente a ...aprobado....., por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 11:00 horas del 01 de septiembre del 20 21.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0267-2021

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final **(Tesis), titulado:**

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA RED ASISTENCIAL ESSALUD-UCAYALI, PUCALLPA 2018".

Cuyo autor (es)	:	**VÁSQUEZ VÁSQUEZ CECILIA**
Escuela	:	POSGRADO
Maestría	:	GESTIÓN PÚBLICA
Mención	:	GESTIÓN PÚBLICA
Asesor(a)	:	Mg. CHANG SALDAÑA, JACKIE FRANK

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 09/07/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, CECILIA VASQUEZ VASQUEZ

Autor(a) de la TESIS de posgrado titulada:

"GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA RED ASISTENCIAL ESSALUD - UCAYALI, PUCALLPA 2018"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA

En la Escuela de Posgrado, Maestría: GESTIÓN PUBLICA

Mención: _____

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 01 / 09 / 2021

Email: CeciliaVasquez1235@gmail.com

Firma: cecita4

Teléfono: 945299695

DNI: 46282096

DEDICATORIA

A mi amada familia y mis adorados padres.

AGRADECIMIENTO

A nuestro creador por darme la salud en estos tiempos difíciles y cumplir mis sueños de obtener mi grado de maestro en Gestión Pública.

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018, en esa línea conlleva lograr los objetivos en base a su función de control otorgando logros positivos a la institución que guarda relación para conseguir la calidad de servicio, el estudio identifica la asociación entre la planeación del tiempo de servicio y la conformidad de atención del paciente en la Red Asistencial Essalud, con una adecuada organización de los recursos logísticos y la calidad de medicamentos administrados a los pacientes, que es uno de los requerimientos por parte de los asegurados, por ello la dirección contribuye significativamente en la mejora administrativa y la seguridad en la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018, el marco metodológico tiene como propósito ampliar y profundizar conocimientos sobre la gestión administrativa y relacionar con la calidad de servicio, por ende es de tipo básica, de alcance correlacional de diseño no experimental, aplica como instrumento la encuesta por ser de característica transversal de enfoque cuantitativo, de acuerdo a los resultados como consecuencia del trabajo de campo se concluye que existe grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

Palabras clave: Gestión administrativa, Planeación, Calidad de servicio.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the degree of relationship between administrative management and the quality of service to the user, in the Essalud Assistance Network - Ucayali, Pucallpa, 2018, in that line it entails achieving the objectives based on its control function granting positive achievements to the institution that is related to achieving the quality of service, the study identifies the association between the planning of the time of service and the compliance of patient care in the Essalud Assistance Network, with an adequate organization of logistical resources and the quality of drugs administered to patients, which is one of the requirements of the insured, therefore the management contributes significantly to administrative improvement and safety in the quality of service to users, in the Essalud Assistance Network - Ucayali, Pucallpa , 2018, the methodological framework aims to broaden and deepen knowledge about administrative management It goes and relates to the quality of service, therefore it is of a basic type, of correlational scope of non-experimental design, the survey is applied as an instrument because it has a cross-sectional characteristic with a quantitative approach, according to the results as a consequence of the field work. concludes that there is a degree of relationship between administrative management and the quality of user service, in the Essalud Assistance Network - Ucayali, Pucallpa, 2018.

Keywords: Administrative management, Planning, Quality of service.

INTRODUCCIÓN

El propósito de la investigación es determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018, la calidad de los servicios está supeditado al trabajo que cada administrativo realiza siendo esta mecanizado y típico, los aspectos esenciales de la administración no tiene una buena difusión de los diversos manuales de procedimientos que sirven de guía para lograr la calidad en la atención de los pacientes, consolidando la dirección como un elemento fundamental para realizar de manera eficiente las labores.

Estos aspectos no se optimizan de ahí la percepción de lentitud en los procesos administrativos porque falta proyectar y definir objetivos, otro elemento condicionante es la falta de disponibilidad presupuestal, decisiones gerenciales que ayudan en la mejora administrativa, desabastecimiento de medicina que genera conflictos con los pacientes que pone en duda la calidad de atención al usuario externo.

La investigación cuenta con la siguiente estructura:

Capítulo I; En esta parte se describe la problemática contextualizando de lo general a lo particular, considerando el enfoque cuantitativo de la investigación, se formulan el problema, objetivo y la hipótesis general y específicas, la justificación e importancia de la investigación teórica, metodológica y práctica, viabilidad y limitaciones del estudio.

Capítulo II; En esta parte se presentan los antecedentes relacionados con la investigación a nivel internacional y nacional, del mismo modo se presentan las bases teóricas, bases filosóficas, definiciones conceptuales y bases epistémicas de la investigación.

Capítulo III; Se presentan la metodología de estudio, resaltando el tipo de investigación, alcance y diseño de estudio, se expone el esquema, población, muestra y los instrumentos de recopilación de datos.

Capítulo IV; Se presentan los resultados de la investigación mediante estadígrafos.

Capítulo V; se presentan las discusiones de resultados de la investigación.

Conclusiones

Sugerencias

Anexos

ÍNDICE

DEDICATORIA ii
AGRADECIMIENTO vii
RESUMEN viii
ABSTRACT ix
INTRODUCCIÓN x
ÍNDICE xii
ÍNDICE DE TABLAS xv
ÍNDICE DE FIGURAS xvi
CAPÍTULO 14
1. EL PROBLEMA DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA 14
1.1. DESRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA 14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL 16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS 17
1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS 17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL 17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 17
1.4. HIPÓTESIS 18
1.4.1. HIPOTESIS GENERAL 18
1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 18
1.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN 18
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 19
1.7. VIABILIDAD 21
1.8. LIMITACIONES 21

CAPÍTULO II 22
2. MARCO TEÓRICO 22
2.1. ANTECEDENTES 22
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES 22
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES 25
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES 29
2.2. BASES TEÓRICAS 30
2.3. BASES O FUNDAMENDOS FILOSÓFICOS 39
2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES 39
2.5. BASES EPISTÉMICOS 40
CAPÍTULO III 42
3. MARCO METODOLÓGICO 42
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN 42
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN 43
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 44
3.3.1. POBLACIÓN 44
3.3.2. MUESTRA 44
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 47
3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 47
3.6. TÉNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENO Y PRESENTACIÓN DE DATOS 48
CAPÍTULO IV 49
4. RESULTADOS 49
CAPÍTULO V 106
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 106
CONCLUSIONES 108
SUGERENCIAS 109

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Planeación del tiempo de servicio – I	54
Tabla 2	Planeación del tiempo de servicio – II	56
Tabla 3	Planeación del tiempo de servicio – III	58
Tabla 4	Planeación del tiempo de servicio – IV	60
Tabla 5	Organización de los recursos logísticos – I	62
Tabla 6	Organización de los recursos logísticos – II	64
Tabla 7	Organización de los recursos logísticos – III	66
Tabla 8	Organización de los recursos logísticos – IV	68
Tabla 9	Dirección de mejora administrativa – I	70
Tabla 10	Dirección de mejora administrativa – II	72
Tabla 11	Dirección de mejora administrativa – III	74
Tabla 12	Dirección de mejora administrativa – IV	76
Tabla 13	Fiabilidad de la calidad de servicio al usuario – I	78
Tabla 14	Fiabilidad de la calidad de servicio al usuario – II	80
Tabla 15	Fiabilidad de la calidad de servicio al usuario – III	82
Tabla 16	Fiabilidad de la calidad de servicio al usuario – IV	84
Tabla 17	Capacidad de atención de la calidad de servicio al usuario – I	86
Tabla 18	Capacidad de atención de la calidad de servicio al usuario – II	88
Tabla 19	Capacidad de atención de la calidad de servicio al usuario – III	90
Tabla 20	Seguridad de atención de la calidad de servicio al usuario- I	92
Tabla 21	Seguridad de atención de la calidad de servicio al usuario- II	94
Tabla 22	Seguridad de atención de la calidad de servicio al usuario- III	96
Tabla 23	Seguridad de atención de la calidad de servicio al usuario- IV	98
Tabla 24	Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario	100
Tabla 25	Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario	102
Tabla 26	Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario	104
Tabla 27	Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario	106
Tabla 28	Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Planeación del tiempo de servicio – I	54
Figura 2	Planeación del tiempo de servicio – II	56
Figura 3	Planeación del tiempo de servicio – III	58
Figura 4	Planeación del tiempo de servicio – IV	60
Figura 5	Organización de los recursos logísticos – I	62
Figura 6	Organización de los recursos logísticos – II	64
Figura 7	Organización de los recursos logísticos – III	66
Figura 8	Organización de los recursos logísticos – IV	68
Figura 9	Dirección de mejora administrativa – I	70
Figura 10	Dirección de mejora administrativa – II	72
Figura 11	Dirección de mejora administrativa – III	74
Figura 12	Dirección de mejora administrativa – IV	76
Figura 13	Fiabilidad de la calidad de servicio al usuario – I	78
Figura 14	Fiabilidad de la calidad de servicio al usuario – II	80
Figura 15	Fiabilidad de la calidad de servicio al usuario – III	82
Figura 16	Fiabilidad de la calidad de servicio al usuario – IV	84
Figura 17	Capacidad de atención de la calidad de servicio al usuario – I	86
Figura 18	Capacidad de atención de la calidad de servicio al usuario – II	88
Figura 19	Capacidad de atención de la calidad de servicio al usuario – III	90
Figura 20	Seguridad de atención de la calidad de servicio al usuario- I	92
Figura 21	Seguridad de atención de la calidad de servicio al usuario- II	94
Figura 22	Seguridad de atención de la calidad de servicio al usuario- III	96
Figura 23	Seguridad de atención de la calidad de servicio al usuario- IV	98
Figura 24	Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario	100
Figura 25	Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario	102
Figura 26	Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario	104
Figura 27	Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario	106
Figura 28	Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario	108

CAPÍTULO
1. EL PROBLEMA DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

1.1. DESRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La gestión administrativa en los entes gubernamentales pasa por un proceso de optimización de la gestión, adecuación del planeamiento estratégico que conlleve a la ansiada calidad de servicios de los usuarios en los diferentes sectores a nivel global, que tiene propósitos definidos como la mejora en la calidad de servicio en los sectores estratégicos como la salud, donde se puede observar la carencia deficiencias y carencias de recursos humanos por distintos factores entre las importantes la falta de equipos y recursos económicos.

La calidad de servicio es el pilar fundamental de toda institución pública de la salud y las prestadoras de salud de los trabajadores asegurados, que por su valoración de la vida de los pacientes por una serie de enfermedades no reciben una calidad de servicio de salud, por ello la brecha en América Latina respecto a la calidad de servicio es significativo, por ello resulta prioritario asignar presupuesto que contribuyan contar con especialistas que garanticen una eficiente atención.

Tal como (García & Pérez, 2002) señala que el hecho de que grandes sectores de la población de la mayoría de los países de América sigan sin tener un acceso real a los servicios de salud y que este déficit de cobertura se produzca en medio de una restricción considerables de los recursos disponibles para el sector, presenta un gran desafío para la capacidad de organización y gestión de los sistemas nacionales de salud.

En nuestro país la gestión administrativa en el ámbito gubernamental viene desarrollándose bajo un proceso de eficiencia, básicamente en sectores de la Es salud, donde la atención de la salud es prioritario para los millones de asegurados que requieren de manera urgente la atención a sus males, sin embargo la falta de recursos

humanos, equipamiento, medicamentos hacen difícil la atención de calidad que esperan los pacientes día a día, lo cual es un problema que aqueja el sector de Es salud, por las múltiples carencias que afrontan los profesionales en las diferentes instituciones de Red asistencial Es salud, en ese sentido la región de Ucayali no es ajeno a esta grave problemática.

A setiembre del 2018 la Red asistencial Es salud-Ucayali, tenía una población asegurada según datos estadísticos la página Institucional de 74,261 usuarios siendo éste un reto para que dicho hospital se prepare ante el aumento de población asegurada generando una necesidad de más atenciones en consulta externa, hospitalización, obstetricia, atención primaria, centro quirúrgico y emergencia. (EsSalud, 2018)

El problema principal de la gestión administrativa, radica en la necesidad de una mejor programación de Medicina y Material Médico, roles de atención de los médicos es decir; un mejor mecanismo de gestión en el personal asistencial que deben ser guiados por un personal administrativo que serán ellos los que brinden la planificación, dirección, organización y control de la Red Asistencial Pucallpa para lograr la visión, mantener la misión y cumplir los objetivos, para ello es necesario crear mecanismos y/o herramientas que mejore los diversos problemas que se están presentando actualmente que impide el mejor desempeño, coordinación, competitividad del personal y falta de control en la Red Asistencial Pucallpa.

Las causas del problema en el ámbito administrativo es el desconocimiento de las verdaderas funciones de cada uno de los trabajadores (Usuario interno) generando el descuido de sus verdaderas labores; esto también trae consigo cuellos de botellas, acumulación de las funciones, estrés, entre otros. Existe personal en puestos que no están acorde al tipo de categoría que estos tienen tales como auxiliares, técnicos, bachilleres y profesionales. Otro problema, es que el trabajo que cada administrativo

realiza es mecanizado y típico, no existe una buena difusión de los diversos manuales de procedimientos que son aquellos que sirven de guía y dirección para realizar más eficiente su labor; estos puntos principales generan lentitud en los procesos administrativos, falta de disponibilidad presupuestal, malas decisiones gerenciales, desabastecimiento de medicina y material estratégico, mala calidad de atención al usuario externo, deficiente administración de los recursos financieros, quejas y reclamos.

Actualmente la Red necesita de manera urgente que su personal administrativo tenga una excelente preparación en Administración y Planificación Hospitalaria y así lograr una alta calidad de atención médica a sus asegurados. El aspecto de las finanzas, la Red Asistencial Essalud Pucallpa atraviesa por diversas circunstancias en el manejo del presupuesto anual haciendo que éstos no sean suficientes para su sostenimiento.

La falta de proactividad es un tema delicado, es decir, incurre un gasto de fondos presupuestarios ante la reacción del personal asistencial en situación de emergencia cuando tuvieron la posibilidad de anticiparse ante estas urgencias optando por referir a pacientes a clínicas y/o hospital regional donde sus tarifas son altas.

La Red presenta un descuido en sus ambientes físicos, camillas desgatadas, falta de un croquis de todo el hospital para la guía del paciente, aires acondicionados malogrados generando diversos pagos en mantenimiento correctivo y servicios higiénicos deslucidos.

En por ello la preocupación en realizar esta investigación titulada: Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud- Pucallpa Ucayali, 2018. y aportar conocimiento y posibles comportamientos de esta problemática social, es por ello que nos formulamos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

a. ¿Cuál es la relación entre la planeación del tiempo de servicio y la conformidad de atención del paciente en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018?
b. ¿Cuál es la relación entre la organización de los recursos logísticos y la calidad de medicamentos administrados a los pacientes en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018?
c. ¿Cuál es la relación entre la dirección de mejora administrativa y la seguridad en la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a. Identificar la relación entre la planeación del tiempo de servicio y la conformidad de atención del paciente en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.
b. Establecer la relación entre la organización de los recursos logísticos y la calidad de medicamentos administrados a los pacientes en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

c. Analizar la relación entre la dirección de mejora administrativa y la seguridad en la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. HIPOTESIS GENERAL

Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

a. Existe una relación entre la planeación del tiempo de servicio y la conformidad de atención del paciente en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

b. Existe una relación entre la organización de los recursos logísticos y la calidad de medicamentos administrados a los pacientes en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

c. Existe una relación entre la dirección de mejora administrativa y la seguridad en la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

1.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

VARIABLE 1

Gestión administrativa

Dimensiones de la Variable 1

Planeación del tiempo de servicio.

Organización de los recursos logísticos

Dirección de mejora administrativa

VARIABLE 2

Calidad de servicio al usuario

Dimensiones de la Variable 2

Conformidad de atención al usuario.

Calidad de medicamentos administrados al usuario.

Seguridad de atención de la calidad de servicio al usuario

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El presente estudio considera que la investigación se fundamenta teóricamente por los principios de la Teoría Administrativa de las Relaciones Humanas, la que se basa en las personas y las relaciones de éstas a través de la motivación, liderazgo, comunicación y desempeño laboral todo en un clima social adecuado, además resulta de gran importancia medir la calidad del servicio que se brinde a los usuarios de la Red Asistencial ESSALUD-Pucallpa puesto que permitirá obtener indicadores que faciliten un mejor desarrollo de la Gestión Administrativa y así brindar un servicio de calidad en la red en estudio.

Metodológicamente, la determinación de la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Pucallpa, permitirá identificar el tipo de relación existente entre las variables de estudio, lo que servirá para proponer planes y estrategias que mejoren tanto los procesos de Gestión Administrativa de la red como la calidad de servicio brindado a los usuarios.

Este trabajo surge de la necesidad evidente de promover acciones que contribuyan a la Gestión Administrativa de la Red Asistencial ESSALUD Pucallpa teniendo en cuenta que resulta vital para las operaciones fundamentales de la misma, que enfocan primordialmente en la administración de los recursos humanos y la administración de los asuntos generales. Así también la puesta en marcha de una propuesta de mejoramiento de calidad de servicio, entendida como el conjunto de criterios

administrativos y organizacionales que contribuyan a la mejora de atención de los usuarios externos.

Los mayores beneficiarios de esta investigación serán los más de 74,261 asegurados que se atienden en la Red Asistencial Essalud Pucallpa y de forma indirecta la imagen institucional de Essalud.

Es así que el estudio desarrollado contribuirá a contar con un servicio de calidad que busca mejorar la calidad de vida de los asegurados, y también lograr que el personal administrativo se comprometa con su trabajo, que tenga una predisposición a brindar un buen servicio al usuario, que estén motivados y cumplan con los objetivos establecidos alcanzando los resultados deseados.

Finalmente, la investigación es viable porque, permitirá detectar aspectos que restringen brindar un servicio de calidad, mostrando que la Red Asistencial Essalud Pucallpa necesita de manera urgente una implementación de un Sistema de Gestión de Servicio al Cliente. Además, por el avance de la tecnología de la información se cuenta con investigaciones profundas con respecto a los temas de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio; por parte de las investigadoras los conocimientos, herramientas y técnicas adquiridas en nuestra vida universitaria y profesional desarrollada en la Universidad Nacional de Pucallpa, necesarias para el desarrollo de nuestra investigación. Además del apoyo y cooperación oportuna de nuestro asesor ante cualquier duda, todo gracias a su preparación académica y experiencia.

1.7. VIABILIDAD

El estudio es viable porque se cuenta con acceso a la sede de investigación; además, se cuenta con la bibliografía adecuada y acceso a internet. Se cuenta con los recursos económicos mínimo para el desarrollo del Proyecto.

1.8. LIMITACIONES

La única posible limitación sería la no participación de algunos trabajadores de ESSALUD, Pucallpa, de la muestra a participar de la investigación.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Según, (Del Salto Mariño, 2014) En los últimos años se produce un cambio importante en las relaciones médico-paciente. Uno de sus efectos es que el resultado de la atención médica se mide hoy en términos de efectividad, eficiencia, percepción por el paciente de la atención de su dolor, la sensación de su bienestar físico y mental, también, por su satisfacción con el resultado alcanzado. Por esta razón se considera oportuno analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Para lo cual se hace un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico trasversal en una población de 4822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 sujetos Se hace una encuesta con un cuestionario previamente validado, de 20 preguntas, con una confiabilidad medida por Alpha de Cronbach de 0,832. Para el estudio las principales mediciones son calidad y satisfacción. Como resultados se encuentra que, al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. (r= -0,184; p 0,000…). Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención (r= -0,192; p 0,000)

Tenemos a (Reyes Moreira, 2015) En su investigación titulada “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los Usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros la Maná periodo 2013” tiene como finalidad mejorar la Gestión Administrativa de la Cooperativa Interprovincial de Pasajeros La Maná para ello se diseñó un Manual de gestión administrativa para obtener una información real y objetiva se utilizó técnicas como la encuesta realizados a los administrativos, usuarios, choferes y ayudantes las mismas que contribuyeron para diagnosticar la entidad y detectar falencias como: la ausencia de un organigrama estructural -funcional, la inadecuada administración. Esta investigación aportó significativamente para mejorar el desarrollo de actividades que realiza la cooperativa, ya que el manual contempla la estructura organizativa, el adecuado proceso administrativo del personal. Es indispensable que las empresas se caractericen por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los usuarios que compran sus servicios, tomando en consideración la calidad de los mismos pues esto depende de las actitudes que tenga el personal, es por ello que mejorar el servicio al usuario ayuda a cubrir con la satisfacción de las necesidades totales del mismo, pues de ello depende que el personal sea eficiente en todos los niveles y áreas. Tomando en consideración lo mencionado la calidad en el servicio al usuario es un factor indispensable para satisfacer las necesidades, de conformidad con los requerimientos de cada uno de ellos. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra de servicios, operación y evaluación de los mismos, mediante un alto grado de satisfacción que experimenta el usuario. Por las características del proceso realizado y la brevedad del proceso de implementación se decide solo aplicar instrumentos para evaluar la calidad de los servicios en los usuarios, operando con una muestra de 396, con la

condición de que hubieran sido partícipes de los servicios que presta la cooperativa.

Según (Ospina Pinzon, 2015) elaboró una tesis denominada “Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario”. La investigación basa su metodología a través de una estructura en dos epígrafes. El primero se refiere a la investigación cualitativa preliminar y el segundo al diseño de la investigación cuantitativa. La investigación cualitativa tuvo un carácter exploratorio, debido a que su interés principal fue identificar a través de un contacto inicial con fuentes primarias, las principales variables de servicio relevantes para empresas reales, al momento de evaluar la calidad de servicio de sus principales proveedores de transportes de mercancías. El segundo epígrafe se centró en la investigación empírica cuantitativa. En primer lugar, se presenta la descripción del contexto y ámbito de estudio, incluyendo la descripción de la muestra de empresas participantes en términos de su distribución modal y geográfica. En segundo lugar, se desarrolla el proceso de formulación y diseño del cuestionario utilizado como herramienta para la captura de las percepciones de la muestra antes reseñada. Como resultado del proceso de análisis se tiene que el modelo estructural que se definió está compuesto por seis constructos principales que se relacionan entre sí a través de siete relaciones causales. Dichas relaciones causales se representan a través de hipótesis y fueron estimadas utilizando la metodología PLS; en el proceso de estimación del modelo, se concluye que las relaciones estructurales poseen buenos niveles de relevancia predictiva, que fue definida con los indicadores R2 y Q2, y, por último, se establece que todas las relaciones estructurales son significativas y positivas, y así, aceptar el conjunto de siete hipótesis que forman

parte de nuestro modelo conceptual. De esta forma se confirma la cadena de consecuencias calidad de servicio → valor percibido → satisfacción → lealtad aplicada al ámbito del transporte de mercancías.

Según, (Campos Encalada & Loza Chávez , 2011) Desarrollaron una investigación titulada “Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa”. Se desarrolla una investigación propositiva descriptiva. Es propositiva toda vez que existe una propuesta alternativa para dar solución al problema diagnosticado. Descriptiva porque se analiza y describe la realidad del problema a través de la observación y la encuesta para la obtención de la información. Teniendo como conclusiones: a) Se determinó que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta, b)la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales, c) No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento y d) se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Tenemos a (Ascencio Ñaure, 2017) En su investigación titulada “Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario del área de tramite documentario de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2016” siendo esta investigación de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, donde el objetivo general fue Identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario del área de tramite documentario de la Municipalidad de Lima

Metropolitana, 2016. La población de estudio estuvo conformada por 350 usuarios y la muestra fue de 172 usuarios de la gerencia de trámite a quienes se les empleó una encuesta en base a un cuestionario. Luego se procesó la información recopilada en el software SPSS, donde se utilizó la estadística descriptiva permitiendo obtener las tablas cruzadas según lo planteado en los objetivos de investigación, se analizó y se interpretó la variable gestión administrativa, indicando que es bueno en un 57 % y muy bueno en un 24%. Asimismo, se interpretó la variable calidad de servicio indicando que un 22% consideran que es bueno y un 49% señalan que es muy bueno. Además, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico mediante la prueba Rho Spearman en la contratación de hipótesis entre las variables se logró una correlación moderada en un 0.758, lo cual demuestra que una inadecuada gestión administrativa conlleva a que los trabajadores desarrollen su trabajo de forma ineficiente, generando una mala calidad en el servicio. Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario en el colegio de Ingenieros de la Libertad, 2016.

Según (Núñez Quispe & Lozano Mejía, 2017) en su tesis titulada “Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario en el colegio de Ingenieros de la Libertad, 2016” el cual fue de tipo descriptivo analítico correlacional y el objetivo fue identificar y analizar la relación que hay entre gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario en el Colegio Ingenieros de la libertad 2016, se trabajó con una muestra de 27 personas de la plana administrativa del colegio de ingenieros, mediante la encuesta se pudo determinar la relación e influencia que hay de la calidad del servicio, trabajo en equipo y capacidad de respuesta al cliente. Entre los resultados más importantes se encontró que el nivel de confiabilidad del 95% podemos concluir

que existe relación positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Colegio de Ingenieros de La Libertad 2016.

Tenemos a (Jimenez Medina, 2018) en su investigación titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público para el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha” asumió como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio público para el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, año 2016. En el aspecto metodológico es considerado como una investigación de tipo básica, para lograr su propósito se utilizó el diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. El método empleado fue el Hipotético-Deductivo. El recojo de información se dio en un único momento, aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó dos cuestionarios de tipo escala: uno para la variable gestión administrativa y el otro para calidad de servicio, ambos de 22 ítems, valorados en la Escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre), la validez de los instrumentos se determinó por juicio de expertos y para calcular la confiabilidad se usó el coeficiente Alfa de Cronbach. Tuvo como población 820 usuarios que hicieron uso de algún servicio público durante 30 días del mes de noviembre, la muestra fue de tipo probabilista representado por 262 participantes. De los resultados obtenidos en el procesamiento y análisis de los datos de la presente investigación se comprobó que, entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, existe una relación directa y significativa baja al obtener un valor de 0.296; es decir a mayor gestión administrativa mejor calidad de servicio. Así mismo se comprobó que existe una relación moderada de 29.6% entre ambas variables. Siendo el valor de significancia de se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando

efectivamente que existe una relación baja entre la gestión administrativa y la calidad de servicio público para el usuario.

Según (Baca Cornejo, 2017) En su investigación titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de la Red 07 DREC – 2015”, tuvo como objetivo general determinar la correlación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de la RED 07 DREC – 2015. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo, el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra es censal conformada por 277 docentes de las instituciones educativas de la RED 07 DREC – 2015. La técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a los docentes. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el alfa de Cronbach que salió alta en ambas variables: 0.952 para la variable Gestión Administrativa y 0.929, para la variable Calidad de Servicio y como sustento se citó a Fayol citado por Vergara. (2011), quien sostiene que la gestión administrativa es el conjunto de teorías, técnicas, principios y procedimientos, aplicados al desarrollo empresarial a fin de lograr un óptimo rendimiento en beneficio de la comunidad como respaldo para la Gestión Administrativa, y para la variable Calidad de Servicio, citamos a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), quienes sostienen que la calidad del servicio, es la orientación adecuada de los recursos materiales y humanos de una institución o empresa para lograr la satisfacción y bienestar en los usuarios” En la presente investigación se arribó a la conclusión, que existe relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en las instituciones

educativas de la RED 07 DREC – 2015. Lo cual se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .606*).

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Según (Luján Canduelas, 2018) en su investigación “Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE 2018”, luego de aplicar sus instrumentos con el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observó un valor de 0,716 lo que significa que existe una correlación positiva alta, y con respecto al valor de “sig.” se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), por ende, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

Según (Tello Carrasco, 2017) en su tesis “Auditoria interna y gestión administrativa de la empresa CREDIVARGAS, Pucallpa Perú 2016”, concluyo que existe relación de las variables de la Auditoría interna y la Gestión Administrativa de la empresa Credivargas, confirmadas por el coeficiente de Pearson que arrojó r=0,9399 positiva muy alta, así mismo su nivel de significancia fue p= 0,018 < 0,05; siendo significativo. Existe relación entre la dimensión Proceso de Auditoría Interna y la Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, el coeficiente de Pearson arrojó r =0,95 positiva muy alta, siendo P= 0,015 < 0,05; es significativo. Existe relación entre la dimensión Normas de Auditoría Interna y la Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, el coeficiente Pearson arrojó r=0,932 positiva muy alta, así mismo P= 0,021 < 0,05; es significativo.

También (Reátegui Pinedo & Paredes Huanio, 2017) tenemos la tesis titulada “Capacitación empresarial y su incidencia en la Gestión Administrativa

de la Empresa American Metal S.A.C. del Distrito de Callería- Pucallpa, 2016", en donde los autores a partir de sus resultados obtenidos del estudio se ha determinado y concluido que la implementación de la capacitación empresarial en la gestión administrativa influye significativamente en el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa American Metal S.A.C., lo cual se vio reflejado en el fortalecimiento de habilidades gerenciales, relaciones laborales, satisfacción de los clientes y buen desempeño y productividad de los trabajadores, lográndose un grado de asociación fue 0.707 moderada y p= 0,00 <0.01 resultando ser altamente significativo con un 1% (p<0.01). Conclusiones: La implementación de un plan de capacitación empresarial en la gestión administrativa influye significativamente en el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa American Metal S.A.C. (Reátegui & Paredes, 2017).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Bases teóricas de la variable 1 gestión Administrativa

2.2.1.1. Definición de gestión Administrativa

Según el autor (Bachenheimer h. , 2010), definen a la gestión administrativa como el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.

(Muñiz, 2010) "La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros"

2.2.1.2. Teorías de la Gestión administrativa

Según (Fayol, 1980)**,** la doctrina administrativa tiene por objeto facilitar el gobierno de las empresas, sean industriales, sean militares o de cualquier otra índole; sus principios, sus reglas y sus procedimientos deben, pues responde tanto a las necesidades del ejercicio como a las necesidades de la industria; añade: Administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

La teoría clásica de la administración fue desarrollada por el francés Henri Fayol. Para la época en que fue desarrollada, esto es 1916 aproximadamente, la teoría en boga era la formulada por Taylor en los Estados Unidos y se caracterizaba por el énfasis en la tarea realizada por el operario (es decir, el cargo o función) era pues, la administración científica. Por otro lado, Fayol formulaba su teoría clásica que se caracteriza por el énfasis en la estructura que la organización debería poseer para ser eficiente (Arcia Cáceres, 2011).

En un artículo publicado en Gestiopolis ("Fundamentos y Principios de la Administración Científica", s.f.) Citó a Taylor, el cuál define sus 4 principios para Administración Científica:

a. Estudio científico del trabajo, debe ser realizado por un equipo de especialistas; ese estudio dará lugar a la creación de una oficina o servicio de métodos de trabajo. Se definirán los procesos operativos más económicos y se establecerá la cantidad de trabajo que debe realizar un obrero colocado en condiciones óptimas; si el obrero obtiene esa cantidad deberá percibir un salario muy alto.

b. Selección científica y entrenamiento obrero. Taylor recomienda una selección sistemática según las aptitudes y estima que,

cualquier trabajador puede resultar excelente para por lo menos un puesto de trabajo.

c. Unión del estudio científico del trabajo y de la selección científica del trabajador, “se trata de que los obreros apliquen la ciencia” y es allí donde fracasan muchos dirigentes y no los obreros, porque los primeros no quieren cambiar sus métodos.

d. Cooperación entre los dirigentes y los obreros; “el trabajo y la responsabilidad del trabajo se dividen de manera casi igual entre dirigentes y obreros”.

Al decir ciencia, Taylor se refiere a que la observación y la medición sistemáticas

2.2.1.3. Dimensiones de la Gestión administrativa

a. Planeación.

La Planificación Estratégica es un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias.

Es una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro las organizaciones e instituciones, para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr el máximo de eficiencia y calidad de sus prestaciones (Arcia Cáceres, 2011).

Una publicación de Gestiopolis afirma que para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado

con los objetivos que se van a alcanzar. El siguiente paso es alcanzarlos. ¿Esto origina las preguntas de que trabajo necesita hacerse? ¿Cuándo y cómo se hará? Cuáles serán los necesarios componentes del trabajo, las contribuciones y como lograrlos. En esencia, se formula un plan o un patrón integrando predeterminando de las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, del propósito de ver hacia delante. ("Planeación como etapa del proceso administrativo", s.f.).

b. Organización.

Según Chiavenato (2001), Definen la Organización como unidad o entidad social, en donde las personas interactúan para alcanzar objetivos específicos. En este sentido, la palabra organización denota toda empresa humana creada intencionalmente para alcanzar objetivos determinados. Las empresas constituyen un ejemplo de organización social. Desde este punto de vista, la organización puede concebirse desde dos aspectos:

- Organización formal: se basa en la división racional del trabajo y la diferenciación e integración de los miembros, de acuerdo con algún criterio establecido por aquellos que tienen en sus manos el proceso decisorio. Es la organización planeada: la que está en el papel. Generalmente es aprobada por la dirección y comunicada a todos mediante los manuales de la organización, las descripciones de cargos, los organigramas, las normas y reglamentos, etc. En otros términos, es la organización formalizada oficialmente.

- Organización informal: surge espontánea y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal, y a partir de las relaciones como ocupantes de cargos. Se forma a partir de las relaciones de amistad (o de antagonismos) y del surgimiento de grupos informales que no aparecen en el organigrama ni en ningún otro documento formal.

c. Dirección.

En artículo sobre gestión administrativa de dirección, conceptualiza a la dirección en el proceso administrativo como la fase más dinámica de todo el proceso, debido a la interactividad que existe entre las personas miembros de un equipo de trabajo y su gerente. Entender el concepto de la dirección en el proceso administrativo y sus funciones es fundamental para avanzar en las otras fases del proceso.

Para dirigir un conjunto de actividades se requiere que el gerente tenga capacidad de persuasión y la habilidad de liderar. Un líder, además, debe tomar decisiones lógicas, aunque también existirán algunas basadas en la intuición; por lo que su experiencia es fundamental. ("La Dirección en el Proceso Administrativo", s.f.)

2.2.2. Bases teóricas de la variable 2 Calidad de Servicio

2.2.2.1. Definición de calidad de Servicio

Según (Juran & Gryna, 1998), exponen a la calidad como “es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente.

Para (ISHIKAWA, 1994) el término calidad se relaciona muchas veces con un producto o servicio extraordinario o excepcional, sin embargo, el concepto que nosotros queremos desarrollar no tiene por

qué guardar relación con lo «magnífico», diseñando, fabricando y vendiendo productos con una calidad determinada que satisfagan realmente al cliente que los use. Por tanto, no se refiere únicamente a productos o servicios de elevadas prestaciones. (p.5)

2.2.2.2. Teorías de calidad de Servicio

Según (Albrecht, 1994) propone que “el tiempo ha cambiado y no vivimos más en una economía de manufactura. Ahora vivimos en una nueva economía, la Economía de Servicios, donde las relaciones están llegando a ser más importantes que los productos físicos”

Un documento web establecido como ("Marco Teórico", s.f.) afirma que la Calidad y servicio son dos conceptos indesligables cuando se trata de la relación directa que establecen las organizaciones con los clientes, asimismo en algunos casos se le incluye dentro del genéricos productos sin diferenciarlos de otras mercancías a las que acceden las personas.

Al mismo tiempo determina que cuando lo que se ofrece a las personas es salud, la connotación de la calidad del servicio que se presta al cliente que acude para restablecer su estado de salud, requiere de una serie de acciones que tiendan no tan solo a confortarlas y aliviarlas físicamente, del mismo modo afirma que también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la atención del personal administrativo, el tratamiento especializado médico que el paciente requiere, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente, con asertividad, responsabilidad, rapidez,

oportunidad, higiene, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse.

2.2.2.3. Dimensiones de la calidad de Servicio

a. Capacidad de atención de la calidad de servicio al usuario.

Según (Tomás , 1995), afirma que la calidad, cuando se habla de servicios, no significa lujo, ni algo inmejorable, ni el nivel superior de la gama. Está relacionado con la demanda existente o posible de los clientes. Si un segmento importante de clientes no espera que el servicio se preste en menos de tres días, no es preciso hacerlo en tres horas. Según el objetivo al que se tienda, tres días o tres horas pueden ser niveles de calidad válidos. Una cadena de pizzas puede servir una cena de calidad por 6 €. y un buen restaurante por 60 €. Cada nivel de calidad responde al valor que el cliente está· dispuesto a pagar en función de la satisfacción de sus necesidades. Según esto definiremos Calidad de Servicio como la adecuación entre las necesidades del cliente y las prestaciones correspondientes que satisfacen esas necesidades. A más adecuación más calidad, a menos adecuación, menos calidad.

Según la (Organización Mundial de la Salud, s.f.) menciona que la calidad en salud, en su más amplia concepción globaliza la complejidad que caracteriza a los servicios de salud, en tanto el servicio va dirigido a garantizar la vida del ser humano; en este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) se manifiesta sobre la responsabilidad compartida que debe existir entre el estado, los prestadores del ser-vicio con los usuarios-pacientes, definiéndola como: “el conjunto de servicios diagnósticos y

terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimiento del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso”

b. Seguridad de atención de la Calidad de servicio al usuario.

Cabe decir que (Organización Mundial de la Salud, s.f.) conceptualiza que la calidad y seguridad de la atención es hoy en día una prioridad a nivel mundial y en todos los niveles asistenciales. Garantizar que la atención que se proporciona a los usuarios cumple con los estándares internacionales de calidad y los protege de riesgos inherentes al sistema de salud, es un reto que requiere el compromiso de todos los involucrados en el área de la salud.

También tenemos a (Johnson, Tsiros, & Lancioni, 1995). Estos autores modelan la calidad del servicio en la que distinguen tres dimensiones: input, donde esta dimensión se considera si existen condiciones para que pueda realizarse el servicio tales como: la infraestructura necesaria para dotar el servicio, si las áreas están apropiadamente amuebladas, limpias y listas, y si previamente se han seleccionado los proveedores adecuados; el conocimiento y habilidades que posean los empleados es un input crítico. Los inputs deben adquirirse de otros sistemas o bajo el estudio de sistemas. Por otra parte, teneos al process, este se refiere a la calidad de la interacción entre proveedores y consumidores, esto es cuando el servicio se produce, ya que producción y consumo son inseparables. El output, es la tercera

dimensión del modelo, es una medición de lo que ha sido producido como un resultado de proveer el servicio. Regularmente implica un cambio en el estado físico o mental del consumidor o un cambio en alguna de sus posesiones. Los outputs de un sistema son provenientes de otros sistemas, adquiridos por los consumidores para su propio uso, consumidos por el mismo sistema en un subsecuente ciclo productivo. Cuando esto sucede así se denomina retroalimentación.

c. Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario

La normativa (DECRETO SUPREMO Nº 013-2006-SA , 2014) en su artículo 2° define a la calidad de la atención como el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

(Parasuraman a Zeimthaml & Berry, 1985) Fueron capaces de encontrar cinco dimensiones totales del funcionamiento del servicio: Tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía.

2.3. BASES O FUNDAMENDOS FILOSÓFICOS

Según (Pardo Rodríguez, 2011), nos aclara que, al hablar de bases filosóficas, no es más que hacer explícito un principio de cualquier investigación. (p.102)

Esta investigación titulada “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Red asistencial Essalud-Ucayali, Pucallpa 2018”, tratara de precisar cómo es la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD de Pucallpa, apoyándose en los antecedentes y teorías planteadas y teniendo como estudio base al de (OCAMPOS GUERRERO & VALENCIA CONCHA, 2017) en donde sus resultados obtenidos muestran que existe relación significativa entre las variables del estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES

a. Motivación

Define a la motivación como uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones. (Gestiópolis, s.f.)

b. Autocontrol

Según (Shaffer & Kipp, 2007) definen al autocontrol como la capacidad para regular la conducta e inhibir acciones que resultan negativas como por ejemplo la violación a las reglas y que, de otra manera se podría estar inclinado a realizar, es un tributo incuestionablemente importante ya que si siempre se perdiera el control de los impulsos inmediatos se estaría continuamente en violación de los derechos de otros, se dejaría de mostrar paciencia y auto sacrificio.

c. Planeación

Para la Real Academia Española (s.f.) la planeación forma parte de un plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria, etc.

d. Calidad

Según la Norma ISO 9000 (2000), interpreta a la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

e. Empleados

En un sitio web Conceptos y Definiciones (s.f) afirma que un empleado es la persona que trabaja para un empleador público o privado y recibe una remuneración en forma de sueldo, salario, comisión, pago a destajo o pago en especie.

2.5. BASES EPISTÉMICOS

Según (Lázaro Arroyo, s.f) define a las bases epistemológicas en dos puntos de vista: En un primer punto de vista, vienen a ser los principios, axiomas o postulados en los cuales se asienta un tipo de conocimiento, llámese filosófico, científico, artístico, intuitivo, religioso, o de otro tipo. Se entiende, que estos principios o fundamentos son proposiciones cuya verdad es trivial, tácita o admitida por convención en una comunidad científica, y que son de tipo ontológico, gnoseológico, lógico o ético, lo cual le da sentido y consistencia a una teoría. En segundo lugar, vienen a ser las razones, teorías o leyes en las cuales se asienta una tesis.

Esta investigación se apoya en la base epistemológica (Bachenheimer H. , 2016), en donde define a la gestión administrativa como el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.

Además, tenemos a (Ishikawa, 1988), define al termino calidad, que es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Según (Sánchez & Reyes, 2015), el tipo de estudio es descriptivo correlacional, ya que se centra a establecer la relación que hay o existe entre dos variables de estudio. Así mismo es descriptivo porque las variables no han sido modificadas y se estudiaran tal como se presentan y es correlacional porque describiremos la relación existente entre las variables. (p.91)

Es correlacional según (Hernández & Baptista, 2010), porque se orienta a determinar el grado de relación que existirá entre las dos variables sin ser manipuladas.

Una investigación de tipo descriptiva consiste en describir situaciones o fenómenos referidos. (Barrientos G, 2005, pág. 53)

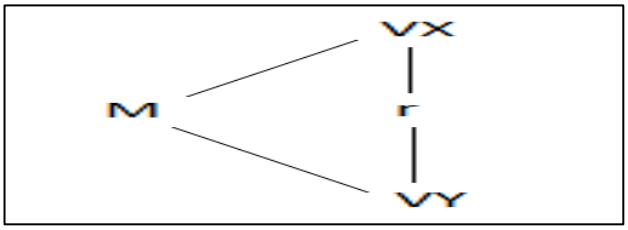
De lo anteriormente citados por los autores, este trabajo de investigación titulada “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Red asistencial Essalud-Ucayali, Pucallpa 2018” se ajusta y cumple con las definiciones de una investigación descriptivo correlacional.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Según (Valderrama, 2014), el diseño de investigación es la estrategia o plan que se utilizará para obtener la colecta de datos, responder a la formulación del problema, al cumplimiento de los objetivos y para aceptar o rechazar la hipótesis nula. (p.175)

Según los objetivos y las hipótesis establecidas en esta investigación, el estudio se ha direccionado a través del diseño descriptivo correlacional, lo cual va a permitir la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, Pucallpa, 2018; cuyo esquema es el siguiente:

Figura N° 1. Esquema del diseño de investigación.



Donde:

M = Muestras.

Vx = Medición de la variable Gestión administrativa (Variable 1).

Vy = Medición de la variable calidad de servicio al usuario (Variable 2).

r = Relación de correlación.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

La población para Carrasco (2015), es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde desarrolla el trabajo de investigación. (p.237)

En tal sentido la población estará representada por todos los trabajadores administrativos y usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, Pucallpa, así como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 2. Población de la investigación.

Sección	Población
Administrativos	90
Usuarios asegurados mayores de edad	30 000
TOTAL	**30 090**

Fuente: Oficina del Área de Personal administrativo.

3.3.2. MUESTRA

Es preciso manifestar que (Carrasco, 2015), sostiene que la muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son la de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman la población. (p.237)

En esta investigación la muestra estará conformada por 45 trabajadores administrativos para aplicar el instrumento de la variable 1 gestión administrativa y 45 usuarios para aplicar el instrumento de la variable 2 calidad de servicio al usuario, de la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, Pucallpa.

La cantidad de muestra fue asumida por un tipo de muestreo no probabilístico, es decir a juicio personal del investigador (Malhotra, 2008, págs. 332-360).

Tabla N° 3. Muestra de estudio.

Sección	Población
Administrativos	45
Usuarios mayores de edad	45
TOTAL	**90**

Fuente: Tabla N° 2.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	Nivel
Variable 1 Gestión administrativa.	Gestión administrativa de planeación.	• Documentación de gestión actualizados. • Identificación y ejecución de las acciones relevantes para el cumplimiento de metas. • Uso correcto de los recursos asignados para realizar la planificación. • Participación del personal para la elaboración de los instrumentos de gestión.	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Eficiente Regular Deficiente
	Gestión administrativa de organización.	• Estructura organizativa de la red. • Comunicación entre áreas de la red. • Distribución responsable de recursos de la red.		
	Gestión administrativa de dirección.	• Motivación permanente. • Liderazgo directivo • Trabajo en equipos. • Comportamiento organizacional.		
Variable 2 Calidad de servicio al usuario.	Fiabilidad de la calidad de servicio al usuario.	• Cumplimiento de promesas por parte de la red. • Interés en la solución rápida de los problemas por parte de la red. • Desempeño del servicio. • Información oportuna y acertada a los clientes.	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Buena Regular Mala
	Capacidad de atención de la calidad de servicio al usuario.	• Tiempo oportuno de atención del servicio de la red al usuario. • Disposición de servicio por parte de los empleados de la red. • Disposición de atención al cliente que asiste a la red.		

	Seguridad de atención de la calidad de servicio al usuario.	• Postura del comportamiento de los usuarios. • Seguridad al realizar transacciones del usuario. • Trato al usuario de la red. • Conocimiento de los usuarios para responder consultas.		
	Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario	• Equipos modernos. • Llamativas y Atractivas instalaciones físicas de la red. • Atractivos materiales (folletos, revistas, catálogos, etc.) del servicio de la red. • Adecuados horarios de atención al usuario.		

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a. Técnica

Cabe precisar que Carrasco (2015), establece que las técnicas constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica. Las técnicas como herramientas procedimentales y estrategias suponen un previo conocimiento en cuanto a su utilidad y aplicación, de tal manera que seleccionarlas y elegirlas resulte una tarea fácil para el investigador. Por lo tanto, la técnica a emplear para esta investigación será la encuesta. (p.274)

b. Instrumento

Con respecto a Sánchez y Reyes (2015), sostiene que los instrumentos, son las herramientas específicas que se emplean en el proceso de recogida de datos. Los instrumentos se seleccionan a partir de la técnica previamente elegida. (p.166)

En tal sentido para este trabajo de investigación se empleará dos instrumentos tipo cuestionario para las variables de estudio gestión administrativa y calidad de servicio al usuario.

3.6. TÉNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

De acuerdo a (Sánchez S, 2011), el procedimiento de datos, se realizará mediante el software SPSS en su versión 22, con el cual se establecerán con apoyo de la estadística, los resultados siguientes:

a. Con la estadística descriptiva, se establecerán tablas de distribución de frecuencias y gráficos de barras, las cuales se describirán, a través de promedios y variaciones porcentuales.
b. Con la estadística inferencial, se establecerán la prueba de homogeneidad para ver que prueba de correlación de hipótesis emplearemos (r de Pearson o Rho de spearman) y el p-valor de cada hipótesis planteada por el investigador para tomar decisiones en la aceptación o rechazo de la misma.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

4.1. Dimensión: Planeación del tiempo de servicio

¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, Pucallpa, 2018?

Tabla 1

Planeación del tiempo de servicio

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*26*	*57.78*	*57.78*
Baja	*15*	*33.33*	*91.11*
Nula	*4*	*8.89*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable gestión administrativa
Fuente: Elaboración propia

Figura 1



Análisis:

De la tabla 1 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 57.78% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, Pucallpa, respondieron que existe una alta relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, 2018.

El 33.33% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, Pucallpa, respondieron que existe una baja relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, 2018.

El 8.89% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, Pucallpa, respondieron que no existe una relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, 2018.

4.2. Dimensión: Planeación del tiempo de servicio

¿Cuál es la relación entre la planeación del tiempo de servicio y la conformidad de atención del paciente en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018?

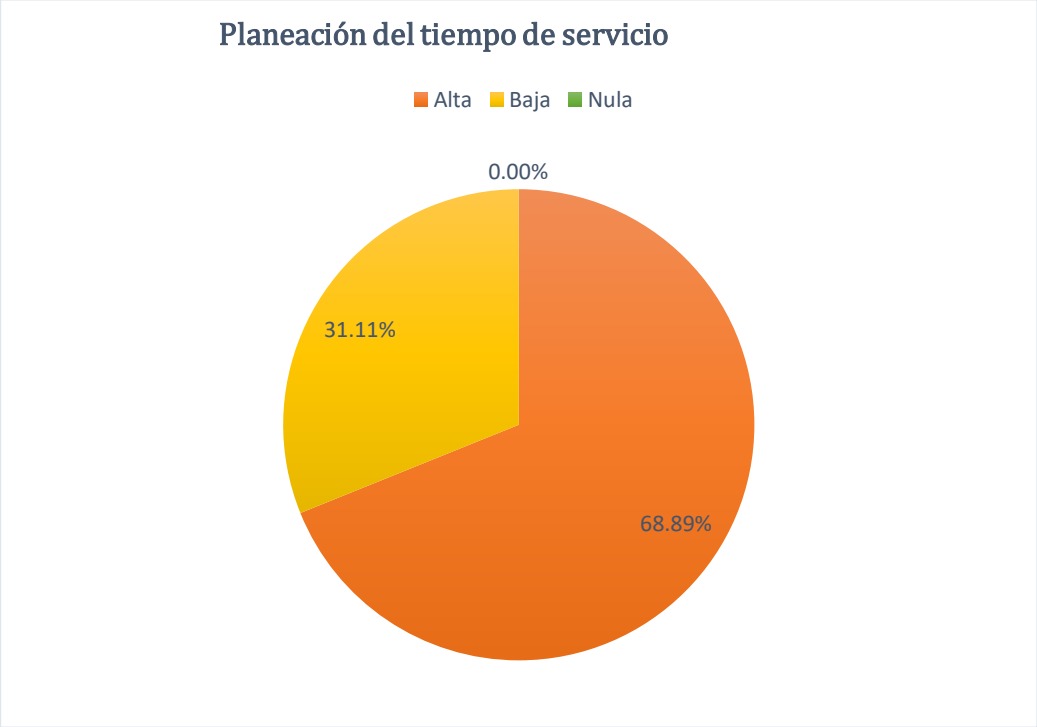
Tabla 2

Planeación del tiempo de servicio

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*31*	*68.89*	*68.89*
Baja	*14*	*31.11*	*100.00*
Nula	*0*	*0.00*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable gestión administrativa
Fuente: Elaboración propia

Figura 2



Análisis:

De la tabla 2 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 68.89% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una alta relación entre la planeación del tiempo de servicio y la conformidad de atención del paciente en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

El 31.11% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una baja relación entre la planeación del tiempo de servicio y la conformidad de atención del paciente en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

El 0.00% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación entre la planeación del tiempo de servicio y la conformidad de atención del paciente en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

4.3. Dimensión: Planeación del tiempo de servicio

¿Existe relación entre el personal administrativo y su identificación en las acciones específicas a realizar para el logro de las metas?

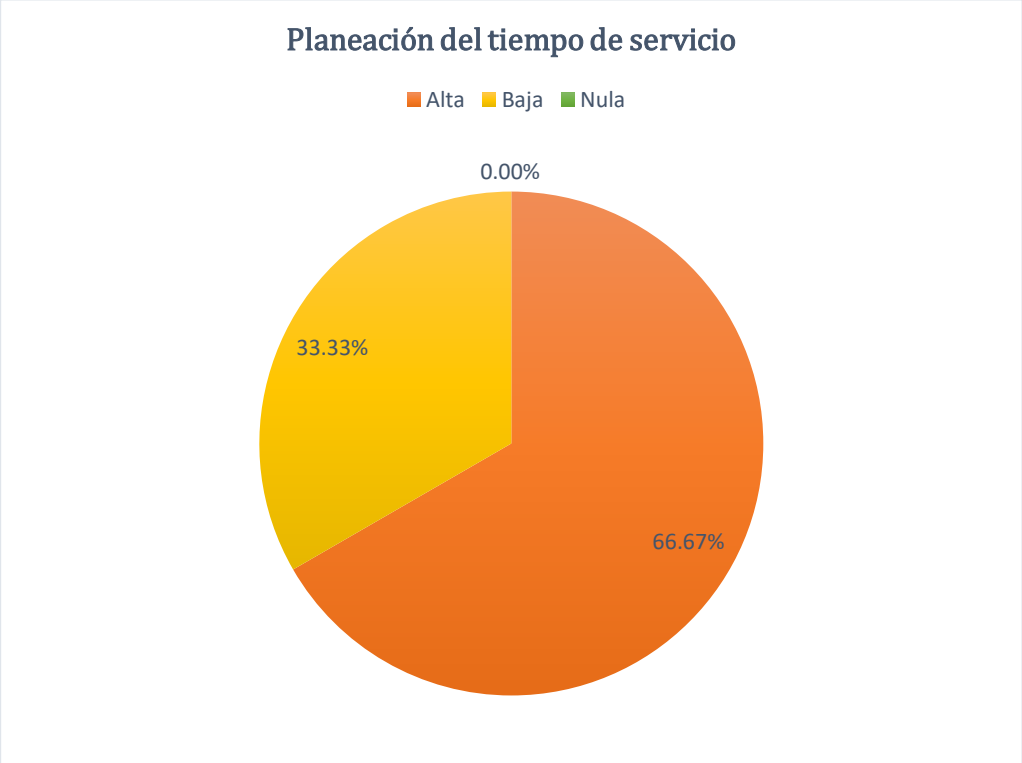
Tabla 3

Planeación del tiempo de servicio

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*30*	*66.67*	*66.67*
Baja	*15*	*33.33*	*100.00*
Nula	*0*	*0.00*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable gestión administrativa
Fuente: Elaboración propia

Figura 3



Análisis:

De la tabla 3 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 66.67% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una alta relación entre el personal administrativo y su identificación en las acciones específicas a realizar para el logro de las metas.

El 33.33% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una baja relación entre el personal administrativo y su identificación en las acciones específicas a realizar para el logro de las metas.

El 0.00% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación entre el personal administrativo y su identificación en las acciones específicas a realizar para el logro de las metas.

4.4. Dimensión: Planeación del tiempo de servicio

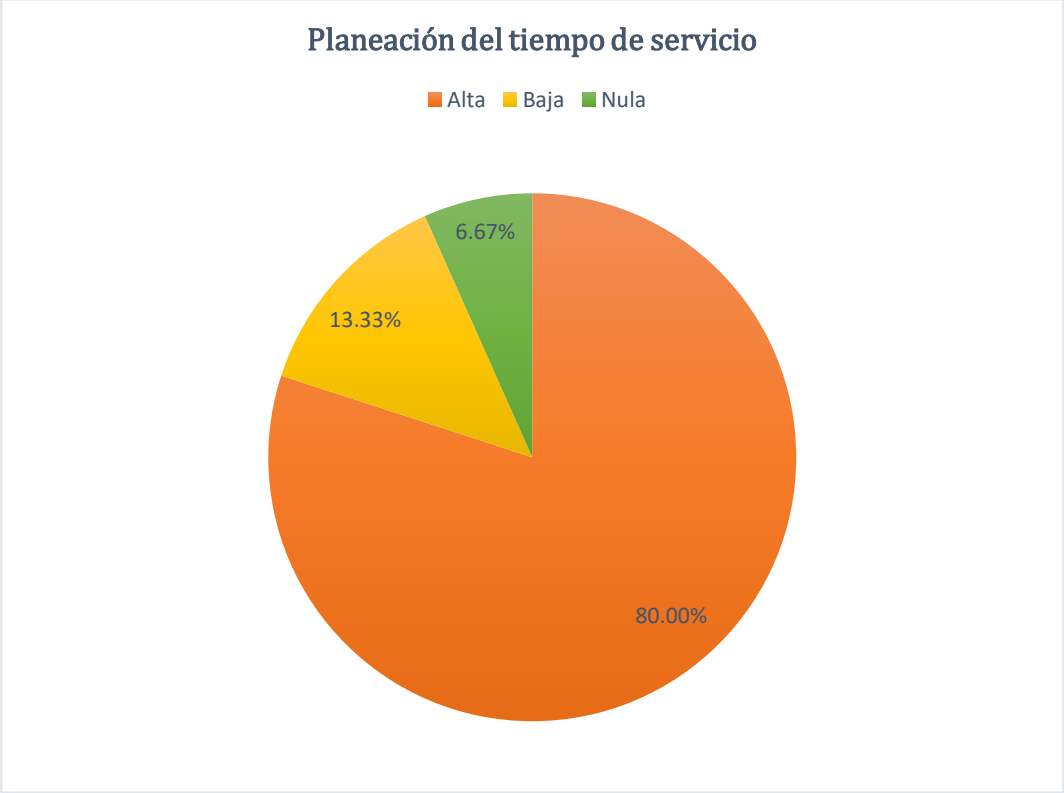
¿Existe grado de relación entre el personal administrativo en el conocimiento de los instrumentos de gestión?

Tabla 4

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*36*	*80.00*	*80.00*
Baja	*6*	*13.33*	*93.33*
Nula	*3*	*6.67*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable gestión administrativa
Fuente: Elaboración propia

Figura 4



Análisis:

De la tabla 4 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 80.00% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una alta relación entre el personal administrativo en el conocimiento de los instrumentos de gestión.

El 13.33% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una baja relación entre el personal administrativo en el conocimiento de los instrumentos de gestión.

El 6.67% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación entre el personal administrativo en el conocimiento de los instrumentos de gestión.

4.5. Dimensión: Organización de los recursos logísticos

¿Cuál es la relación entre la organización de los recursos logísticos y la calidad de medicamentos administrados a los pacientes en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018?

Tabla 5

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*38*	*84.44*	*84.44*
Baja	*6*	*13.33*	*97.78*
Nula	*1*	*2.22*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable gestión administrativa
Fuente: Elaboración propia

Figura 5



Análisis:

De la tabla 5 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 84.44% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una alta relación entre la organización de los recursos logísticos y la calidad de medicamentos administrados a los pacientes en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

El 13.33% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una baja relación entre la organización de los recursos logísticos y la calidad de medicamentos administrados a los pacientes en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

El 2.22% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación entre la organización de los recursos logísticos y la calidad de medicamentos administrados a los pacientes en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

4.6. Dimensión: Organización de los recursos logísticos

¿Existe grado de relación entre una comunicación fluida con áreas de la Red asistencial Essalud-Ucayali?

Tabla 6

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*28*	*62.22*	*62.22*
Baja	*16*	*35.56*	*97.78*
Nula	*1*	*2.22*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable gestión administrativa
Fuente: Elaboración propia

Figura 6



Análisis:

De la tabla 6 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 62.22% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una alta relación entre una comunicación fluida con áreas de la Red asistencial Essalud-Ucayali.

El 35.56% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una baja relación entre una comunicación fluida con áreas de la Red asistencial Essalud-Ucayali.

El 2.22% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación entre una comunicación fluida con áreas de la Red asistencial Essalud-Ucayali.

4.7. Dimensión: Organización de los recursos logísticos

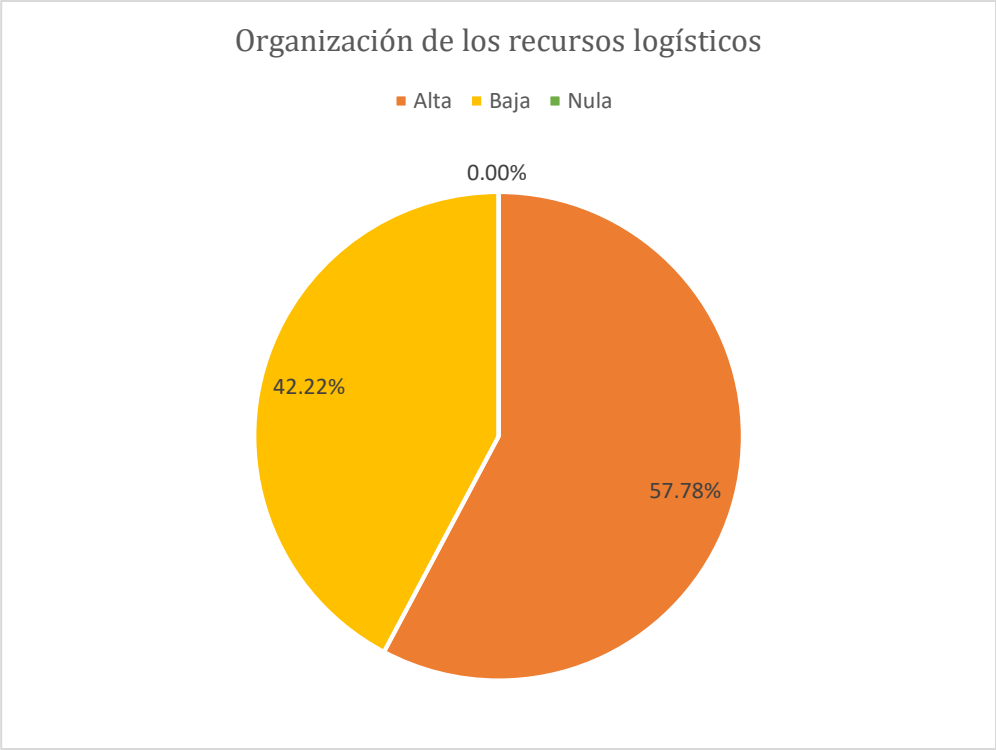
¿Existe una estrecha relación entre la Red asistencial Essalud-Ucayali con los recursos de manera eficiente?

Tabla 7

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*26*	*57.78*	*57.78*
Baja	*19*	*42.22*	*100.00*
Nula	*0*	*0.00*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable gestión administrativa
Fuente: Elaboración propia

Figura 7



Análisis:

De la tabla 7 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 57.78% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una alta relación entre la Red asistencial Essalud-Ucayali con los recursos de manera eficiente.

El 42.22% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una baja relación entre la Red asistencial Essalud-Ucayali con los recursos de manera eficiente.

El 0.00% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación entre la Red asistencial Essalud-Ucayali con los recursos de manera eficiente.

4.8. Dimensión: Organización de los recursos logísticos

La Red asistencial Essalud-Ucayali guarda relación en el uso adecuado los recursos asignados.

Tabla 8

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*31*	*68.89*	*68.89*
Baja	*10*	*22.22*	*91.11*
Nula	*4*	*8.89*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable gestión administrativa
Fuente: Elaboración propia

Figura 8



Análisis:

De la tabla 8 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 68.89% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que la Red asistencial Essalud-Ucayali guarda una alta relación en el uso adecuado los recursos asignados.

El 22.22% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que la Red asistencial Essalud-Ucayali guarda una baja relación en el uso adecuado los recursos asignados.

El 8.89% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación entre la Red asistencial Essalud-Ucayali con el uso adecuado los recursos asignados.

4.9. Dimensión: Dirección de mejora administrativa

¿Cuál es la relación entre la dirección de mejora administrativa y la seguridad en la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018?

Tabla 9

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*30*	*66.67*	*66.67*
Baja	*13*	*28.89*	*95.56*
Nula	*2*	*4.44*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable gestión administrativa
Fuente: Elaboración propia

Figura 9



Análisis:

De la tabla 9 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 66.67% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una alta relación entre la dirección de mejora administrativa y la seguridad en la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

El 28.89% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una baja relación entre la dirección de mejora administrativa y la seguridad en la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

El 4.44% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación entre la dirección de mejora administrativa y la seguridad en la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

4.10. Dimensión: Dirección de mejora administrativa

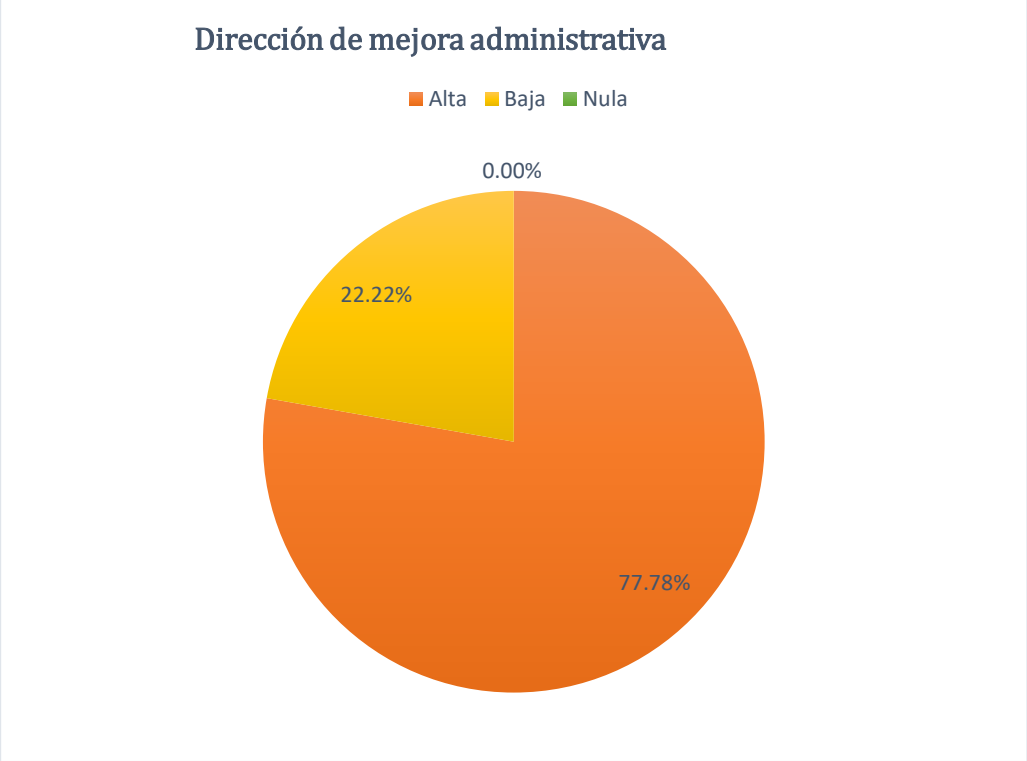
¿La Red asistencial Essalud-Ucayali guarda relación con el liderazgo de sus directivos?

Tabla 10

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*35*	*77.78*	*77.78*
Baja	*10*	*22.22*	*100.00*
Nula	*0*	*0.00*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable gestión administrativa
Fuente: Elaboración propia

Figura 10



Análisis:

De la tabla 10 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 77.78% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que la Red asistencial Essalud-Ucayali guarda una alta relación con el liderazgo de sus directivos.

El 22.22% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que la Red asistencial Essalud-Ucayali guarda una baja relación con el liderazgo de sus directivos.

El 0.00% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación entre la Red asistencial Essalud-Ucayali con el liderazgo de sus directivos.

4.11. Dimensión: Dirección de mejora administrativa

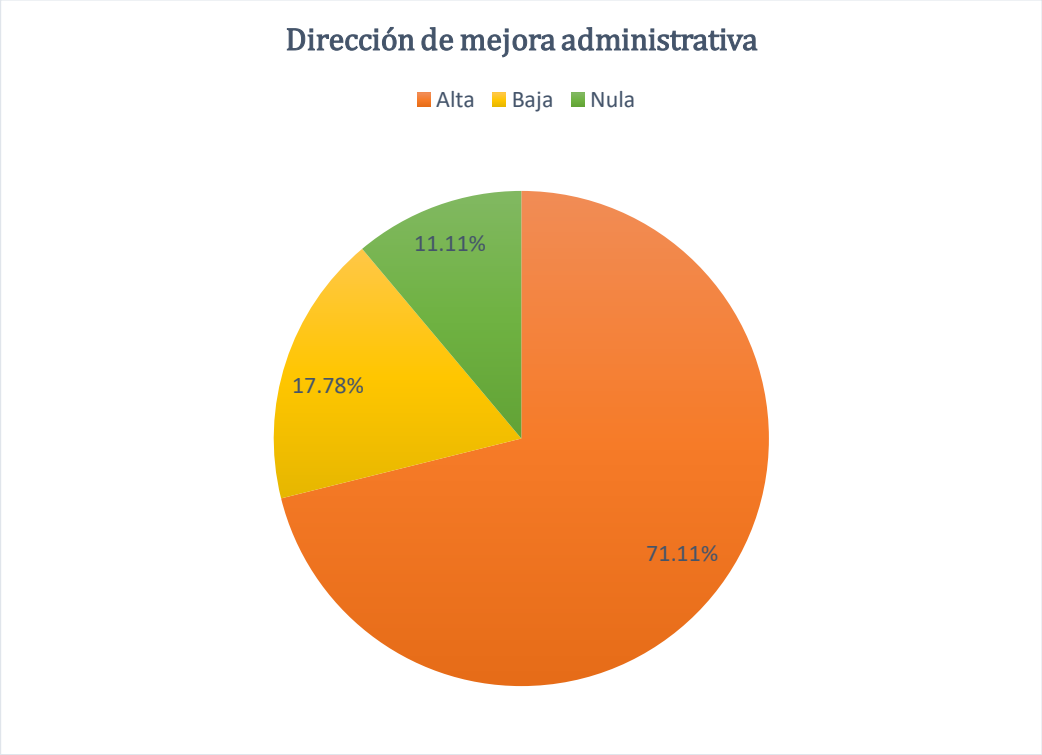
¿La Red asistencial Essalud-Ucayali guarda relación optima de la practica el trabajo en equipo?

Tabla 11

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*32*	*71.11*	*71.11*
Baja	*8*	*17.78*	*88.89*
Nula	*5*	*11.11*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable gestión administrativa
Fuente: Elaboración propia

Figura 11



Análisis:

De la tabla 11 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 71.11% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que la Red asistencial Essalud-Ucayali guarda una alta relación optima de la practica el trabajo en equipo.

El 17.78% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que la Red asistencial Essalud-Ucayali guarda una baja relación optima de la practica el trabajo en equipo.

El 11.11% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación entre la Red asistencial Essalud-Ucayali con el trabajo en equipo.

4.12. Dimensión: Dirección de mejora administrativa

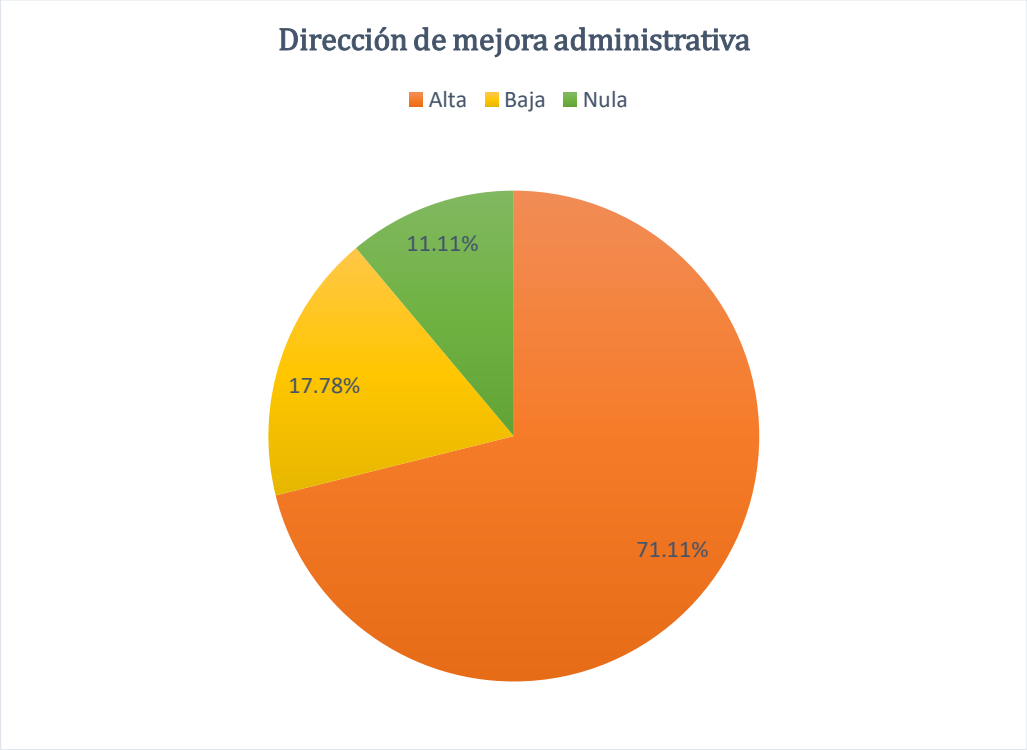
¿Existe relación entre el personal y la adecuada conducta dentro de la Red asistencial Essalud-Ucayali?

Tabla 12

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*28*	*62.22*	*62.22*
Baja	*16*	*35.56*	*97.78*
Nula	*1*	*2.22*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable gestión administrativa
Fuente: Elaboración propia

Figura 12



Análisis:

De la tabla 12 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 62.22% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una alta relación entre el personal y la adecuada conducta dentro de la Red asistencial Essalud-Ucayali.

El 35.56% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una baja relación entre el personal y la adecuada conducta dentro de la Red asistencial Essalud-Ucayali.

El 2.22% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación entre el personal y la adecuada conducta dentro de la Red asistencial Essalud-Ucayali.

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

4.13. Dimensión: Fiabilidad de la calidad de servicio al usuario

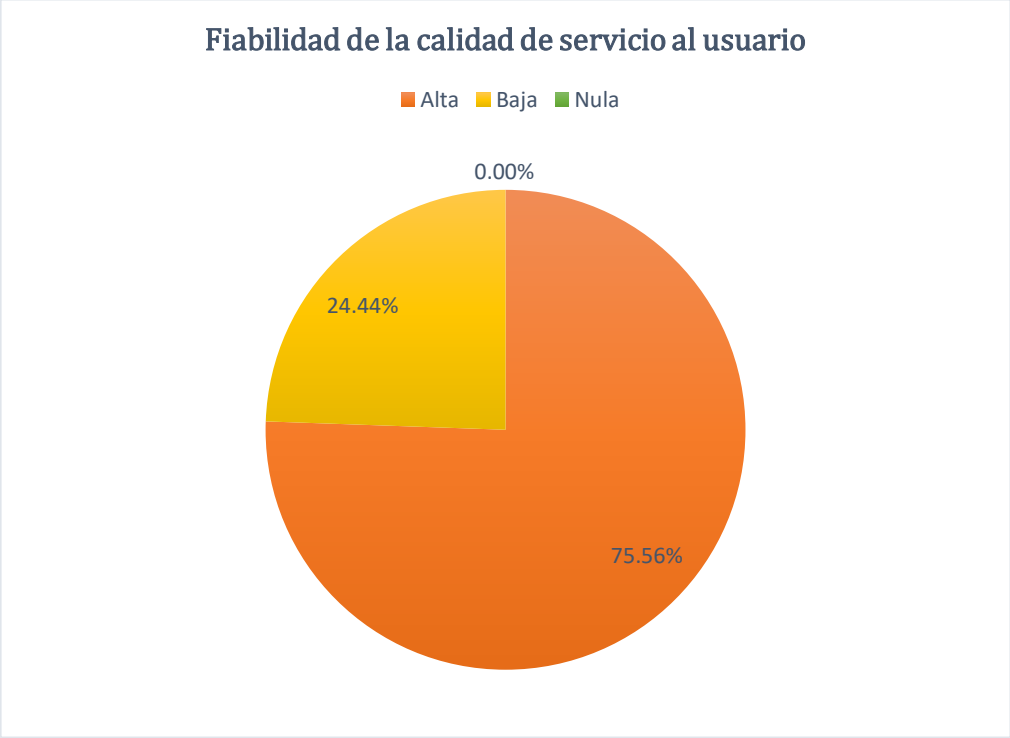
¿Existe grado de relación entre los empleados de la Red Asistencial ESSALUD-Ucayali, en el cumplimiento de acciones encomendadas?

Tabla 13

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*34*	*75.56*	*75.56*
Baja	*11*	*24.44*	*100.00*
Nula	*0*	*0.00*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable Calidad de servicio al usuario
Fuente: Elaboración propia

Figura 13



Análisis:

De la tabla 13 se observa que de una muestra de 45 usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 75.56% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una alta relación entre los empleados de la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, en el cumplimiento de acciones encomendadas.

El 24.44% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una baja relación entre los empleados de la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, en el cumplimiento de acciones encomendadas.

El 0.00% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD-Ucayali, respondieron que no existe una relación entre los empleados de la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, en el cumplimiento de acciones encomendadas.

4.14. Dimensión: Fiabilidad de la calidad de servicio al usuario

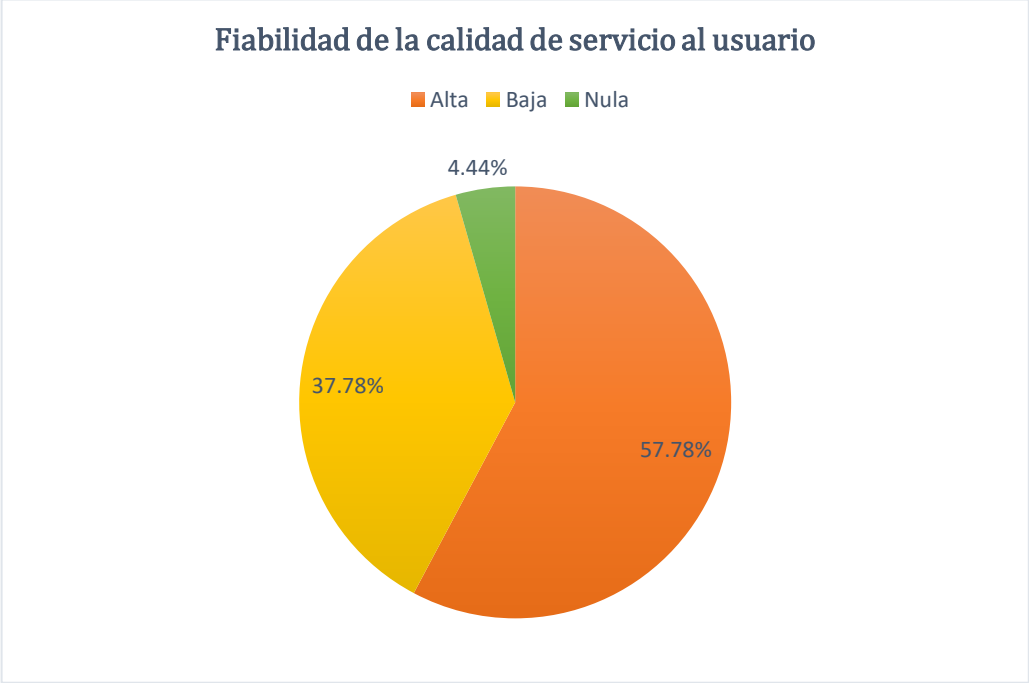
¿Existe relación entre el usuario asegurado de su problema y la capacidad de respuesta de los empleados de la red Asistencial ESSALUD- Ucayali, muestra un interés en solucionarlo?

Tabla 14

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*26*	*57.78*	*57.78*
Baja	*17*	*37.78*	*95.56*
Nula	*2*	*4.44*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable Calidad de servicio al usuario
Fuente: Elaboración propia

Figura 14



Análisis:

De la tabla 14 se observa que de una muestra de 45 usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 57.78% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una alta relación entre el usuario asegurado de su problema y la capacidad de respuesta de los empleados de la red Asistencial ESSALUD- Ucayali, muestra un interés en solucionarlo.

El 37.78% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una baja relación entre el usuario asegurado de su problema y la capacidad de respuesta de los empleados de la red Asistencial ESSALUD- Ucayali, muestra un interés en solucionarlo.

El 4.44% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación entre el usuario asegurado de su

problema y la capacidad de respuesta de los empleados de la red Asistencial ESSALUD- Ucayali, muestra un interés en solucionarlo.

4.15. Dimensión: Fiabilidad de la calidad de servicio al usuario

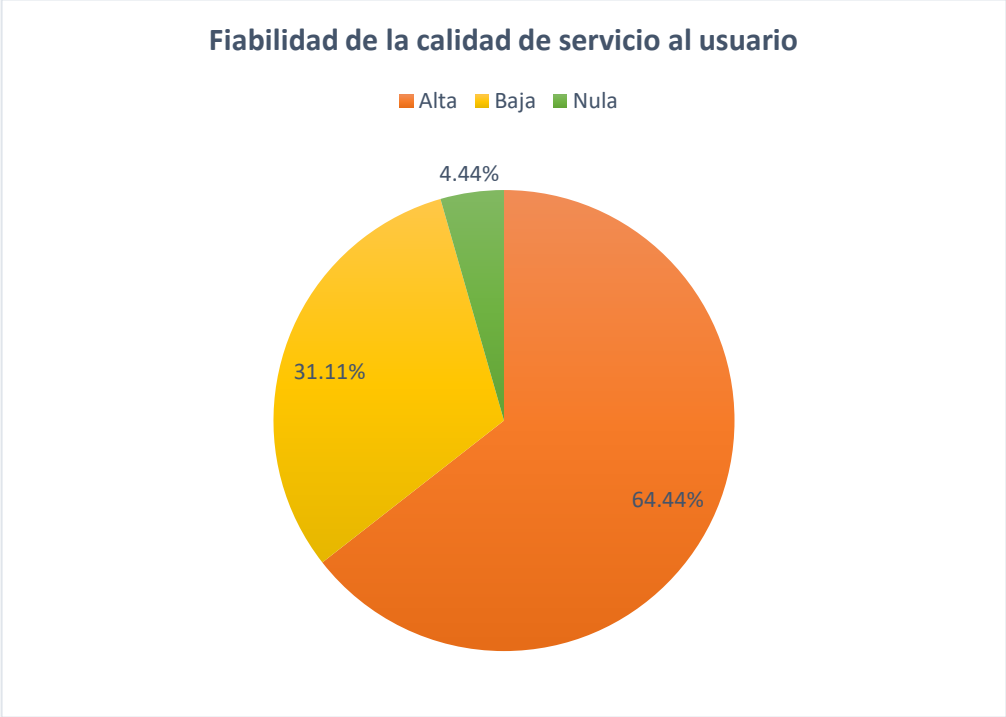
¿Existe relación entre el servicio de atención al usuario y la respuesta especializada por la red Asistencial ESSALUD- Ucayali?

Tabla 15

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*29*	*64.44*	*64.44*
Baja	*14*	*31.11*	*95.56*
Nula	*2*	*4.44*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable Calidad de servicio al usuario
Fuente: Elaboración propia

Figura 15



Análisis:

De la tabla 15 se observa que de una muestra de 45 usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 64.44% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una alta relación entre el servicio de atención al usuario y la respuesta especializada por la red Asistencial ESSALUD-Ucayali.

El 31.11% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una baja relación entre el servicio de atención al usuario y la respuesta especializada por la red Asistencial ESSALUD-Ucayali.

El 4.44% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD-Ucayali, respondieron que no existe una relación entre el servicio de atención al usuario y la respuesta especializada por la red Asistencial ESSALUD- Ucayali.

4.16. Dimensión: Fiabilidad de la calidad de servicio al usuario

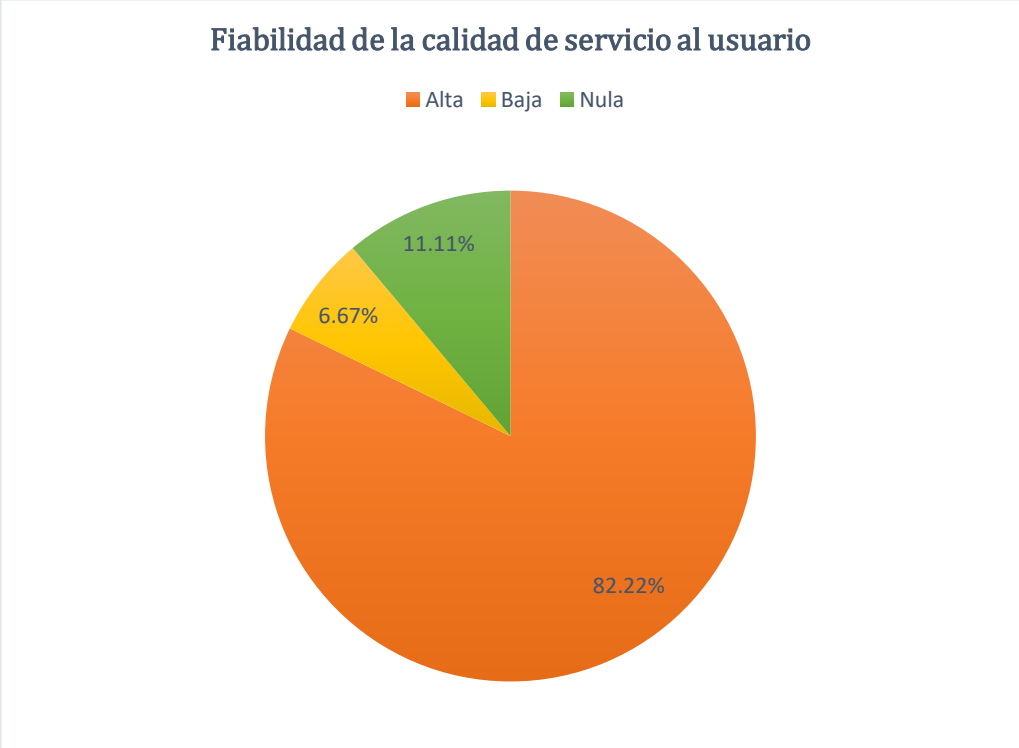
¿Existe relación entre la información solicitada y la atención oportuna de los trabajadores de la red Asistencial ESSALUD- Ucayali?

Tabla 16

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*37*	*82.22*	*82.22*
Baja	*3*	*6.67*	*88.89*
Nula	*5*	*11.11*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable Calidad de servicio al usuario
Fuente: Elaboración propia

Figura 16



Análisis:

De la tabla 16 se observa que de una muestra de 45 usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 82.22% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una alta relación entre la información solicitada y la atención oportuna de los trabajadores de la red Asistencial ESSALUD- Ucayali.

El 6.67% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una baja relación entre la información solicitada y la atención oportuna de los trabajadores de la red Asistencial ESSALUD- Ucayali.

El 11.11% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación entre la información solicitada y la atención oportuna de los trabajadores de la red Asistencial ESSALUD-Ucayali.

4.17. Dimensión: Capacidad de atención de la calidad de servicio al usuario

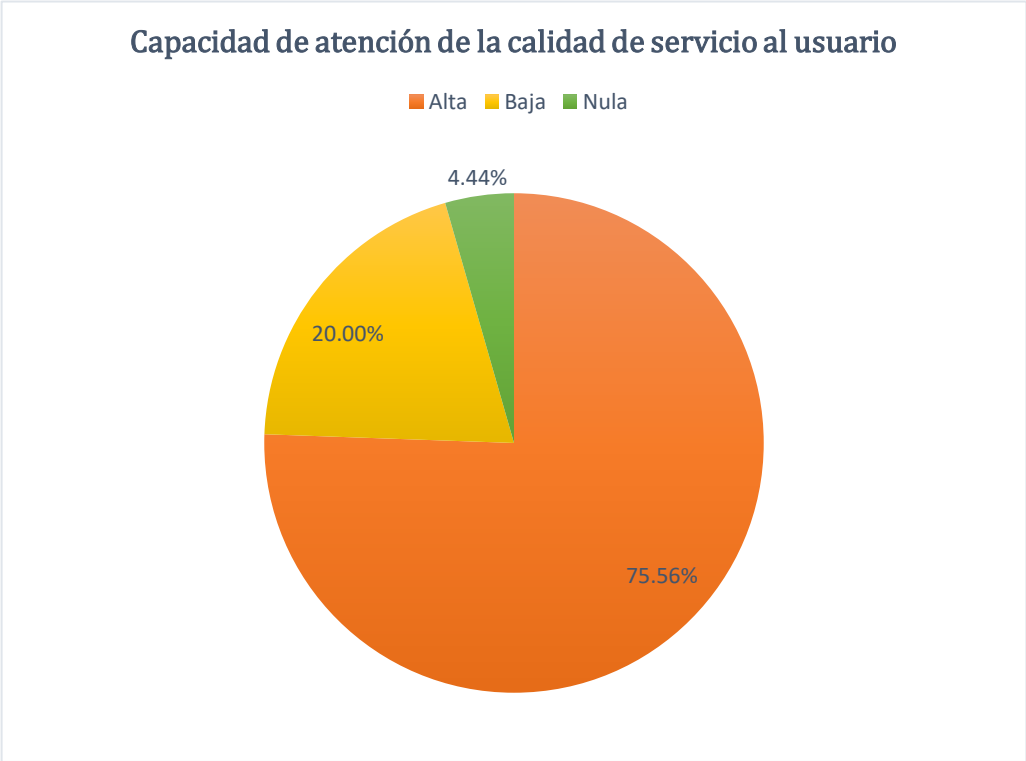
¿Existe relación entre el tiempo estimado para obtener el servicio es oportuno?

Tabla 17

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*34*	*75.56*	*75.56*
Baja	*9*	*20.00*	*95.56*
Nula	*2*	*4.44*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable Calidad de servicio al usuario
Fuente: Elaboración propia

Figura 17



Análisis:

De la tabla 17 se observa que de una muestra de 45 usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 75.56% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una alta relación entre el tiempo estimado para obtener el servicio es oportuno.

El 20.00% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una baja relación entre el tiempo estimado para obtener el servicio es oportuno.

El 4.44% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD-Ucayali, respondieron que no existe una relación entre el tiempo estimado para obtener el servicio es oportuno.

4.18. Dimensión: Capacidad de atención de la calidad de servicio al usuario

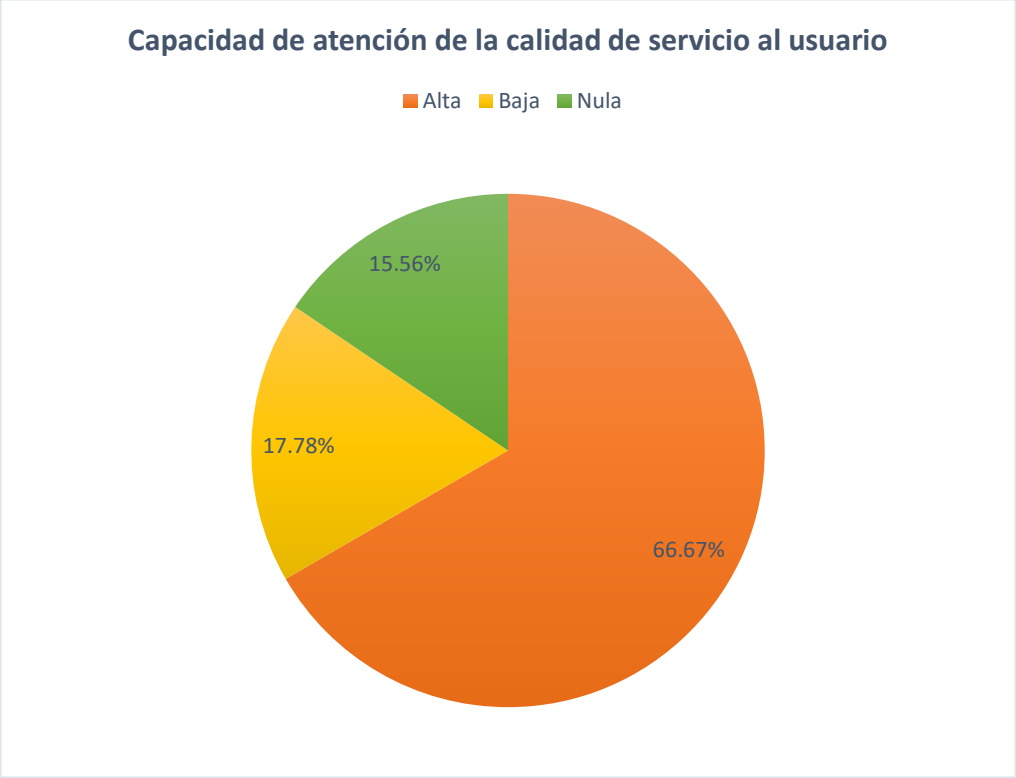
¿Existe relación de la disponibilidad del trabajador administrativo para atenderle?

Tabla 18

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*30*	*66.67*	*66.67*
Baja	*8*	*17.78*	*84.44*
Nula	*7*	*15.56*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable Calidad de servicio al usuario
Fuente: Elaboración propia

Figura 18



Análisis:

De la tabla 18 se observa que de una muestra de 45 usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 66.67% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una alta relación de la disponibilidad del trabajador administrativo para atenderle.

El 17.78% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una baja relación de la disponibilidad del trabajador administrativo para atenderle.

El 15.56% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación de la disponibilidad del trabajador administrativo para atenderle.

4.19. Dimensión: Capacidad de atención de la calidad de servicio al usuario

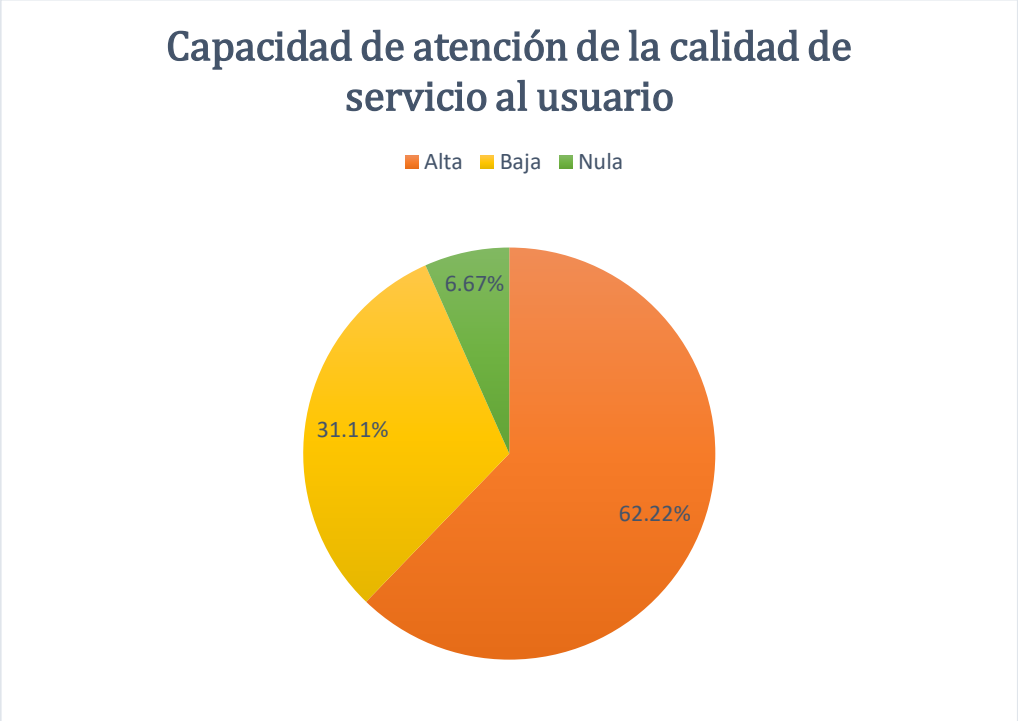
Guarda relación con lo que requirió resolver algunas dudas y la atención en un tiempo prudente y esperado

Tabla 19

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*28*	*62.22*	*62.22*
Baja	*14*	*31.11*	*93.33*
Nula	*3*	*6.67*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable Calidad de servicio al usuario
Fuente: Elaboración propia

Figura 19



Análisis:

De la tabla 19 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 62.22% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que guarda una alta relación con lo que requirió resolver algunas dudas y la atención en un tiempo prudente y esperado.

El 31.11% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que guarda una baja relación con lo que requirió resolver algunas dudas y la atención en un tiempo prudente y esperado.

El 6.67% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no guarda una relación con lo que requirió resolver algunas dudas y la atención en un tiempo prudente y esperado.

4.20. Dimensión: Seguridad de atención de la calidad de servicio al usuario

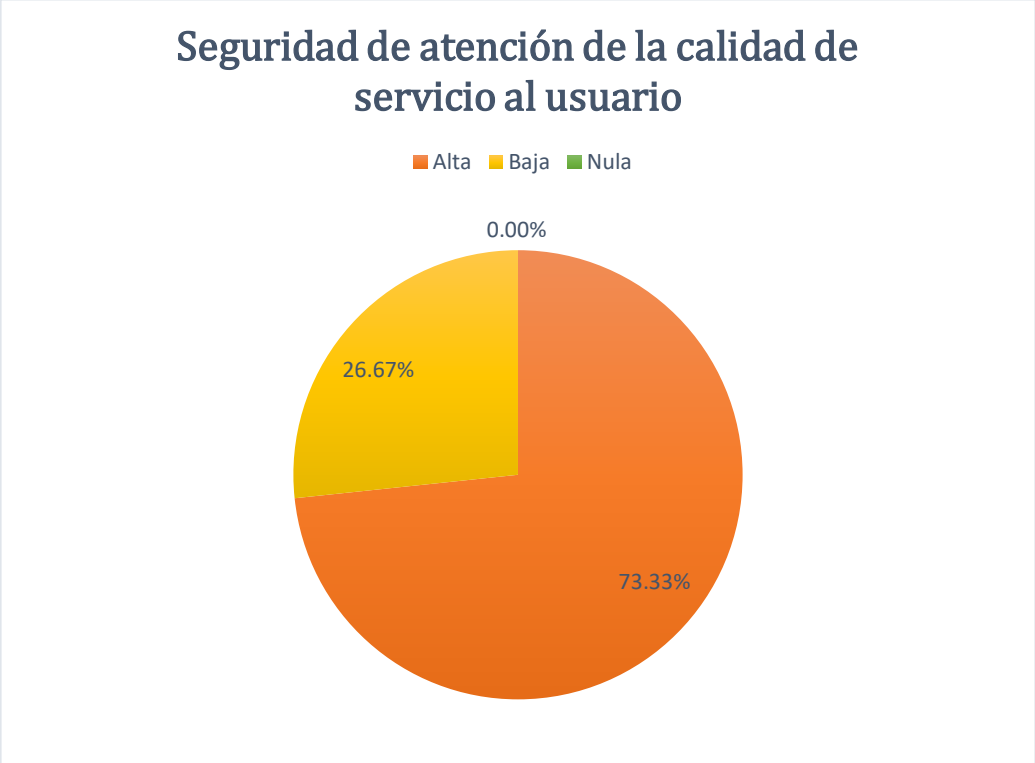
Guarda relación entre la actitud del trabajador administrativo y la confianza en la atención brindada

Tabla 20

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*33*	*73.33*	*73.33*
Baja	*12*	*26.67*	*100.00*
Nula	*0*	*0.00*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable Calidad de servicio al usuario
Fuente: Elaboración propia

Figura 20



Análisis:

De la tabla 20 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 73.33% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que guarda una alta relación entre la actitud del trabajador administrativo y la confianza en la atención brindada.

El 26.67% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que guarda una baja relación entre la actitud del trabajador administrativo y la confianza en la atención brindada.

El 0.00% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación entre la actitud del trabajador administrativo y la confianza en la atención brindada.

4.21. Dimensión: Seguridad de atención de la calidad de servicio al usuario

Guarda relación las diversas operaciones y transacciones de la red Asistencial ESSALUD-Ucayali realizadas le inspiran confianza y seguridad.

Tabla 21

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*36*	*80.00*	*80.00*
Baja	*6*	*13.33*	*93.33*
Nula	*3*	*6.67*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable Calidad de servicio al usuario
Fuente: Elaboración propia

Figura 21



Análisis:

De la tabla 21 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 80.00% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que guarda una alta relación entre las diversas operaciones y transacciones de la red Asistencial ESSALUD-Ucayali realizadas le inspiran confianza y seguridad.

El 13.33% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que guarda una baja relación entre las diversas operaciones y transacciones de la red Asistencial ESSALUD-Ucayali realizadas le inspiran confianza y seguridad.

El 6.67% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación entre las diversas operaciones y transacciones de la red Asistencial ESSALUD-Ucayali realizadas le inspiran confianza y seguridad.

4.22. Dimensión: Seguridad de atención de la calidad de servicio al usuario

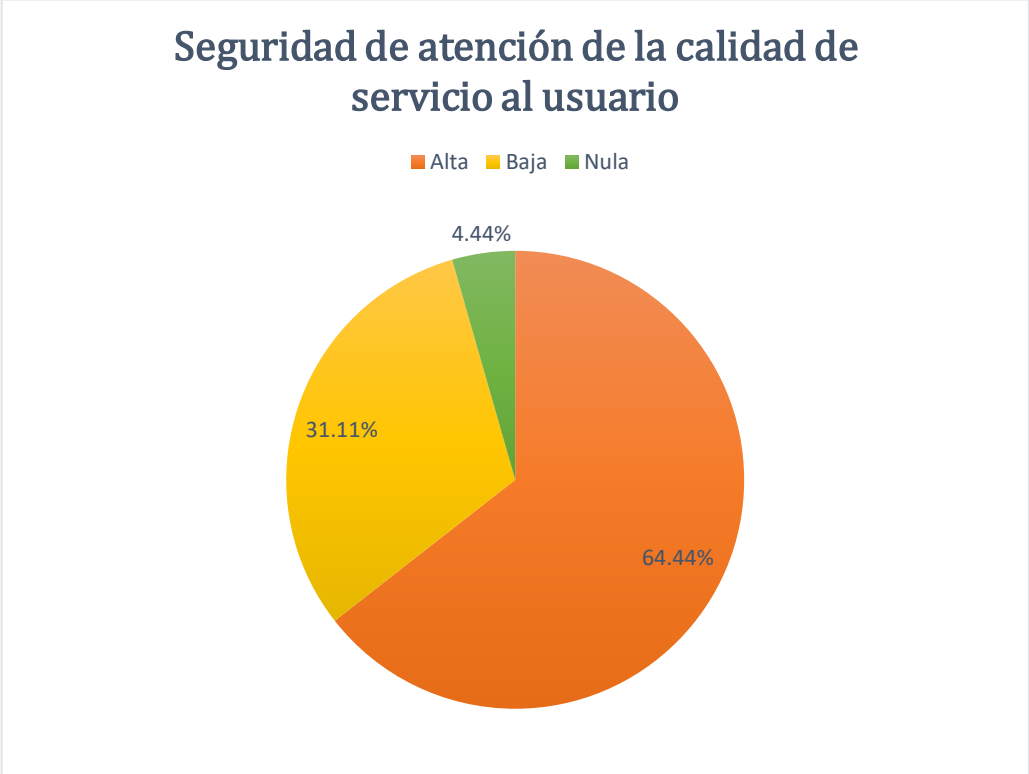
Guarda relación las acciones de los trabajadores administrativos en la igualdad para todos los usuarios asegurados.

Tabla 22

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*29*	*64.44*	*64.44*
Baja	*14*	*31.11*	*95.56*
Nula	*2*	*4.44*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable Calidad de servicio al usuario
Fuente: Elaboración propia

Figura 22



Análisis:

De la tabla 22 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 64.44% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que guarda una alta relación las acciones de los trabajadores administrativos en la igualdad para todos los usuarios asegurados.

El 31.11% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que guarda una baja relación las acciones de los trabajadores administrativos en la igualdad para todos los usuarios asegurados.

El 4.44% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación las acciones de los trabajadores administrativos en la igualdad para todos los usuarios asegurados.

4.23. Dimensión: Seguridad de atención de la calidad de servicio al usuario

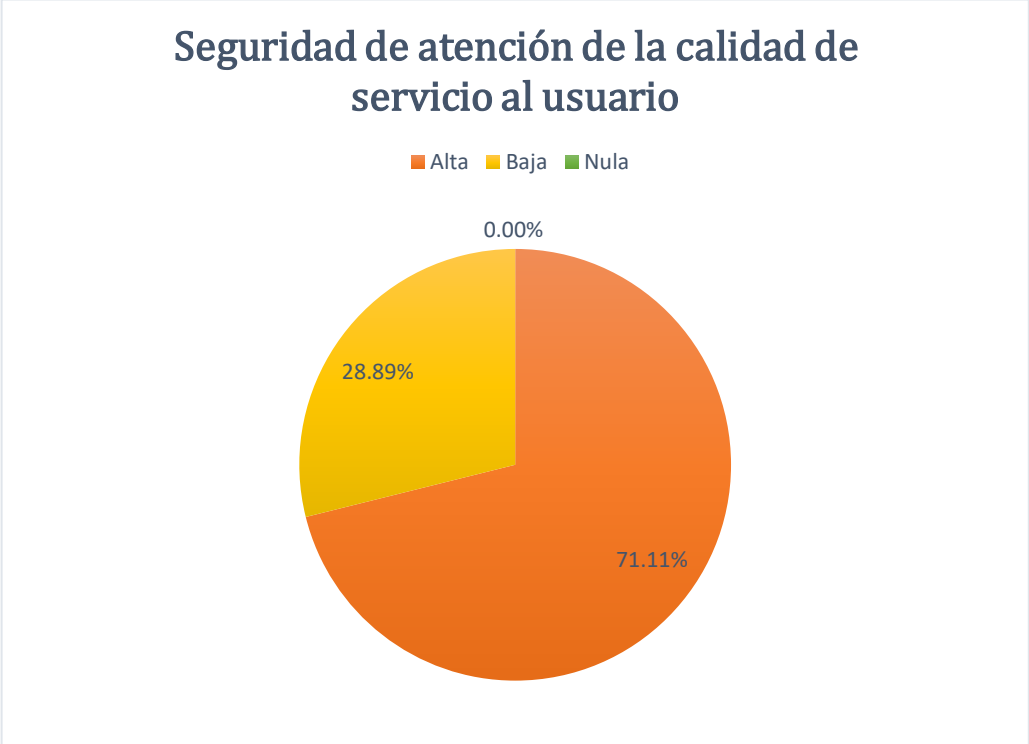
Guarda relación en que los trabajadores administrativos cuentan con el conocimiento para solucionar sus consultas.

Tabla 23

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*32*	*71.11*	*71.11*
Baja	*13*	*28.89*	*100.00*
Nula	*0*	*0.00*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable Calidad de servicio al usuario
Fuente: Elaboración propia

Figura 23



Análisis:

De la tabla 23 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 71.11% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que guarda una alta relación en que los trabajadores administrativos cuentan con el conocimiento para solucionar sus consultas.

El 28.89% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que guarda una baja relación en que los trabajadores administrativos cuentan con el conocimiento para solucionar sus consultas.

El 0.00% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación en que los trabajadores administrativos cuentan con el conocimiento para solucionar sus consultas.

4.24. Dimensión: Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario

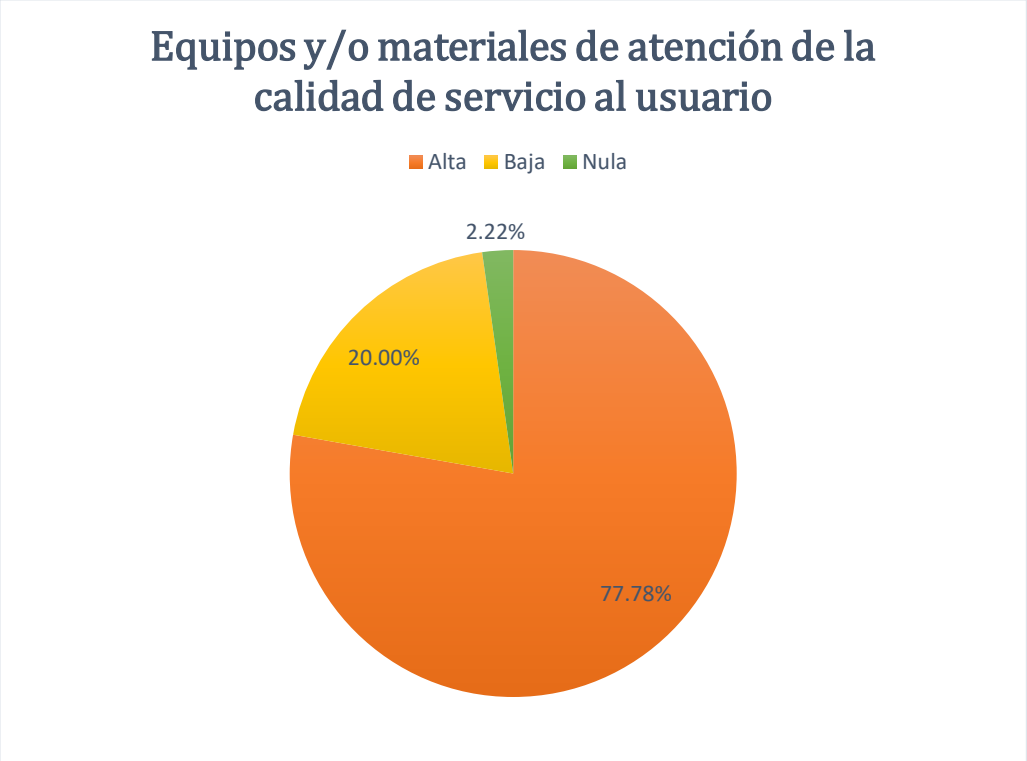
Existe grado de relación entre el trabajador administrativo y la utilización de equipos modernos.

Tabla 24

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*35*	*77.78*	*77.78*
Baja	*9*	*20.00*	*97.78*
Nula	*1*	*2.22*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable Calidad de servicio al usuario
Fuente: Elaboración propia

Figura 24



Análisis:

De la tabla 24 se observa que de una muestra de 45 usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 77.78% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una alta relación entre el trabajador administrativo y la utilización de equipos modernos.

El 20.00% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que existe una baja relación entre el trabajador administrativo y la utilización de equipos modernos.

El 2.22% de los usuarios asegurados que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no existe una relación entre el trabajador administrativo y la utilización de equipos modernos.

4.25. Dimensión: Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario

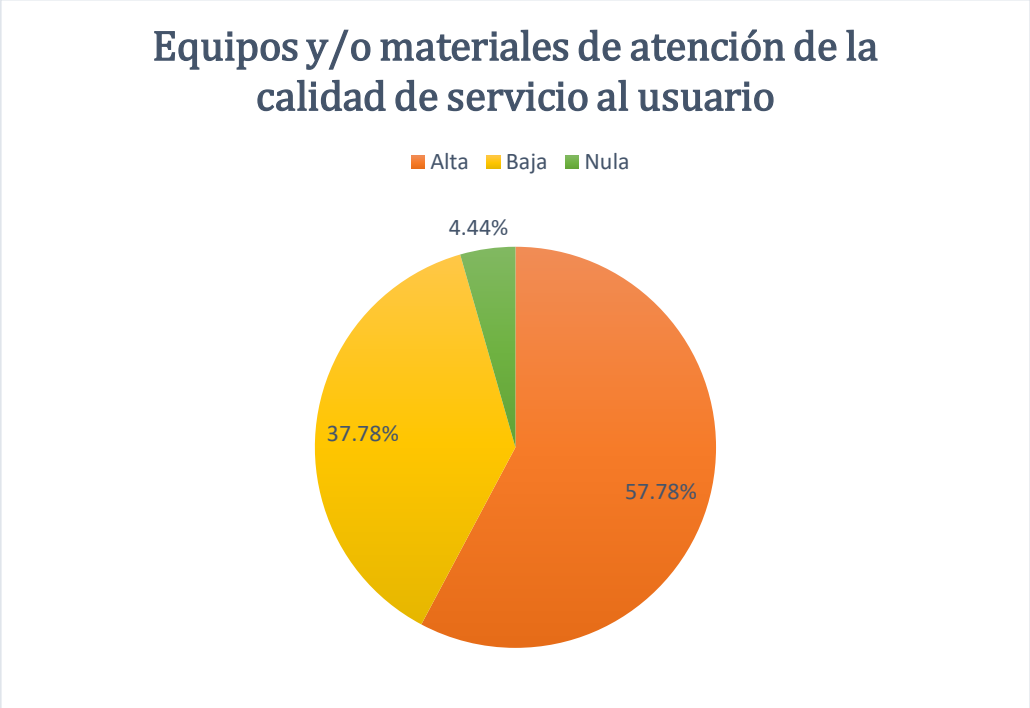
Las instalaciones físicas de la red Asistencial ESSALUD-Ucayali guardan relación en lo atractivo, cuidadosos y aptos para brindar un buen servicio al asegurado.

Tabla 25

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*26*	*57.78*	*57.78*
Baja	*17*	*37.78*	*95.56*
Nula	*2*	*4.44*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable Calidad de servicio al usuario
Fuente: Elaboración propia

Figura 25



Análisis:

De la tabla 25 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 57.78% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que las instalaciones físicas de la red Asistencial ESSALUD-Ucayali guardan una alta relación en lo atractivo, cuidadosos y aptos para brindar un buen servicio al asegurado.

El 37.78% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que las instalaciones físicas de la red Asistencial ESSALUD-Ucayali guardan una baja relación en lo atractivo, cuidadosos y aptos para brindar un buen servicio al asegurado.

El 4.44% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que las instalaciones físicas de la red Asistencial

ESSALUD-Ucayali no guardan una relación en lo atractivo, cuidadosos y aptos para brindar un buen servicio al asegurado.

4.26. Dimensión: Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario

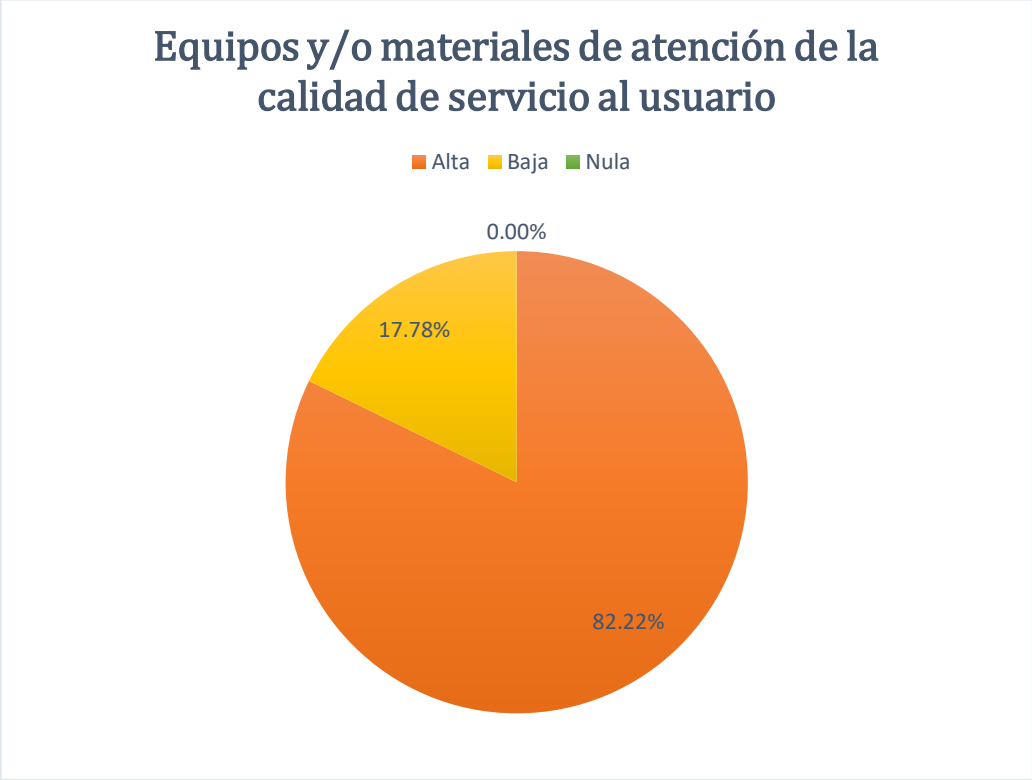
Guarda relación que el trabajador administrativo por quien es atendido tiene buena presentación en su oficina de trabajo

Tabla 26

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*37*	*82.22*	*82.22*
Baja	*8*	*17.78*	*100.00*
Nula	*0*	*0.00*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable Calidad de servicio al usuario
Fuente: Elaboración propia

Figura 26



Análisis:

De la tabla 26 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 82.22% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que guarda una alta relación que el trabajador administrativo por quien es atendido tiene buena presentación en su oficina de trabajo.

El 17.78% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que guarda una baja relación que el trabajador administrativo por quien es atendido tiene buena presentación en su oficina de trabajo.

El 0.00% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no guarda una relación que el trabajador administrativo por quien es atendido tiene buena presentación en su oficina de trabajo.

4.27. Dimensión: Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario

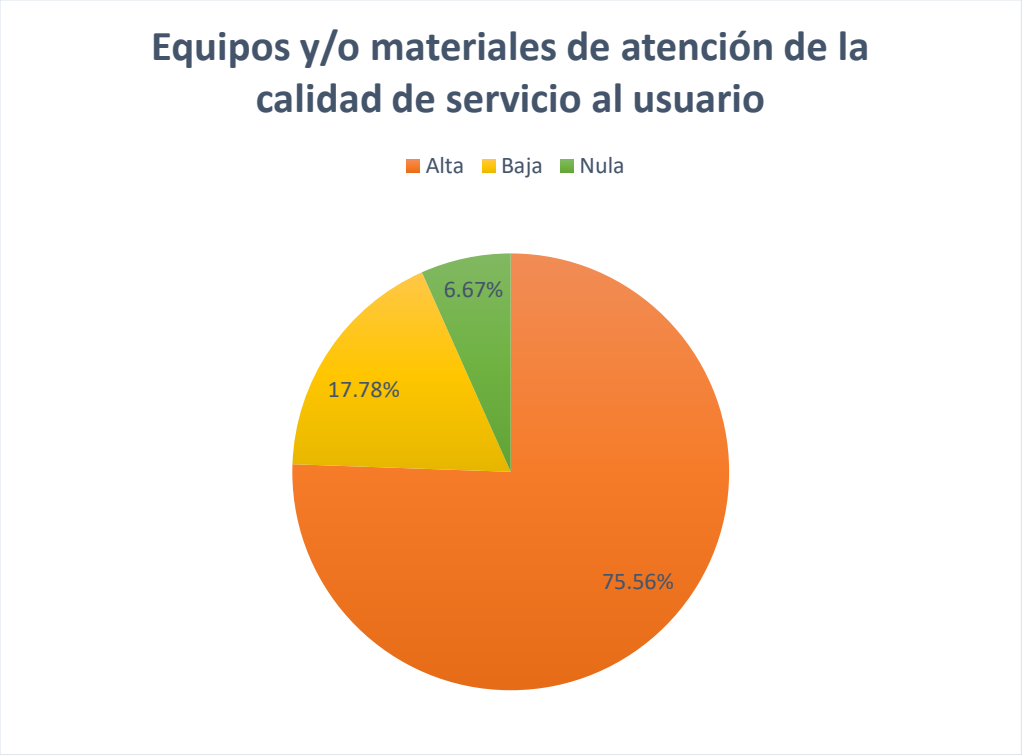
Los folletos, catálogos guardan relación visual atractiva en su presentación y/o reparto al asegurado.

Tabla 27

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*34*	*75.56*	*75.56*
Baja	*8*	*17.78*	*93.33*
Nula	*3*	*6.67*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable Calidad de servicio al usuario
Fuente: Elaboración propia

Figura 27



Análisis:

De la tabla 27 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 75.56% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que los folletos, catálogos guardan una alta relación visual atractiva en su presentación y/o reparto al asegurado.

El 17.78% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que los folletos, catálogos guardan una baja relación visual atractiva en su presentación y/o reparto al asegurado.

El 6.67% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que los folletos, catálogos no guardan relación visual atractiva en su presentación y/o reparto al asegurado.

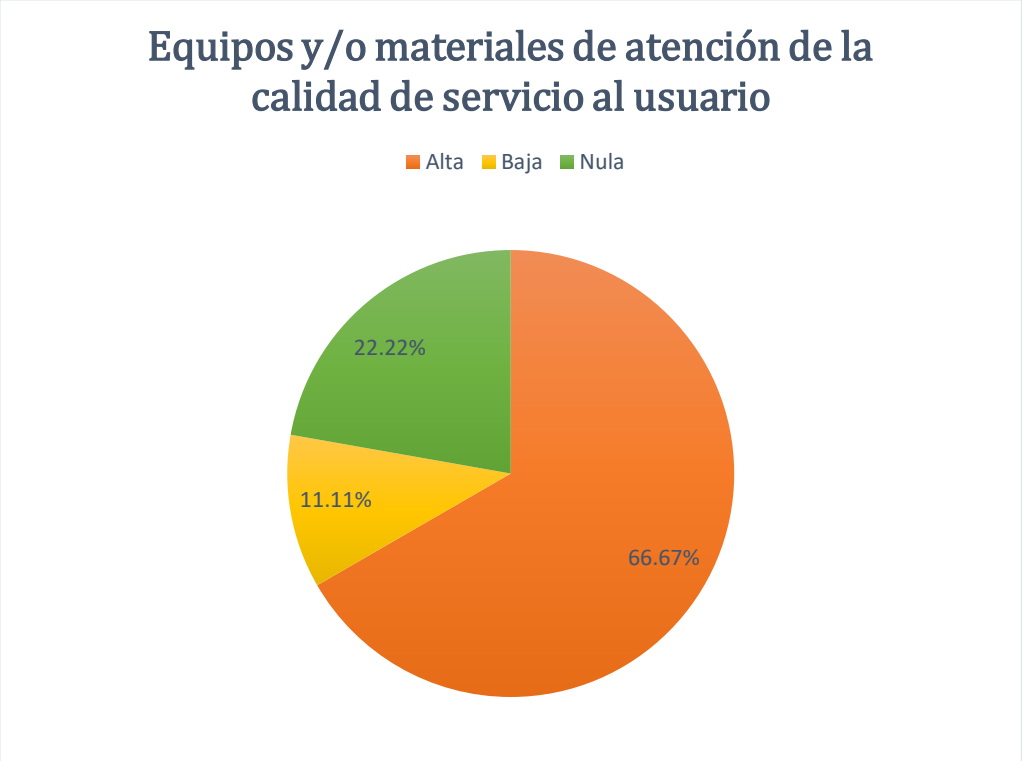
4.28. Dimensión: Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario Guardan relación los horarios de atención de la red Asistencial ESSALUD-Ucayali son apropiados y asertivos para el usuario asegurado.

Tabla 28

	Frecuencia	***Porcentaje***	***Porcentaje Acumulado***
Alta	*30*	*66.67*	*66.67*
Baja	*5*	*11.11*	*77.78*
Nula	*10*	*22.22*	*100.00*
Total	***45***	***100%***	

Nota: Dimensión perteneciente a la variable Calidad de servicio al usuario
Fuente: Elaboración propia

Figura 28



Análisis:

De la tabla 28 se observa que de una muestra de 45 trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron de la siguiente manera:

El 66.67% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que guardan una alta relación los horarios de atención de la red Asistencial ESSALUD-Ucayali son apropiados y asertivos para el usuario asegurado.

El 11.11% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que guardan una baja relación los horarios de atención de la red Asistencial ESSALUD-Ucayali son apropiados y asertivos para el usuario asegurado.

El 22.22% de los trabajadores administrativos que concurren en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, respondieron que no guardan relación los horarios de atención de la red Asistencial ESSALUD-Ucayali son apropiados y asertivos para el usuario asegurado.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE L TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRAFICOS DE LAS BASES TEORICAS

De acuerdo con el objetivo general de la investigación y teniendo en cuenta los resultados de se concluye que existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

Respecto a la gestión administrativa según (Fayol, 1980)**,** la doctrina administrativa tiene por objeto facilitar el gobierno de las empresas, sean industriales, sean militares o de cualquier otra índole; sus principios, sus reglas y sus procedimientos deben, pues responde tanto a las necesidades del ejercicio como a las necesidades de la industria; añade: Administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

De acuerdo con uno de los objetivos específicos la planeación del tiempo de servicio contribuye a la conformidad de atención del paciente en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018

Según (Tomás , 1995), afirma que la calidad, cuando se habla de servicios, no significa lujo, ni algo inmejorable, ni el nivel superior de la gama. Está relacionado con la demanda existente o posible de los clientes.

Respecto al segundo objetivo específico la organización de los recursos logísticos y la calidad de medicamentos administrados a los pacientes en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

Asimismo, de acuerdo al objetivo específico la dirección contribuye en la mejora administrativa y la seguridad en la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

5.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL EN BASE A LA PRUEBA DE HIPOTESIS

Habiendo efectuado la contrastación de la hipótesis general en función a la prueba de hipótesis se confirma que existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

CONCLUSIONES

De los datos obtenidos se infiere que existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018, por lo que se concluye que:

- Existe una relación entre la planeación del tiempo de servicio y la conformidad de atención del paciente en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018. En ese sentido el 57,78% de los encuestados señalaron que existe relación entre la planeación del tiempo de servicio y la conformidad de atención del paciente en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa frente a un 8,89% que señala nula relación.
- Existe una relación entre la organización de los recursos logísticos y la calidad de medicamentos administrados a los pacientes en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018. En ese contexto el 84,44% de los encuestados admiten que existe una relación entre la organización de los recursos logísticos y la calidad de medicamentos administrados a los pacientes en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, frente a un 2,22% que señala nula relación.
- Existe una relación entre la dirección de mejora administrativa y la seguridad en la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018. De ahí que el 66,67% de encuestados admiten una la relación entre la dirección de mejora administrativa y la seguridad en la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, frente a un 4,44% que señala nula relación.

SUGERENCIAS

De acuerdo con las conclusiones existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018, por lo que se sugiere que:

- La planeación del tiempo de servicio debe ser un factor clave para optimizar la gestión administrativa coadyuvando en la conformidad de atención del paciente asegurado logrando una percepción positiva de la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.
- La organización en cuanto a los recursos logísticos debe ser una prioridad para la gerencia a fin de evitar el desabastecimiento de bienes y materiales manteniendo la calidad de medicamentos que deben ser administrados a los pacientes de manera oportuna en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.
- Se debe consolidad una adecuada dirección en el proceso administrativo teniendo en cuenta las normativas internas contribuyendo en el logro de mejora de atención garantizando la seguridad y la calidad de servicio al usuario asegurado, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

"Fundamentos y Principios de la Administración Científica". (s.f.). Obtenido de https://www.gestiopolis.com/taylor-fundamentos-y-principios-de-la-administracion-cientifica/

"La Dirección en el Proceso Administrativo". (s.f.). Obtenido de https://www.emprendepyme.net/la-direccion-en-el-proceso-administrativo.html

"Marco Teórico". (s.f.). Obtenido de https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf

"Planeación como etapa del proceso administrativo". (s.f.). Obtenido de Planeación como etapa del proceso administrativo

Albrecht, K. (1994). *Todo el Poder al Cliente.* Buenos Aires: Paidos Empresa.

Arcia Cáceres, I. (30 de Marzo de 2011). *Gestión Administrativa*. Obtenido de http://gestion-admtiva.blogspot.com/2011/03/la-planeacion-estrategica.html

Ascencio Ñaure, J. G. (2017). Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario del Área de Tramite Documentario de la Municipalidad de Lima Metropolitana, Gestión 2016 . Lima, Peru.

Baca Cornejo, V. E. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones educativas de la RED 07. DREC - 2015. Peru.

Bachenheimer, h. (2010). Definición de términos: drupal web site. Obtenido de Corporación Regional de educación Superior.

Bachenheimer, H. (Diciembre de 2016). *"Definicion de términos: Administración de empresas".* Obtenido de http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf

Barrientos G, P. (2005). Investigación Científica. Tarea cotidiana del docente. UGRAPH S.A.C. . Lima, Perú.

Campos Encalada, S. F., & Loza Chávez , P. M. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Ibarra, Ecuador.

Carrasco, S. (2015). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. 9na reimpresión.* Lima-Perú: San Marcos.

DECRETO SUPREMO Nº 013-2006-SA . (06 de Noviembre de 2014). Reglamento de Establecimientos de Salud. Perú.

Del Salto Mariño, E. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012 . Quito, Ecuador.

EsSalud. (2018). 22 de enero de 2019. EsSalud. Obtenido de http://www.essalud.gob.pe/estadistica-institucional/.

Fayol, H. (1980). Administración Industrial y General. Buenos Aires: El Ateneo. . Argentina.

García, O., & Pérez, R. (2002). *La salud pública en America Latina y El Caribe.* La Habana: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202002000200003.

Gestiópolis. (s.f.). Obtenido de https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/

Hernández, R., & Baptista, C. (2010). *Metdologia de la investigacion. Vol. 5.* Mexico: McGRAW-HILL/Interamericana Editores.

Ishikawa, K. (1988). *¿Qué es el control total de calidad?. La modalidad japonesa.* Colombia: Grupo Editorial Norma.

ISHIKAWA, K. (1994). *Introducción al control de calidad.* Madrid: Días de Santos.

Jimenez Medina, W. (2018). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público para el usuario. Chincha , Peru.

Johnson, R. L., Tsiros, M., & Lancioni, R. A. (1995). *Measuring Service Quality.* Journal of Services Marketing.

Juran, & Gryna. (1998). *Análisis y planeación de la calidad. Quinta Edición.* México: McGraw Hill.

Lázaro Arroyo, V. C. (s.f). Bases Epistemológicas de una Propuesta Educativa de filosofía para niños, y la función de los docentes de Educación Primaria - UNT. Trujillo, Perú.

Luján Canduelas, E. J. (Julio de 2018). Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE 2018. Pucallpa, Perú.

Malhotra, N. K. (2008). *Muestreo; diseño y procedimientos. En N. K. Malhotra, Investigación de Mercados.* México: Pearson Educación, Prentice Hall.

Muñiz, L. (2010). Cómo implementar un Sistema de Gestión en la práctica. 3era edición. México: Pearson Educación.

Núñez Quispe, M. V., & Lozano Mejía, S. (2017). Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario en el colegio de Ingenieros de la Libertad. La Libertad , Peru.

OCAMPOS GUERRERO, L. E., & VALENCIA CONCHA, S. T. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016. TUMBES, PERÚ.

Organización Mundial de la Salud. (s.f.). Obtenido de https://www.who.int/es/home

Ospina Pinzon, S. (2015). Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario. . Valencia , España.

Parasuraman a Zeimthaml, V., & Berry, L. Y. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.* Journal Of Marketing.

Pardo Rodríguez, I. (2011). ¿Necesitamos bases filosóficas y epistemológicas para la investigación con Métodos Combinados? *EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales. ISSN: 1139-5737*, 91-112.

Reátegui Pinedo, N. M., & Paredes Huanio, M. (Febrero de 2017). Capacitación empresarial y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal S.A.C. del Distrito de Calleria- Pucallpa, 2016. Pucallpa, Perú.

Reyes Moreira, T. V. (2015). “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los Usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros la Maná periodo 2013”. La Maná , Ecuador.

Sánchez S, S. (2011). *La cuarta vía 1ª Edición.* Lima -Perú.: CEDEPRIM- Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica. 5ta edición .* Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L.

Shaffer, D., & Kipp, K. (2007). *“Psicología del desarrollo: infancia y adolescencia”.* México: (7ªEd.) Thomson Editores S. A. .

Tello Carrasco, J. A. (2017). Auditoria interna y gestión administrativa de la empresa CREDIVARGAS, Pucallpa Perú 2016. Pucallpa , Perú.

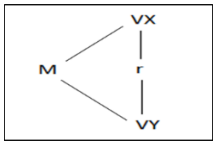
Tomás , Á. G. (24 de 10 de 1995). La Calidad de Servicio para la Conquista del Cliente. Salamanca, España.

Valderrama, F. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* Lima-Perú: San Marcos.

ANEXO

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red asistencial Essalud-Ucayali, Pucallpa 2018.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	METODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO
Problema General ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, Pucallpa, 2018? **Problemas Específicos** ¿Cuál es la relación entre la planeación del tiempo de servicio y la conformidad de atención del paciente en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018? ¿Cuál es la relación entre la organización de los recursos logísticos y la calidad	**Objetivo General** Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, Pucallpa, 2018. **Objetivos Específicos** Identificar la relación entre la planeación del tiempo de servicio y la conformidad de atención del paciente en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018. Establecer la relación entre la organización de los recursos logísticos y la calidad de medicamentos	**Hipótesis General** Existe relación directa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en Red Asistencial ESSALUD-Ucayali, Pucallpa, 2018. **Hipótesis Especificas** Existe una relación entre la planeación del tiempo de servicio y la conformidad de atención del paciente en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018. Existe una relación entre la organización de los recursos logísticos y la calidad de medicamentos	**Variable 1** Gestión administrativa **Dimensiones** Planeación del tiempo de servicio. Organización de los recursos logísticos Dirección de mejora administrativa. **Variable 2** Calidad de servicio al usuario. **Dimensiones** Conformidad de atención al usuario Calidad de medicamentos	**Diseño** descriptivo correlacional **Esquema**  Donde: M = Muestras tomadas para observaciones. Vx = Medición de la variable Gestión administrativa (Variable 1). Vy = Medición de la variable Calidad de servicio al usuario (Variable 2).	**Técnicas** La técnica a emplear para esta investigación será la encuesta **Instrumento** Se utilizará dos instrumentos de tipo cuestionarios.	**Población** La población estará representada por los trabajadores y usuarios que recurren a la Red Asistencial ESSALUD-Ucayali, Pucallpa, 2018. Tabla N° 2. Población de la investigación. Sección / Población Administrativos: 90 Usuarios asegurados mayores de edad: 30 000 TOTAL: 30 090 Fuente: Oficina del Área de Personal administrativo. **Muestra** la muestra estará conformada por 45 trabajadores y 45 usuarios que recurren a la Red Asistencial ESSALUD-

de medicamentos administrados a los pacientes en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018? ¿Cuál es la relación entre la dirección de mejora administrativa y la seguridad en la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018?	administrados a los pacientes en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018. Analizar la relación entre la dirección de mejora administrativa y la seguridad en la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.	administrados a los pacientes en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018. Existe una relación entre la dirección de mejora administrativa y la seguridad en la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.	administrados al usuario Seguridad de atención en la calidad de servicio	r = Relación de asociación de correlación.		Ucayali, Pucallpa, 2018. y fue obtenida por un tipo de muestreo no probabilístico, es decir a juicio personal del investigador (Malhotra, 2008, págs. 332-360). **Tabla N° 3. Muestra de estudio.** Sección | Población Administrativos | 45 Usuarios mayores de edad | 45 TOTAL | 90 Fuente: Tabla N° 2.

ANEXO N° 2: Cuestionario de medición de la variable 1 gestión administrativa

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1. Finalidad: Estimado(a) trabajador administrativo, el presente cuestionario tiene por finalidad, recoger datos relevantes y suficientes respecto a la gestión administrativa, información que servirá para el proyecto de investigación "Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red asistencial Essalud-Ucayali, Pucallpa 2018".

2. Instrucciones: El cuestionario está elaborado de acuerdo a una escala de actitud ordinal denominada escala de Likert para medir la gestión administrativa, con una valoración para cada afirmación que se muestra en el siguiente cuadro:

1: Nula	2: Baja	3: Alta

Marca una sola vez con una "X" en los casilleros según criterio que estimes conveniente, o se acerque a la respuesta correcta, las respuestas que usted proporcionará serán totalmente confidenciales.

N°	Ítems y/o reactivos de la gestión administrativa	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión Planeación				
01	Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, Pucallpa, 2018			
02	Cuál es la relación entre la planeación del tiempo de servicio y la conformidad de atención del paciente en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.			
03	Existe relación entre el personal administrativo y su identificación en las acciones específicas a realizar para el logro de las metas.			
04	Existe grado de relación entre el personal administrativo en el conocimiento de los instrumentos de gestión.			
Dimensión Organización				

05	Cuál es la relación entre la organización de los recursos logísticos y la calidad de medicamentos administrados a los pacientes en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.			
06	Existe grado de relación entre una comunicación fluida con áreas de la Red asistencial Essalud-Ucayali.			
07	Existe una estrecha relación entre la Red asistencial Essalud-Ucayali con los recursos de manera eficiente.			
08	La Red asistencial Essalud-Ucayali guarda relación en el uso adecuado los recursos asignados.			
Dimensión Dirección				
09	Cuál es la relación entre la dirección de mejora administrativa y la seguridad en la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.			
10	La Red asistencial Essalud-Ucayali guarda relación con el liderazgo de sus directivos.			
11	La Red asistencial Essalud-Ucayali guarda relación optima de la practica el trabajo en equipo.			
12	Existe relación entre el personal y la adecuada conducta dentro de la Red asistencial Essalud-Ucayali.			

Muchas gracias por su participación…

ANEXO N° 3: Cuestionario de medición de la variable 2 calidad de servicio al usuario.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTION DE CONFLICTOS

3. Finalidad: Estimado(a) usuario asegurado, el presente cuestionario tiene por finalidad, recoger datos relevantes y suficientes respecto a la calidad de servicio al usuario, información que servirá para el proyecto de investigación "Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red asistencial Essalud-Ucayali, Pucallpa 2018".

4. Instrucciones: El cuestionario está elaborado de acuerdo a una escala de actitud ordinal denominada escala de Likert para medir la calidad de servicio al usuario, con una valoración para cada afirmación que se muestra en el siguiente cuadro:

1: Nula	2: Baja	3: Alta

Marca una sola vez con una "X" en los casilleros según criterio que estimes conveniente, o se acerque a la respuesta correcta, las respuestas que usted proporcionará serán totalmente confidenciales.

N°	Ítems y/o reactivos de la calidad de servicio al usuario	Puntuación		
		1	2	3
Fiabilidad de la calidad de servicio al usuario				
01	Existe grado de relación entre los empleados de la Red Asistencial ESSALUD- Ucayali, en el cumplimiento de acciones encomendadas.			
02	Existe relación entre el usuario asegurado de su problema y la capacidad de respuesta de los empleados de la red Asistencial ESSALUD- Ucayali, muestra un interés en solucionarlo.			
03	Existe relación entre el servicio de atención al usuario y la respuesta especializada por la red Asistencial ESSALUD- Ucayali.			
04	Existe relación entre la información solicitada y la atención oportuna de los trabajadores de la red Asistencial ESSALUD-Ucayali.			
Capacidad de atención de la calidad de servicio al usuario				
05	Existe relación entre el tiempo estimado para obtener el servicio es oportuno.			
06	Existe relación de la disponibilidad del trabajador administrativo para atenderle.			

07	Guarda relación con lo que requirió resolver algunas dudas y la atención en un tiempo prudente y esperado.			
Seguridad de atención de la calidad de servicio al usuario				
08	Guarda relación entre la actitud del trabajador administrativo y la confianza en la atención brindada.			
09	Guarda relación las diversas operaciones y transacciones de la red Asistencial ESSALUD-Ucayali realizadas le inspiran confianza y seguridad.			
10	Guarda relación las acciones de los trabajadores administrativos en la igualdad para todos los usuarios asegurados.			
11	Guarda relación en que los trabajadores administrativos cuentan con el conocimiento para solucionar sus consultas.			
Equipos y/o materiales de atención de la calidad de servicio al usuario.				
12	Existe grado de relación entre el trabajador administrativo y la utilización de equipos modernos.			
13	Las instalaciones físicas de la red Asistencial ESSALUD-Ucayali guardan relación en lo atractivo, cuidadosos y aptos para brindar un buen servicio al asegurado.			
14	Guarda relación que el trabajador administrativo por quien es atendido tiene buena presentación en su oficina de trabajo.			
15	Los folletos, catálogos guardan relación visual atractiva en su presentación y/o reparto al asegurado.			
16	Guardan relación los horarios de atención de la red Asistencial ESSALUD-Ucayali son apropiados y asertivos para el usuario asegurado.			

Muchas gracias por su participación…