

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**TESIS:**

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE  
SERVICIO AL USUARIO DEL PUESTO DE SALUD ATAHUALPA –  
CAJAMARCA - 2019**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentado por:

**CRUZ ELVIRA HUAMÁN HUAMÁN**

Asesor:

**Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**


Cajamarca, Perú

2022

## CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: **CRUZ ELVIRA HUAMÁN HUAMÁN**  
DNI: **72353962**  
Escuela Profesional/Unidad UNC: **Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas**
  
2. Asesor: **Dr. Alejandro Vásquez Ruiz**  
Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas
3. Grado académico o título profesional  
 Bachiller       Título profesional       Segunda especialidad  
 Maestro       Doctor
4. Tipo de Investigación:  
 Tesis       Trabajo de investigación       Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:  
**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DEL PUESTO DE SALUD ATAHUALPA – CAJAMARCA – 2019**
  
6. Fecha de evaluación: **05/04/2024**
7. Software antiplagio:  **TURNITIN**       **URKUND (OURIGINAL) (\*)**
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **12%**
9. Código Documento: **3117:344825184**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
 **APROBADO**     **PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO**

Fecha Emisión: 05/04/2024

|  |
|--|
| <i>Firma y/o Sello<br/>Emisor Constancia</i>   |
|  |
| Dr. Alejandro Vásquez Ruiz<br>DNI: 17824300  |

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2022 by  
**CRUZ ELVIRA HUAMÁN HUAMÁN**  
Todos los derechos reservados



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las *10.00* horas, del día 25 de mayo de dos mil veintidos, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HECTOR DIOMEDES VILLEGAS CHAVEZ**, **Dr. NORBERTO BARBOZA CALDERÓN**, **Dr. MARCO PAJARES ARANA**, y en calidad de Asesor el **Dr. ALEJANDRO VASQUEZ RUIZ** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DEL PUESTO DE SALUD ATAHUALPA – CAJAMARCA - 2019**; presentada por la **Bachiller en Gestión. CRUZ ELVIRA HUAMÁN HUAMÁN**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó *APROBAR* con la calificación de *BUENO, dieciséis (16)* la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Gestión. CRUZ ELVIRA HUAMÁN HUAMÁN**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las *11.30 am* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz  
Asesor

Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez  
Jurado Evaluador

Dr. Norberto Barboza Calderón  
Jurado Evaluador

Dr. Marco Pajares Arana  
Jurado Evaluador

**A:**

Dios, por ser mi guía siempre y que ilumina mi camino en la vida

Mis padres, por mi ejemplo a seguir y la fortaleza para ser una profesional

Mis hermanos, por impulsarme a conseguir mis objetivos personales y profesionales

La autora

**A:**

La Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca por permitirme realizar mis estudios y obtener mi Grado Académico de Maestro en Ciencias.

Todos los docentes de la Escuela de Posgrado por compartir sus sabias enseñanzas para lograr mejorar mis conocimientos

Mi Asesor el Dr. Alejandro Vásquez Ruiz por su paciencia y guía permanente.

La autora

En la vida hay algo peor que el fracaso: el no haber intentado nada.

Franklin D. Roosevelt.

## ÍNDICE GENERAL

|   |          |
|---|----------|
| <b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>               | <b>1</b> |
| 1.1 Planteamiento del problema                | 1        |
| 1.1.1 Contextualización                       | 1        |
| 1.1.2 Descripción del problema                | 2        |
| 1.1.3 Formulación del problema                | 3        |
| 1.1.3.1. Pregunta general                     | 3        |
| 1.1.3.2. Preguntas Auxiliares                 | 3        |
| 1.2 Justificación e importancia               | 4        |
| 1.2.1. Justificación científica               | 4        |
| 1.2.2. Justificación técnica-práctica         | 4        |
| 1.2.3. Justificación institucional y personal | 5        |
| 1.3 Delimitación de la investigación          | 5        |
| 1.4 Limitaciones                              | 5        |
| 1.5 Objetivos                                 | 5        |
| 1.5.1. Objetivo general                       | 5        |
| 1.5.2. Objetivos específicos                  | 6        |
| <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>             | <b>7</b> |
| 2.1. Antecedentes de la investigación         | 7        |
| 2.1.1. A Nivel Internacional                  | 7        |
| 2.1.2. A Nivel Nacional                       | 7        |
| 2.1.3. A Nivel Local                          | 10       |
| 2.2. Marco doctrinal                          | 10       |
| 2.2.1. Teoría neoclásica de la administración | 10       |
| 2.2.2. Teoría sobre calidad de servicio       | 12       |
| 2.3. Marco conceptual                         | 16       |
| 2.3.1. Gestión administrativa                 | 16       |



|  |           |
|--|-----------|
| 2.3.2. Calidad de servicio   | 17        |
| <b>CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>    | <b>20</b> |
| 3.1. Hipótesis   | 20        |
| 3.1.1. Hipótesis general   | 20        |
| 3.1.2. Hipótesis específicas                                       | 20        |
| 3.2. Variables   | 20        |
| 3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis        | 20        |
| <b>CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO</b>                             | <b>22</b> |
| 4.1. Ubicación geográfica  | 22        |
| 4.2. Diseño de la investigación                                    | 23        |
| 4.3. Métodos de investigación                                      | 24        |
| 4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación | 25        |
| 4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información        | 26        |
| 4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información   | 27        |
| 4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.                            | 27        |
| 4.8. Matriz de consistencia metodológica                           | 28        |
| <b>CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>                          | <b>30</b> |
| 5.1. Presentación de resultados                                    | 30        |
| 5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados            | 32        |
| 5.2.1. Análisis, interpretación de resultados                      | 32        |
| 5.2.2. Discusión de resultados                                     | 41        |
| 5.3. Contrastación de hipótesis                                    | 44        |
| Conclusiones   | 46        |
| Recomendaciones  | 49        |
| Referencias  | 50        |
| Apéndices  | 51        |

|   |    |
|---|----|
| Apéndice 1: Cuestionario sobre gestión administrativa | 52 |
| Apéndice 2: Cuestionario sobre calidad de servicio    | 54 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Operacionalización de las variables     | 21 |
| Tabla 2. Matriz de consistencia metodológica     | 29 |
| Tabla 3. Gestión administrativa en general       | 30 |
| Tabla 4. La calidad deservicio en general        | 31 |
| Tabla 5. Planificación                           | 32 |
| Tabla 6. Organización                            | 33 |
| Tabla 7. Dirección                               | 34 |
| Tabla 8. Control                                 | 35 |
| Tabla 9. Fiabilidad                              | 36 |
| Tabla 10. Calificación de fiabilidad             | 37 |
| Tabla 11. Capacidad de respuesta                 | 37 |
| Tabla 12. Calificación de capacidad de respuesta | 38 |
| Tabla 13. Empatía                                | 38 |
| Tabla 14. Calificación de empatía                | 39 |
| Tabla 15. Elementos tangibles                    | 39 |
| Tabla 16. Calificación de elementos tangibles    | 40 |
| Tabla 17. Seguridad                              | 40 |
| Tabla 18. Calificación de seguridad              | 41 |
| Tabla 19. Fiabilidad gestión administrativa      | 44 |
| Tabla 20. Fiabilidad calidad de servicio         | 44 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Ubicación geográfica              | 22 |
| Figura 2. Gestión administrativa en general | 30 |
| Figura 3. La calidad deservicio en general  | 31 |
| Figura 4. Planificación                     | 33 |
| Figura 5. Organización                      | 34 |
| Figura 6. Dirección                         | 35 |
| Figura 7. Control                           | 36 |

## LISTA DE ABREVIATURAS

|          |   |
|----------|---|
| SERVQUAL | Calidad de servicio                       |
| APO      | Administración por objetivos              |
| PDCA     | Planificar-desarrollar-comprobar y actuar |
| SCPC     | Control estadístico de procesos           |

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### **Calidad**

La calidad está muy relacionada al desarrollo del ser humano, sujeto a diferentes definiciones según la época y el entorno en que desenvuelve.

### **Gestión**

Conjunto de acciones de ejecución de actividades.

### **Puesto de salud**

Unidad dependiente de los centros asistenciales que brindan atención primaria y de segundo nivel de salud a una población de bajos recursos económicos que son atendidos por personal profesional.

### **Servicio**

El término hace referencia a la acción servir, sin embargo, este concepto tiene múltiples acepciones desde la materia en que sea tratada.

### **Servicios**

Son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes.

### **Usuario**

Se refiere a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinado a un **servicio**, ya sea privado o público.

## RESUMEN

La investigación busco determinar la relación existente entre a gestión administrativa y la calidad deservicio en el Puesto de Salud Atahualpa, 2019, lo cual se encontró que existe una relación directa y significativa porque el coeficiente de Alfa de Cronbach de la gestión administrativa es de 0,825 y de la calidad de servicio es de 0,885. Esta situación también se corroboró por la calificación de “regular” que dieron los trabajadores a la gestión administrativa 234 usuarios de la institución por sus respuestas que en un 62% tuvieron inclinación por las respuestas “nunca”, “casi nunca” e “indiferente”. De igual modo, por las respuestas de los usuarios que en promedio calificaron en un 65% como “regular”. Lo cual es el reflejo de las respuestas indeseables “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo “e “indiferente”. La investigación empleo el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta, la misma que se aplicó a una muestra de 10 trabajadores para la gestión administrativa y 90 usuarios del Puesto de Salud Atahualpa de Cajamarca.

**Palabras clave:** *gestión administrativa, calidad de servicio, modelo SERVQUAL, Puesto de Salud.*

## ABSTRACT

The research sought to determine the relationship between administrative management and the quality of service at the Atahualpa Health Post, 2019, which found that there is a direct and significant relationship because the Cronbach Alpha coefficient of administrative management is 0.825 and The quality of service is 0.885. This situation was also corroborated by the “regular” rating given by the workers to the administrative management for their responses, which 62% were inclined to answer “never”, “almost never” and “indifferent”. Similarly, by the responses of users who on average rated 65% as "fair". Which is the reflection of the undesirable responses "totally disagree", "disagree" and "indifferent". The research used the questionnaire instrument and the survey technique, which was applied to a sample of 10 workers for administrative management and 90 users of the Atahualpa Health Post in Cajamarca.

**Key words:** *administrative management, quality of service, SERVQUAL model, Health Post.*



# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

#### **1.1.1. Contextualización**

Todas las instituciones que brindan atención de salud en las diferentes áreas del cuidado al usuario, tanto lucrativas, como no lucrativas para que puedan brindar una atención de calidad de una manera efectiva, necesitan que las operaciones de gestión de historias clínicas puedan tener un adecuado uso para así agilizar la labor en la atención al usuario. En este contexto la gestión administrativa juega un rol fundamental para prestar un servicio eficaz y eficiente a los usuarios. Pero contradictoriamente existen una serie de deficiencias en la gestión administrativa.

Actualmente las instituciones de salud, dentro del contexto internacional, experimentan falencias de gestión, entre los cuales se encuentra la gestión inadecuada de las historias clínicas, ya que no cuenta con una información, precisa y detallada, evidenciando un desorden de los datos personales de los usuarios que trae como consecuencia un descontento de los usuarios del centro de salud que se reflejan en las quejas que se encuentran registradas en el libro de reclamaciones, lo cual es afecta a la institución.

La calidad del servicio entendida como un acto concreto de asistencia, para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud, es fundamental para la satisfacción de los usuarios debe ser una constante preocupación, sin embargo, no se aborda correctamente ni en forma prioritaria por el personal de las organizaciones.

En las instituciones públicas de salud a nivel nacional, no existe una adecuada gestión administrativa, lo cual afecta la calidad de servicio al usuario, manifestándose en una atención ineficiente del usuario.

En el ámbito local, las instituciones públicas de salud vienen afrontando una mala gestión administrativa y consecuentemente no se cumplen los objetivos en la gestión administrativa generando una mala calidad de servicio al usuario.

Por lo expuesto, el presente trabajo de investigación está basado en determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario.

#### **1.1.2. Descripción del problema**

El Puesto de Salud Atahualpa de Cajamarca, en su gestión administrativa atraviesa problemas y deficiencias que se sintetiza en los siguientes puntos:

Falta de modernización total del sistema administrativo y de capacitación del personal de salud, de acuerdo a los requerimientos del puesto.

Planes de acción y desarrollo desarticulados del sistema administrativo y del personal de salud.

Incumplimiento del personal de las actividades que les corresponde repercutiendo en una deficiente calidad de servicio al usuario.

Desconocimiento de funciones y de los documentos de gestión institucional.

Inexistencia de un diagnóstico administrativo general, como fundamento razonado para tomar decisiones.

Débil coordinación y comunicación administrativa y del personal de salud.

Estilos de administración empíricos por falta de conocimientos administrativos.

Desmotivación del personal.

Descontento de los usuarios por el servicio que el Puesto de salud brinda por el mal trato del personal.

Es por esta razón que se ha creído conveniente realizar una investigación sobre la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del Puesto de Salud Atahualpa – Cajamarca, en el año 2019.

### **1.1.3. Formulación del problema**

#### **1.1.3.1. Pregunta principal.**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa, 2019?

#### **1.1.3.2. Preguntas auxiliares.**

¿Cuál es la situación de la gestión administrativa en el Puesto de Salud Atahualpa?

¿Cuál es la situación de la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa?

¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa?

## **1.2. Justificación**

### **1.2.3. Justificación científica**

Esta investigación se realiza con el propósito de contribuir al incremento del conocimiento existente sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario para mejorar la discusión científica. De igual modo utilizara la teoría neoclásica de la administración de Peter Drucker y K'oonz y el modelo de SERQUAL para la calidad de servicio. Asimismo, servirá de antecedente para futuras investigaciones.

#### **1.2.4. Justificación técnica-práctica**

La investigación servirá para mejorar la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Puesto de salud Atahualpa.

Cabe resaltar que para la gestión administrativa que está en función de una administración efectiva para la realización de los objetivos institucionales y primordialmente brindando al usuario un servicio de calidad y así construir una sociedad mejor con un gobierno más dirigido al ciudadano. Por lo tanto, el reto continuo es tener una gestión administrativa moderna para lo cual se debe conocer cómo se lleva a cabo la gestión y cómo se realiza la calidad de servicio en la institución, lo cual se puede obtener de la interacción del ciudadano o usuario que usa el servicio con la institución, y así conocer si las actividades de gestión han suministrado de forma inmediata y permanente su requerimiento, y si se ha dado a la satisfacción de los usuarios, ya que la sociedad es el destino final y se debe llegar a satisfacer las necesidades públicas y lograr con ello el bien general.

#### **1.2.5. Justificación institucional y personal**

Al puesto de salud Atahualpa de Cajamarca, le servirá para mejorar su gestión administrativa y la calidad de servicio, lo cual redundará en el mejor desarrollo de las actividades y la satisfacción del usuario.

De igual modo servirá para afianzar mis conocimientos adquiridos en mi formación profesional y en la Maestría.

### **1.3. Delimitación de la investigación**

#### **1.3.3. Delimitación Temporal**

Año 2019.

#### **1.3.4. Delimitación temática**

Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario

### **1.3.5. Delimitación espacial**

Puesto de Salud Atahualpa, ubicado en Prolongación Ancón S/Nº Cajamarca.

### **1.4. Limitaciones**

La investigación tuvo como limitaciones la recopilación de la información por parte de los trabajadores del Puesto de salud ya que no mostraron mucha predisposición a responder el cuestionario, así como por temor a alguna represalia.

### **1.5. Objetivos de la investigación**

#### **1.5.1. Objetivo general**

Evaluar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa.

#### **1.5.2. Objetivos específicos**

Describir la gestión administrativa en el Puesto de Salud Atahualpa.

Identificar la situación de la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa.

Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. A Nivel Internacional**

Vera (2011), *Diseño de un Programa de capacitación en calidad de atención al personal de enfermería y auxiliares administrativos. Hospital "Rafael Rodríguez Zambrano" Manta*. (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil-Ecuador. Se concluyó. que, existe un incremento en atenciones de pacientes en los servicios de salud del hospital, especialmente de Emergencia, con morbilidad que prevalecen aún las infecciones respiratorias agudas, enfermedades diarreicas agudas, infecciones de las vías urinarias, además de los politraumatismos, a pesar de que el personal otorga deficiente la atención de los usuarios.

##### **2.1.2. A Nivel Nacional**

Luna (2017), *Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo de Trujillo, concluye lo siguiente: existe relación significativa entre la gestión administrativa con la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, como lo muestra el Chí Cuadrado de Pearson (88.867), que es mayor al Chí tabular con 16 grados de libertad (26.296), donde las variables son dependientes, el nivel de gestión administrativa en la Red de Salud Picota, donde un 37% de trabajadores administrativos indicaron que la gestión administrativa es "Regular", mientras que un 22% de trabajadores administrativos indicaron que la gestión administrativa es "Buena" y solo un 13% de trabajadores administrativos indicaron que la gestión administrativa es "Excelente".

Mariño (2015). *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. (Tesis de maestría)*. El autor llegó a las siguientes conclusiones: Los usuarios manifiestan en un 92,1% no hay satisfacción en la atención, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción ( $r = -0,184$ ;  $p > 0,0$ ). Más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin Historia clínica. No existe una adecuada información en post consulta por parte del personal de Enfermería.

García (2015) en su trabajo "*Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo 2013*", concluye que existe un nivel de insatisfacción de 55.24% del usuario externo atendido en los diferentes servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. La dimensión de Fiabilidad presentó un nivel de insatisfacción de 58.5% ya que existe deficiencia de medicamentos en farmacia. La dimensión de Capacidad de Respuesta presenta usuarios insatisfechos al 60.5% ya que se evidencia disconformidad de los usuarios al no recibir una atención rápida en el área de admisión. La dimensión de aspectos Tangibles muestra un nivel de insatisfacción de 59.6%.

Huisa (2015) en su investigación "*Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-noviembre.*" señala en sus conclusiones que la mayoría de los usuarios externos estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión humana de la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital. Los ítems relacionados con el correcto uso del uniforme por el personal (que favorece la interacción entre los proveedores y usuarios) y el respeto a la privacidad del paciente, tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del usuario. La mayoría de los usuarios no estuvieron satisfechos con la dimensión técnico-científica de la calidad de atención. Los resultados relacionados con la provisión de Farmacia de todos los

medicamentos recetados por el médico y el tiempo de espera tuvieron un impacto muy negativo en esta dimensión. En relación con el objetivo de este estudio, los resultados de este trabajo concluyen que la mayoría de los usuarios externos se encuentran satisfechos con la calidad de atención de salud.

Calderón et al (2011). “*Satisfacción del usuario en el servicio de Farmacia del Hospital Hermilio Valdizán, año 2010*”; arribó a las siguientes conclusiones, el 61% de sujetos muestrales se encuentra satisfecho con la atención recibida en farmacia. Al comparar el servicio recibido con otras farmacias, el 38% dijo que era más o menos igual, mientras que el 36% consideró que era algo mejor. Sin embargo, el 51% mencionó que no recomendó esta farmacia a otra persona. Así mismo calificaron como buena la acogida que tiene el servicio de farmacia en un 44%, la buena disponibilidad para la atención en un 36%, el tiempo de atención en un 47%, el 54% manifestó haber encontrado todos los medicamentos que le prescribieron, y el 78% indicó que debería haber mayor disponibilidad de medicamentos de marca comercial.

### **2.2.3. A Nivel Local**

Paredes (2016) Tesis: “*Nivel de Satisfacción del Usuario del Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2016*” - Se han logrado identificar 04 grandes problemas como son la deficiente capacidad del personal de salud para atender a cada paciente según situación y características particulares, el no pensar primero en el paciente, no cumplir con lo que ofrece, y no ayudarse entre compañeros para mejorar la atención; los cuáles se transformarán en oportunidades de mejora, que nos permitan tratar de cambiar la realidad de no satisfacción en satisfactorio.



## **2.2. Marco doctrinal**

### **2.2.1. Teoría sobre la gestión administrativa**

#### **A. Teoría neoclásica de la administración.**

Según Chiavenato (2009) es llamada también teoría del proceso administrativo consiste en planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de un organismo social.

La teoría neoclásica de la administración se encargó de determinar conceptos básicos y principios fundamentales dentro de las organizaciones. Por ejemplo, la estructura lineal, la racionalidad del trabajo y la departamentalización empresarial.

El buen administrador es el que posibilita al grupo alcanzar sus objetivos con un mínimo de recursos utilizados aplicando los fundamentos de la teoría neoclásica de la administración.

#### **Características:**

##### **Pragmática**

El pragmatismo y la búsqueda de resultados exactos en los ejercicios de la administración es el objetivo principal de esta teoría, de esta forma, se sirve de conceptos teórico administrativo.

##### **Reestructuración de conceptos**

Los conceptos clásicos anteriores a estas teorías son retomados en su mayoría por los neoclásicos, los cuales los redimensionan y reestructuran respecto a la realidad actual, para que así posean más precisión y coherencia, haciendo a la administración más flexible.

##### **Tiene en cuenta los principios**

Los neoclásicos enfatizan en los principios generales de la administración, tales como: la planificación, la organización, la dirección y el control del trabajo de sus empleados.

### **Busca resultados distintos**

El énfasis en los métodos y la racionalización propuesta por la administración científica se desplazó por el enfoque neoclásico, el cual se concentró en los nuevos objetivos y la búsqueda de resultados.

### **Ecléctica**

A pesar de basarse en la teoría clásica de la administración, los neoclásicos solo toman de esta (y del resto de teorías anteriores) lo que se considera para ellos útil y verídico.

### **Principales aportes de la teoría neoclásica de la administración**

Esta teoría discute y reestructura términos como la Eficiencia y eficacia, la centralización y la descentralización, o la autoridad y la responsabilidad.

La administración por objetivos (la APO) es un concepto creado por los administradores neoclásicos, el cual aún rige y se tiene en cuenta en la mayoría de las grandes organizaciones en el mundo. Este es un proceso dinámico en el que todos los niveles de la empresa (gerentes, principales y empleados) identifican objetivos, los definen y distribuyen las tareas respecto a estas con base en estrategias de cumplimiento. Bajo este esquema se establecen estándares de desempeño que ayuden a las evaluaciones objetivas (realizadas posteriormente a la realización de las tareas), comparando resultados obtenidos con los resultados esperados.

### **2.2.2. Teoría sobre la calidad de servicio**

#### **A. Teoría de la calidad de Deming.**

D'Alessio (2012) Señala que Deming ha sido universalmente aclamado como uno de los Padres Fundadores de Total Quality Management, si no el Padre Fundador. La revolución en la gestión de fabricación japonesa que condujo al milagro económico de los años 1970 y 1980 se ha atribuido en gran parte a él. Gracias a la aplicación de

sus principios se ha podido comprobar que aumentando la calidad bajan los costes y los ahorros se le pueden pasar al cliente según la filosofía de Deming, los japoneses giraron su economía y productividad por completo para convertirse en los líderes del mercado mundial, la calidad puede ser considerada como una filosofía de gestión, siendo así que los nuevos principios de la gestión revolucionaron su calidad y productividad en la industria y economía. Enseñó a los administradores, ingenieros y científicos japoneses cómo producir productos y servicios, escucharon y aplicaron sus principios. Cambiaron su forma de pensar, su estilo de administrar y su relación con los empleados.

En sus seminarios Deming habló de la necesidad de una transformación total del estilo de gestión occidental. En 1986 publicó *Out of the crisis*, que documentó el pensamiento y la práctica que llevaron a la transformación de la industria manufacturera japonesa.

En esta obra se encuentran los **14 principios** fundamentales para la gestión y transformación de la eficacia empresarial. Los puntos constituyen no tanto un plan de acción como un código filosófico para la gestión.

#### **Constancia.**

Ser constante en el propósito de mejorar el producto y el servicio con la finalidad de ser más competitivo, mantener la empresa y crear puestos de trabajo.

#### **Nueva filosofía.**

Adoptar una nueva filosofía de empresa en la cual todos se benefician.

#### **Inspección.**

La calidad no se consigue mediante la inspección. Hay que mejorar el proceso y desarrollar un producto de calidad desde el principio.

**Compras.**

Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio. Definir uno o varios proveedores y establecer con ellos una relación de lealtad y confianza a largo plazo.

**Mejora continua.**

Mejorar el sistema de producción y servicio en forma continua y permanente.

**Entrenamiento.**

Potenciar la formación en el trabajo de todas las personas de la empresa.

**Liderazgo.**

Ayudar a las personas a que hagan mejor su trabajo, crear interés y reto.

**El miedo.**

Eliminar el miedo, fortalecer la seguridad y generar un ambiente de confianza en los trabajadores.

**Barreras.**

Romper las barreras entre los departamentos. Promover el trabajo en equipo, construir un sistema de cooperación basado en el mutuo beneficio que abarque toda la organización.

**Slogans.**

Eliminar los lemas, las exhortaciones y los objetivos. Evitar la presión en los trabajadores.

**Cuotas.**

Eliminar las cuotas numéricas y la gestión por objetivos.

**Logros personales.**

Eliminar las barreras que impiden el orgullo de la gente por su trabajo.

**Capacitación.**

Instituir un programa de educación y entrenamiento para todos y cada uno de los trabajadores.

## **Transformación.**

Poner a todos en la compañía a trabajar para llevar a cabo la transformación.

Estos 14 principios, a pesar de los años que han transcurrido desde entonces, siguen totalmente vigentes. La experiencia ha demostrado que aplicándolos correctamente hay un aumento de la calidad y una reducción de costes.

El ciclo PDCA (en inglés, Plan-Do-Check-Act) consta de cuatro pasos o etapas cíclicas, de tal forma que una vez terminada la cuarta etapa se debe regresar a la primera y repetir el ciclo. De esta manera, las actividades se revisan periódicamente para incorporar nuevas mejoras.

### **P= Planificar**

Preparar a fondo antes de actuar.

### **D=Desarrollar**

Ejecutar lo planificado.

### **C=Comprobar**

Verificar los resultados.

### **A=Actuar**

Estandarizar, si los resultados son satisfactorios, o volver a comenzar otro ciclo PDCA en caso contrario.

La idea es lograr la mejora continua de la calidad mediante la disminución de fallos, el aumento de la eficacia y eficiencia, la solución de problemas y la previsión y eliminación de riesgos potenciales.

Deming fue discípulo de Walter A. Shewhart, descubrió su trabajo sobre el control estadístico de los procesos (SCP), una herramienta que contribuye a la mejora de la calidad en la fabricación de un producto reduciendo la variabilidad, y se encargó de su desarrollo, extensión y aplicación en la industria japonesa y estadounidense durante todo el siglo XX.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Gestión administrativa**

#### **A. Definición.**

Chiavenato (2009) indica que un conjunto de actividades que el gerente realiza en las organizaciones para encaminarlas a la efectividad. Actividad distintiva que comprende planear, organizar, dirigir y controlar las actividades y recursos de un organismo social.

#### **B. Dimensiones**

Según Chiavenato (2009) se definen:

##### **Dimensión 1: Planeación**

Se conoce como planificación o planeamiento, generalmente en países de habla hispana, pero en el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos en común, junto con acciones requeridas (estrategias) para concluirse exitosamente. Sus indicadores son: los planes, objetivos y estrategias

##### **Dimensión 2: Organización**

Conjunto de actividades que comprende ordenar o reordenar los recursos organizacionales de un organismo social. Comprende todos los instrumentos organizativos. Sus indicadores son: organigramas, manuales y reglamentos.

##### **Dimensión 3: Dirección**

Llamada también ejecución, consiste en poner en acción lo planeado y organizado previamente. Se aplica el liderazgo, la motivación, la comunicación, la toma de decisiones para encaminar a la gente hacia el logro de los objetivos. Sus indicadores son: liderazgo, motivación, comunicación y toma de decisiones.

##### **Dimensión 4: Control**

Actividad que consiste en verificar que lo ejecutado este de acuerdo a lo planificado. Es de tres tipos: previo, concurrente y posterior. Sus indicadores son: control previo, concurrente y posterior.

### **2.3.2. Calidad de servicio**

#### **A. Definición.**

D'Alessio (2012) es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como *aptitud de uso*.

Es el grado en el que un servicio satisface o sobre pasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.

La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”.

#### **B. Dimensiones**

Denton (2011) Los define las dimensiones del modelo SERVQUAL de la siguiente manera:

##### **Dimensión 1: Elementos tangibles**

Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la institución, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.). Una evaluación favorable en este rubro invita al usuario para que realice su primera transacción con la empresa.

Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente.

Comprender cómo los elementos tangibles de tu empresa pueden impactar en la calidad de tu servicio te permitirá mirarlos desde otra perspectiva. Ya no tanto desde un punto de vista estético o funcional a la empresa, sino más bien buscando que esos elementos sean funcionales al cliente, elevando de este modo la percepción de calidad que

se lleven de tu empresa. Sus indicadores son: atracción visual de instalaciones, aspecto del personal, materiales asociados al servicio.

### **Dimensión 2: Fiabilidad**

Habilidad para desempeñar el servicio prometido de forma precisa y con formalidad por parte del personal encargado. Cuando la institución de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.

La empresa realiza bien el servicio la primera vez. La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.

La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores. Sus indicadores son: cumplimiento, sinceridad y servicio sin errores

### **Dimensión 3: Seguridad**

Comportamiento, conocimiento, cortesía, atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza durante la prestación del servicio.

El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes.

Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios.

Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.

Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes. Sus indicadores son: Inspirar confianza, seguridad y cortesía

### **Dimensión 4: Empatía**

La empatía va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado. Sus indicadores son: horarios convenientes, atención personalizada interés y preocupación genuina.



### **Dimensión 5: Capacidad de respuesta**

Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y estimularlos a investigar los servicios de tus competidores. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir a tus clientes aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán. Sus indicadores son: cumplir plazos, prontitud en el servicio y disponibilidad para ayudar siempre.

## **CAPÍTULO III**

### **PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

La gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa.

##### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

La gestión administrativa en el Puesto de Salud Atahualpa, es deficiente.

La calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa es baja.

El nivel de relación de la administrativa y la calidad de servicio es directa y significativa.

#### **3.2 . Variables**

##### **Variable X**

Gestión administrativa.

##### **Variable Y**

Calidad de servicio al usuario.

#### **3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis**

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de las variables*

| Título: "La gestión Administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del Puesto de salud Atahualpa - Cajamarca - 2019"  |   |   |                        |  |   |
|---|---|---|------------------------|--|---|
| Hipótesis   | Definición Conceptual de las Variables  | Variables   | Dimensiones            | Indicadores  | Fuente o Instrumento de recolección de datos.                     |
| <p><b>Hipótesis General</b><br/>La gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa. Año 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión administrativa en el Puesto de Salud Atahualpa, es deficiente.</li> <li>• La calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa, es baja.</li> <li>• El nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa, es directa y significativa</li> </ul> | <p><b>La Gestión administrativa: Gestión</b> que contribuye de manera directa a mejorar la calidad de atención de los pacientes, así como también a optimizar la <b>gestión</b> de los establecimientos.</p> <p><b>Calidad de Servicio:</b> Es un <b>concepto</b> que deriva de la propia definición de <b>Calidad</b>, es el grado en el que un servicio satisface o sobre pasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes.</p> | <p><b>Variable X:</b><br/>La gestión administrativa</p> | Planificación          | Planes<br>Objetivos<br>Estrategias<br>Organigramas   | <p>Instrumento:<br/>Cuestionario</p> <p>Técnica:<br/>Encuesta</p> |
|   |   |   | Organización           | Manuales<br>Reglamentos<br>Liderazgo<br>Motivación   |   |
|   |   |   | Dirección              | Comunicación<br>Toma de decisiones   |   |
|   |   |   | Control                | Control previo<br>Control concurrente<br>Control posterior   |   |
|   |   |   | Elementos Tangibles    | Atracción visual de instalaciones<br>Aspecto personal<br>Materiales asociados al servicio                                      |   |
|   |   | <p><b>Variable Y:</b><br/>Calidad del Servicio</p>      | Fiabilidad             | Cumplimiento<br>Sinceridad   |   |
|   |   |   | Capacidad de respuesta | Servicio sin errores<br>Cumplir plazos<br>Prontitud en el servicio<br>Disponibilidad para ayudar siempre<br>Inspirar confianza |   |
|   |   |   | Seguridad              | Inspirar seguridad<br>Cortesía   |   |
|   |   |   | Empatía                | Horarios convenientes<br>Atención Personalizada<br>Interés y preocupación genuina  |   |
|   |   |   |                        |  |   |

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. Ubicación geográfica

Figura 1

Ubicación geográfica

Nota:



Puesto de Salud Atahualpa año 2019.

El acceso al Puesto de Salud Atahualpa desde la ciudad de Cajamarca es fluido ya que éste se encuentra en la zona urbana; por tal motivo se puede hacer uso del transporte público, privado o caminando. Por otro lado, el acceso a las comunidades de la jurisdicción del mencionado Puesto de Salud es complicado, pues muchos de los pobladores tienen que trasladarse caminando o en animales de carga, mientras que otros se trasladan en vehículos de transporte público, o camiones que ocasionalmente van hacia algunas de las comunidades. El Puesto de Salud Atahualpa, se encuentra 1.22 Km. de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca.

## Características Geográficas

El Puesto de Salud Pachacútec, se encuentra ubicado al noroeste de la ciudad de Cajamarca, a 0.76 Km. de la Plaza de Armas y, a 0.69 Km al noroeste de la Microred Pachacútec, del cual forma parte; específicamente entre los meridianos  $78^{\circ} 31'$ ,  $27.84''$  de longitud oeste y los  $07^{\circ} 09' 26.05''$  de latitud sur, a 2765 m.s.n.m.; en el distrito, provincia y departamento de Cajamarca.

### Límites:

**Norte** : Centro Poblado de Lucmacucho

**Este** : Plaza de armas del Distrito de Cajamarca

**Sureste** : Colina de Santa Apolonia

**Suroeste** : Centro Poblado de San Vicente

**Oeste** : Centro Poblado de El Cumbe

**Noroeste** : Centro Poblado de Sexemayo Lote II

## 4.2. Diseño de investigación

La investigación es **No experimental** porque los datos recopilados no son manipulados y solo se observan. (Hernández, 2014).

La investigadora recopiló la información mediante el instrumento y la técnica de la encuesta; y lo tabuló y procesó mediante el paquete estadístico SPSS 25.0 y esos resultados los analizó e interpretó sin modificarlos en función de cada dimensión y cada variable de estudio.

**Transversal**, porque se lleva a cabo en un momento determinado del tiempo, en este caso el año 2019. (Hernández, 2014).

La investigadora aplicó el instrumento a la muestra en un solo momento y fue en diciembre del 2019.

### **4.3. Métodos de investigación**

#### **4.3.1. Métodos generales**

##### **Inductivo y deductivo (Hernández, 2014)**

La investigación utiliza el método inductivo cuando generalice los resultados obtenidos en las conclusiones. De igual modo, el método deductivo cuando en base al marco teórico desagregue las variables en dimensiones e indicadores.

##### **Analítico-sintético**

La investigación utiliza el método analítico –sintético porque analizará los datos en función de los objetivos, sintetizando los datos para hacer la discusión de resultados

#### **4.3.2. Métodos específicos**

##### **Descriptivo-estadístico**

La investigación hizo una descripción de cada variable en su situación actual para que en base a ello realice el análisis e interpretación de los resultados. Asimismo, el método estadístico para buscar la significancia de las hipótesis planteadas es en base al Coeficiente de correlación que tiene valores estandarizados.

### **4.4. Población y muestra, unidad de análisis y unidad de observación**

#### **4.1.1. Población**

La investigación tiene como población:

**Gestión administrativa:** 10 trabajadores

**Calidad de servicio:** 600 usuarios en promedio de un mes.

#### **4.1.2. Muestra**

La investigación tiene las siguientes muestras de estudio, que resultan de aplicar la siguiente fórmula:

##### **Para gestión administrativa:**

La muestra es tipo censo porque la población es pequeña, es decir se encuestó a los 10 funcionarios del Puesto de Salud.

##### **Para la calidad de servicio:**

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{e^2N + Z^2 * pq}$$

Donde:

N: Población                      600 usuarios

Z: Nivel de confianza            1,96

p: variabilidad positiva        0.5

q: variabilidad negativa        0.5

e: error de muestra                0.05

n= 234 Usuarios

#### **4.1.3. Unidad de análisis**

Los funcionarios y los usuarios del Puesto de Salud Atahualpa.

#### **4.1.4. Unidad de observación**

La investigación tiene como unidad de observación a las variables gestión administrativa, así como a sus dimensiones y a los indicadores que sirvieron para elaborar el instrumento y luego se analizaron los datos recopilados.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

##### **Instrumento:**

La investigación empleó los siguientes instrumentos:

**Gestión administrativa:** Cuestionario con preguntas estructuradas.

**Calidad de servicio:** cuestionario según el modelo SERVQUAL que mide las percepciones de los usuarios.

##### **Técnicas:**

La investigación empleó las siguientes técnicas:

##### **Gestión administrativa:**

Entrevista con preguntas abiertas que fueron auto aplicadas a los funcionarios encargados de la gestión administrativa del Puesto de Salud Atahualpa de Cajamarca.

##### **Calidad de servicio:**

Encuesta tipo modelo SERVQUAL que fue aplicada por la investigadora con el apoyo de encuestadores.

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de información**

La investigación recopilada, se procesó mediante el paquete estadístico SPSS 25.0 y los resultados se trasladaron al Excel, con los cuales se elaboraron las tablas y figuras para cada dimensión de las variables y que fueron analizados e interpretados según los indicadores de las dimensiones de cada variable de la investigación.

La influencia se determinó mediante el coeficiente de Spearman que sirvió para identificar la correlación y la significancia establecida en las hipótesis.



## **4.7. Equipos, materiales e insumos**

### **4.7.1. Equipos**

Laptop

Impresora

### **4.7.2. Materiales e insumos**

Papel bond A4

Lapiceros, azul rojo y negro

Lápiz

Fólder manila

Corrector

Tóner

### **4.7.3. Servicios**

Copias

Impresiones

Internet

Movilidad

## **4.8. Matriz de consistencia metodológica**

**Tabla 2**  
*Matriz de consistencia metodológica*

| Título: "La gestión Administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del Puesto de salud Atahualpa - Cajamarca - 2019"                     |  |  |   |  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| Formulación del problema   | Objetivos  | Hipótesis  | Variables                                       | Dimensiones  | Indicadores  | Instrumento de recolección de datos                | Metodología   | Población y muestra  |
| <b>Problema principal</b><br>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa, 2019? | <b>Problema general</b><br>Analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa.   | <b>Hipótesis general</b><br>La gestión administrativa tiene una relación significativa con la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa.   | <b>Variable X:</b><br>La gestión administrativa | Planificación  | Planes<br>Objetivos<br>Estrategias<br>Organigramas   | Instrumento:<br>Cuestionario para ambas variables. | La investigación es de tipo aplicada, de nivel descriptivo y correlacional. Tiene un diseño no experimental y transversal. Se empleó el método inductivo-deductivo y el | La investigación tiene una población de 10 funcionarios para la variable gestión administrativa y 600 usuarios del puesto de salud para la variable calidad de servicio. |
|  | <b>Problemas específicos</b><br>¿Cómo es la gestión administrativa en el Puesto de Salud Atahualpa?<br>¿Cuál es diagnóstico de la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa?<br>¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa?<br>¿Cómo se puede mejorar la relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa? | <b>Objetivos específicos</b><br>Analizar la gestión administrativa en el Puesto de Salud Atahualpa.<br>Analizar la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa.<br>Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa.<br>Elaborar una propuesta para mejorar la relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa. |   | <b>Hipótesis específicas</b><br>La gestión administrativa en el Puesto de Salud Atahualpa, es deficiente.<br>Diagnosticar la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa.<br>El nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa, es directa | <b>Variable Y:</b><br>Calidad del Servicio   |  |   |  |
|  |  |  |   | Dirección  | Control previo<br>Control concurrente<br>Control posterior   |  |   |  |
|  |  |  |   | Control  | Atracción visual de<br>Aspecto personal<br>Materiales asociados al servicio  |  |   |  |
|  |  |  |   | Elementos Tangibles  | Cumplimiento<br>Sinceridad<br>Servicio sin errores<br>Cumplir plazos<br>Prontitud en el servicio<br>Disponibilidad para ayudar siempre |  |   |  |
|  |  |  |   | Fiabilidad   | Inspirar confianza<br>Inspirar seguridad<br>Cortesía<br>Horarios convenientes<br>Atención Personalizada                                |  |   |  |
|  |  |  |   | Capacidad de respuesta   | Interés y preocupación genuina   |  |   |  |
|  |  |  |   | Seguridad  |  |  |   |  |
|  |  |  |   | Empatía  |  |  |   |  |

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Presentación de resultados

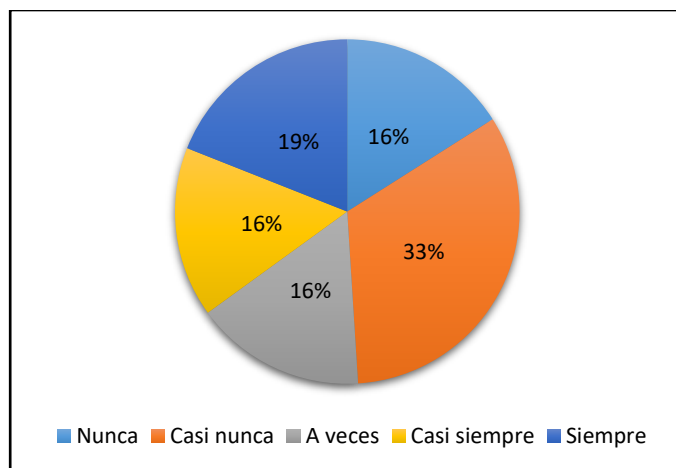
##### 5.1.1. Gestión administrativa

**Tabla 3**  
*Gestión administrativa*

| Respuestas   | %   |
|--------------|-----|
| Nunca        | 16  |
| Casi nunca   | 33  |
| A veces      | 16  |
| Casi siempre | 16  |
| Siempre      | 19  |
| Total        | 100 |

Nota: Encuestas aplicadas

**Figura 2**  
*Gestión administrativa*



Nota: Tabla 3

#### **Interpretación:**

De los 10 trabajadores encuestados en cuanto a las 15 preguntas del cuestionario de gestión administrativa que comprende planear, organizar,

dirigir y controlar, el 33% de las respuestas señalan que “casi nunca” existen los indicadores de las dimensiones, mientras que el 16% señalan que “nunca” y solo a veces”, lo cual suman 65% de percepciones negativas que es preocupante porque denota que la gestión administrativa está un nivel “regular”.

### 5.1.1. Calidad de servicio

**Tabla 4**

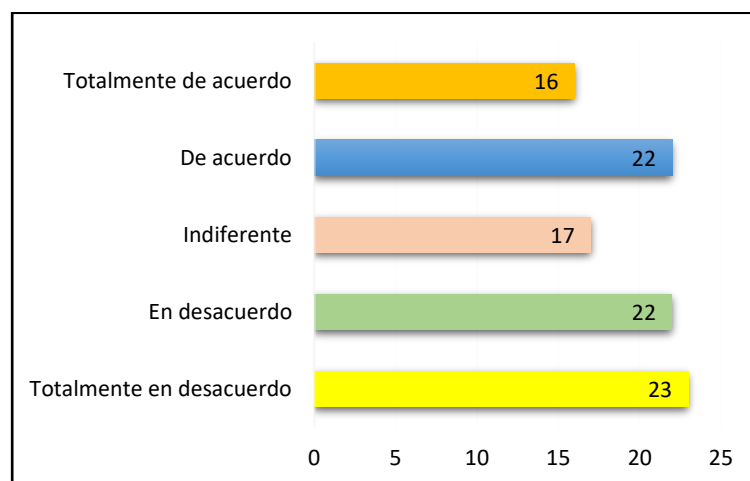
*Calidad de servicio en general*

|                     |                       | Porcentaje |
|---------------------|-----------------------|------------|
| Calidad de servicio | Totalmente desacuerdo | 23%        |
|                     | Desacuerdo            | 22%        |
|                     | Indiferente           | 17%        |
|                     | De acuerdo            | 22%        |
|                     | Totalmente de acuerdo | 16%        |
| Total               |                       | 100,0%     |

Nota: Encuestas aplicadas

**Figura 3**

*Calidad de servicio en general*



Nota: Tabla 4

## **Interpretación:**

De los 234 usuarios encuestados en cuanto a las 22 preguntas del cuestionario de calidad de servicio que elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y fiabilidad, el 23% de las respuestas señalan que “está totalmente en desacuerdo” existen los indicadores de las dimensiones, mientras que el 22% señalan que “están en desacuerdo” y el 17% muestran indiferencia, lo cual suman 62% de percepciones negativas que es preocupante porque denota que la calidad de servicio está un nivel “regular”.

## **5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados**

### **5.2.1. Análisis, interpretación de resultados**

#### **A. Gestión administrativa**

La gestión administrativa se analizó mediante la aplicación de una encuesta con 10 ítem a 10 funcionarios que desarrollan labores administrativas, obteniéndose los siguientes resultados por cada una de sus dimensiones:

**Tabla 5**

*Planificación*

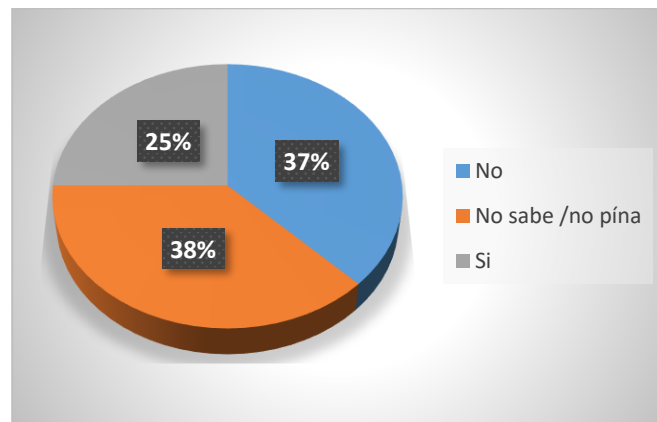
| Alternativas      | N  | Porcentaje |
|-------------------|----|------------|
| No                | 15 | 37.50%     |
| No sabe /no opina | 15 | 37.50%     |
| Si                | 10 | 25.00%     |
| total             | 40 | 100.00%    |

Nota: Encuestas aplicadas

-

#### Figura 4

##### Planificación



Nota: Tabla 5

#### Interpretación:

De los 10 funcionarios encuestados respecto a la planificación que está conformado por los planes, objetivos y estrategias, el 37.5% responde que no están en buen nivel y el 37.5% no saben no opinan al respecto. Esta situación que suma 75% de deficiencia es preocupante que se presente en el Puesto de Salud Atahualpa.

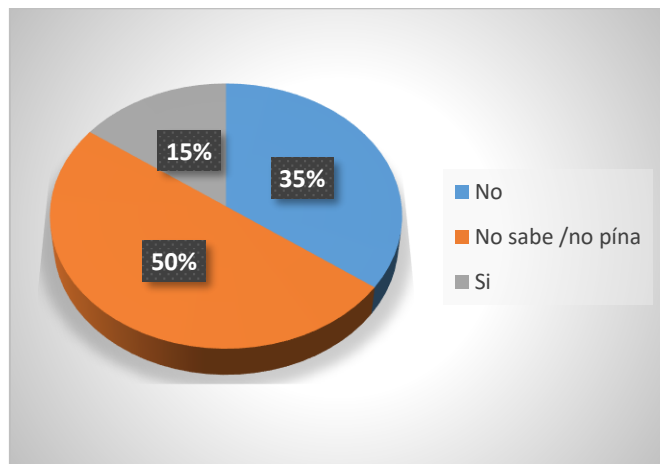
#### Tabla 6

##### Organización

|              |                   | N  | Porcentaje |
|--------------|-------------------|----|------------|
| Organización | No                | 14 | 35.0%      |
|              | No sabe /no opina | 20 | 50.0%      |
|              | Si                | 6  | 15.0%      |
| Total        |                   | 40 | 100.0%     |

Nota: Encuestas aplicadas

**Figura 5**  
*Organización*



Nota: Tabla 6

**Interpretación:**

De los 10 funcionarios encuestados respecto a la organización que está conformado por los organigramas, manuales y reglamentos, el 35% responde que no están en buen nivel y el 50% no saben no opinan al respecto. Esta situación que suma 85% de deficiencia es preocupante que se presente en el Puesto de Salud Atahualpa.

**Tabla 7**

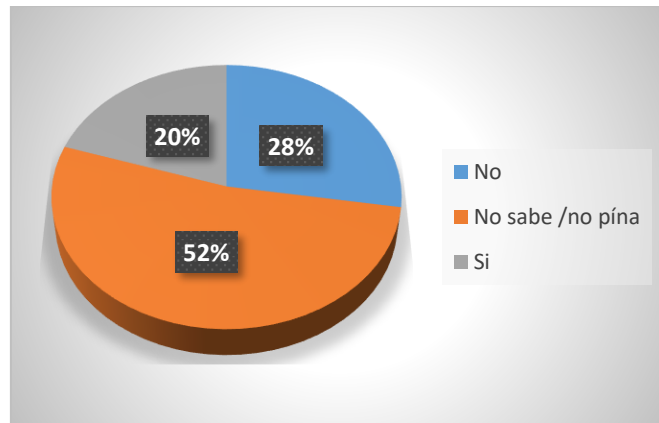
*Dirección*

|           |                   | N  | Porcentaje |
|-----------|-------------------|----|------------|
| Dirección | No                | 11 | 27.5%      |
|           | No sabe /no opina | 21 | 52.5%      |
|           | Si                | 8  | 20.0%      |
| Total     |                   | 40 | 100.0%     |

Nota: Encuestas aplicadas

**Figura 6**

*Dirección*



Nota: Tabla 7

**Interpretación:**

De los 10 funcionarios encuestados respecto a la dirección que está conformado por la comunicación, liderazgo, motivación y toma de decisiones, el 28% responde que no están en buen nivel y el 52% no saben no opinan al respecto. Esta situación que suma 80% de deficiencia es preocupante que se presente en el Puesto de Salud Atahualpa.

**Tabla 8**

*Control*

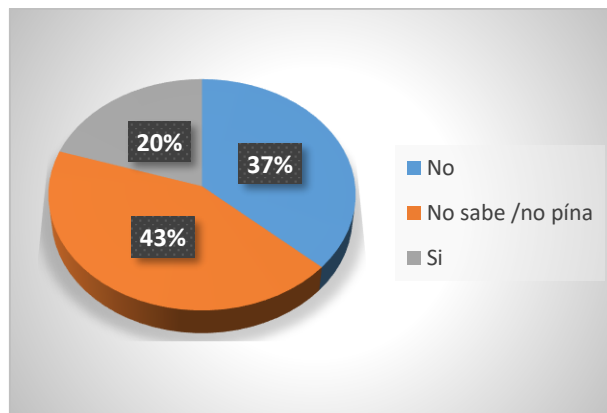
|         |                   | N  | Porcentaje |
|---------|-------------------|----|------------|
| Control | No                | 11 | 36.7%      |
|         | No sabe /no opina | 13 | 43.3%      |
|         | Si                | 6  | 20.0%      |
| Total   |                   | 30 | 100.0%     |

Nota: Encuestas aplicadas



**Figura 7**

*Control*



Nota: Tabla 8

**Interpretación:**

De los 10 funcionarios encuestados respecto al control que está conformado por control previo, concurrente y posterior, el 37% responde que no están en buen nivel y el 43% no saben no opinan al respecto. Esta situación que suma 80% de deficiencia es preocupante que se presente en el Puesto de Salud Atahualpa.

**B. Calidad de servicio**

**Tabla 9**

*Fiabilidad*

|            |                         | Porcentaje |
|------------|-------------------------|------------|
| Fiabilidad | Totalmente desacuerdo"  | 40.7%      |
|            | Desacuerdo              | 29.1%      |
|            | Indiferente             | 7.2%       |
|            | De acuerdo              | 9.5%       |
|            | "Totalmente de acuerdo" | 13.6%      |
| Total      |                         | 100.0%     |

Nota: Encuestas aplicadas

**Tabla 10***Calificación de Fiabilidad*

| Categoría | Porcentaje |
|-----------|------------|
| Malo      | 69.7%      |
| Regular   | 7.2%       |
| Bueno     | 23.1%      |

Nota: Tabla 9

**Interpretación:**

De los 234 usuarios encuestados respecto a la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio, el 69.7% responde que están en mala situación y el 7.2% indican que están en condición de regular Este nivel que suma 76.9% de deficiencia en la calidad de servicio es preocupante que se presente en el Puesto de Salud Atahualpa porque se relaciona con personas que acuden por una atención de salud.

**Tabla 11***Capacidad de respuesta*

|                          |             | Porcentaje |
|--------------------------|-------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo |             | 13.4%      |
| Capacidad de respuesta   | Desacuerdo  | 31.3%      |
|                          | Indiferente | 23.0%      |
|                          | De acuerdo  | 21.5%      |
| Totalmente de acuerdo    |             | 10.9%      |
| Total                    |             | 100.0%     |

Nota: Encuestas aplicadas

**Tabla 12***Calificación de capacidad de respuesta*

| Categoría | Porcentaje |
|-----------|------------|
| Malo      | 44.7%      |
| Regular   | 23.0%      |
| Bueno     | 32.4%      |

Nota: Tabla 11

**Interpretación:**

De los 234 usuarios encuestados respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio, el 44.7% responde que están en mala situación y el 23.0% indican que están en condición de regular. Este nivel que suma 67.7% de deficiencia en la calidad de servicio es preocupante que se presente en el Puesto de Salud Atahualpa porque se relaciona con personas que acuden por una atención de salud.

**Tabla 13***Empatía*

|                       | Porcentaje |
|-----------------------|------------|
| Totalmente desacuerdo | 11.5%      |
| Desacuerdo            | 9.2%       |
| Empatía Indiferente   | 20.1%      |
| De acuerdo            | 29.8%      |
| Totalmente de acuerdo | 29.4%      |
| Total                 | 100.0%     |

Nota: Encuestas aplicadas

**Tabla 14***Calificación de la empatía*

| Categoría | Porcentaje |
|-----------|------------|
| Malo      | 20.7%      |
| Regular   | 20.1%      |
| Bueno     | 59.2%      |

Fuente: Tabla 13

**Interpretación:**

De los 234 usuarios encuestados respecto a la dimensión empatía de la calidad de servicio, el 20.7% responde que están en mala situación y el 20.1% indican que están en condición de regular. Este nivel que suma 40.8% de deficiencia en la calidad de servicio es preocupante que se presente en el Puesto de Salud Atahualpa porque se relaciona con personas que acuden por una atención de salud.

**Tabla 15***Elementos tangibles*

|                     |                       | Porcentaje |
|---------------------|-----------------------|------------|
| Elementos tangibles | Totalmente desacuerdo | 20.9%      |
|                     | Desacuerdo            | 16.6%      |
|                     | Indiferente           | 27.6%      |
|                     | De acuerdo            | 20.9%      |
|                     | Totalmente de acuerdo | 14.0%      |
| Total               |                       | 100.0%     |

Nota: Encuestas aplicadas

**Tabla 16***Calificación de los elementos tangibles*

| Categoría | Porcentaje |
|-----------|------------|
| Malo      | 37.4%      |
| Regular   | 27.6%      |
| Bueno     | 35.0%      |

Nota: Tabla 15

**Interpretación:**

De los 234 usuarios encuestados respecto a la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio, el 37.4% responde que están en mala situación y el 27.6% indican que están en condición de regular. Este nivel que suma 65% de deficiencia en la calidad de servicio es preocupante que se presente en el Puesto de Salud Atahualpa porque se relaciona con personas que acuden por una atención de salud.

**Tabla 17***Seguridad*

|                                  | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|
| Seguridad Totalmente desacuerdo" | 22.4%      |
| Desacuerdo                       | 22.8%      |
| Indiferente                      | 8.5%       |
| De acuerdo                       | 32.2%      |
| "Totalmente de acuerdo"          | 14.1%      |
| Total                            | 100.0%     |

Nota: Encuestas aplicadas

**Tabla 18**

*Calificación de seguridad*

| Categoría | Porcentaje |
|-----------|------------|
| Malo      | 45.2%      |
| Regular   | 8.5%       |
| Bueno     | 46.3%      |

Nota: Tabla 17

**Interpretación:**

De los 234 usuarios encuestados respecto a la dimensión seguridad de la calidad de servicio, el 45.2% responde que están en mala situación y el 8.5% indican que están en condición de regular Este nivel que suma 53.7% de deficiencia en la calidad de servicio es preocupante que se presente en el Puesto de Salud Atahualpa porque se relaciona con personas que acuden por una atención de salud.

**5.2.2. Discusión de resultados**

Los resultados coinciden con los resultados de la tesis de Vera, (2015), denominada "*Diseño de un Programa de capacitación en calidad de atención al personal de enfermería y auxiliares administrativos. Hospital "Rafael Rodríguez Zambrano" Manta*", que concluyó. que, existe un incremento en atenciones de pacientes en los servicios de salud del hospital, especialmente de Emergencia, con morbilidad que prevalecen aún las infecciones respiratorias agudas, enfermedades diarreicas agudas, infecciones de las vías urinarias, además de los politraumatismos, a pesar de que el personal otorga deficiente la atención de los usuarios.

De igual modo, coinciden con los resultados de la tesis de Luna, (2017), *Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017*, que, concluye que existe relación significativa entre la gestión administrativa con la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, como lo muestra el Chí Cuadrado de Pearson (88.867), que es mayor al Chí tabular con 16 grados de libertad (26.296), donde las variables son dependientes y que el nivel de gestión administrativa en la Red de Salud Picota, donde un 37% de trabajadores administrativos indicaron que la gestión administrativa es "Regular", mientras que un 22% de trabajadores administrativos indicaron que la gestión administrativa es "Buena" y solo un 13% de trabajadores administrativos indicaron que la gestión administrativa es "Excelente".

Asimismo, coinciden con los resultados de la tesis de Mariño, (2015). Denominada "*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*", que concluye que los usuarios manifiestan en un 92,1% no hay satisfacción en la atención, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción ( $r = -0,184$ ;  $p > 0,0$ ). Más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin Historia clínica. No existe una adecuada información en post consulta por parte del personal de Enfermería, y la tesis de García, (2013) en su trabajo "*Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de*

*salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo 2013”, que concluye que existe un nivel de insatisfacción de 55.24% del usuario externo atendido en los diferentes servicios del Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos. La dimensión de Fiabilidad presentó un nivel de insatisfacción de 58.5% ya que existe deficiencia de medicamentos en farmacia. La dimensión de Capacidad de Respuesta presenta usuarios insatisfechos al 60.5% ya que se evidencia disconformidad de los usuarios al no recibir una atención rápida en el área de admisión. La dimensión de aspectos Tangibles muestra un nivel de insatisfacción de 59.6%.*

También coincide con los resultados de la tesis de Huisa (2012) en su investigación denominada “*Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-noviembre.*” Que concluye que la mayoría de los usuarios externos estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión humana de la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital, la mayoría de los usuarios no estuvieron.

Finalmente, coinciden con los resultados de la tesis de Calderón et al (2011). *Satisfacción del usuario en el servicio de Farmacia del Hospital Hermilio Valdizán, año 2010*; que arribó a las siguientes conclusiones, el 61% de sujetos muestrales no se encuentra satisfecho con la atención recibida en farmacia, y con los resultados de la investigación Paredes,



2016, en su tesis denominada: “Nivel de Satisfacción del Usuario del Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2016.”, que logró identificar algunos problemas como son la deficiente capacidad del personal de salud para atender a cada paciente según situación y características particulares, el no pensar primero en el paciente, no cumplir con lo que ofrece..

### 5.3. Contrastación de hipótesis

Este rubro de llevó a cabo mediante los resultados del Alfa de Cronbach de ambas variables.

**Tabla 19**

*Estadísticas de fiabilidad de la Gestión administrativa*

| Alfa de Cronbach | N<br>de elementos |
|------------------|-------------------|
| 0,825            | 15                |

Nota: encuestas aplicadas

**Tabla 20**

*Estadísticas de fiabilidad calidad de servicio*

| Alfa de Cronbach | N<br>de elementos |
|------------------|-------------------|
| 0,855            | 22                |

Teniendo en cuenta que la hipótesis planteada fue que la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio al

usuario en el Puesto de Salud Atahualpa, entonces a juzgar por resultados de las variables se puede afirmar que se corrobora ya que la gestión administrativa tiene un valor de 0,825 y la calidad de servicio de 0,855 lo que significa que existe una relación directa y significativa.

## CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general que buscó evaluar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa. En cuanto a la gestión administrativa, los encuestados en un 16% señalan que “nunca” se aplica esta gestión, el 33% indica que “casi nunca”, mientras que el 16% señala que solo “a veces”, que en total suman 65%, lo que denota que tiene un nivel de “regular” con gran tendencia a “mala”, porque son categorías deficitarias. De igual modo, en cuanto a la calidad de servicio al usuario, los usuarios encuestados responden en un 23% que están “totalmente en desacuerdo”, un 22% indica que están “en desacuerdo”, mientras que un 17% manifiestan “indiferencia” que en total suman 62%, lo que denota también que tiene un nivel de “regular” con gran tendencia a “mala”, porque son categorías deficitarias.
2. Respecto al objetivo específico 1 que buscó describir la gestión administrativa en el Puesto de Salud Atahualpa. La investigación encontró que:
  - El 37.5% del personal señala que no se aplica la planificación, mientras que 37.5% también señala que no sabe no opina.
  - El 35% del personal señala que no se aplica la organización, mientras que 50% señala que no sabe no opina.
  - El 27.5% del personal señala que no se aplica la dirección, mientras que 52.5% señala que no sabe no opina.

- El 36.7% del personal señala que no se aplica el control, mientras que 43.3% señala que no sabe no opina.

**3.** Respecto al objetivo específico 2 que buscó identificar la situación de la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa.

- El 40.7% de los usuarios señalan que están “totalmente en desacuerdo” con la fiabilidad, mientras que 29.1% también señala que están “en desacuerdo”, lo que denota un nivel de “malo” (ver tabla 10)
- El 13.4% de los usuarios señalan que están “totalmente en desacuerdo” con la capacidad de respuesta, mientras que 31.3% también señala que están “en desacuerdo”, lo que denota un nivel de “malo” (ver tabla 12)
- El 11.5% de los usuarios señalan que están “totalmente en desacuerdo” con la empatía, mientras que 9.2% también señala que están “en desacuerdo”, lo que denota un nivel de “malo” (ver tabla 14)
- El 20.9% de los usuarios señalan que están “totalmente en desacuerdo” con los elementos tangibles, mientras que 16.6% también señala que están “en desacuerdo”, lo que denota un nivel de “malo” (ver tabla 16)
- El 22.4% de los usuarios señalan que están “totalmente en desacuerdo” con la seguridad, mientras que 22.8% también señala

que están “en desacuerdo”, lo que denota un nivel de “malo” (ver tabla 18)

4. Respecto al objetivo específico 3 que buscó determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Puesto de Salud Atahualpa.

El nivel de relación entre ambas variables es directa y significativa a juzgar por lo- expuesto y por los valores del Alfa de Cronbach de la gestión administrativa es de 0,825 y de la calidad de servicio que es de 0,885.

## **RECOMENDACIONES**

### **1. A los funcionarios del Ministerio de Salud**

Poner en acción las medidas establecidas en la Ley Marco de Modernización del Estado, que justamente promueve una mejor gestión administrativa en las dependencias públicas.

### **2. A los funcionarios de Puesto de Salud Atahualpa.**

A funcionarios que desarrollan actividades administrativas que se concienticen que no pueden administrar empíricamente sino de una manera profesional porque afecta el desempeño individual, grupal y organizacional.

## REFERENCIAS

- Calderón et al (2011). *Satisfacción del usuario en el servicio de Farmacia del Hospital Hermilio Valdizán, año 2010*
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Editorial Mc Graw Hill
- D'Alessio, F. (2012). *Administración de las operaciones productivas*. Editorial Mc Graw Hill.
- García, E. (2013) en su trabajo "*Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo 2013*",
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Mc Graw Hill.
- Huisa, W. (2012) en su investigación "*Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-noviembre.*"
- Mariño, J. (2012). *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. (Tesis de maestría)*.
- Vera, E. (2011), *Diseño de un Programa de capacitación en calidad de atención al personal de enfermería y auxiliares administrativos. Hospital "Rafael Rodríguez Zambrano" Manta. (Tesis de maestría)*. Universidad de Guayaquil-Ecuador.

# APÉNDICES



## Apéndice 1: Cuestionario de gestión administrativa



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

### CUESTIONARIO PARA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL PUESTO DE SALUD ATAHUALPA PARA MEDIR LA GESTION ADMINISTRATIVA

Estimado usuario:

Marque con un aspa (X) la respuesta que Ud. crea conveniente

#### **Dimensión Planificación**

##### **Indicador: Planes**

- 1 El Puesto de Salud, cuenta con un plan estratégico  
( ) Si  
( ) No  
( ) No sabe/no opina
- 2 El Puesto de Salud, cuenta con un plan operativo  
( ) Si  
( ) No  
( ) No sabe/no opina

##### **Indicador: Objetivos**

- 3 El Puesto de Salud, cuenta con objetivos realistas  
( ) Si  
( ) No  
( ) No sabe/no opina

##### **Indicador: Estrategias**

- 4 El Puesto de Salud, cuenta con estrategias adecuadas  
( ) Si  
( ) No  
( ) No sabe/no opina

#### **Dimensión: Organización**

##### **Indicador: Organigrama**

- 5 El Puesto de Salud, cuenta con organigramas realistas y funcionales  
( ) Si  
( ) No  
( ) No sabe/no opina

##### **Indicador: Manuales**

- 6 El Puesto de Salud, cuenta con Manual de organización y funciones actualizado  
( ) Si  
( ) No  
( ) No sabe/no opina
- 7 El Puesto de Salud, cuenta con Manual de procedimientos actualizado  
( ) Si  
( ) No  
( ) No sabe/no opina

##### **Indicador: Reglamentos**

- 8 El Puesto de Salud, cuenta con Reglamento interno de trabajo

- ( ) Si
- ( ) No
- ( ) No sabe/no opina

**Dimensión: Dirección**

**Indicador: Liderazgo**

- 9 El Puesto de Salud, se administra con liderazgo
- ( ) Si
  - ( ) No
  - ( ) No sabe/no opina

**Indicador: Motivación**

- 10 El Puesto de Salud, cuenta con un programa de motivación para el personal
- ( ) Si
  - ( ) No
  - ( ) No sabe/no opina

**Indicador: Comunicación**

- 11 En el Puesto de Salud, existe una comunicación adecuada
- ( ) Si
  - ( ) No
  - ( ) No sabe/no opina

**Indicador: Toma de decisiones**

- 12 En el Puesto de Salud, se toma decisiones adecuadas
- ( ) Si
  - ( ) No
  - ( ) No sabe/no opina

**Dimensión: Control**

**Indicador: Control previo**

- 13 El Puesto de Salud, cuenta con control previo
- ( ) Si
  - ( ) No
  - ( ) No sabe/no opina

**Indicador: Control concurrente**

- 14 El Puesto de Salud, tiene mecanismos de control concurrente
- ( ) Si
  - ( ) No
  - ( ) No sabe/no opina

**Indicador: Control posterior**

- 15 El Puesto de Salud, cuenta con control posterior adecuado
- ( ) Si
  - ( ) No
  - ( ) No sabe/no opina

## Apéndice 2: Cuestionario de calidad de servicio



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS PERCEPCIONES DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL PUESTO DE SALUD ATAHUALPA

Estimado usuario:

Marque con un aspa (X) en cada enunciado la alternativa que Ud. Cree que se ajusta a la realidad del Puesto de Salud.

#### **Dimensión Fiabilidad**

##### **Indicador: Cumplimiento**

- P1 Cuando el personal del Puesto de Salud, promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido.
- ( ) Totalmente en desacuerdo  
( ) En desacuerdo  
( ) Indiferente  
( ) De acuerdo  
( ) Totalmente de acuerdo

##### **Indicador: Sinceridad**

- P2 Cuando el usuario tiene un problema, el personal del Puesto de Salud muestra interés sincero en solucionarlo
- ( ) Totalmente en desacuerdo  
( ) En desacuerdo  
( ) Indiferente  
( ) De acuerdo  
( ) Totalmente de acuerdo

##### **Indicador: Realizar un buen servicio desde la primera vez**

- P3 El personal del Puesto de Salud, brinda un buen servicio desde la primera vez y mantiene éste accionar evitando cometer errores.
- ( ) Totalmente en desacuerdo  
( ) En desacuerdo  
( ) Indiferente  
( ) De acuerdo  
( ) Totalmente de acuerdo

##### **Indicador: Brindar servicio en tiempo prometido**

- P4 El personal del Puesto de Salud, concluye el servicio en el tiempo prometido.
- ( ) Totalmente en desacuerdo  
( ) En desacuerdo  
( ) Indiferente  
( ) De acuerdo  
( ) Totalmente de acuerdo

##### **Indicador: Servicio sin errores**

- P5 El personal del Puesto de Salud, mantiene el servicio exento de errores.
- ( ) Totalmente en desacuerdo

- ( ) En desacuerdo
- ( ) Indiferente
- ( ) De acuerdo
- ( ) Totalmente de acuerdo

**Dimensión: Capacidad de respuesta**

**Indicador: Cumplir plazos prometidos**

- P6 El personal del Puesto de Salud, promete a sus usuarios y brindan los servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir
- ( ) Totalmente en desacuerdo
  - ( ) En desacuerdo
  - ( ) Indiferente
  - ( ) De acuerdo
  - ( ) Totalmente de acuerdo

**Indicador: Prontitud en el servicio**

- P7 El personal del Puesto de Salud, está dispuesto y disponible durante la entrega del servicio.
- ( ) Totalmente en desacuerdo
  - ( ) En desacuerdo
  - ( ) Indiferente
  - ( ) De acuerdo
  - ( ) Totalmente de acuerdo

**Indicador: Disponibilidad para ayudar siempre**

- P8 El personal del Puesto de Salud, siempre tiene voluntad sincera en ayudar a sus usuarios.
- ( ) Totalmente en desacuerdo
  - ( ) En desacuerdo
  - ( ) Indiferente
  - ( ) De acuerdo
  - ( ) Totalmente de acuerdo

**Indicador: Disposición para aclarar dudas**

- P9 El personal del Puesto de Salud, siempre está dispuesto para aclarar dudas de sus usuarios.
- ( ) Totalmente en desacuerdo
  - ( ) En desacuerdo
  - ( ) Indiferente
  - ( ) De acuerdo
  - ( ) Totalmente de acuerdo

**Dimensión: Seguridad**

**Indicador: Inspirar confianza**

- E10 El comportamiento del personal del Puesto de Salud, inspiran confianza en los usuarios.
- ( ) Totalmente en desacuerdo
  - ( ) En desacuerdo
  - ( ) Indiferente
  - ( ) De acuerdo
  - ( ) Totalmente de acuerdo

**Indicador: Inspirar seguridad**

- P11 Los usuarios del Puesto de Salud, se sienten seguros en sus gestiones y/o transacciones.
- ( ) Totalmente en desacuerdo
  - ( ) En desacuerdo
  - ( ) Indiferente
  - ( ) De acuerdo
  - ( ) Totalmente de acuerdo

**Indicador: Cortesía**

- P12 El personal del Puesto de Salud, trata con cortesía a los usuarios  
( ) Totalmente en desacuerdo  
( ) En desacuerdo  
( ) Indiferente  
( ) De acuerdo  
( ) Totalmente de acuerdo

**Indicador: Conocimiento para responder preguntas**

- P13 El personal del Puesto de Salud, tiene información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los usuarios.  
( ) Totalmente en desacuerdo  
( ) En desacuerdo  
( ) Indiferente  
( ) De acuerdo  
( ) Totalmente de acuerdo

**Dimensión: Empatía**

**Indicador: Horarios convenientes**

- P14 El Puesto de Salud, ofrece horarios de funcionamiento convenientes para los usuarios.  
( ) Totalmente en desacuerdo  
( ) En desacuerdo  
( ) Indiferente  
( ) De acuerdo  
( ) Totalmente de acuerdo

**Indicador: Atención personalizada**

- P15 El Puesto de Salud, tiene personal que brinda atención personalizada a sus usuarios cuando es requerida.  
( ) Totalmente en desacuerdo  
( ) En desacuerdo  
( ) Indiferente  
( ) De acuerdo  
( ) Totalmente de acuerdo

**Indicador: Enfocados en el servicio**

- P16 El Puesto de Salud, se esmera en brindar el mejor servicio a sus usuarios.  
( ) Totalmente en desacuerdo  
( ) En desacuerdo  
( ) Indiferente  
( ) De acuerdo  
( ) Totalmente de acuerdo

**Indicador: Interés y preocupación genuina**

- P17 El Puesto de Salud, entiende las necesidades específicas de sus usuarios.  
( ) Totalmente en desacuerdo  
( ) En desacuerdo  
( ) Indiferente  
( ) De acuerdo  
( ) Totalmente de acuerdo

**Indicador: Compromiso de necesidades**

- P18 El Puesto de Salud, muestra interés en los usuarios y los toman en cuenta en las decisiones y actividades.  
( ) Totalmente en desacuerdo  
( ) En desacuerdo  
( ) Indiferente  
( ) De acuerdo  
( ) Totalmente de acuerdo

**Dimensión: Elementos tangibles**

**Indicador: Atracción visual de instalaciones físicas**

- P19 El Puesto de Salud, posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.
- ( ) Totalmente en desacuerdo
  - ( ) En desacuerdo
  - ( ) Indiferente
  - ( ) De acuerdo
  - ( ) Totalmente de acuerdo

**Indicador: Apariencia de equipos**

- P20 El Puesto de Salud, tiene equipos modernos y actualizados de acuerdo a los servicios que brinda
- ( ) Totalmente en desacuerdo
  - ( ) En desacuerdo
  - ( ) Indiferente
  - ( ) De acuerdo
  - ( ) Totalmente de acuerdo

**Indicador: Aspecto personal**

- P21 En el Puesto de Salud el personal se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo
- ( ) Totalmente en desacuerdo
  - ( ) En desacuerdo
  - ( ) Indiferente
  - ( ) De acuerdo
  - ( ) Totalmente de acuerdo

**Indicador: Materiales asociado al servicio**

- P22 En el Puesto de Salud los materiales asociados con los servicios que brinda, son actualizados, confiables y de buena apariencia.
- ( ) Totalmente en desacuerdo
  - ( ) En desacuerdo
  - ( ) Indiferente
  - ( ) De acuerdo
  - ( ) Totalmente de acuerdo

Muchas gracias