

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:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS
ASEGURADOS EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL II -
CAJAMARCA, 2022

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

LOURDES DEL PILAR CABRERA GONZÁLES

Asesor:

Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO

Cajamarca, Perú


2023

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: Lourdes del Pilar Cabrera Gonzáles
2. DNI: 45776268
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas,
Contables y Administrativas, Mención: Administración y Gerencia Pública
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:
Gestión administrativa y calidad de atención a los asegurados en consulta externa del
Hospital II – Cajamarca, 2022
6. Fecha de evaluación: **07/03/2024**
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **4%**
9. Código Documento: **3117:338159490**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **12/06/2024**

*Firma y/o Sello
Emisor Constancia*



Dr. Lennin Rodriguez Castillo
DNI: 18657425

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2023 by
LOURDES DEL PILAR CABRERA GONZALES
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 9:00 horas del día 18 de diciembre de dos mil veintitrés, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. JUAN MORILLO ARAUJO**, la **Dra. REYNA LÓPEZ DÍAZ**, la **Mg. MARÍA ELENA CÁRDENAS LEÓN** y en calidad de Asesor el **Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS ASEGURADOS EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL II – CAJAMARCA, 2022**"; presentada por la **Bach. en Administración, LOURDES DEL PILAR CABRERA GONZÁLES**.

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 DIECISIETE (17) - EXCELENTE la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Administración, LOURDES DEL PILAR CABRERA GONZÁLES**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 10:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Asesor

.....
Dr. Juan Morillo Araujo
Jurado Evaluador

.....
Dra. Reyna López Díaz
Jurado Evaluador

.....
Mg. María Elena Cárdenas León
Jurado Evaluador

A:

Siempre han sido mis mejores guías de vida. Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a ustedes este logro amados padres, como una meta más conquistada. A mi esposo Alfredo, hijos Thiago y Hazel, ellos han sido el motivo por el cual decidí continuar con mis estudios, gracias a ellos he logrado culminar este anhelado objetivo

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios sobre todas las cosas, por ser mi guía en los caminos que recorro; agradecimiento especial a los catedráticos de la Universidad Nacional de Cajamarca de Post Grado cuyas enseñanzas contribuyeron en mi formación profesional; asimismo, con gratitud infinita a mi asesor de tesis al Dr. Lennin Rodríguez Castillo, por su impecable conducción en la elaboración de la presente tesis.

Al concluir una más de mis etapas maravillosas de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a mí caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención en especial a mis padres, mis hermanas, mi esposo y mis hijos. Muchas gracias a ustedes por demostrarme que el verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere.

Una buena gestión consiste en mostrar a gente promedio cómo hacer el trabajo de gente superior.

Jhon D. Rockefeller

El primer paso para superar las expectativas de tus clientes es conocer esas expectativas. Roy

H. Williams

ÍNDICE GENERAL

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS	xiii
GLOSARIO.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1 Contextualización	1
1.1.2 Descripción del Problema	3
1.1.3 Formulación del Problema	5
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	6
1.2.2 Justificación técnica-práctica.....	6
1.2.3 Justificación institucional y personal	6
1.3 Delimitación de la investigación	7
1.4 Limitaciones.....	7
1.5 Objetivos.....	7
1.5.1 Objetivo General.....	7
1.5.2 Objetivos Específicos.....	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes de la investigación o marco referencial.....	9
2.2.1 A nivel Internacional.....	9
2.2.2 A nivel Nacional	10
2.2.3 A nivel Local	12
2.2 Marco Legal	14
2.2.1 Ley General de Salud – Ley N° 26842	14
2.2.2 Ley Marco de Modernización de la Gestión Administrativa en el Sector Salud – Ley N° 27658	14
2.3 Marco doctrinal	15
2.3.1 Teorías Clásica de la Administración	15
2.3.2 Teoría Científica de la Administración	15
2.3.3 Teoría de las relaciones humanas	16
2.3.4 Teoría de la Calidad del Servicio.....	17
2.4 Marco conceptual	18
2.4.1 Gestión administrativa	18
2.4.3 Calidad de la Atención.....	23

2.5	Definición de términos básicos	31
CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES		34
3.1	Hipótesis	34
3.1.1	Hipótesis general	34
3.1.2	Hipótesis específicas	34
3.2	VARIABLES	34
3.3	Operacionalización de los componentes de las hipótesis	34
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO		37
4.1	Ubicación Geográfica	37
4.1.1	Ubicación espacial	37
4.2	Diseño de la investigación	37
4.3	Métodos de investigación	38
4.3.1	Método hipotético-deductivo.....	38
4.3.2	Método analítico-sintético.....	39
4.4	Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	39
4.4.1	Población.....	39
4.4.2	Muestra.....	40
4.4.3	Unidad de Observación.....	41
4.4.4	Unidad de Análisis.....	41
4.5	Técnicas e instrumentos de recopilación de información	42
4.5.1	La encuesta.....	42
4.5.2	El cuestionario.....	42
4.6	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	43
4.7	Equipos, materiales, e insumos.	43
4.7.1	Equipos.....	43
4.7.2	Materiales.....	43
4.7.3	Insumos	43
4.8	Matriz de consistencia metodológica.....	44
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		46
5.1	Presentación de resultados	46
5.1.1	Gestión administrativa	47
5.1.2	Calidad de atención.....	55
5.1.3	Valoración de las variables gestión administrativa y calidad de atención.....	61
5.2	Análisis, interpretación y discusión de los resultados	66
5.2.1	Análisis e interpretación.....	66
5.2.2	Discusión de resultados	73

5.3	Contrastación de hipótesis	76
	CONCLUSIONES	81
	RECOMENDACIONES	83
	REFERENCIAS	84
	APÉNDICES	91
	ANEXOS	96
	Anexo 1. Validación de la encuesta	97
	Anexo 2. Alfa de Cronbach	105
	Anexo 3. Correlaciones de las dimensiones	106
	Anexo 4. Reglamento de Organización y Funciones de la Red Asistencial Tipo C Con Hospital Base de Nivel II	107
	Anexo 5. Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud	108
	Anexo 6. Organigrama	109
	Anexo 7. Atención de Reclamos	110
	Anexo 8. Derecho al Acceso a los Servicios de Salud	111
	Anexo 9. Panel de Fotos	112

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de los componentes de las Hipótesis.....	35
Tabla 2 Escala valorativa – Gestión Administrativa y Calidad de Atención	42
Tabla 3 Gestión Administrativa y Calidad de Atención.....	44
Tabla 4 valoración de la variable gestión administrativa	61
Tabla 5 valoración de la variable calidad de atención	62
Tabla 6 valoración de la gestión administrativa de acuerdo a sus dimensiones	63
Tabla 7 valoración de calidad de atención de acuerdo a sus dimensiones	64
Tabla 8 Tabla cruzada gestión administrativa * calidad de atención	66
Tabla 9 Correlación gestión administrativa - calidad de atención	67
Tabla 10 Tabla cruzada gestión administrativa * adecuación en la atención	67
Tabla 11 Gestión administrativa - adecuación de la atención	68
Tabla 12 Gestión administrativa * seguridad	69
Tabla 13 Gestión de la administración - seguridad.....	69
Tabla 14 Gestión administrativa * calidad percibida sobre la Atención	70
Tabla 15 Gestión de la administración - calidad percibida sobre la atención.....	71
Tabla 16 Gestión administrativa * empatía	71
Tabla 17 Gestión administrativa – empatía	72
Tabla 18 Prueba de chi cuadrado entre la gestión administrativa y la calidad de atención.....	76
Tabla 19 Prueba de chi cuadrado entre la gestión administrativa y la adecuación en la atención.....	77
Tabla 20 Prueba de chi cuadrado entre la gestión administrativa y la seguridad	78
Tabla 21 Prueba de chi cuadrado entre la gestión administrativa y la calidad percibida sobre la atención	79
Tabla 22 Prueba de chi cuadrado entre la gestión administrativa y la empatía	80

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Localización de Essalud II	37
Figura 2 Diagrama de Investigación Correlacional.....	38
Figura 3 Dimensión planificación	47
Figura 4 Dimensión Organización	49
Figura 5 Dimensión dirección.....	51
Figura 6 Dimensión control	53
Figura 7 Dimensión adecuación en la atención.....	55
Figura 8 Dimensión seguridad	56
Figura 9 Calidad Percibida sobre la atención.....	58
Figura 10 Dimensión empatía	59
Figura 11 Valoración de la variable gestión administrativa	61
Figura 12 valoración de la variable calidad de atención	62
Figura 13 valoración de la gestión administrativa de acuerdo a sus dimensiones	63
Figura 14 valoración de calidad de atención de acuerdo a sus dimensiones	65

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

DIRESA: Dirección Regional de Salud

ESSALUD: Seguro Social de Salud

OMS: Organización Mundial de la Salud

OPS: Organización Panamericana de la Salud

UNC: Universidad Nacional de Cajamarca

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, Ciencias y la Educación

SERVPERF: Service Performance (evaluación de la calidad del servicio)

GLOSARIO

Asegurados: son los individuos naturales y jurídicas, dueñas del objeto asegurable, el cual toma los deberes y derechos obtenidos del contrato.

Atención: se refiere a una situación de vigilancia o aplicación que nos consiente ver lo que ocurre en un determinado contexto.

Calidad de Atención: es la medida en que los servicios de atención de la salud aumentan la probabilidad de los resultados de salud esperados para los individuos y las poblaciones.

Control: es la sucesión de pasos que ayudan a vigilar el desempeño de los colaboradores a través de estándares establecidos.

Empatía: es la facultad de un individuo para disponer de una posición diferente y comprender mejor sus tareas, conducta y pensamientos.

Gestión Administrativa: es el grupo coordinado de acciones y actividades que ampara a realizar de mejor manera el uso de los recursos disponibles de la empresa.

Organización: es el procedimiento social compuesto por un conjunto de individuos que trabajan hacia una meta común en un lapso de tiempo, espacio y sapiencia establecida.

Paciente: son personas que sufren dolores y molestias y por lo tanto necesitan ayuda clínica y tratamiento profesional para mejorar su salud.

Planificación: es una estructura de conjunto de pasos ejecutados para lograr un objetivo determinado.

RESUMEN

El estudio presenta como fin determinar la incidencia entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022. La metodología presenta un enfoque cuantitativo, de nivel correlación - causal, de diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó una encuesta a través del cuestionario, el cual fue aplicado a 258 pacientes y 9 trabajadores. Entre los principales resultados tenemos que el 66.67% de los encuestados tiene una percepción regular sobre la gestión administrativa y un 64.34% de los encuestados tiene una percepción mala de la calidad de atención. Se concluyó que existe un moderado grado de incidencia (0,459) entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio de los asegurados en la consulta externa del Hospital II en la red asistencial de Essalud Cajamarca. Así mismo, las dimensiones de la calidad de atención: adecuación en la atención (0.41), seguridad (0.504), y empatía ($r = 0.609$) presentan un moderado grado de incidencia con la gestión administrativa; mientras que la calidad percibida, (0.765) presenta un alto grado de incidencia con la gestión administrativa.

Palabras Claves. Gestión administrativa, calidad de atención y asegurados, Consulta externa del Hospital, Cuantitativo, Correlacional – Causal.

ABSTRACT

The purpose of the study is to determine the incidence between the administrative management and the quality of care for the insured in the outpatient clinic of hospital II in the Essalud Cajamarca Healthcare Network, 2022. The methodology is framed in a quantitative approach, of a descriptive type – correlational, non-experimental design. A survey was applied through the questionnaire, which was applied to 258 patients and 9 workers. Among the main results we have: that 68.60% of respondents have a regular appreciation of administrative management and 64.34% of respondents have a good appreciation of the quality of care. It was concluded that: there is a positive relationship between the Administrative Management and the Quality of Service of the insured in the outpatient clinic of Hospital II in the Essalud Cajamarca care network. Likewise, the dimensions of quality of care: adequacy of care ($Rho = 0.41$), safety ($Rho = 0.504$), perceived quality ($r = 0.765$) and empathy ($r = 0.609$) are directly related to the administrative management. In addition, 68.60% of the respondents consider that the administrative management is regular and 31.01 is good, while 64.34% of the respondents consider that the quality of care is good and 35.27% is regular.

Keywords. Administrative management, quality of attention and insured.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

1.1.1 Contextualización

En el Perú el sistema de salud está muy fragmentada, debido a la desigualdad en la cobertura de atención y escasas negativa de personal en el ámbito de asistencia. Además, está dificultad que experimentan las instituciones de salud como los nosocomios, centros de salud y clínicas son básicamente el resultado de una mala gestión sanitaria, y el uso inadecuado de los sistemas electrónicos para administrar los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y de capital (Ignacio, 2021).

De igual manera, para Flores & Barbarán (2021), el sistema de salud es considerado injusto, ya que no todos los ciudadanos tienen la misma entrada a la atención médica, principalmente debido a restricciones como el acceso financiero, geográfica y a los programas de salud; ante todos estos cimientos, es de gran importancia unificar y estandarizar una sola estructura de administración. Así, la salud se gestiona con el objetivo de privilegiar a las comunidades locales para que accedan a servicios de salud adecuadas a sus necesidades.

Según Bórquez (2020) la gestión administrativa de un nosocomio conlleva diferentes actividades que se tienen que solucionar de manera adecuada y con prontitud; este proceso continuamente se traduce en un problema para el nosocomio. Dentro de las deficiencias encontradas en este proceso administrativo podemos mencionar la ejecución de las actividades de manera deficiente, pérdida de documentación, problema de control en los pacientes, errores en la medicación, largas locas, etc.

Según Amaro (2003) el estudio de la gestión administrativa es el camino deliberado y sistemático de un sistema particular; y la gestión administrativa en salud es el estudio de la gestión deliberada y sistemática del proceso de salud pública; pero ambas emplea cuatro funciones esenciales como: la planificación, organización, dirección y control, de tal forma que ayuden a identificar todos y cada uno de estas funciones con el propósito de incrementar la calidad y eficiencia de los servicios que prestan las instituciones hospitalarias.

Por otro lado, Hanae et al., (2015) manifiestan que la atención médica en nuestro país es de mala calidad, la cual es una de las mayores barreras para una atención médica exitosa. Por lo tanto, es importante evaluar periódicamente y proponer soluciones a las deficiencias que se muestran en los establecimientos de salud individuales. En su estudio realizado midieron la satisfacción de los pacientes de las provincias del Perú, donde el 39.1% no le gusta el servicio brindado, el 45,5% manifestó que la capacidad de respuesta es muy lenta, el 31,4% manifiesta que la seguridad es muy baja, el 28,8% no tiene mucha empatía, el 29,9% manifiesta que los aspectos tangibles son deficientes y el 30,6% no tiene un buen trato.

Según Carhuanho et al., (2021) evidenciaron diversas carencias que afectan la calidad de atención de los pacientes.

Los usuarios reciben resultados erróneos, lo que conduce a malas prácticas que crean problemas. Asimismo, se evidenciaron errores en la medicación, por ejemplo, no se solicitaron ni realizaron controles previos para asegurarse de que la medicación no era una contraindicación. También, se han sumado terapias inadecuadas o innecesarios, servicios básicos inadecuados e inseguros para garantizar la prestación de servicios tan sofisticados como la

salud. De igual manera, no existe programas de protección y sostenimiento, de salas de operación y espera las cuales son pequeñas haciendo más difícil la atención de los pacientes.

En las palabras de Benites et al., (2020) la determinación de la calidad del servicio prestado por el usuario dependerá de determinados eventos inherentes a los mismos, llamados componentes sociales, que se manifiestan en situación, estados o contextos causales que pueden intervenir en el establecimiento o sensación de una u otra realidad. De la misma manera los autores consideran elementos relacionados con la calidad del servicio: el estado del individuo (paciente) edad, género, grado de educación, clase de seguro (subsidiado total o parcial), los cuales son determinantes en la calidad del servicio por parte de los nosocomios.

Citando a Zurita (1999) la calidad de atención de la salud es el conjunto sistemático y continuo de actividades diseñadas para prever y/o resolver un problema o situación de manera oportuna para evitar un beneficio óptimo o aumentar el riesgo para los enfermos mediante cinco componentes esenciales: evaluación, planificación, desarrollo y cambio organizacional.

1.1.2 Descripción del Problema

En la actualidad el Hospital EsSalud Cajamarca ha sido punto de varias críticas por parte de la presente administración, incluyendo al personal médico y administrativo que laboran en el ambiente de la avenida Hoyos Rubio, así como el disgusto de los clientes externos quienes solicitan un mejor cuidado de la salud. De la misma manera en dicho nosocomio no se encuentra instaurado un sistema de gestión administrativa que ayude a mejorar la calidad de atención, constatando lo expresado en la última sentencia de consejo 313 – 2018; que aprobó el proyecto

de inducción a los empleados; infiriendo el descuento por demora, los comprobantes de compras tienen fechas diferentes a las estipuladas, los documentos son extraviados, el personal no tiene conocimiento y no es capacitado en el manejo del sistema integrado del nosocomio, y la deficiencia en el ordenamiento al interior de las oficinas.

Por otra parte, la ciudadanía asegurada por EsSalud está creciendo y la infraestructura actual es inadecuada y precaria. En concreto, según el Portal de Transparencia de la Red de Atención 2018, el Hospital de EsSalud de Cajamarca cuenta con 103.957 asegurados activos en diversos centros de cuidado primario, quirúrgicos y urgencias.

En cuanto a la administración actual, los elementos o etapas del proceso administrativo (planificar, organizar, dirigir y controlar) no se aplican como es debido, lo que se refleja en las necesidades de los usuarios por mejorar los servicios de salud. En consecuencia, se debe mejorar la infraestructura, los equipos, la uniformidad de los métodos o modos de proceder, la rapidez en el servicio, la seguridad y el entendimiento (empatía) de los colaboradores asistenciales, administrativos y de servicio.

El reciente estudio tiene como propósito determinar la incidencia entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, a lo que se estableció anticipadamente el nivel presente administración y calidad de atención al cliente externo, mediante la realización de un sondeo al personal administrativo y usuarios externos, y establecer la recuperación de las diferentes dimensiones de la gestión administrativa y calidad de la atención.

El estudio tiene la expectativa de contribuir con nuevas estrategias a la propuesta para mejorar las prestaciones de salud, social, económicas y de calidad para los fines de los proyectos territoriales de gestión de la calidad en salud.

1.1.3 Formulación del Problema

1.1.3.1 Problema General.

¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022?

1.1.3.2 Preguntas auxiliares.

- ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa aplicada en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022?
- ¿Cómo la gestión administrativa incide en la adecuación de la atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022?
- ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la seguridad a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022?
- ¿Cómo la gestión administrativa incide en la calidad percibida en la atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022?

- ¿Cómo la gestión administrativa incide en la empatía a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

1.2.1 Justificación científica

La presente investigación tiene relevancia científica pues profundiza el conocimiento basado en teorías científicas, libros, investigaciones, artículos científicos, tesis acerca del tema de investigación: gestión administrativa y la calidad de atención la población; por lo que, se considera en la investigación las Teorías clásica, científica y de relaciones humanas. Además, la relevancia radica en el potencial de dar respuesta a la pregunta de investigación.

1.2.2 Justificación técnica-práctica

La investigación se aplica a la realidad cajamarquina, así como a otras realidades, empresas o entidades públicas, pues la calidad de atención al cliente es un tema de crucial importancia, así mismo, una buena gestión administrativa permite ventajas competitivas para la organización. El desarrollo de la investigación propone resolver una problemática institucional, a través de la gestión administrativa y el nivel de atención.

1.2.3 Justificación institucional y personal

El estudio tiene una relevancia institucional, ya que la mala ejecución de la gestión administrativa por parte del personal del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, ha generado una pésima calidad de atención para los usuarios. Por lo tanto, el estudio busca colaborar al diseño de medidas y tácticas que ayuden a solucionar este problema.

Desde el punto de vista personal, el motivo que llevo a estudiar la gestión administrativa y la calidad de atención a los asegurados en la consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, se enfoca al retraso en las consultas, perdidas de historias clínicas, reprogramación de citas sin aviso, etc., debido a la falta de una buena ejecución de la gestión administrativa. Deseamos, entonces, a contribuir a mejorar estos inconvenientes, así como a obtener nuevos conocimientos que ayuden a mejorar la gestión administrativa.

1.3 Delimitación de la investigación

La presente investigación se desarrolló en Hospital II de la Red Asistencial de Essalud en el departamento de Cajamarca, provincia de Cajamarca, Distrito de Cajamarca. En el periodo comprendido desde marzo hasta diciembre del 2022, por considerar ser un periodo que permite establecer un análisis real acerca de la gestión administrativa y el nivel de atención a la población.

1.4 Limitaciones

- La demora en el proceso administrativo por parte del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, para darnos la autorización de encuestar, el tiempo que tomó para darnos el permiso fue más de 1 mes, como consecuencia hubo retrasos el procesamiento de datos y la presentación de esta.

1.5 Objetivos

1.5.1 *Objetivo General.*

Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

1.5.2 Objetivos Específicos.

- Identificar el nivel de la gestión administrativa aplicada en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.
- Identificar el nivel de la calidad de atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.
- Establecer si la gestión administrativa incide en la adecuación en la atención a los asegurados en la consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.
- Precisar la incidencia de la gestión administrativa en la seguridad a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.
- Identificar si la gestión administrativa incide en la calidad percibida sobre la atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.
- Mostrar la incidencia de la gestión administrativa en la empatía a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación o marco referencial

2.2.1 A nivel Internacional

Rodríguez (2020) investigó sobre la *Gestión administrativa y la calidad de atención en salud al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica – Ecuador*, tuvo como fin la evaluación de la administración en la calidad de atención al cliente en logopedia en la Institución Pedagógica de Guayaquil utilizando la guía SERVPERF para desarrollar recomendaciones de mejora. Por tal razón, es preciso utilizar un método desde la óptica cuantitativa, con un diseño no experimental, la encuesta manipulo como instrumento el cuestionario con 22 preguntas y 5 dimensiones, aplicado a 373 individuos que conforman la muestra. Del estudio se deriva que: preexiste una correspondencia positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención. Asimismo, se encontró la preexistencia de una correspondencia positiva alta entre las dimensiones aspectos generales (0.857), adecuación en la atención (0.661) y la gestión administrativa, mientras que las dimensiones empatía (0.231), seguridad (0.264), capacidad de respuesta (0.301) presentan una correlación positiva baja con la variable gestión administrativa.

Vargas D. F. (2019) investigó sobre *el Análisis de la gestión administrativa financiera y su relación con la calidad de la atención médica a los afiliados del Hospital Teodoro Maldonado – Cuba*, sostuvo como fin estudiar la relación entre la Gestión Financiera y Administrativa y la Calidad de Atención clínica de los partidarios del hospital Teodoro. Para eso se empleó la técnica de la encuesta y el

instrumento del cuestionario el cual fue aplicado a 388 enfermos. Se concluyó que: existe una correspondencia directa entre la gestión financiera, administrativa y la calidad de atención. Además, las dimensiones seguridad (0.973) y capacidad de respuesta (0.634) presentan una correspondencia directa alta; mientras que las dimensiones fiabilidad (0.04) y empatía (0.346) presentan una correspondencia directa baja.

Quisbert (2016) investigó la *Calidad en el Servicio de Atención a la Salud en los centros de San Sebastián, San Luis y San Vicente de la Fundación Kolping – Bolivia*, tuvo como fin medir la atención primaria de salud de la fundación Colpin en San Sebastián, fueron evaluados con medidas de calidad basados en variables que influyen en la atención que prestan los centros a partir de la sensación de los clientes y del personal. El procedimiento empleado es de tipo descriptivo – transversal, el diseño no experimental, la población estuvo conformada por 8910 clientes y la muestra por 67 usuarios. El estudio dedujo que: que las dimensiones satisfacción al cliente tuvo una correspondencia positiva alta (0.903), mientras que la dimensión Calidad Percibida sobre la Atención (0.304) tiene una relación directa positiva baja con la atención al cliente. Es decir, si la calidad del servicio va mejorando la percepción del cliente sobre el servicio va cambiando a una mejor apreciación.

2.2.2 A nivel Nacional

Carreño (2022) estudio sobre *Gestión Administrativa y Calidad de Atención a los usuarios del Centro de Salud Hualmay*, tuvo como fin establecer si la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de Atención a los Usuarios del Centro de Salud, se embarca en un estudio aplicada, descriptiva, relacional, de diseño no experimental. La población y muestra estuvo constituido por 20 administradores

y 50 beneficiarios escogidos al azar. La técnica es la encuesta y la técnica el cuestionario. Se pudo concluir que existe una correlación entre la Gestión Administrativa y Calidad e Atención a los beneficiarios del Centro de Salud Huamay. Además, la correlación tuvo un valor de 0.756, se observa que es positiva alta.

Mendoza (2022) investigó la *Gestión Administrativa y la Calidad de Atención a los Usuarios de la Diresa Piura, 2021*, el objetivo fue establecer la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de la Atención a los Usuarios de la Diresa. La metodología manifiesta un estudio aplicado, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, la población lo conformaron 57 clientes de la Diresa, se empleó el muestreo no probabilístico para muestras finitas, con una muestra de 50 clientes. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. El estudio concluyó que: hay una estrecha correspondencia entre la Gestión Administrativa y la Calidad de la Atención, así lo confirma el índice de significancia de 0.009 siendo menor a 0.01 demostrando que son significativos, aceptando la hipótesis alterna y desestimando la hipótesis nula; asimismo, se muestra una correspondencia positiva media según el Rho de Spearman de 0.368. En relación a las dimensiones planificación y calidad de atención muestran una estrecha correspondencia, ya que el índice de significancia (0.027) es menor a 0.05; con una relación positiva media de 0.312. La dimensión organización y calidad de atención muestran una estrecha correspondencia, ya que el índice de significancia (0.001) es menor a 0.05; con una relación moderada de 0.464. La dimensión dirección y calidad de atención muestran una estrecha correspondencia, ya que el índice de significancia (0.002) es menor a 0.05; con una relación positiva de 0.324. La dimensión control y

calidad de atención muestran una estrecha correspondencia, ya que el índice de significancia (0.005) es menor a 0.01 tabulado; con una relación moderada de 0.394.

Huamán (2021) investigo la *Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Hospitalario en el Hospital César Garayar García de Iquitos, Loreto – 2020*, sostuvo como propósito precisar la relación de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio, fue un estudio de nivel descriptivo – correlacional, no experimental, la población y muestra estuvo constituida por 199 pacientes, los cuales fueron encuestados a través del cuestionario. El obtuvo las siguientes conclusiones: existieron deficiencias en la administración, las cuales se debieron esencialmente a la falta de organización de los funcionarios del hospital, incluso el personal médico presento descoordinación y poca atención a los propios pacientes. De igual manera, el nivel de calidad de los servicios hospitalarios es bajo, ya que los usuarios del sistema hospitalario reciben poca o ninguna atención adecuada, es decir, es difícil que los trabajadores respondan a las molestias y necesidades de los pacientes. Finalmente, se determinó que el liderazgo administrativo está directamente relacionado con la calidad del servicio, con un índice de Spearman de 0.880 y 0.00 de significancia.

2.2.3 A nivel Local

Martino (2022) investigo sobre *Gestión Administrativa y la Calidad de Atención en los trabajadores de un Centro de Salud I - 4, Cajamarca*, tuvo como fin precisar si la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de Atención. La parte metódica presenta un estudio de tipo aplicado, de diseño no experimental, la población y muestra lo conformaron 71 individuos, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. La indagación concluyó que: existe

una relación importante entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención; con un indicador de significancia de 0,00 y un nivel alto y positivo (Rho Spearman = 0.964). En referencia a las dimensiones planificación, Organización, Control y dirección se relacionan de manera importante en la Calidad de Atención de la Comuna de la Provincia de San Pablo; así lo demuestra el valor de significancia (0.002, 0.000, 0.000 y 0.007) menor al p valor (0.05) respectivamente. Asimismo, el índice de correspondencia Rho de Spearman (0.492, 0.543, 0.475 y 0.354) muestran un nivel positivo moderado respectivamente.

Pando (2019) investigó la *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019*, el objetivo fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019, la metodología fue de de diseño no experimental, tipo correlacional, la población estuvo conformado por 90 trabajadores y de 193 usuarios externos (pacientes) que acudieron al Hospital, desde el mes de enero al mes de mayo del año 2019. Concluye que, existe influencia significativa ($p < 0.01$) positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.

Valverde & Zapata (2018) investigo *la Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista - Jaén, Cajamarca*, tuvo como fin plasmar la conexión existente entre gestión administrativa y calidad de atención en salud de los trabajadores de dicho hospital en Jaén, Cajamarca. Es una investigación de tipo descriptiva correlacional de diseño no experimental, con la muestra de 40 trabajadores del Hospital, teniendo en cuenta las siguientes teorías de la administración y organización pública,

postmodernas de la administración, enfoques de sistemas, teorías de la modernidad de las organizaciones entre otras teorías. Las conclusiones indican la conexión existente entre la gestión administrativa y calidad de atención en salud de trabajadores es débil, recta y de suma importancia, indicando que, mejorando el nivel de gestión administrativa, aumenta de forma favorable el nivel de calidad de atención en salud de los empleadores.

2.2 Marco Legal

2.2.1 Ley General de Salud – Ley N° 26842

La prestación de atención sanitaria es de interés público, independientemente de que la proporcionen individuos o instituciones. Es deber de la nación promover la creación de condiciones para que las personas disfruten plenamente de la salud y el bienestar con condiciones comúnmente admisibles de seguridad, oportunidades y calidad (Gobierno del Perú, 1997).

2.2.2 Ley Marco de Modernización de la Gestión Administrativa en el Sector Salud – Ley N° 27658

La resolución del Ministro determina las medidas esenciales para la puesta en marcha del reglamento organizativo y funcional del Ministerio de Salud aprobado por este decreto supremo, con base en los fondos presupuestarios disponibles y en el interés público. Así mismo el Artículo 127, garantiza que cada unidad estructural designe empleados institucionales que serán destinados a sus departamentos de recepción de documentos en un número proporcional a la necesidad de atención, y que estos colaboradores presten sus servicios a los directivos de forma gratuita, sin excluir las tareas diarias (El Peruano, 2017).

2.3 Marco doctrinal

2.3.1 Teorías Clásica de la Administración

La especulación clásica, tiene como fundador a Henry Fayol, quien dio un paso fundamental para el desarrollo de las teorías organizacionales, concentrando sus esfuerzos en la organización científica del trabajo, fomentando de esta manera la racionalización del trabajo obrero, con la coordinación de esfuerzos dentro de una perfecta sistematización de los métodos de producción, Taylor fue el primer autor en plantear los principios de la administración científica en sus trabajos y que en toda organización deben regir, los principios planteados por Taylor son: 1) Planeamiento, 2) Preparación, 3) Control, y 4) Ejecución, principios que aún se encuentran vigentes con algunas modificaciones en la actualidad (Fayol, 1916).

De la misma manera, Fayol propicia un ambiente para mejorar la administración, y por lo tanto la creación de beneficios para la organización. Estos ambientes son compatibles son reforzados por las herramientas de estudio y las experiencias administrativas (previsión, organización, dirección, coordinación y control). quien estructura principios administrativos (generalmente 14). Las funciones de la empresa, la imagen ideal del gerente y su relación con el jefe, sus funciones y la filosofía completa de la práctica administrativa como disciplina en una institución científica y educativa.

2.3.2 Teoría Científica de la Administración

La teoría científica de la administración que examina las funciones que se realizan durante un período de tiempo de acuerdo con sus respectivas pautas para aumentar la productividad, la cual es producto de las habilidades, destrezas y talento, en este caso médicos y directivos de establecimientos de salud y equipos o instrumentos.

El servicio solicitado debe ser realizado. La mencionada escuela de administración también fue influenciada por Hobbes, quien lideró la implementación de procedimientos generales de que el talento siempre debe dar lo mejor de sí, lo que se refleja en hacer un buen trabajo con pocos recursos, y que el trabajo de cada empleado debe ser bien hecho y enfocado en lo específico en función de lo que le conviene para lograr una mayor productividad con pocos recursos en un momento dado (Taylor, 1987, pág. 34).

En conclusión, la conjetura se basa en la combinación de elementos que antes no existían; conocimientos, recogidos, analizados, agrupados y clasificados en leyes y reglamentos para crear una ciencia acompañada de cambios en la relación entre trabajadores y dirección. Como resultado, ha habido una nueva división de responsabilidades entre las partes, así como una estrecha y cordial cooperación, que no era posible bajo la filosofía del antiguo sistema de gestión.

2.3.3 Teoría de las relaciones humanas

El trabajo tiene su fundamenta en la teoría de las relaciones humanas, la cual estudia la organización como grupos de personas, hace énfasis en las personas, se inspira en sistemas de psicología, en la delegación plena de la autoridad, en la autonomía del trabajador, en la confianza, con énfasis en las relaciones humanas entre los empleados y confianza en las personas.

De la misma manera, la importancia de esta conjetura se basa en investigar las posibles consecuencias psicológicos de las condiciones físicas de trabajo asociadas a la producción. Esto demuestra que sin la colaboración de quienes trabajan en el proyecto, si no son escuchados o apreciados por sus superiores, es difícil a veces casi improbable alcanzar los fines propuestos.

En resumen, el experimento sugiere una tendencia interpersonal, favorece la comunicación interna que ayuda a transferir ideas claras dentro de la institución, pero no suministra un conocimiento claro que promueva la creación y la transferencia. El elemento sexual es el conocimiento tácito o la relación de la organización con el ambiente como origen del conocimiento (Flores, 2005, pág. 24).

2.3.4 Teoría de la Calidad del Servicio

Según (Powpaka, 1994) la calidad del servicio no se evalúa solo por la prestación del servicio, sino que se analiza la calidad del servicio conteniendo la satisfacción del usuario, la conducta, las compras y las interacciones conductuales.

Luego, desde esta perspectiva, desde esta perspectiva, establezca los atributos de calidad de servicio, que incluyen: **Los atributos de búsqueda de calidad** se refieren a la calidad de un producto o servicio que se puede comprar, evaluar de manera confiable y eficiente por adelantado utilizando el conocimiento, la inspección, el esfuerzo razonable y los canales normales de información. Por ejemplo: comida rápida, cine, conciertos, etc. **Los atributos de experiencia de calidad** se refieren a la calidad de un producto o servicio que solo se puede evaluar de manera confiable y efectiva después de que el producto o servicio se haya comprado y/o utilizado durante un período corto de tiempo. **La característica de garantía de calidad** se refiere a la incapacidad de los consumidores para evaluar de manera confiable y efectiva la calidad de un producto o servicio, incluso después de un uso prolongado, debido a la falta de experiencia técnica del consumidor o al costo de adquisición adecuada. productos o servicios. La información de seguridad es mucho más alta que el valor esperado.

2.4 Marco conceptual

2.4.1 Gestión administrativa

Para Robbins & Coulter (2014), refiere que consta en planear, estructurar, coordinar y orientar las labores del trabajo de empleados, a fin de desarrollarse de modo eficaz y eficientemente. Igualmente, se define como un procedimiento de proyectar y sostener un medio apropiado, de manera que los trabajadores realicen eficazmente cada uno de sus objetivos de la entidad.

Asimismo, Caldas et al. (2017) aseguran que la gestión administrativa dentro de una empresa es la responsable de cualquier procedimiento sea realizado lo más eficiente y eficazmente posible. Además, resaltan el hecho de que este proceso debe efectuarse con determinadas premisas: debe ser exacto, disminuir lo máximo posible los costos ocasionados, y procurar el sostenimiento de un rigor científico y la confianza.

Según Chiavenato (2006), el procedimiento de planear, ordenar el aprovechamiento del requerimiento y poder lograr el deseo de la organización; es así que el desarrollo de dirigir y conservar un ambiente de trabajo grupal; ejecutando la terminación de manera eficaz, produciendo logros de satisfacción de necesidades, considerando cinco actividades en la administración: programar, estructurar, integrar, encaminar y controlar.

Para Luna (2014), el estudio del proceso de desarrollo de una multitud de trabajo orientados a conseguir las metas planteadas, siendo deficientes, pero logrando llegar a las metas mediante el cumplimiento de actividades que varían según las metas que establecen la estructura de preparar, establecer, liderar y dirigir.

2.4.2 Gestión Administrativa

Para la gestión administrativa se considera a cuatro dimensiones siendo estas: la Planificación, Organización, Dirección y Control. Dichas dimensiones serán consideradas para la presente investigación.

2.4.2.1 Planificación, según Robbins & Coulter (2014) este proceso da comienzo con la aprobación de decisiones, el cual da a conocer los procedimientos que benefician en la evaluación de los problemas y opciones a elegir, así mismo en la apreciación de la eficacia de una decisión. Este procedimiento comienza con identificar el problema, para después fijar las normas de decisión, asegurar prioridades de estos según su prioridad, desarrollando opciones, estudiarlas y elegir las para implementar y estimar la eficiencia de las determinaciones tomadas. La gestión administrativa, procedimiento fundamental, en el cual el colaborador efectúa realizar sus actividades implantadas al modo más eficiente, por medio de una búsqueda determina el propósito de actividad. Los que se establecen por la institución, acuerda para precisar las etapas a ejecutar a fin de poder alcanzar los objetivos que se han establecido.

La planificación es la primera etapa, en el cual dentro debería existir una buena organización del tiempo y remuneración a los trabajadores. Dentro de los indicadores se ha considerado lo siguiente: Estrategias, Identificación realización de metas, menesteres y expectativas de los ciudadanos.

Según Koontz et al. (2012), entre los indicadores que ayudan a medir la planificación podemos mencionar:

2.4.2.1.1 Objetivos: Son los propósitos establecidos por la organización y que se deberán alcanzar en tiempos determinados.

2.4.2.1.2 Estrategias: Planes de acción que facilitan el logro de los propósitos definidos por la organización.

2.4.2.1.3 Acciones: Consiste básicamente en la aplicación de un método para mantener la dirección y orientación correcta de cualquier función que se esté realizando.

2.4.2.2 Organización, para Robbins & Coulter (2014), es un proceso que relaciona los recursos utilizables en la entidad, ocasionando que trabajen en grupos de forma apropiada, a fin de poder conseguir una importante utilidad y tener posibilidad de lograr soluciones. La organización es uno de los procedimientos de la administración que establecen el desempeño que se les atribuye a los trabajadores, en las cuales deben realizarse eficazmente y en tiempo preciso. El desarrollo establece la innovación de un ambiente laboral apropiado para la rentabilidad humana y/o haberes que deben hacer los trabajadores eficaces y tengan importantes conocimientos en la realización de sus tareas. Dentro de los indicadores se ha considerado lo siguiente: Bienes servicios Orientación, Logros, Manejo de recursos y funciones y atribuciones.

Según Koontz, et al. (2012)

2.4.2.2.1 Estructura organizativa: es el modelo jerárquico que una empresa usa para facilitar la dirección y administración de sus actividades. A través de la estructura organizacional la empresa fija roles, funciones y responsabilidades; establece objetivos;

crea procesos y define protocolos y; diseña estrategias de mejoramiento.

2.4.2.2.2 *Comunicación entre áreas:* forman parte aquellas acciones de comunicación dirigidas a los empleados, con la finalidad de fomentar el diálogo entre las distintas áreas que forman la empresa y la participación de los trabajadores. El objetivo: mejorar los resultados.

2.4.2.2.3 *Distribución adecuada de recursos:* es la distribución de los recursos disponibles en las cantidades necesarias y en un momento determinado, entre las diferentes áreas y actividades.

2.4.2.3 Dirección, según Robbins & Coulter (2014), este procedimiento compromete un nivel de comunicación muy alto por parte de los superiores para con los trabajadores subordinados, esto comienza con el clima laboral, en la cual beneficia la realización del desempeño y un eficiente rendimiento, de igual forma incrementar la remuneración de la entidad. El desarrollo concibe el comportamiento organizacional, el aprendizaje, las actitudes, la percepción, la responsabilidad, trabajo en equipo el liderazgo y la motivación a los trabajadores. Dentro de los indicadores se ha considerado lo siguiente: Organización y procesos, Funcionamiento y gestión de la administración.

Según Koontz et al. (2012)

2.4.2.3.1 *Trabajo en equipo:* Unión y cooperación de dos o más personas organizadas y comprometidas, para la realización de una actividad con el propósito de alcanzar un fin común.

2.4.2.3.2 Motivación: Es el estado intrínseco que predispone al individuo a esforzarse por aproximarse a la consecución de una meta.

2.4.2.3.3 Liderazgo directivo: es el asumido por la persona que adopta el rol de informar. Esto quiere decir que este liderazgo se basa en gran medida en informar a sus empleados de qué deben hacer cada día y de la manera adecuada de hacerlo.

2.4.2.4 Control, según Robbins & Coulter (2014), en este procedimiento se produce a cuantificar el avance que han probado los trabajadores en cuanto a sus objetivos asignados desde el comienzo. Este procedimiento consta de evaluar y subsanar el desempeño laboral de colaboradores en la entidad, a fin de disminuir el peligro en la empresa. este tiene como objetivo primordial el comprobar, evaluar y reparar las funciones defectuosas realizadas por los trabajadores, a fin de confirmar el desempeño de los objetivos, para conseguir un rendimiento que pueda ser igualado y examinado con la finalidad de lograr una mayor seguridad y ejecución para las modificaciones necesarias en el momento apropiado. La importancia que puede tener este procedimiento radica en poder facilitar en forma eficaz la ejecución de objetivos y poder promover a trabajadores por medio de liderazgo eficiente. Dentro de los indicadores se ha considerado lo siguiente: Funcionamiento, Operación y gestión y Exigencias.

Según Koontz et al. (2012)

2.4.2.4.1 Control de la calidad en el servicio: es una inspección al que sometemos un producto o servicio para determinar si cumple unos estándares previamente fijados por la organización. Esos estándares están basados en atributos y variables del producto o servicio.

2.4.2.4.2 Evaluación de desempeño: Proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa, del grado de eficiencia de la organización para el logro de sus objetivos.

2.4.2.4.3 Auditoria: es el proceso de evaluación minuciosa de una sociedad u organización con el ánimo de conocer sus características específicas, así como sus fortalezas y debilidades.

2.4.3 Calidad de la Atención

Una buena calidad de atención está conformada por el conjunto de atributos que dan valor a la empresa. Sobre todo, cuando se evidencia un buen resultado de los productos de la empresa y como consecuencia un alto nivel de satisfacción en sus clientes. En este sentido la percepción de la calidad del servicio es la manera más válida, fiable y efectiva para medirla.

En las palabras de Muller (2014) la calidad de la atención consiste en satisfacer necesidades del usuario; de menor calidad, plasma estar debajo de las expectativas del usuario; también habla de óptimas cualidades, describe estar arriba de los estándares de las perspectivas del usuario esto conlleva a que los servicios brindados cumplan sus expectativas.

La calidad de atención como principal herramienta de calidad, es el paso ideal para incentivar a tus colaboradores, no solo siendo un superior al que se

reporta las falencias, más bien un nexo para una comunicación con mayor eficiencia y como conciliador de los conflictos que puedan presentarse en el trabajo, factores que pueden ocasionarse con el devenir del tiempo, pero que a su vez deben ser canalizados por el gerente, a fin de estos problemas no influyan dentro de cada persona y ocasione una labor lenta y deficiente. (Fegenbaun, 1994, p. 25).

Según Suñol (2000) la calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes.

Para Zurita (1999) la atención de la calidad es el conjunto de acciones sistematizadas y continuas, tendientes a prevenir y/o resolver oportunamente problemas o situaciones que impiden el mejor beneficio o que incrementen los riesgos a los pacientes.

2.4.4 Calidad de la Atención

Según Parasuraman (1988), es un modelo alternativo que utiliza una encuesta de solo 22 ítems, la hace más manejable para el encuestado, es la que recomiendan para medir la calidad de la atención en cualquier contexto, siempre y cuando se midan solo percepciones siendo las dimensiones de la calidad del servicio, según Parasuraman et, al. (1988): Adecuación en la atención, seguridad, Calidad percibida sobre la atención y empatía.

2.4.4.1 Adecuación en la atención, se refiere al acodamiento que tiene el personal de salud y los recursos de estos para prestar el proceso de atención médica convencional o tradicional incrementan la probabilidad de resultados deseados por los pacientes y reduce la

probabilidad de resultados no deseados. Priorizar la atención de las personas y su diversidad, permite reconocer la necesidad de brindar una atención pertinente (adecuada culturalmente) y calidad, entendiendo la calidez como un cambio de actitud en el trato, con pertinencia cultural en el diálogo horizontal con los pacientes y en la atención de sus demandas. (Política Nacional de Salud, 2016. Pág. 14).

2.4.4.1.1 Prestación del servicio, según la Organización Panamericana de la Salud [OPS], (2013) la prestación del servicio de salud es aquella acción o conjunto de ellas, prestados por proveedores sanitarios, conducentes a mejorar el estado de salud de un individuo o comunidad. El término prestación o servicio de salud se equipará, habitualmente, al de tecnología sanitaria. El término Conjunto de Prestaciones de Salud está referido a un listado, delimitado y ordenado, de servicios o tecnologías de salud, financiados total o parcialmente por un sistema público, que son objeto potencial de derechos y obligaciones para los actores de dicho sistema. De igual manera, la prestación del servicio es aquella acción o conjunto de ellas, prestados por proveedores sanitarios, conducentes a mejorar el estado de salud de un individuo o comunidad.

2.4.4.1.2 Recursos ofrecidos, son todos aquellos recursos de salud que estén disponibles de forma gratuita para la comunidad o asegurados de cada entidad. Esto puede incluir los diferentes tipos de servicios, la información brinda por la institución de salud, etc. (Organización de las Naciones Unidas para la

Educación, 2002). Además, la Organización Mundial de la Salud, manifiesta que los componentes de los recursos del sistema de salud deben funcionar apropiadamente para proporcionar mejores servicios equitativos y sostenibles son los siguientes: Políticas, Financiamiento, Recursos humanos, Sistemas de suministro, Gestión de servicios y Sistemas de información y monitorización.

2.4.4.1.3 Seguridad, la seguridad comprende el conocimiento y la atención prestada por los colaboradores frente a los clientes, en conjunto con las habilidades que permite crear confianza y credibilidad Matsumoto (2014). El conocimiento que logran los colaboradores a través de su experiencia en la organización, es mostrado durante la atención al cliente, transmitiendo así seguridad en ellos, ésta genera la confianza de que el colaborador hará su trabajo de manera profesional y ética; es así como en general, los clientes tienen la capacidad para percibir la calidad del servicio y los valores obtenidos, por lo que pueden demandar una comunicación efectiva o explicaciones personales para entender el valor que reciben (Maldonado et al., 2020).

2.4.4.1.4 Confianza, de acuerdo con Vargas (2020) la confianza es un fenómeno cognitivo y una actitud afectiva que refleja el optimismo hacia alguien de que la persona de confianza se sentirá motivada favorablemente por la idea de que contamos con ella, lo que denota una cierta capacidad de ser confiable.

Cuando la confianza interpersonal asume que las motivaciones de la persona de confianza son benevolentes y afectuosas, adquiere una cualidad emocional que se extiende más allá de las meras expectativas.

De la misma manera para Hillen (1990) la confianza logra describir la importancia del tiempo y la continuidad de la atención, para el desarrollo de la confianza en la relación entre el paciente y su médico. Esto es relevante, al establecer que una de las características de la confianza es su nexo con el comportamiento futuro, ya que se tiene una expectativa positiva sobre el comportamiento del otro en el que se confía.

2.4.4.1.5 *Capacidad*, en palabras de la Organización Mundial de la Salud (2007) la capacidad, se refiere al conjunto de reglas y normas que rigen el funcionamiento y operación de un sistema de salud pública; es decir, determina la capacidad del sistema para responder a los retos de salud pública. La capacidad organizacional se refiere a la capacidad de una organización de llevar a cabo sus funciones de manera eficaz, eficiente y sostenible a fin de contribuir a la misión y visión institucionales, y a las políticas y objetivos estratégicos de la organización. La capacidad organizacional es un componente del desarrollo institucional y se refiere a la configuración/estructura de las organizaciones con un foco de salud pública dentro de un marco institucional dado.

2.4.4.2 Calidad percibida sobre la atención, según Welch (2013) la calidad percibida sobre la atención permite conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios que reciben, facilita una medida de resultado de la atención sanitaria y permite monitorizar los cambios y las innovaciones en los servicios desde la experiencia percibida por los usuarios.

2.4.4.2.1 Satisfacción en la atención, según Febres (2020) el concepto de satisfacción de la atención se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio.

Así mismo, la satisfacción en la atención es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan.

2.4.4.2.2 Satisfacción en el servicio, para Mora (2011) es el estado de bienestar del cliente producido por los servicios de salud cuyo principal objetivo es promover, restablecer o mantener la salud. Ésta se define como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no consiste solamente en la ausencia de afecciones o enfermedades.

De la misma manera, la satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión de la calidad. Los clientes necesitan

productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización, pero, en cualquier caso, es finalmente el cliente el que determina la aceptabilidad del producto.

2.4.4.3 Empatía, para Coque, et al. (1988), empatía significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No implica solamente ser cortés con el cliente, requiere de un fuerte compromiso e involucramiento con el cliente, conociendo en profundidad sus características y sus requerimientos específicos. Agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente.

La empatía está referida a nivel de atención individual que los colaboradores muestran a los clientes, por medio de un servicio personalizado que satisface el gusto del cliente (Matsumoto, 2014). Es decir, esta dimensión se expresa en las siguientes acciones:

1. Gentileza de los colaboradores en el trato al cliente
2. Amabilidad por parte de porteros, cajeros, facturadores y colaboradores en general que tratan de manera directa con el cliente.
3. Atención individualizada al usuario.
4. Horarios de trabajo flexibles que se adaptan a las necesidades del cliente.
5. Orientaciones claras al usuario.

6. Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios (Ocampo y Valencia, 2017)

2.4.4.3.1 *Compresión*, conforme a Pérez (2017) la comprensión está relacionado con el verbo comprender, que refiere a entender, justificar o contener algo. La comprensión, por lo tanto, es la aptitud o astucia para alcanzar un entendimiento de las cosas. Además, comprender es sinónimo de actuar flexiblemente, manipulando la información, es decir, haciendo cosas con ella. Comprender es ir más allá de la posesión y de nuestros límites, sugiere un estado de autonomía, creatividad y flexibilidad.

2.4.4.3.2 *Actitud*, para Escalante & Repetto (2012) la actitud se define como estado mental y neural de disposición para responder, organizado por la experiencia, directiva o dinámica, sobre la conducta respecto a todos los objetos y situaciones con los que se relaciona. De la misma manera, La Organización Mundial de la Salud (2019), manifiesta que la actitud es la disposición psíquica, relativamente estable, que predispone al individuo a reaccionar (pensar, sentir y actuar) de un determinado modo ante el ambiente (objetos, personas, hechos y situaciones). Las actitudes se consideran elementos básicos de la «personalidad profunda», que comprometen todas las dimensiones fundamentales del sujeto: cognitivas, afectivas y conductuales.

2.5 Definición de términos básicos

- 2.5.1 Actitud**, forma o disposición neurológica y mental organizado por la experiencia que guía o controla la respuesta de un individuo a eventos específicos.
- 2.5.2 Auditoria**, fase de verificación y/o confirmación que las actividades se realizan de acuerdo a las pautas planificadas y establecidas.
- 2.5.3 Calidad**, representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.
- 2.5.4 Calidad en la atención**, representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa.
- 2.5.5 Cliente**, es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.
- 2.5.6 Control**, son aquellas actividades de gestión importantes en una organización. Además, está relacionada con la programación ya que el control está diseñado para garantizar que las operaciones se ajusten al plan.
- 2.5.7 Desempeño**, efecto del esfuerzo invertido para lograr un producto esperado en un período de tiempo establecido.

- 2.5.8 Dirección**, uso del conocimiento en la toma de iniciativas; discutir este rol requiere una comprensión de cómo las personas se comportan como individuos y grupos para lograr adecuadamente las metas organizacionales.
- 2.5.9 Empatía**, idoneidad de una persona para formar conexiones emocionales con los demás, la capacidad de descubrir, identificar, colaborar y comprender el dolor, la alegría o los sentimientos de los demás.
- 2.5.10 Estrategias**, proceso de tomar decisiones para lograr una o más metas en un ambiente dado.
- 2.5.11 Evaluación**, acción o proceso ordenado de identificar, recopilar o procesar datos sobre un elemento o evento educativo para evaluarlo primero y tomar decisiones con base en esa evaluación.
- 2.5.12 Gestión administrativa**, la empresa es responsable del uso más eficaz de los bienes, riquezas, medios, etc., que permiten lograr los fines establecidos por la gestión de la organización.
- 2.5.13 Organización**, conjunto de elementos formado esencial por personas que operan e intercambian en una disposición creada y moldeada para coordinar, ordenar y prescribir la realización de recursos como personas, económicos, materiales, de información y otros de acuerdo con ciertas reglas.
- 2.5.14 Seguridad**, grupo de medidas organizativas, de control, de personal y de seguridad destinadas a fortalecer la rectitud y la conservación segura de las personas, bienes y todas las posibles amenazas.

2.5.15 Servicio, es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos.

2.5.16 Trabajo en equipo, esfuerzo de colaborar en la consecución de objetivos comunes y de situar los intereses personales por debajo de los fines del equipo.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

Existe incidencia significativa directa de la gestión administrativa en la calidad de atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

- La gestión administrativa incide significativamente y directa en la adecuación de la atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.
- La incidencia es significativa y directa de la gestión administrativa en la seguridad a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.
- Existe incidencia significativa directa de la gestión administrativa en la calidad percibida sobre la atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.
- La gestión administrativa incide significativamente y directa en la empatía a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

3.2. Variables

3.2.1. *Variable Independiente:* Gestión Administrativa

3.2.2. *Variable dependiente:* Calidad de Atención

3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1

Operacionalización de los componentes de las Hipótesis

HIPÓTESIS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Instrumento de recolección de datos	
<p>Hipótesis general Existe incidencia significativa directa de la gestión administrativa en la calidad de atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestión administrativa incide significativamente y directa en la adecuación de la atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022. • La incidencia es significativa y directa de la gestión administrativa en la seguridad a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022. 	<p>Robbins & Coulter (2014), refieren que consta en planear, estructurar, coordinar y orientar las labores del trabajo de empleados, a fin de desarrollarse de modo eficaz y eficientemente. Igualmente, se define como un procedimiento de proyectar y sostener un medio apropiado, de manera que los trabajadores realicen eficazmente cada uno de sus objetivos de la entidad.</p>	<p>Gestión administrativa</p>	<p>Objetivos institucionales Coordinación de acciones Selección de estrategias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario / Escala de Likert 	
			Planificación		<p>Estructura organizativa de la oficina Comunicación entre áreas Distribución adecuada de recursos</p>
			Organización		<p>Trabajo en equipo Estrategias de motivación Liderazgo directivo</p>
			Dirección		<p>Control de la calidad en el servicio Evaluación del desempeño laboral Auditoria (control de todo el proceso)</p>
		Control			

•Existe incidencia significativa directa de la gestión administrativa en la calidad percibida sobre la atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

•La gestión administrativa incide significativamente y directa en la empatía a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

En las palabras de Muller (2014) la calidad de la atención consiste en satisfacer necesidades del usuario; de menor calidad, plasma estar debajo de las expectativas del usuario; también habla de óptimas cualidades, describe estar arriba de los estándares de las perspectivas del usuario esto conlleva a que los servicios brindados cumplan sus expectativas.

Calidad de atención

	Prestación del servicio
Adecuación en la atención	Recursos ofrecidos
	Confianza
Seguridad	Capacidad
	Satisfacción en la atención
Calidad percibida sobre la atención	Satisfacción del servicio
	Comprensión
Empatía	Actitud

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ubicación Geográfica

4.1.1 Ubicación espacial

La investigación se desarrolló en la ciudad de Cajamarca. Essalud en Av. Hoyos Rubio 1083 · (076) 584360. (google, 2023).

Figura 1

Localización de Essalud II



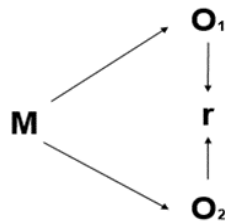
4.2 Diseño de la investigación

El presente estudio fue de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional - causal.

De diseño no experimental, pues se llevó a cabo sin la manipulación de las variables. En este diseño, la población es observada en su ambiente natural y en su realidad y no se somete a ninguna manipulación. De corte transversal pues se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único. De nivel correlacional - causal, su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. Causal, pues se busca el origen o causa del problema y las consecuencias o implicancias (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Figura 2

Diagrama de Investigación Correlacional -Causal



Donde:

M: muestra (Población asegurada en Essalud).

O1: Variable 1: Gestión Administrativa.

O2: Variable 2: Nivel de Atención.

r: relación entre ambas variables.

4.3 Métodos de investigación

4.3.1 Método hipotético-deductivo

Para Mejía (2005) el empleo de este método implica aceptar proposiciones como suposiciones y probar esas suposiciones sacando conclusiones de ellas sobre los hechos que enfrentamos y el conocimiento que ya tenemos.

En la presente investigación, conto con información datos académicos y científicos sobre la Gestión administrativa y la Calidad de Atención. Además, nos permite analizar cada dimensión para luego determinar la incidencia entre la gestión administrativa y la Calidad de Atención a los asegurados en la consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

4.3.2 Método analítico-sintético

Según Mejía (2005) investiga hechos desglosando las partes del problema o fenómeno de estudio, examinándolas individualmente y luego como un todo.

En la investigación se estudiaron las dimensiones de las variables Gestión Administrativa y Calidad de Atención de forma individualmente apoyado en las teorías y marco conceptual, para luego determinar la relación entre ambas variables.

4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1 Población

Como afirma Pineda citado por (López, 1999) la población es un grupo de individuos o cosas sobre los que se quiere saber algo en algún estudio.

La población estuvo constituida por 788 pacientes asegurados en la consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022, según información proporcionada de la Oficina de Informática de Essalud. Los asegurados pertenecen a las diferentes especialidades de Oncología, Hematología, Enfermería - Programación del adulto mayor, Pediatría, Inmunización CRED, Obstetricia, Ginecología, Odontología, Neumología, Neurología, Medicina interna, Gastroenterología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Medicina física, Sala de rehabilitación, Dermatología, Urología, Reumatología y nutrición durante el periodo 2020- 2021.

Asimismo, se tomó como tamaño poblacional y muestra a los 9 trabajadores administrativos del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

4.4.2 Muestra

Según Pineda citado por (López, 1999) la muestra es el subgrupo o porción del espacio o población en la que cual ocurrirá la investigación.

Para el cálculo de la muestra se empleó el muestreo aleatorio simple para muestras finitas.

Donde:

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

n = ?

Z= es el nivel de confianza: 95% = 1.96

p= es la variabilidad positiva (0.5)

q= es la variabilidad negativa (0.5)

N= es el tamaño de la población (105)

E= es la precisión o el error (0.05)

$$n = \frac{788 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(788 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{756.7952}{2.9279}$$

$$n = 258.4$$

$$n = 258 \text{ asegurados}$$

Por la tanto, la muestra estuvo conformada por 9 trabajadores administrativos y 258 asegurados de los cuales son atendidos en las diversas áreas.

4.4.3 *Unidad de Observación*

La unidad de observación en el presente estudio estuvo constituida por los asegurados en la consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022. Conformantes de la muestra.

4.4.4 *Unidad de Análisis*

Está conformada por las dimensiones de las variables Gestión Administrativa y Calidad de Atención.

Gestión Administrativa

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

Calidad de Atención

- Adecuación en la atención
- Seguridad
- Calidad percibida sobre la atención
- Empatía

4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información

La recolección de los datos se realizó empleando la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario.

4.5.1 La encuesta

Estuvo conformada por 24 preguntas correspondientes a las variables Gestión Administrativa (24 preguntas enfocadas a las dimensiones: planificación, organización, dirección y control) y Calidad de Atención (16 preguntas enfocadas a las dimensiones: (adecuación en la atención, seguridad, calidad percibida sobre la atención y empatía).

4.5.2 El cuestionario

Se aplicó a los 258 asegurados en la consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022; y a los 9 trabajadores administrativos del hospital.

Dicho cuestionario estuvo conformado por interrogantes según una escala de valoración, las cuales están en función a las interrogantes planteadas. Para lo cual se empleó las interrogantes tipo Likert.

Tabla 2

Escala valorativa – Gestión Administrativa y Calidad de Atención

Interpretación	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
No sabe / No opina	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el tratamiento y análisis de datos se utilizan las siguientes técnicas:

- El tratamiento de la información se llevó a cabo de manera informatizada a través de la hoja de cálculo Excel y el SPSS versión 24.
- Cuando se tuvo recolectado la información, se derivó a tabularlos sistemáticamente para favorecer su cuantificación de indicadores para lograr la comprobación de conclusiones.
- El coeficiente de correlación de Spearman y el Chi Cuadrado se utilizaron para determinar la relación entre las variables.
- Las variables e indicadores escogidos para el estudio se presentan estadísticamente a través de la manipulación de las tablas y análisis comparativo.
- La información se evalúa y confirma probando hipótesis.

4.7 Equipos, materiales, e insumos.

4.7.1 Equipos

- Laptop
- Impresora

4.7.2 Materiales

- Lapiceros
- Corrector líquido
- Escritorio

4.7.3 Insumos

- Tóner
- papel

4.8 Matriz de consistencia metodológica

Tabla 3

Gestión Administrativa y Calidad de Atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodológica	Población y muestra
<p>Problema General</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022? 	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe incidencia significativa directa de la gestión administrativa en la calidad de atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.</p>			<p>Objetivos institucionales</p> <p>Coordinación de acciones</p> <p>Selección de estrategias</p>		<p>Diseño: No experimental</p>	
<p>Problemas auxiliares</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa aplicada en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022? ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención a los asegurados en la consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022? ¿Cómo 	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de la gestión administrativa aplicada en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022. Identificar el nivel de la calidad de atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022. 	<p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> La gestión administrativa si incide significativamente y directa en la adecuación de la atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022. 	Gestión Administrativa		<p>Estructura organizativa de la oficina</p> <p>Comunicación entre áreas</p> <p>Distribución adecuada de recursos</p>		<p>Corte: Transversal</p> <p>Nivel: descriptivo – Correlacional</p>	<p>Población: estuvo conformada por 788 asegurados y 9 trabajadores administrativos del Hospital II.</p> <p>La muestra lo constituyo 258 asegurados y 9 trabajadores administrativos del Hospital II.</p>
					<p>Trabajo en equipo</p> <p>Estrategias de motivación</p>	Cuestionario		

<p>la gestión administrativa incide en la adecuación de la atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la seguridad a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022? • ¿La gestión administrativa como incide en la calidad percibida sobre la atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022? • ¿Cómo la gestión administrativa incide en la empatía a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022? 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer si la gestión administrativa incide en la adecuación en la atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022. • Precisar la incidencia de la gestión administrativa en la seguridad a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022. • Identificar si la gestión administrativa incide en la calidad percibida sobre la atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022. • Mostrar la incidencia de la gestión administrativa en la empatía a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> • La incidencia si es significativa y directa de la gestión administrativa en la seguridad a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022. • Existe incidencia significativa directa de la gestión administrativa en la calidad percibida sobre la atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022. • La gestión administrativa si incide significativamente y directa en la empatía a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022. 	<p>Dirección</p> <hr/> <p>Control</p> <hr/> <p>Adecuación en la atención</p> <hr/> <p>Seguridad</p> <hr/> <p>Calidad percibida sobre la atención</p> <hr/> <p>Empatía</p>	<p>Liderazgo directivo</p> <hr/> <p>Control de la calidad en el servicio</p> <hr/> <p>Evaluación del desempeño laboral</p> <hr/> <p>Auditoria (control de todo el proceso)</p> <hr/> <p>Prestación del servicio</p> <hr/> <p>Recursos ofrecidos</p> <hr/> <p>Confianza</p> <hr/> <p>Capacidad</p> <hr/> <p>Satisfacción en la atención</p> <hr/> <p>Satisfacción del servicio</p> <hr/> <p>Comprensión</p> <hr/> <p>Actitud</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Método de investigación:</p> <p>Hipotético – deductivo</p> <p>Analítico - sintético</p>
---	--	---	---	---	--

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Presentación de resultados

En esta sección se presenta los resultados procedentes de la aplicación del cuestionario con respecto a la Gestión Administrativa y Calidad de Atención. En tal sentido, para realizar la interpretación y análisis de los datos se debe tener en cuenta el planteamiento del problema general y específicos; el objetivo general y específicos; y la hipótesis propuesta en el estudio.

El estudio tuvo como muestra total a 267 participantes, de los cuales 258 son pacientes asegurados y 9 administrativos. El propósito del estudio era determinar la incidencia de la Gestión administrativa (variable dependiente) en la calidad de atención (variable independiente) a los asegurados en la consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca.

Asimismo, como primer paso se realizó la interpretación de cada una de las preguntas en relación a sus dimensiones, en función a las alternativas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, no sabe / no opina, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Como segundo paso se identificó el nivel de Gestión Administrativa y el nivel de Calidad de Atención, las cuales se estimó en tres niveles: MALA, REGULAR Y BUENA.

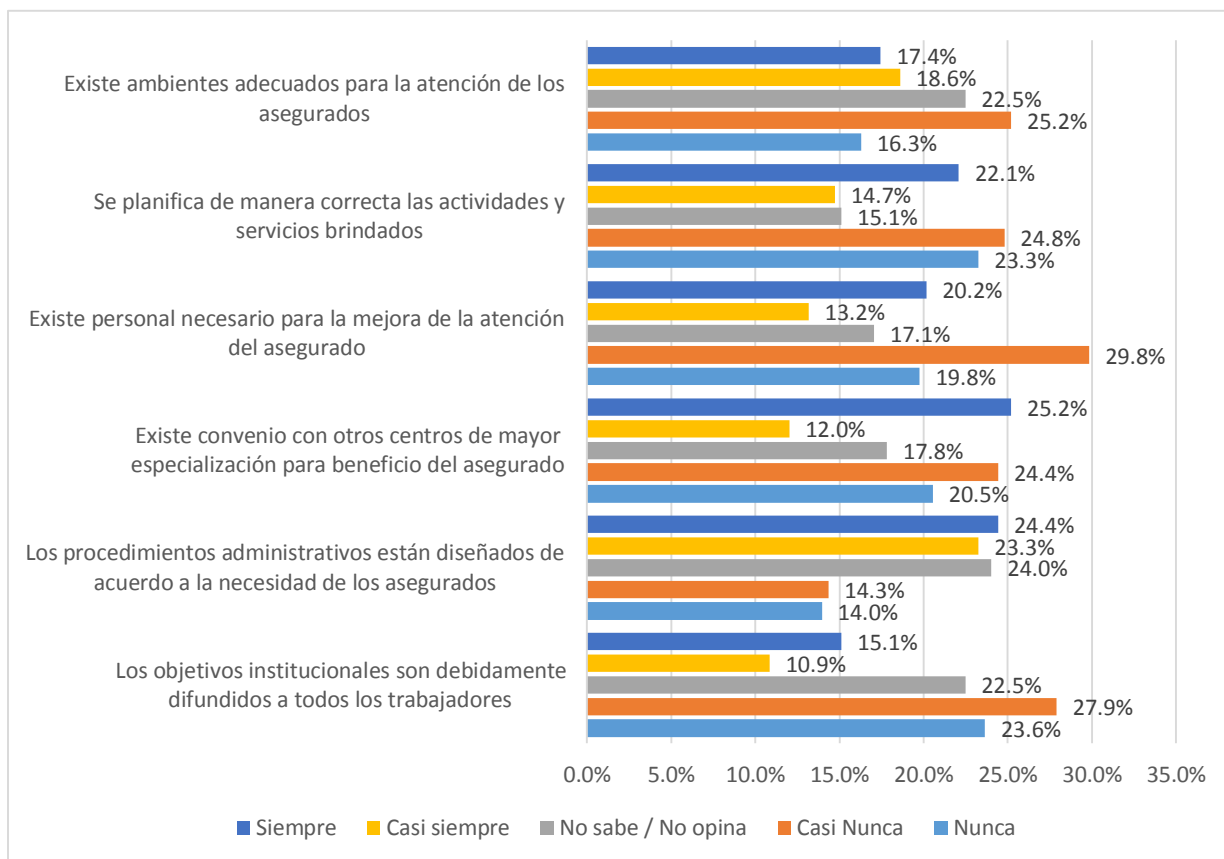
Luego se procedió analizar las variables y dimensiones a través de las tablas cruzadas y finalmente, se demostró la relación entre las variables mediante el coeficiente de correlación de Spearman y el Chi Cuadrado.

5.1.1 Gestión administrativa

Dimensión: Planificación

Figura 3

Dimensión planificación



Interpretación:

En relación a la dimensión Planificación de la variable Gestión Administrativa, el 23.6% de los colaboradores respondieron que nunca los objetivos institucionales son debidamente difundidos a todos los trabajadores, el 27.9% respondió que casi nunca y un 22.5% no sabe / no opina. Sin embargo, un 10.9% respondió que casi siempre y un 15.1% respondió que siempre son debidamente difundidos los objetivos institucionales a todos los trabajadores.

Asimismo, el 24.4% de los colaboradores contestaron que siempre los procedimientos administrativos están diseñados de acuerdo a la necesidad de los asegurados, el 23.3% contestaron que casi siempre y el 24% no sabe no

opina. En cambio, el 14.3% de los colaboradores contestaron que casi nunca los procedimientos administrativos están diseñados de acuerdo a la necesidad de los asegurados y el 14% contestaron que nunca.

Además, el 25.2% de los colaboradores contestaron que siempre existe convenios con otros centros de mayor especialización para el beneficio del asegurado, el 12% contestaron que casi siempre y el 17.8% no sabe no opina. En cambio, el 24.4% de los colaboradores contestaron que casi nunca existe convenios con otros centros de mayor especialización para el beneficio del asegurado y el 20.5% contestaron que nunca.

En el mismo sentido, el 2.2% de los colaboradores contestaron que siempre existe personal necesario para la mejora de la atención del asegurado, el 13.2% contestaron que casi siempre y el 17.1% no sabe no opina. En cambio, el 29.8% de los colaboradores contestaron que casi nunca existe personal necesario para la mejora de la atención del asegurado y el 19.8% contestaron que nunca.

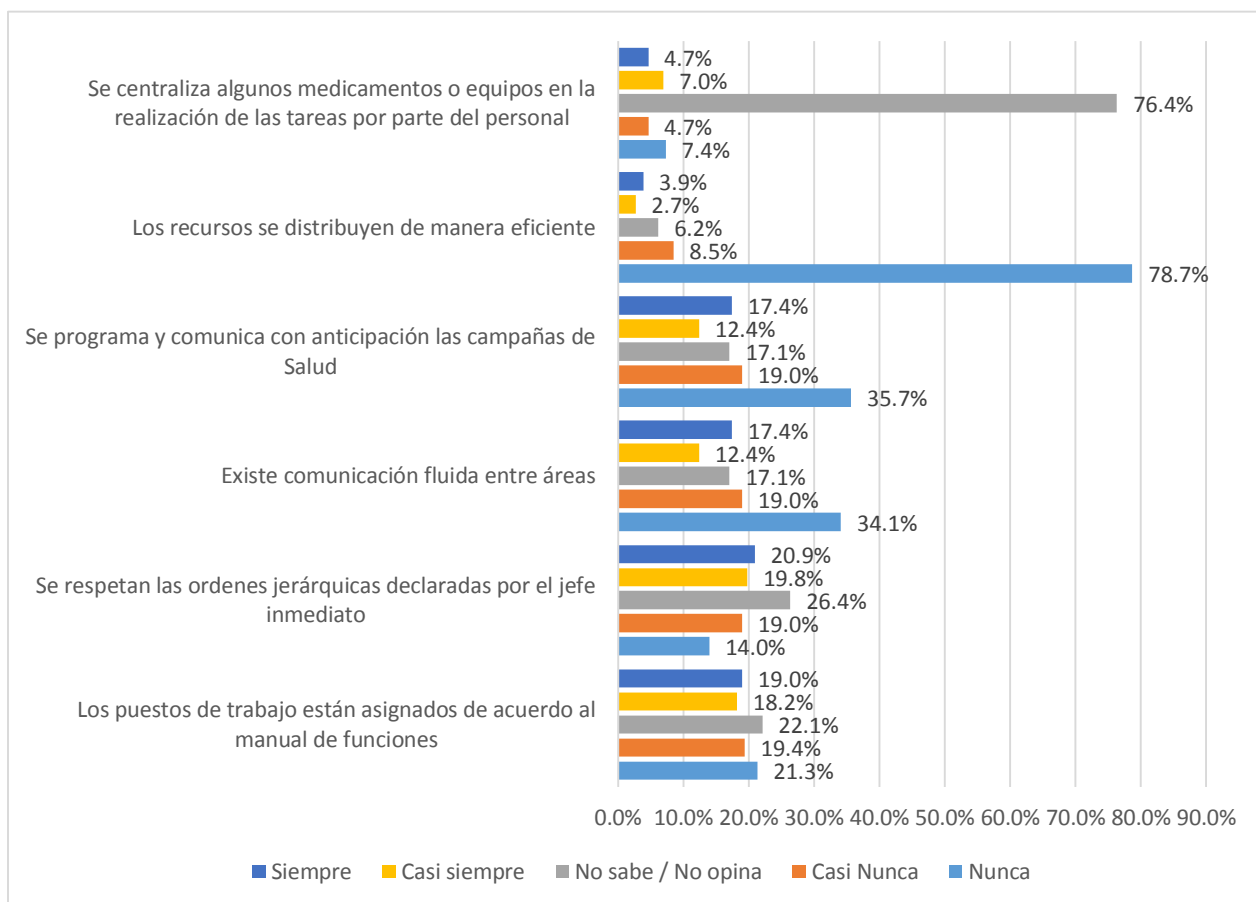
De igual manera, el 22.1% de los colaboradores contestaron que siempre se planifica de manera correcta las actividades y servicios brindados, el 14.7% contestaron que casi siempre y el 15.1% no sabe no opina. En cambio, el 24.8% de los colaboradores contestaron que casi nunca se planifica de manera correcta las actividades y servicios brindados y el 23.3% contestaron que nunca.

Por último, el 17.4% de los colaboradores contestaron que siempre existe ambientes adecuados para la atención de los asegurados, el 18.6% contestaron que casi siempre y el 22.5% no sabe no opina. En cambio, el 25.2% de los colaboradores contestaron que casi nunca se planifica de manera correcta las actividades y servicios brindados y el 16.3% contestaron que nunca.

Dimensión: Organización

Figura 4

Dimensión Organización



En referencia a la organización, el 18.2% de los colaboradores contestaron que casi siempre los puestos de trabajo están asignados de acuerdo al manual de funciones, un 19% contestaron que siempre y el 22.1% contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 21.3% contestaron que nunca los puestos de trabajo están asignados de acuerdo al manual de funciones y el 19.4% contestaron que casi nunca.

Además, el 20.9% de los colaboradores contestaron que siempre se respetan las ordenes jerárquicas declaradas por el jefe inmediato, el 19.8% contestaron que casi siempre y el 26.4% contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 14% de los colaboradores contestaron que nunca se respetan las

ordenes jerárquicas declaradas por el jefe inmediato y 19% contestaron que casi nunca.

Asimismo, el 34.1% de los colaboradores contestaron que nunca ha existido una comunicación fluida entre las áreas, el 19% contestaron que casi nunca y el 17.1% contestaron que no sabe no opina. En cambio, un 17.4% contestaron que siempre ha existido una comunicación fluida entre las áreas y el 12.4% contestaron que casi siempre.

También, el 35.7% de los colaboradores contestaron que nunca se programa y comunica con anticipación las campañas de Salud, el 19% contestaron que casi nunca y el 17% contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 35.7% contestaron que nunca se programa y comunica con anticipación las campañas de Salud y el 19% contestaron que casi nunca.

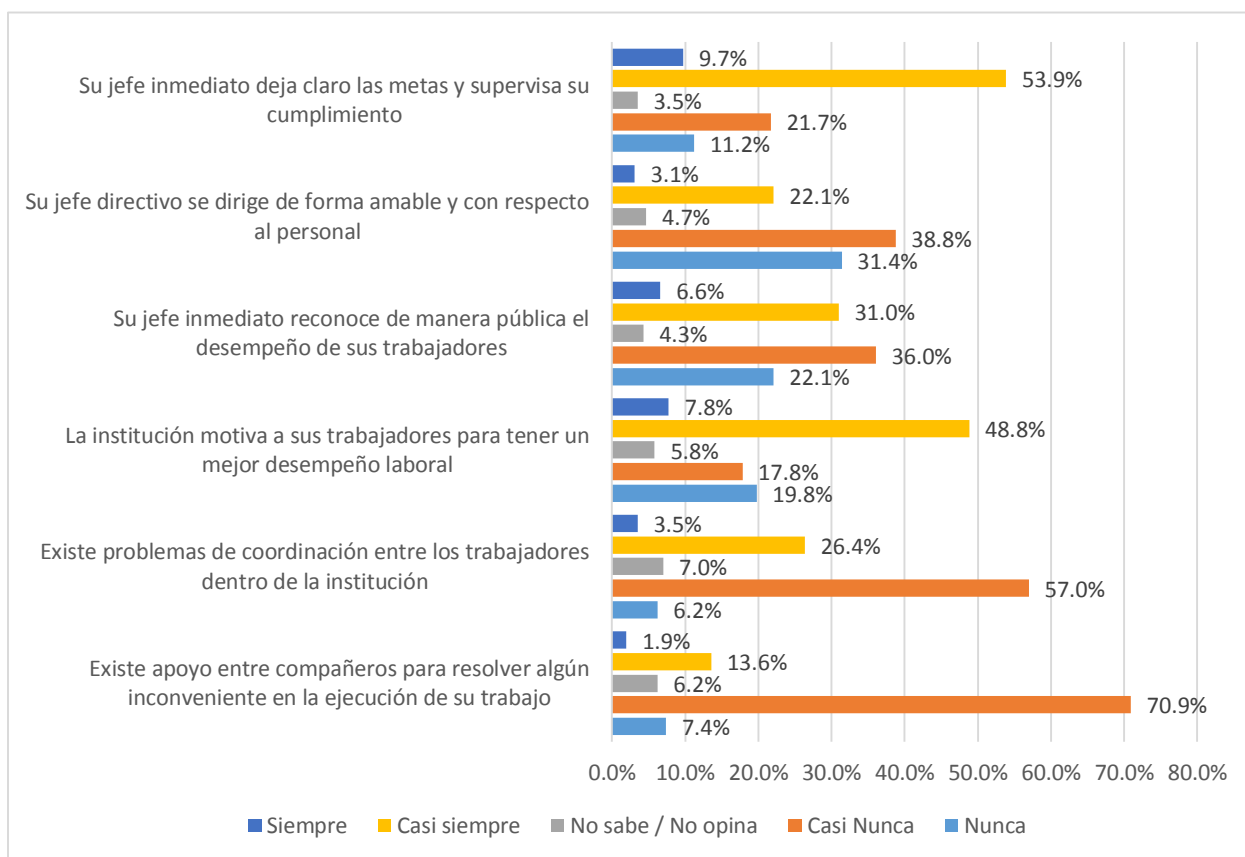
De este modo, el 78.7% de los colaboradores contestaron que nunca los recursos se distribuyen de manera eficiente, el 8.5% contestaron que casi nunca y el 6.2% contestaron que no sabe no opina. En cambio, un 3.9% contestaron que siempre los recursos se distribuyen de manera eficiente y el 2.7% contestaron que casi siempre.

Finalmente, el 7.4% de los colaboradores contestaron que nunca se centraliza algunos medicamentos o equipos en la realización de las tareas por parte del personal, el 4.7% contestaron que casi nunca y 76.4% no sabe no opina. En cambio, un 7%% contestaron que casi siempre se centraliza algunos medicamentos o equipos en la realización de las tareas por parte del personal y un 4.7% contestaron que siempre.

Dimensión: Dirección

Figura 5

Dimensión dirección



En referencia a la dirección, el 7.4% de los colaboradores contestaron que nunca existe apoyo entre compañeros para resolver algún inconveniente en la ejecución de su trabajo, el 70.9% contestaron que casi nunca y el 6.2% contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 13.6% de los colaboradores contestaron que siempre existe apoyo entre compañeros para resolver algún inconveniente en la ejecución de su trabajo y 1.9% contestaron que casi siempre.

También, el 26.4% de los colaboradores contestaron que casi siempre existen problemas de coordinación entre los trabajadores dentro de la institución, el 3.5% contestaron que siempre y el 7% contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 57% de los colaboradores contestaron que casi nunca existen problemas de coordinación entre los trabajadores dentro de la institución y el

7.4% contestaron que nunca.

Además, el 19.8% de los colaboradores contestaron que nunca la institución motiva a sus trabajadores para tener un mejor desempeño laboral, el 17.8% contestaron que casi nunca y 5.8% contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 48.8% de los colaboradores contestaron que casi siempre la institución motiva a sus trabajadores para tener un mejor desempeño laboral y 7.8% de los colaboradores contestaron que siempre.

De igual manera, el 22.1% de los colaboradores contestaron que nunca el jefe inmediato reconoce de manera pública el desempeño de los trabajadores, el 36% contestaron que casi nunca y el 4.3% contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 31% de los colaboradores contestaron que casi siempre el jefe inmediato reconoce de manera pública el desempeño de los trabajadores y el 6.6% de los colaboradores contestaron que siempre.

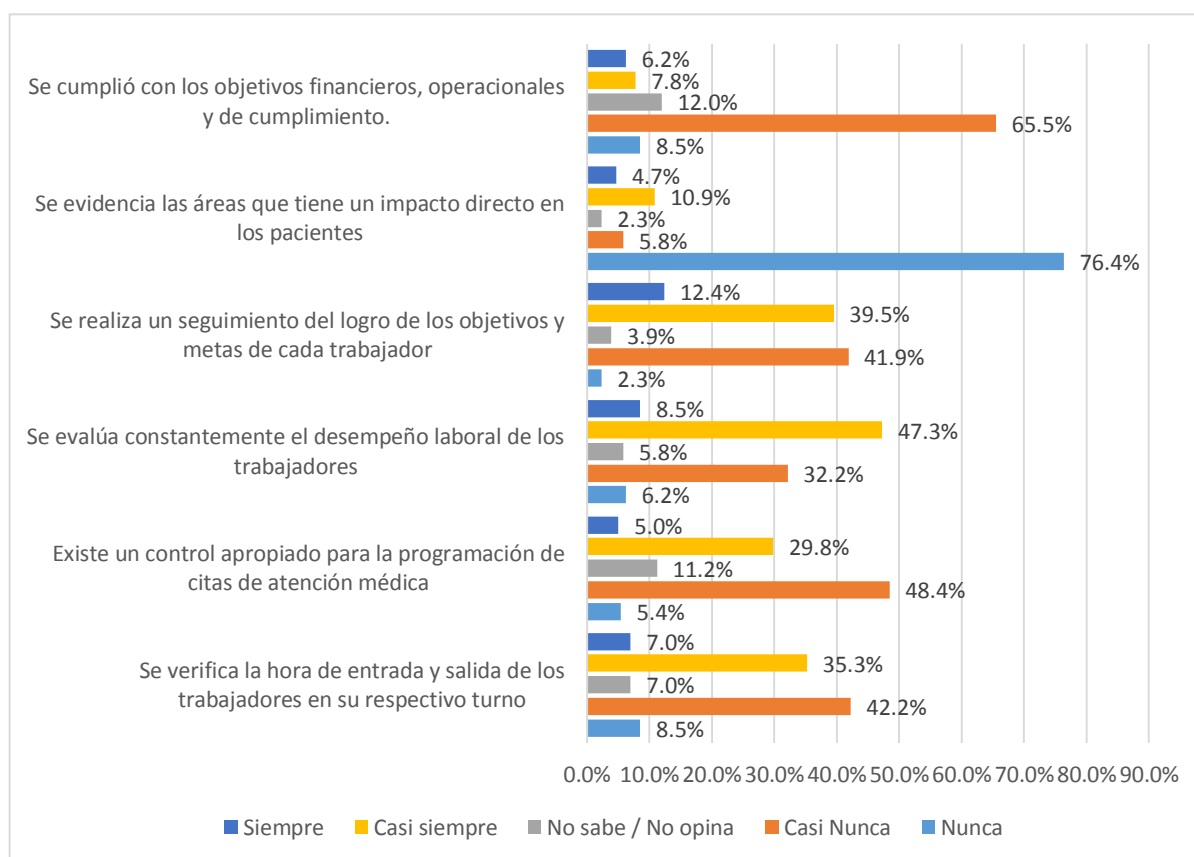
En ese sentido, el 3.1% de los colaboradores contestaron que siempre el jefe directivo se dirige de forma amable y con respecto al personal, el 22.1% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 4.7% contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 31.4% de los colaboradores contestaron que nunca el jefe directivo se dirige de forma amable y con respecto al personal y el 38.8% contestaron que casi nunca.

Finalmente, el 9.7% de los colaboradores contestaron que siempre el jefe inmediato deja claro las metas y supervisa su cumplimiento, el 53.9% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 3.5% contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 11.2% de los colaboradores contestaron que nunca el jefe inmediato deja claro las metas y supervisa su cumplimiento y el 21.7% contestaron que casi nunca.

Dimensión: Control

Figura 6

Dimensión control



En referencia al control, el 7% de los colaboradores contestaron que siempre se verifica la hora de entrada y salida de los trabajadores en su respectivo turno, el 35.3% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 7% contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 42.2% de los colaboradores contestaron que casi nunca se verifica la hora de entrada y salida de los trabajadores en su respectivo turno y el 8.5% contestaron que nunca.

De igual manera, el 29.8% de los colaboradores contestaron que casi siempre existe un control apropiado para la programación de citas de atención médica, el 5% de los colaboradores contestaron que siempre y el 11.2% de los colaboradores contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 48.4% de los colaboradores contestaron que casi nunca existe un control apropiado para la

programación de citas de atención médica y el 5.4% contestaron que nunca.

Además, el 8.5% de los colaboradores contestaron que siempre se evalúa constantemente el desempeño laboral de los trabajadores, el 47.3% contestaron que casi siempre y el 11.2% contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 32.2% de los colaboradores contestaron que casi nunca se evalúa constantemente el desempeño laboral de los trabajadores y el 6.2% contestaron que nunca.

También, el 39.5% de los encuestados contestaron que casi siempre se realiza un seguimiento del logro de los objetivos y metas de cada trabajador, el 12.4% contestaron que siempre y el 3.9% contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 41.9% de los colaboradores contestaron que casi nunca si se realiza un seguimiento del logro de los objetivos y metas de cada trabajador y el 2.3% contestaron que nunca.

De la misma forma, el 10.9% de los colaboradores contestaron que casi siempre se evidencia las áreas que tiene un impacto directo en los pacientes, el 4.7% contestaron que siempre y el 2.3% contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 76.4% de los colaboradores contestaron que nunca se evidencia las áreas que tiene un impacto directo en los pacientes y el 5.8% contestaron que casi nunca.

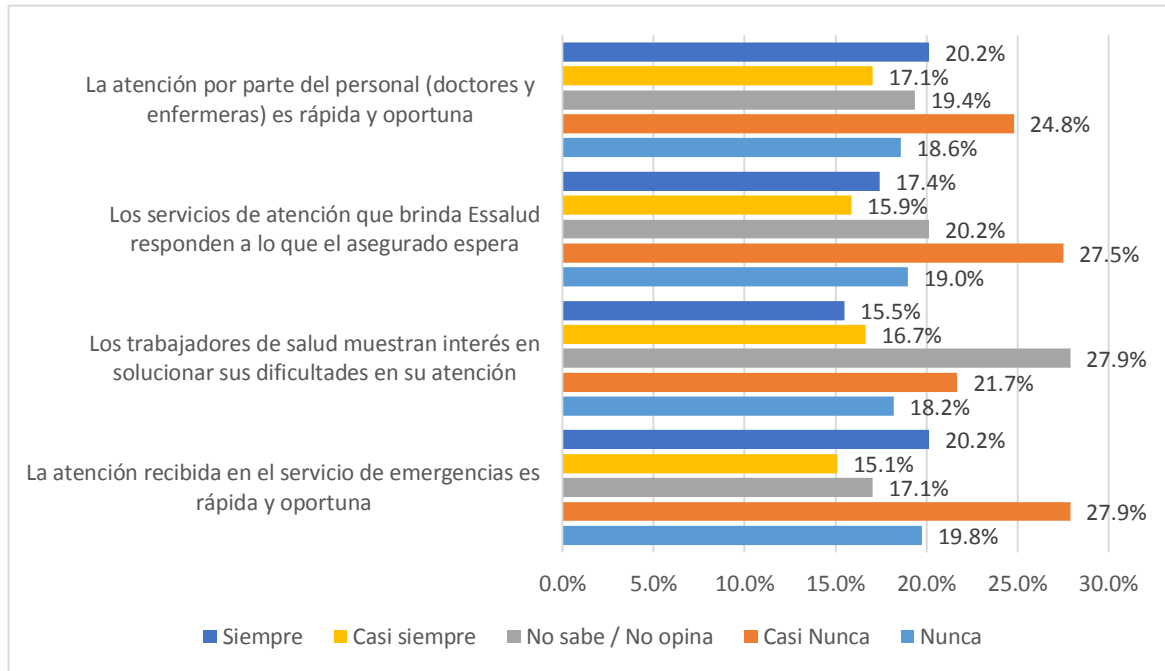
Finalmente, el 7.8% de los colaboradores contestaron que casi siempre se cumplió con los objetivos financieros, operaciones y de cumplimiento, 6.2% contestaron que siempre y el 12% de los colaboradores contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 65.5% de los colaboradores contestaron que casi nunca se cumplió con los objetivos financieros, operaciones y de cumplimiento y el 8.5% contestaron que nunca.

5.1.2 Calidad de atención

Dimensión: Adecuación en la atención

Figura 7

Dimensión adecuación en la atención



En referencia a la adecuación en la atención, el 20.2% de los colaboradores contestaron que siempre la atención recibida en el servicio de emergencia es rápida y oportuna, el 15.1% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 17.1% no sabe no opina. En cambio, el 27.9% de los colaboradores contestaron que casi nunca la atención recibida en el servicio de emergencia es rápida y oportuna, y el 19.8% de los colaboradores contestaron que nunca.

Asimismo, el 15.5% de los colaboradores contestaron que siempre los trabajadores de salud muestran interés en solucionar sus dificultades en su atención, el 16.7% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 27.9% no sabe no opina. En cambio, el 21.7% de los colaboradores contestaron que casi nunca siempre los trabajadores de salud muestran interés en solucionar sus dificultades en su atención, y el 18.2% de los colaboradores contestaron que

nunca.

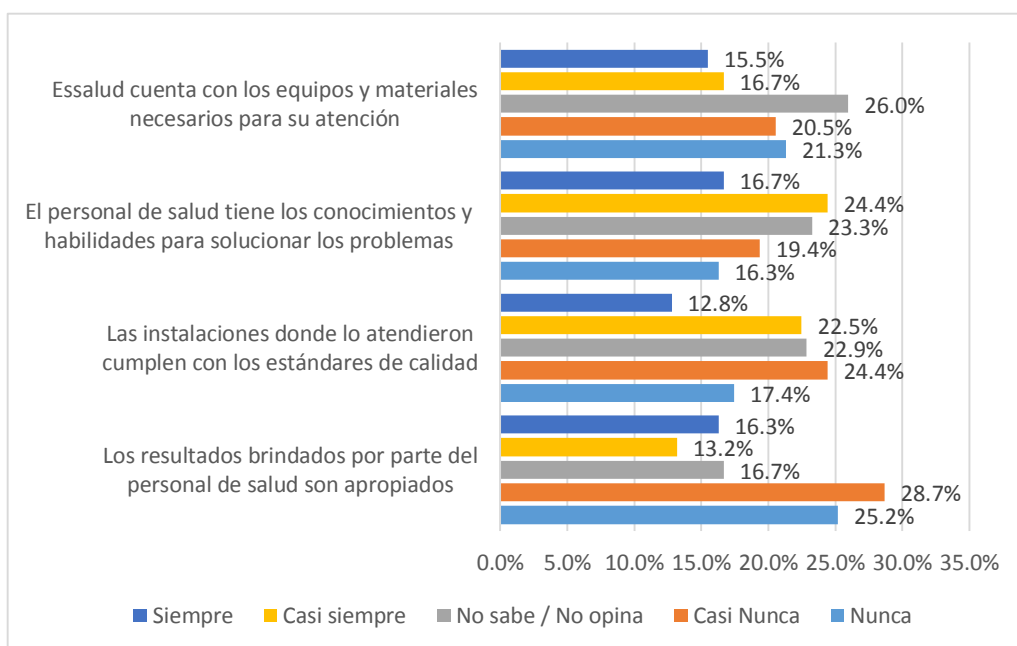
De igual manera, el 17.4% de los colaboradores contestaron que siempre los servicios de atención que brinda Es salud responden a lo que el asegurado espera, el 15.9% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 20.2% no sabe no opina. En cambio, el 27.5% de los colaboradores contestaron que casi nunca siempre los servicios de atención que brinda Es salud responden a lo que el asegurado espera, y el 19% de los colaboradores contestaron que nunca.

Además, el 20.2% de los colaboradores contestaron que siempre la atención por parte del personal (doctores y enfermeras) es rápida y oportuna, el 17.1% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 19.4% no sabe no opina. En cambio, el 24.8% de los colaboradores contestaron que casi nunca siempre la atención por parte del personal (doctores y enfermeras) es rápida y oportuna, y el 18.6% de los colaboradores contestaron que nunca.

Dimensión: Seguridad

Figura 8

Dimensión seguridad



En referencia a la seguridad, el 16.3% de los colaboradores contestaron que siempre los resultados brindados por parte del personal de salud son apropiados, el 13.2% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 16.7% contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 28.7% de los colaboradores contestaron que casi nunca los resultados brindados por parte del personal de salud son apropiados y el 25.2% de los colaboradores contestaron que nunca.

Además, el 12.8% de los colaboradores contestaron que siempre las instalaciones donde lo atendieron cumplen con los estándares de calidad, el 22.5% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 22.9% contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 24.4% de los colaboradores contestaron que casi nunca los resultados brindados por parte del personal de salud son apropiados y el 17.4% de los colaboradores contestaron que nunca.

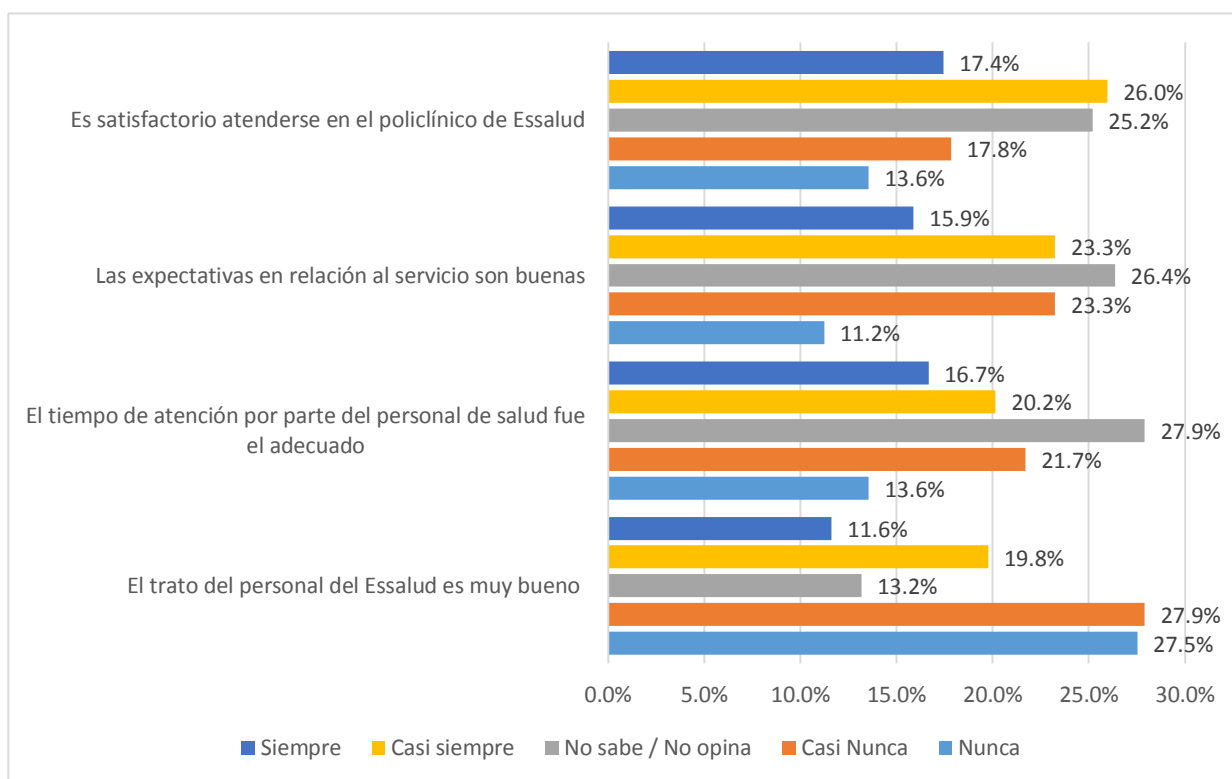
Asimismo, el 16.7% de los colaboradores contestaron que siempre el personal de salud tiene los conocimientos y habilidades para solucionar los problemas, el 24.4% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 23.3% contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 19.4% de los colaboradores contestaron que casi nunca el personal de salud tiene los conocimientos y habilidades para solucionar los problemas y el 16.3% de los colaboradores contestaron que nunca.

Por último, el 15.5% de los colaboradores contestaron que siempre Es salud cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención, el 16.7% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 26% contestaron que no sabe no opina. En cambio, el 20.5% de los colaboradores contestaron que casi nunca Es salud cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención y el 21,3 % de los colaboradores contestaron que nunca.

Dimensión: Calidad percibida sobre la atención

Figura 9

Calidad Percibida sobre la atención



En referencia a la calidad percibida sobre la atención, el 11.6% de los colaboradores contestaron que siempre el trato del personal de Es salud es muy bueno, el 19.8% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 13.2% no sabe no opina. En cambio, el 27.9% de los colaboradores contestaron que casi nunca el trato del personal de Es salud es muy bueno, y el 27.5% de los colaboradores contestaron que nunca.

También, el 16.7% de los colaboradores contestaron que siempre el tiempo de atención por parte del personal de Salud fue el adecuado, el 20.2% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 27.9% no sabe no opina. En cambio, el 21.7% de los colaboradores contestaron que casi nunca el tiempo de atención por parte del personal de Salud fue el adecuado, y el 13.6% de los colaboradores contestaron que nunca.

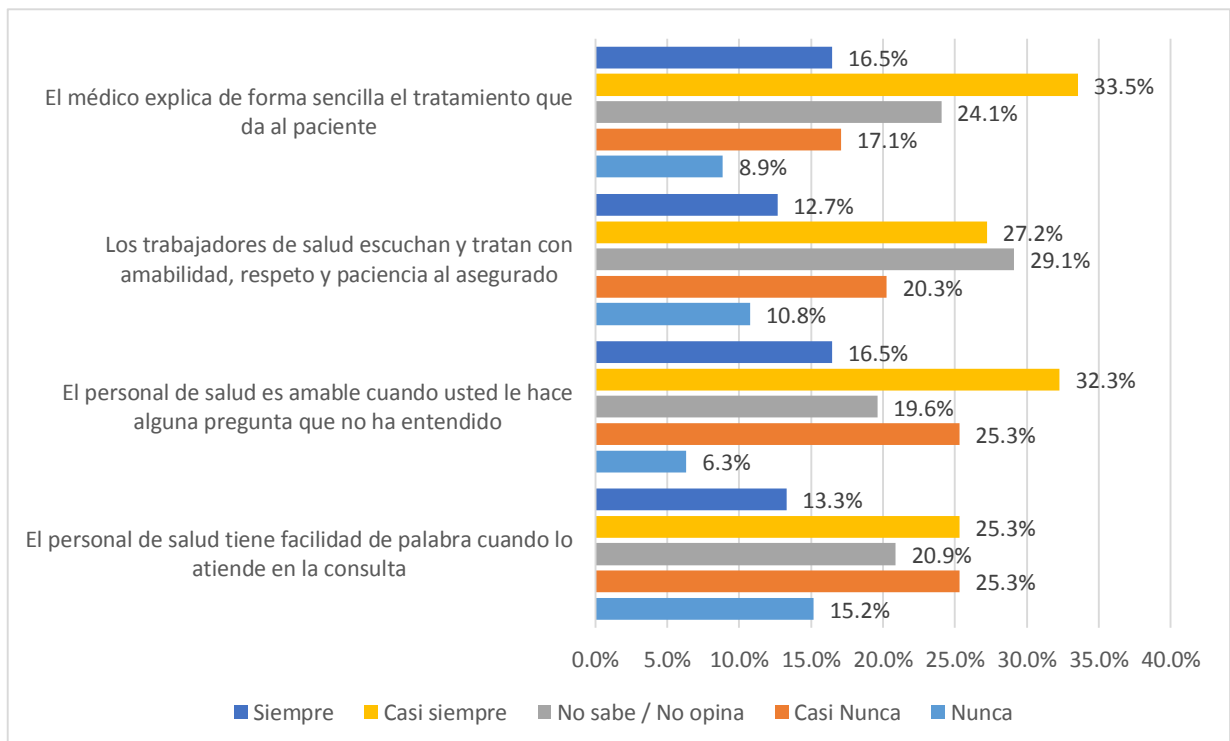
De igual manera, el 15.9% de los colaboradores contestaron que siempre las expectativas en relación al servicio son buenas, el 23.3% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 26.4% no sabe no opina. En cambio, el 23.3% de los colaboradores contestaron que casi nunca las expectativas en relación al servicio son buenas, y el 11.2% de los colaboradores contestaron que nunca.

Finalmente, el 17.4% de los colaboradores contestaron que siempre es satisfactorio atenderse en el policlínico de Es salud, el 26% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 25.2% no sabe no opina. En cambio, el 17.8% de los colaboradores contestaron que casi nunca es satisfactorio atenderse en el policlínico de Es salud y el 13.6% de los colaboradores contestaron que nunca.

Dimensión: Empatía

Figura 10

Dimensión empatía



En referencia a empatía, el 13.3% de los colaboradores contestaron que siempre el personal de salud tiene facilidad de palabra cuando lo atiende en la

consulta, el 25.3% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 20.9% no sabe no opina. En cambio, el 25.3% de los colaboradores contestaron que casi nunca el personal de salud tiene facilidad de palabra cuando lo atiende en la consulta, y el 27.5% de los colaboradores contestaron que nunca.

También, el 16.5% de los colaboradores contestaron que siempre el personal de salud es amable cuando usted le hace alguna pregunta que no ha entendido, el 32.3% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 19.6% no sabe no opina. En cambio, el 25.3% de los colaboradores contestaron que casi nunca el personal de salud es amable cuando usted le hace alguna pregunta que no ha entendido, y el 6.3% de los colaboradores contestaron que nunca.

Además, el 12.7% de los colaboradores contestaron que siempre los trabajadores de salud escuchan y tratan con amabilidad, respeto y paciencia al asegurado, el 27.2% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 29.1% no sabe no opina. En cambio, el 20.3% de los colaboradores contestaron que casi nunca los trabajadores de salud escuchan y tratan con amabilidad, respeto y paciencia al asegurado, y el 10.8% de los colaboradores contestaron que nunca.

Finalmente, el 16.5% de los colaboradores contestaron que siempre el médico explica de forma sencilla el tratamiento que da al paciente, el 33.5% de los colaboradores contestaron que casi siempre y el 24.1% no sabe no opina. En cambio, el 17.1% de los colaboradores contestaron que casi nunca el médico explica de forma sencilla el tratamiento que da al paciente, y el 8.9% de los colaboradores contestaron que nunca.

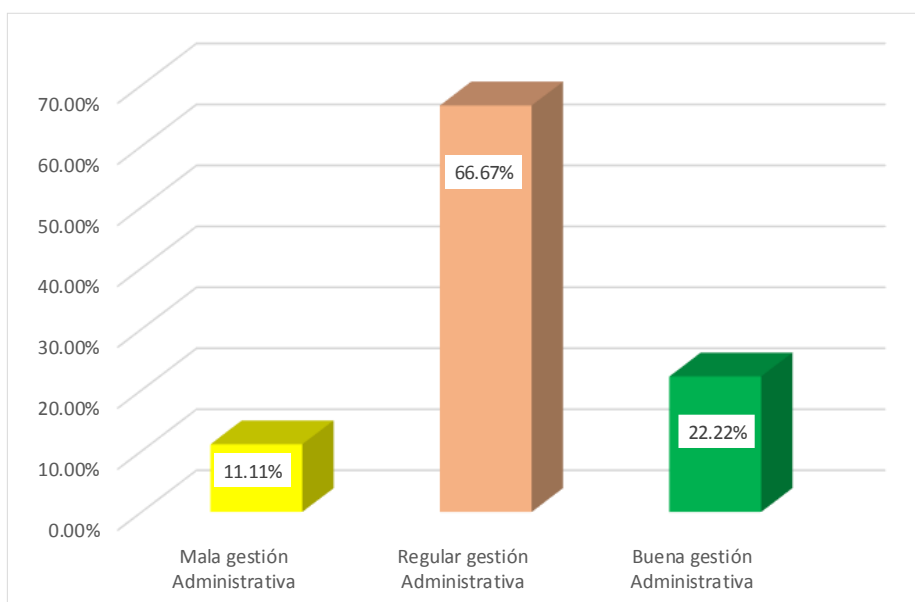
5.1.3 Valoración de las variables gestión administrativa y calidad de atención

Tabla 4

Valoración de la variable gestión administrativa

		Recuento	%
Total	Mala Gestión Administrativa	1	11.11%
Gestión	Regular Gestión Administrativa	6	66.67%
Administrativa	Buena Gestión Administrativa	2	22.22%
(Agrupada)	Total	9	100,0%

Figura 11 Valoración de la variable gestión administrativa



En general, la tabla 4 y figura 11 exhibe los siguientes resultados:

Nivel malo: El 11.11% de los encuestados manifestaron que la Gestión Administrativa es mala. Esto significa que hay elementos que se cree que necesitan mejora y una mayor consolidación.

Nivel regular: El 66.67% de los encuestados manifestaron que la Gestión Administrativa es buena. Esto muestra que una gran parte de los encuestados creen que la gestión administrativa es habitual y ha logrado ciertas mejoras. Sin embargo, hay muchos aspectos en los que se debe mejorar y optimizar.

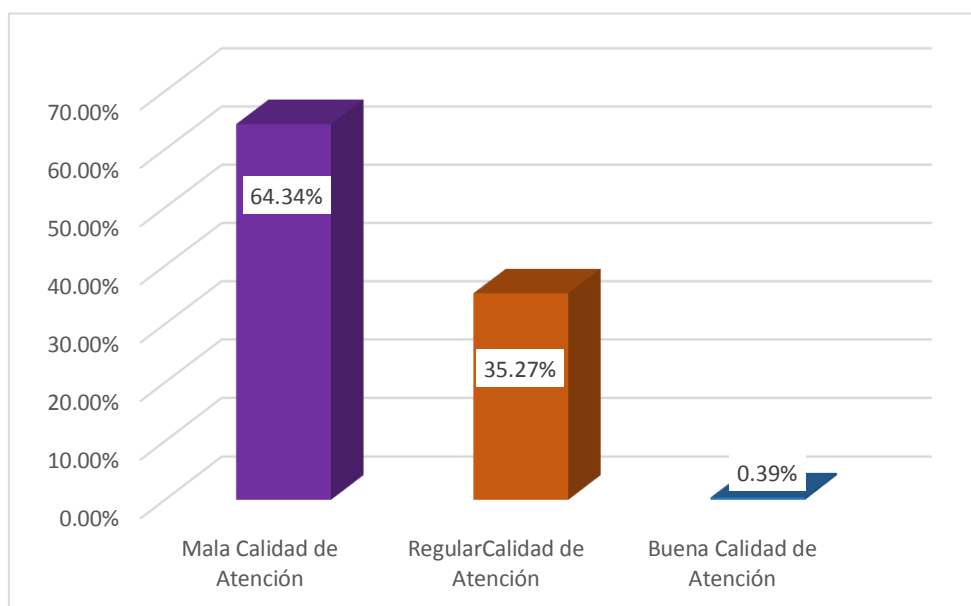
Nivel bueno: El 22.22% de los encuestados manifestaron que la Gestión Administrativa es bueno. Esto significa que hay elementos de la administración que están funcionando bien o se han reforzado.

Tabla 5

Valoración de la variable calidad de atención

		Recuento	%
Total	Mala Calidad de Atención	166	0,39%
Calidad de Atención (Agrupada)	Regular Calidad Atención	91	35,27%
	Buena Calidad de Atención	1	64,3%
Total		258	

Figura 12 *valoración de la variable calidad de atención*



En general, la tabla 5 y figura 12 exhibe los siguientes resultados:

Nivel malo: El 64.34% de los encuestados manifestaron que la Calidad de Atención es mala. Esto significa que hay elementos que se cree que necesitan mejora y una mayor consolidación.

Nivel regular: El 35.27% de los encuestados manifestaron que la Calidad de Atención es buena. Esto muestra que una gran parte de los encuestados creen que la

Calidad de Atención es habitual y ha logrado ciertas mejoras. Sin embargo, hay muchos aspectos en los que se debe mejorar y optimizar.

Nivel bueno: El 0.39% de los encuestados manifestaron que la Calidad de Atención es bueno. Esto significa que hay elementos de la Calidad de Atención que están funcionando bien o se han reforzado.

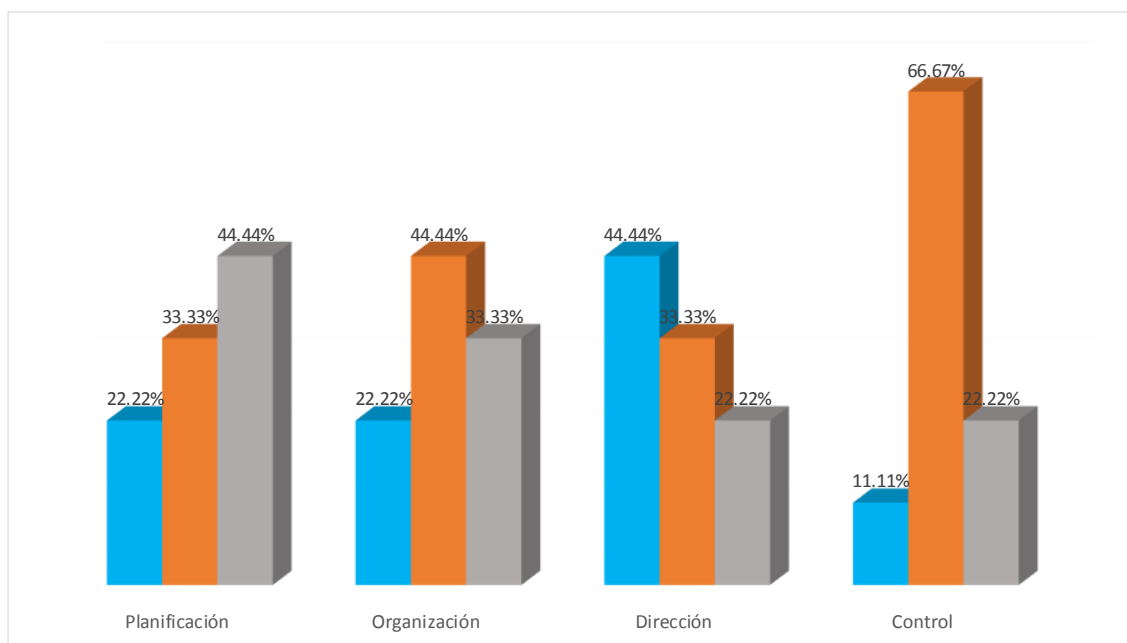
Tabla 6

Valoración de la gestión administrativa de acuerdo a sus dimensiones

Dimensión	Mala		Regular		Buena		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Total	%
Planificación	2	22.22%	3	33.33%	4	44.44%	9	100.00%
Organización	2	22.22%	4	44.44%	3	33.33%	9	100.00%
Dirección	4	44.44%	3	33.33%	2	22.22%	9	100.00%
Control	1	11.11%	6	66.67%	2	22.22%	9	100.00%

Figura 13

Valoración de la gestión administrativa de acuerdo a sus dimensiones



Según la tabla 6 y figura 13 se observa la estructuración de la valoración de la variable Gestión Administrativa, en la cual se estimó la apreciación de cada una de las dimensiones de dicha variable. En la cual se distinguen:

- El 44.44% de los participantes valoran de buena a los componentes de la planificación, el 33.33% valoran de regular y el 22.22% valoran de mala.
- El 33.33% de los participantes valoran de regular a los componentes de la organización, el 44.44% valoran de buena y el 22.22% valoran de mala.
- El 33.33% de los participantes valoran de regular a los componentes de la dirección, 22.22% valoran de buena y el 44.44% valoran de mala.
- El 66.67% de los participantes valoran de regular a los componentes del control, el 22.22% valoran de buena y el 11.11% valoran de mala.

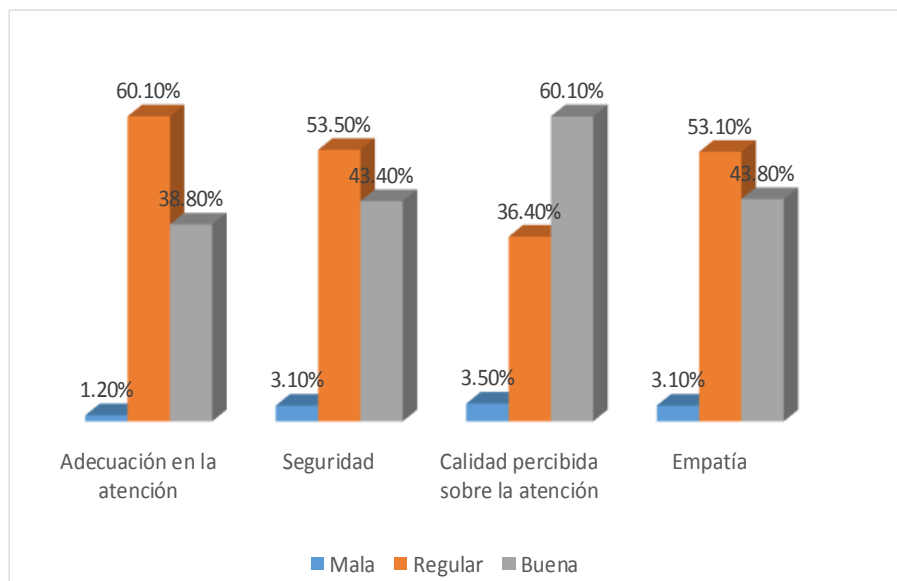
Tabla 7

Valoración de calidad de atención de acuerdo a sus dimensiones

Dimensión	Mala		Regular		Buena		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	Total	%
Adecuación en la atención	3	1.20%	155	60.10%	100	38.80%	258	100%
Seguridad	8	3.10%	138	53.50%	112	43.40%	258	100%
Calidad percibida sobre la atención	9	3.50%	94	36.40%	155	60.10%	258	100%
Empatía	8	3.10%	137	53.10%	113	43.80%	258	100%

Figura 14

Valoración de calidad de atención de acuerdo a sus dimensiones



Según la tabla 7 y figura 14 se observa la estructuración de la valoración de la variable Calidad de Atención, en la cual se estimó la apreciación de cada una de las dimensiones de dicha variable. En la cual se distinguen:

- El 60.10% de los participantes valoran de regular a los componentes de la Adecuación en la Atención, el 38.80% valoran de buena y el 1.20% valoran de mala.
- El 53.50% de los participantes valoran de regular a los componentes de la Seguridad, el 43.40% valoran de buena y el 3.10% valoran de mala.
- El 60.10% de los participantes valoran de buena a los componentes de la Calidad percibida sobre la Atención, el 36.40% valoran de regular y el 3.50% valoran de mala.
- El 53.10% de los participantes valoran de regular a los componentes de la Empatía, el 43.80% valoran de buena y el 3.10% valoran de mala.

5.2 Análisis, interpretación y discusión de los resultados

5.2.1 Análisis e interpretación

Tabla 8

*Tabla cruzada gestión administrativa * calidad de atención*

			Total CA (Agrupada)				
			Mala	Regular	Buena	Total	
Total	Mala	Recuento	0	0	3	3	0.39%
Gestión		% dentro de Total	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
Administrativa		GA (Agrupada)					
(Agrupada)	Regular	Recuento	1	67	112	180	68.60%
		% dentro de Total	0,6%	37,3%	62,1%	100,0%	
		GA (Agrupada)					
	Buena	Recuento	0	26	58	84	31.01%
		% dentro de Total	0,0%	31,3%	68,8%	100,0%	
		GA (Agrupada)					
Total		Recuento	1	93	173	267	100%
		% dentro de Total	0,39%	35,24%	64,3%	100,0%	
		GA (Agrupada)					

Como se puede observar, el 0.39% de los encuestados opinan que existe una deficiente gestión administrativa. Este porcentaje es mayor en las personas que opina existe una eficiente calidad de atención (100%). El 68.60% de los encuestados manifestaron que existe una regular gestión administrativa, siendo este porcentaje mayor en los que creen que existe una buena calidad de atención (64.3%). Finalmente, el 31.01% de los encuestados manifestaron que existe una eficiente gestión administrativa, siendo este porcentaje menor para los encuestados que opinan que existe una eficiente calidad atención (62.1%).

Tabla 9*Correlación gestión administrativa - calidad de atención*

			Total Gestión Administrativa (Agrupada)	Total Calidad de Atención (Agrupada)
Rho de Spearman	Total Gestión Administrativa (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 258	,459 ,034 258
	Total Calidad de Atención (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,459 ,034 267	1,000 . 267

Se demostró que el grado de significancia (0.034) es menor a 0.05, de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que podemos concluir que: existe un moderado grado de incidencia 0,459 de la gestión administrativa en la calidad de atención a los asegurados en la consulta externa del Hospital II en la red asistencial de Essalud Cajamarca. Se dice que es moderado ya que tiene una correlación de Spearman de 45.9% y por tener un p – valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%.

Tabla 10*Tabla cruzada gestión administrativa * adecuación en la atención*

			Total Adecuación (Agrupada)				
			Mala	Regular	Buena	Total	
Total		Recuento	0	0	3	3	0.39%
Gestión Administrativa (Agrupada)	Mala	% dentro de Total GA (Agrupada)	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
		Recuento	3	112	65	180	68.60%
	Regular	% dentro de Total GA (Agrupada)	1,1%	62,7%	36,2%	100,0%	
		Recuento	1	46	37	84	31.01%
	Buena	% dentro de Total GA (Agrupada)	1,3%	55,0%	43,8%	100,0%	
		Recuento	4	158	105	267	100.00%
Total		% dentro de Total GA (Agrupada)	1,2%	60,1%	38,8%	100,0%	

El 0.39% de los encuestados opinan que existe una deficiente gestión administrativa. Este porcentaje es mayor en las personas que opina existe una eficiente adecuación en la atención (100%). El 68.60% de los encuestados manifestaron que existe una regular gestión administrativa, siendo este porcentaje mayor en los que creen existe una regular adecuación en la atención (60.1%). Finalmente, el 31.01% de los encuestados manifestaron que existe una eficiente gestión administrativa, siendo este porcentaje menor para los encuestados que opinan que existe una regular adecuación de la atención (55%).

Tabla 11

Gestión administrativa - adecuación de la atención

			Total Gestión Administrativa (Agrupada)	Total Adecuación en la Atención (Agrupada)
Rho de Spearman	Total Gestión Administrativa (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,410
		N	258	258
	Total Adecuación en la Atención (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,410	1,000
		N	267	267

Se demostró que el grado de significancia (0.027) es menor a 0.05, de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que podemos concluir que: existe un moderado grado de incidencia 0,410 de la gestión administrativa en la adecuación en la atención a los asegurados en la consulta externa del Hospital II en la red asistencial de Essalud Cajamarca. Se dice que es moderado ya que tiene una correlación de Spearman de 41% y por tener un p – valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%.

Tabla 12*Gestión administrativa * seguridad*

		Total Seguridad (Agrupada)					
			Mala	Regular	Buena	Total	
Total, Gestión Administrativa (Agrupada)	Mala	Recuento	0	3	0	3	0.39%
		% dentro de Total GA (Agrupada)	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	
	Regular	Recuento	6	98	73	177	68.60%
		% dentro de Total GA (Agrupada)	2,8%	53,7%	43,5%	100,0%	
	Buena	Recuento	3	45	39	87	31.01%
		% dentro de Total GA (Agrupada)	3,8%	52,5%	43,8%	100,0%	
Total		Recuento	9	146	112	267	100.00%
		% dentro de Total GA (Agrupada)	3,1%	53,5%	43,4%	100,0%	

El 0.39% de los encuestados opinan que existe una deficiente gestión administrativa. Este porcentaje es mayor en las personas que opinan que existe una regular seguridad (100%). El 68.60% de los encuestados manifestaron que existe una regular gestión administrativa, siendo este porcentaje mayor en los que creen que existe una regular seguridad (53.5%). Finalmente, el 31.01% de los encuestados manifestaron que existe una eficiente gestión administrativa, siendo este porcentaje menor para los encuestados que opinan que existe una regular seguridad (52.5%).

Tabla 13*Gestión de la administración - seguridad*

		Tota Gestión		
		Administrativa	Total Seguridad	
		(Agrupada)	(Agrupada)	
Rho de	Total, Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,504
Spearman	Administrativa	Sig. (bilateral)	.	,011
	(Agrupada)	N	258	258
	Total	Coefficiente de correlación	,504	1,000
	Seguridad	Sig. (bilateral)	,011	.
	(Agrupada)	N	267	267

Se demostró que el grado de significancia (0.011) es menor a 0.05, de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que podemos concluir que: existe un moderado grado de incidencia 0,504 de la gestión administrativa en la seguridad a los asegurados en la consulta externa del Hospital II en la red asistencial de Essalud Cajamarca. Se dice que es moderado ya que tiene una correlación de Spearman de 50.4% y por tener un p – valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%.

Tabla 14

*Gestión administrativa * calidad percibida sobre la Atención*

		Total Calidad percibida sobre la atención					
		Mala	Regular	Buena	Total		
	Deficiente	Recuento	0	0	1	1	0.39%
		% dentro de Total GA (Agrupada)	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
Total Gestión Administrativa (Agrupada)	Regular	Recuento	5	74	104	183	68.60%
		% dentro de Total GA (Agrupada)	2,8%	38,4%	58,8%	100,0%	
	Eficiente	Recuento	4	29	50	83	31.01%
		% dentro de Total GA (Agrupada)	5,0%	32,5%	62,5%	100,0%	
Total		Recuento	9	103	155	258	100.00%
		% dentro de Total GA (Agrupada)	3,5%	36,4%	60,1%	100,0%	

El 0.39% de los encuestados opinan que existe una deficiente gestión administrativa. Este porcentaje es mayor en las personas que opina existe una buena calidad percibida sobre la atención (100%). El 68.60% de los encuestados manifestaron que existe una regular gestión administrativa, siendo este porcentaje mayor en los que creen existe una buena calidad percibida sobre la atención (60.1%). Finalmente, el 31.01% de los encuestados manifestaron que existe una eficiente gestión administrativa, siendo este porcentaje menor para los encuestados que opinan que existe una buena calidad percibida sobre la atención (62.5%).

Tabla 15*Gestión de la administración - calidad percibida sobre la atención*

			Total Gestión Administrativa (Agrupada)	Total Calidad Percibida sobre la Atención (Agrupada)
Rho de Spearman	Total GA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,765
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	258	258
	Total CPA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,765	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	267	267

Se demostró que el grado de significancia (0.009) es menor a 0.05, de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que podemos concluir que: existe un alto grado de incidencia 0,765 de la gestión administrativa en la calidad percibida sobre la atención a los asegurados en la consulta externa del Hospital II en la red asistencial de Essalud Cajamarca. Se dice que es moderado ya que tiene una correlación de Spearman de 76.5% y por tener un p – valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%.

Tabla 16*Gestión administrativa * empatía*

		Total Empatía (Agrupada)					
		Mala	Regular	Buena	Total		
	Deficiente	Recuento	0	1	0	1	0.39%
		% dentro de Total GA (Agrupada)	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	
Total Gestión Administrativa (Agrupada)	Regular	Recuento	4	103	76	183	68.60%
		% dentro de Total GA (Agrupada)	2,3%	58,2%	39,5%	100,0%	
	Eficiente	Recuento	4	33	46	83	31.01%
		% dentro de Total GA (Agrupada)	5,0%	41,3%	53,8%	100,0%	
Total		Recuento	8	137	122	267	100.00%
		% dentro de Total GA (Agrupada)	3,1%	53,1%	43,8%	100,0%	

El 0.39% de los encuestados opinan que existe una deficiente gestión administrativa. Este porcentaje es mayor en las personas que opina existe una regular empatía (100%). El 68.60% de los encuestados manifestaron que existe una regular gestión administrativa, siendo este porcentaje mayor en los que creen existe regular empatía (53.1%). Finalmente, el 31.01% de los encuestados manifestaron que existe una eficiente gestión administrativa, siendo este porcentaje menor para los encuestados que opinan que existe una buena empatía (53.8%).

Tabla 17

Gestión administrativa – empatía

		Total Gestión		
		Administrativa	Total Empatía	
		(Agrupada)	(Agrupada)	
Rho de	Total Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,609
Spearman	Administrativa	Sig. (bilateral)	.	,017
	(Agrupada)	N	258	258
	Total Empatía	Coefficiente de correlación	,609	1,000
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,017	.
		N	267	267

Se demostró que el grado de significancia (0.017) es menor a 0.05, de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que podemos concluir que: existe un moderado grado de incidencia 0,609 de la gestión administrativa en la empatía de los asegurados en la consulta externa del Hospital II en la red asistencial de Essalud Cajamarca. Se dice que es moderado ya que tiene una correlación de Spearman de 60.9% y por tener un p – valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%.

5.2.2 *Discusión de resultados*

Del análisis del estudio se desprendió que el 66.67% de los encuestados opinaron que la Gestión Administrativa de los asegurados en la consulta externa del Hospital II en la red asistencial de Essalud Cajamarca presentan un nivel regular, el cual coincide con la investigación de (Carreño, 2022), quien estableció que un 49% de los encuestados del Centro de Salud Hualmay opinan que la Gestión Administrativa es moderada. De igual manera, (Caldas, Carrión, & Heras, 2017) aseguran que la gestión administrativa dentro de una empresa es la responsable de cualquier procedimiento sea realizado lo más eficiente y eficazmente posible. Además, resaltan el hecho de que este proceso debe efectuar con determinadas premisas: debe ser exacto, disminuir lo máximo posible los costos ocasionados, y procurar el sostenimiento de un rigor científico y la confianza.

Asimismo, la investigación mostro que el 64.34% de los encuestados manifestaron que la Calidad de Atención de los asegurados en la consulta externa del Hospital II en la red asistencial de Essalud Cajamarca se situó en un nivel malo, el cual coincide con la investigación de (Carreño, 2022), quien estableció que un 56% de los encuestados del Centro de Salud Hualmay opinan que la Calidad de Atención es mala. De igual manera, para (Zurita B. , 1999) la atención de la calidad es el conjunto de acciones sistematizadas y continuas, tendientes a prevenir y/o resolver oportunamente problemas o situaciones que impiden el mejor beneficio o que incrementen los riesgos a los pacientes.

En relación, a la hipótesis general de la investigación, se evidenció que existe un moderado grado de incidencia (0,459) entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención de los asegurados en la consulta externa del Hospital II

en la red asistencial de Essalud Cajamarca. Asimismo, existe una correlación positiva moderada 45.9% y directamente correspondiente (tiene signo positivo); estos resultados concuerdan con el estudio de (Martino, 2022) en el cual se demostró la existencia de una correspondencia significativa (0,000) positiva y alta ($\rho = 0.964$) entre la gestión administrativa y la calidad de atención, mejor dicho a medida que se vaya mejorando la planificación, organización, control y la evaluación, se va mejorando la calidad de atención en los trabajadores de un Centro de Salud I – 4, Cajamarca.

En la apreciación de la primera Hipótesis específica, se evidenció que existe un moderado grado de incidencia (0.410) entre la Gestión Administrativa y la Adecuación en la Atención de los asegurados en la consulta externa del Hospital II en la red asistencial de Essalud Cajamarca. Asimismo, existe una correlación positiva moderada 41% y directamente correspondiente (tiene signo positivo); estos resultados concuerdan con el estudio de Rodríguez (2020) en el cual se encontró una preexistencia de una correspondencia positiva entre la dimensión adecuación en la atención (0.661) y la gestión administrativa; esto se debe al cambio de actitud del personal y a la adaptación de la infraestructura a las exigencias de la demanda por parte de los pacientes de salud del área de terapia del centro de Docencia Asistencia de Tecnología Médica – Ecuador.

Con respecto a la segunda Hipótesis específica, se evidenció que existe un moderado grado de incidencia (0,504%) entre la Gestión Administrativa y la Seguridad de los asegurados en la consulta externa del Hospital II en la red asistencial de Essalud Cajamarca. Asimismo, existe una correlación positiva moderada 50.4% y directamente correspondiente (tiene signo positivo), los cuales coinciden con el estudio de Vargas D. F. (2019) hallándose una

correlación positiva alta entre la dimensión seguridad y la gestión financiera, administrativa, con un valor de rho de 0.973. Además, la información deriva concuerdan con Rodríguez (2020) en la cual se demostró una correspondencia directa positiva baja entre la seguridad (0.264) y la gestión administrativa, debido al cumplimiento de las medidas preventivas reducen la incidencia de eventos adversos asociados a pacientes sanos en el área de tratamiento del Centro de Formación de Asistencia Técnica Médica de Ecuador.

De la misma manera, la tercera hipótesis específica, se evidencio que existe un alto grado de incidencia (0,765) entre la Gestión Administrativa y la Calidad Percibida sobre la Atención de los asegurados en la consulta externa del Hospital II en la red asistencial de Essalud Cajamarca. Asimismo, existe una correlación positiva muy alta 76.5% y directamente correspondiente (tiene signo positivo). El estudio concluyo qué: la dimensión Calidad Percibida sobre la Atención (0.304) tiene una relación directa positiva baja con la atención al cliente. Es decir, a medida que el usuario usa y experimenta la atención sanitaria y permite vigilar los cambios y mejoras en los servicios observadas por los clientes.

Finalmente, la cuarta hipótesis específica, se evidencio que existe un moderado grado de incidencia (0,609) entre la Gestión Administrativa y Empatía de los asegurados en la consulta externa del Hospital II en la red asistencial de Essalud Cajamarca. Asimismo, existe una correlación positiva moderada 60.9% y directamente correspondiente (tiene signo positivo). los cuales coinciden con el estudio de Vargas D. F. (2019) hallándose una correlación positiva baja entre la dimensión empatía y la gestión financiera, administrativa, con un valor de rho de 0.346. También coinciden con el estudio de Rodríguez (2020) la cual

demonstró una correspondencia positiva baja (0.264) entre la empatía y la gestión administrativa. Vale decir, a medida que los doctores y enfermeras logren ser más comprensivos con los clientes mejor será la calidad de atención.

5.3 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

H0: No existe incidencia significativa directa entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

H1: Existe incidencia significativa directa entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

Tabla 18

Prueba de chi cuadrado entre la gestión administrativa y la calidad de atención

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	73,401 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	97,374	2	,000
N de casos válidos	267		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Como se puede observar el Chi – calculado (73.4) es mayor al Chi tabulado (19,48); por lo tanto, las variables si están asociadas o relacionadas. De la misma manera, se observa que el P valor de significancia (0,00) es menor que el alfa (0,05), por lo tanto, Rechazamos la hipótesis nula (estadística) prueba de independencia, Concluyendo que existe incidencia significativa directa entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe incidencia significativa directa entre la gestión administrativa y la adecuación en la atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

Ha: Existe incidencia significativa directa entre la gestión administrativa y la adecuación en la atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

Tabla 19

Prueba de chi cuadrado entre la gestión administrativa y la adecuación en la atención

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53,107 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	76,975	2	,000
Asociación lineal por lineal	47,669	1	,000
N de casos válidos	267		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Como se puede observar el Chi – calculado (53,1) es mayor al Chi tabulado (19,48); por lo tanto, las variables si están asociadas o relacionadas. De la misma manera, se observa que el P valor de significancia (0,00) es menor que el alfa (0,05), por lo tanto, Rechazamos la hipótesis nula (estadística) prueba de independencia, Concluyendo que existe incidencia significativa directa entre la gestión administrativa y adecuación en la atención a los asegurados en la consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe incidencia significativa directa entre la gestión administrativa y la seguridad a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red

Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

Ha: Existe incidencia significativa directa entre la gestión administrativa y la seguridad a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red

Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

Tabla 20

Prueba de chi cuadrado entre la gestión administrativa y la seguridad

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61,563 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	82,004	2	,000
Asociación lineal por lineal	50,333	1	,000
N de casos válidos	267		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Como se puede observar el Chi – calculado (61,5) es mayor al Chi tabulado (19,48); por lo tanto, las variables si están asociadas o relacionadas. De la misma manera, se observa que el P valor de significancia (0,00) es menor que el alfa (0,05), por lo tanto, Rechazamos la hipótesis nula (estadística) prueba de independencia, Concluyendo que existe incidencia significativa directa entre la gestión administrativa y la seguridad a los asegurados en la consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe incidencia significativa directa entre la gestión administrativa y la calidad percibida sobre la atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

Ha: Existe incidencia significativa directa entre la gestión administrativa y la calidad percibida sobre la atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

Tabla 21

Prueba de chi cuadrado entre la gestión administrativa y la calidad percibida sobre la atención

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58,900 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	86,347	2	,000
Asociación lineal por lineal	56,081	1	,000
N de casos válidos	267		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Como se puede observar el Chi – calculado (58.9) es mayor al Chi tabulado (19,48); por lo tanto, las variables si están asociadas o relacionadas. De la misma manera, se observa que el P valor de significancia (0,00) es menor que el alfa (0,05), por lo tanto, Rechazamos la hipótesis nula (estadística) prueba de independencia, Concluyendo que existe incidencia significativa directa entre la gestión administrativa y la calidad percibida sobre la atención a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

Hipótesis específica 4

H0: No existe incidencia significativa directa entre la gestión administrativa y la empatía a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

Ha: Existe incidencia significativa directa entre la gestión administrativa y la empatía a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

Tabla 22

Prueba de chi cuadrado entre la gestión administrativa y la empatía

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53,321 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	97,374	2	,000
Asociación lineal por lineal	59,366	1	,000
N de casos válidos	267		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Como se puede observar el Chi – calculado (53.3) es mayor al Chi tabulado (19,48); por lo tanto, las variables si están asociadas o relacionadas. De la misma manera, se observa que el P valor de significancia (0,00) es menor que el alfa (0,05), por lo tanto, Rechazamos la hipótesis nula (estadística) prueba de independencia, Concluyendo que existe incidencia significativa directa entre la gestión administrativa y la empatía a los asegurados en consulta externa del Hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe incidencia de la gestión Administrativa en la calidad de atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca – 2022, de 0,459 que significa una incidencia positiva moderada. Además, los resultados de las tablas cruzadas muestran que el 68.60% de los encuestados manifestaron que existe una regular gestión administrativa y un 64,3% manifestaron una buena calidad de atención.
2. Se determinó que existe incidencia de la gestión Administrativa en la adecuación en la atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca – 2022, de 0,410 que significa una incidencia positiva moderada. Además, los resultados de la tabla cruzada muestran que el 60.1% de los encuestados manifestaron una buena adecuación a la atención; mientras que los indicadores muestran que el 27.9% de encuestados opinan que no se cumple los objetivos institucionales, el 24.4% contestaron que siempre los procedimientos administrativos están diseñados de acuerdo a la necesidad de los asegurados, el 22.1% contestaron que siempre se planifica de manera correcta las actividades y servicios brindados.
3. Se determinó que existe incidencia de la gestión Administrativa en la seguridad a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca – 2022, de 0,504 que significa una incidencia positiva moderada alta. Además, los resultados de la tabla cruzada muestran que el 53.5% de los encuestados manifestaron una regular seguridad; mientras que los indicadores muestran que el 18.2% de los colaboradores contestaron que casi siempre los puestos de trabajo están asignados de acuerdo al manual de funciones, el 20.9% contestaron que siempre se respetan las ordenes jerárquicas

declaradas por el jefe inmediato.

4. Se determinó que existe incidencia de la gestión Administrativa en la calidad percibida sobre la atención a los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca – 2022, de 0,765 que significa una incidencia positiva moderada alta. Además, los resultados de la tabla cruzada muestran que el 60.1% de los encuestados manifestaron una buena calidad percibida sobre la atención; mientras que los indicadores muestran que el 7.4% de los colaboradores contestaron que nunca existe apoyo entre compañeros para resolver algún inconveniente en la ejecución de su trabajo y el 57% de los colaboradores contestaron que casi nunca existen problemas de coordinación entre los trabajadores dentro de la institución.
5. Se determinó que existe incidencia de la gestión Administrativa en la empatía de los asegurados en consulta externa del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca – 2022, de 0,609 que significa una incidencia positiva moderada alta. Además, los resultados de la tabla cruzada muestran que el 53.1% de los encuestados manifestaron una buena empatía; mientras que los indicadores muestran que el 35.3% de los colaboradores contestaron que casi siempre verifican la hora de entrada y salida de los trabajadores en su respectivo turno y el 29.8% contestaron que casi siempre existe un control apropiado para la programación de citas de atención médica.

RECOMENDACIONES

1. Dar a conocer al responsable de la unidad de Planeamiento y Calidad del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, los resultados del estudio con el fin concientizar y motivar a los trabajadores en mejorar la gestión administrativa, y mejorar la calidad de atención de los colaboradores.
2. Dar a conocer al responsable de la oficina de administración impulsar capacitaciones hacia los colaboradores, administrativos y mejorar cada uno de las etapas (planificación, organización, control y evaluación) a través de estrategias pedagógicas para optimizar la gestión administrativa de los trabajadores del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, 2022.
3. Al Director del hospital II en la Red Asistencial de Essalud Cajamarca, a priorizar con estándares de equidad los recursos para una mejor implementación física de las instalaciones, manteniendo espacios óptimos y organizados que ayuden a mejorar la calidad de atención.

REFERENCIAS

- Abanto Corcuera, M. (2019). *La gestión administrativa y la atención al paciente ambulatorio del Centro de Salud México del sector Conde villa San Martín de Porres, 2018*. Tingo María – Perú: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Alva Rengifo, C., Cristóbal Pérez, J., & Flores Ruíz, Y. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del Hospital Regional de Pucallpa, 2018*. Pucallpa – Perú: Universidad Nacional de Ucayali.
- Álvarez Ibarrola, J., Álvarez Gallego, I., & Bullón Caro, J. (2006). *Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. España: Ideaspropias.
- Álvarez Julio, C. (2014). *Diseño de un plan estratégico para mejorar el servicio a los clientes, fortaleciendo las competencias y la motivación de los empleados de la empresa Partner Media Cali*. Santiago de Cali – Colombia: Universidad Autónoma De Occidente.
- Ávila, R. (8 de junio de 2015). *¿Sabes la diferencia entre Administración Directa e Indirecta e Indirecta?* Obtenido de <https://blog.luz.vc/es/que-es/usted-sabe-a-diferencia-entre-administracion-directa-e-indirecta-nos-cuenta-contamos/>
- Basantes Córdova, S. (2019). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Ambato – Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Editex.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid – España: Pearson Prentice Hall.
- Cerezo Morales, J. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018*. Piura – Perú: Universidad César Vallejo.

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). *Planeación Estratégica. Fundamentos y aplicaciones* (Tercera ed.). México: McGraw-Hill Educación.
- Coaguila Gonzales, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C.* Arequipa – Perú: Universidad Católica San Pablo.
- Coloma Espinoza, S., Fajardo Vaca, L., & Vásquez Fajardo, C. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador.* Guayaquil – Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Coque Arboleda, D. (2018). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato.* Ambato – Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- D'Alessio Ipinza, F. (2008). *El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia.* México: Pearson Educación.
- Dulanto Figueroa, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018.* Cajamarca – Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Escalante, E., & Repetto, A. M. (junio de 2012). Exploración y análisis de la actitud hacia la estadística en alumnos de psicología. *Revista Liberabit*, 18(1).
- Fayol, H. (1916). *Teoría Clásica de la Administración.*
- Febres, R. (septiembre de 2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Flórez Mostacero, L. (2019). *Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas - Chota 2019.* Chota – Perú: Universidad San Martín de Porres.

- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. (Tercera ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill Educación.
- Herrera Chamorro, W. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi en la región de Pasco*. Lima – Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Hiramatsu Yoshida, Y. (2018). *Gestión por Procesos para Mejorar la Atención al Usuario Reduciendo el tiempo de espera en el Hospital de Clínicas de La Ciudad de La Paz*. La Paz – Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Huamán Portal, E. (2018). *La gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018*. Cajamarca – Perú: Universidad Privada del Norte.
- Instituto Tecnológico de Sonora. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. Un pilar en la gestión empresarial. *El Buzón de Peciolo* (82), 33.
- Lezcano, C. M. (2022). Gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad Provincial de San Pablo – Región Cajamarca 2021. *Tesis de maestría*. Universidad Cesar Vallejo, San Pablo, Cajamarca. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85913>
- López, P. L. (1999). Población Muestra y Muestreo. *Punto Cero*.
- Luna, A. (2014). *El Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Medina, A., & Ávila, A. (2002). *Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional*. Revista Cubana de Psicología: Cuba.
- Mejía, E. (2005). Metodología de la Investigación Científica. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.
- Mendoza Vilela, J. (2019). *Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019*. Piura – Perú: Universidad San Pedro.

- Mendoza, A. D. (2022). Gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la Diresa Piura, 2021. *Tesis de maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Piura. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83493>
- Mora, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 18. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
- Muller, E. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del hospital nacional Arzobispo Loayza. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Navas Sanango, M., & Ulloa Romero, M. (2018). *Evaluación de la gestión de la calidad de los servicios de salud ofertados por el Hospital San Sebastián del Cantón SÍGSIG*. Cuenca – Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Cuarta ed.). Bogotá - Colombia: Ediciones de la U.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, I. C. (2002). *United Nations Educational Scientific and Cultural Organization*. Obtenido de <https://en.unesco.org/themes/building-knowledge-societies/oer>
- Organización Mundial de la Salud. (2007). Capacidades en Salud Pública en América Latina y el Caribe: Evaluación y Fortalecimiento. *Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional*, 90.
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2013). *Diseño y Gestión de Conjuntos de Prestación de Salud*. Obtenido de <https://www.campusvirtualesp.org/es/curso/disen-y-gestion-de-conjuntos-de-prestaciones-de-salud>
- Orihuela, J. (2018). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la Red de Salud Ventanilla, 2017. *Tesis de grado*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe>

- Osorio, A. (2003). *Planeamiento Estratégico* (Quinta ed.). España: Instituto Nacional de la Administración Pública.
- Pando Portal, C. (2019). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019*. Cajamarca – Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Pérez, E. M. (2017). La comprensión de la salud como meta capacidad en el programa familia, mujer e infancia. *Revista hacia la promoción de la salud*, 22(2), 52. Obtenido de <https://doi.org/10.17151/hpsal.2017.22.2.4>
- Pizzo, M. (2012). *Cómo servir con excelencia. Un sistema al alcance de su equipo de trabajo*. Buenos Aires – Argentina: Académica Española.
- Polanco Esaine, A. (2019). *Cultura organizacional y calidad de atención de los servicios de salud en la Red de Salud II Cajamarca - 2017*. Cajamarca - Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Poveda Achi, K. (2020). *Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en Laboratorios de Psicología: Caso Pucesa*. Ambato – Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Quiñones, J. O. (2021). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo, 2020. Tesis de grado*. Universidad Peruana de las Américas, Lima.
- Quisbert, L. (2016). *Calidad en el servicio de atención a la salud en los centros de San Sebastian, San Luis y San Vicente de la Fundación Kolping. tesis de pregrado*. Universidad Andina Simón Bolívar, La Paz, Bolivia.
- Ramírez, M. A. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención de la dirección regional de transportes y comunicaciones, Tarapoto 2021. Tesis de maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79510>
- Reyes, O. (2012). *Planeación estratégica para alta dirección*. Estados Unidos de América: Palibrio.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Decimosegunda ed.). México: Pearson.
- Rodriguez, N. J. (2020). Gestión administrativa que influye en la calidad de atención en salud al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica. *tesis de maestría*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15026>
- Saldaña García, O. (2019). *Relación entre la Calidad de servicio y la Cultura organizacional de los Colaboradores de la UGEL – Cajamarca 2019*. Cajamarca - Perú: Universidad Privada del Norte.
- Suñol, R. (2000). La calidad de la Atención y sus componentes. *Fundación Avedis Donabedian*.
- Taylor, F. (1987). Principios de la Administración. *Científica*.
- Vallejo, F. (2007). Responsabilidad profesional en la construcción de obras. *Revista de derecho del Estado*, 24. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>
- Valverde, M. H., & Zapata, G. K. (2018). Gestión Administrativa y Calidad de Atención en Salud al Usuario en el Hospital San Javier de Bellista Jaén. *tesis de pregrado*. Universidad César Vallejo, Jaén. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38715>
- Vargas, D. F. (2019). Análisis de la gestión administrativa financiera y su relación con la calidad de la atención médica a los afiliados del Hospital Teodoro Maldonado. *Tesis de maestría*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13185>
- Vargas, I. (2020). La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Revista Cubana de Salud Pública*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000300015
- Welch, J. (2013). La Calidad Percibida en la Gestión de la Calidad Asistencial. *Revista EMCA*.

- Wheelen, T., & Hunger, J. (2007). *Administración estratégica y política de negocios. Conceptos y casos* (Décima ed.). México: Pearson Educación.
- Zárate Huarhuachi, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Ancó Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019*. Andahuaylas – Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos.
- Zurita, B. (1999). Calidad de la Atención de la Salud. *Anales de la Facultad de Medicina*.

APÉNDICES

Apéndice A. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ASEGURADOS EN LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL II EN LA RED ASISTENCIAL DE ESSALUD CAJAMARCA.

INSTRUCCIONES:

Marcar con una equis (X) el grado que usted considere que expresa su mejor su opinión.

El cuestionario es anónimo para lo cual, solicitamos que sus respuestas sean expresadas de manera objetiva y honesta.

ESCALA VALORATIVA

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe / No opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Variable 1: <i>Gestión Administrativa</i>		1	2	3	4	5
<i>Planificación</i>						
1	Los objetivos institucionales son debidamente difundidos a todos los trabajadores					
2	Los procedimientos administrativos están diseñados de acuerdo a la necesidad de los asegurados					
3	Existe convenio con otros centros de mayor especialización para beneficio del asegurado					
4	Existe personal necesario para la mejora de la atención del asegurado					
5	Se planifica de manera correcta las actividades y servicios brindados					
6	Existe ambientes adecuados para la atención de los asegurados					
<i>Organización</i>						
7	Los puestos de trabajo están asignados de acuerdo al manual de funciones					
8	Se respetan las ordenes jerárquicas declaradas por el jefe inmediato					
9	Existe comunicación fluida entre áreas					
10	Se programa y comunica con anticipación las campañas de Salud					
11	Los recursos se distribuyen de manera eficiente					
12	Se centraliza algunos medicamentos o equipos en la realización de las tareas por parte del personal					
<i>Dirección</i>						
13	Existe apoyo entre compañeros para resolver algún inconveniente en la ejecución de su trabajo					
14	Existe problemas entre los trabajadores dentro de la institución					
15	La institución motiva a sus trabajadores para tener un mejor desempeño laboral					

16	Su jefe inmediato reconoce de manera pública el desempeño de sus trabajadores					
17	Su jefe inmediato se dirige de forma amable y con respecto al personal					
18	Su jefe inmediato deja claro las metas y supervisa su cumplimiento					
Control						
19	Se verifica la hora de entrada y salida de los trabajadores en su respectivo turno					
20	Existe un control apropiado para sacar citas					
21	Se evalúa constantemente el desempeño laboral de los trabajadores					
22	Se realiza un seguimiento del logro de los objetivos y metas de cada trabajador					
23	Se evidencia las áreas que tiene un impacto directo en los pacientes					
24	Se cumplió con los objetivos financieros, operacionales y de cumplimiento.					

Variable 2: Calidad de Atención		1	2	3	4	5
Adecuación en la atención						
01	La atención recibida en el servicio de emergencias es rápida y oportuna					
02	Los trabajadores de salud muestran interés en solucionar sus dificultades en su atención					
03	Los servicios de atención que brinda Essalud responden a lo que el asegurado espera					
04	La atención por parte del personal (doctores y enfermeras) es rápida y oportuna					
Seguridad						
05	Los resultados brindados por parte del personal de salud son apropiados					
06	Las instalaciones donde lo atendieron cumplen con los estándares de calidad					
07	El personal de salud tiene los conocimientos y habilidades para solucionar los problemas					
08	Essalud cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención					
Calidad percibida sobre la atención						
09	El trato del personal de Essalud es muy bueno					
10	El tiempo de atención por parte del personal de salud fue el adecuado					
11	Las expectativas en relación al servicio son buenas					
12	Es satisfactorio atenderse en el policlínico de Essalud					
Empatía						
13	El personal de salud tiene facilidad de palabra cuando lo atiende en la consulta					
14	El personal de salud es amable cuando usted le hace alguna pregunta que no ha entendido					
15	Los trabajadores de salud escuchan y tratan con amabilidad, respeto y paciencia al asegurado					
16	El médico explica de forma sencilla el tratamiento que da al paciente					

Apéndice B. Resultados del procesamiento de resultados

ITEM'S	Nunca	Casi Nunca	No sabe / No opina	Casi siempre	Siempre	Total
Los objetivos institucionales son debidamente difundidos a todos los trabajadores	61	72	58	28	39	258
Los procedimientos administrativos están diseñados de acuerdo a la necesidad de los asegurados	36	37	62	60	63	258
Existe convenio con otros centros de mayor especialización para beneficio del asegurado	53	63	46	31	65	258
Existe personal necesario para la mejora de la atención del asegurado	51	77	44	34	52	258
Se planifica de manera correcta las actividades y servicios brindados	60	64	39	38	57	258
Existe ambientes adecuados para la atención de los asegurados	42	65	58	48	45	258
Los puestos de trabajo están asignados de acuerdo al manual de funciones	55	50	57	47	49	258
Se respetan las ordenes jerárquicas declaradas por el jefe inmediato	36	49	68	51	54	258
Existe comunicación fluida entre áreas	88	49	44	32	45	258
Se programa y comunica con anticipación las campañas de Salud	92	49	44	32	45	258
Los recursos se distribuyen de manera eficiente	203	22	16	7	10	258
Se centraliza algunos medicamentos o equipos en la realización de las tareas por parte del personal	19	12	197	18	12	258
Existe apoyo entre compañeros para resolver algún inconveniente en la ejecución de su trabajo	19	183	16	35	5	258
Existe problemas de coordinación entre los trabajadores dentro de la institución	16	147	18	68	9	258
La institución motiva a sus trabajadores para tener un mejor desempeño laboral	51	46	15	126	20	258
Su jefe inmediato reconoce de manera pública el desempeño de sus trabajadores	57	93	11	80	17	258
Su jefe directivo se dirige de forma amable y con respecto al personal	81	100	12	57	8	258
Su jefe inmediato deja claro las metas y supervisa su cumplimiento	29	56	9	139	25	258
Se verifica la hora de entrada y salida de los trabajadores en su respectivo turno	22	109	18	91	18	258
Existe un control apropiado para la programación de citas de atención médica	14	125	29	77	13	258
Se evalúa constantemente el desempeño laboral de los trabajadores	16	83	15	122	22	258
Se realiza un seguimiento del logro de los objetivos y metas de cada trabajador	6	108	10	102	32	258

Se evidencia las áreas que tiene un impacto directo en los pacientes	197	15	6	28	12	258
Se cumplió con los objetivos financieros, operacionales y de cumplimiento.	22	169	31	20	16	258
La atención recibida en el servicio de emergencias es rápida y oportuna	51	72	44	39	52	258
Los trabajadores de salud muestran interés en solucionar sus dificultades en su atención	47	56	72	43	40	258
Los servicios de atención que brinda Essalud responden a lo que el asegurado espera	49	71	52	41	45	258
La atención por parte del personal (doctores y enfermeras) es rápida y oportuna	48	64	50	44	52	258
Los resultados brindados por parte del personal de salud son apropiados	65	74	43	34	42	258
Las instalaciones donde lo atendieron cumplen con los estándares de calidad	45	63	59	58	33	258
El personal de salud tiene los conocimientos y habilidades para solucionar los problemas	42	50	60	63	43	258
Essalud cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención	55	53	67	43	40	258
El trato del personal del Essalud es muy bueno	71	72	34	51	0	258
El tiempo de atención por parte del personal de salud fue el adecuado	35	56	72	52	43	258
Las expectativas en relación al servicio son buenas	29	60	68	60	41	258
Es satisfactorio atenderse en el policlínico de Essalud	35	46	65	67	45	258
El personal de salud tiene facilidad de palabra cuando lo atiende en la consulta	39	69	64	47	39	258
El personal de salud es amable cuando usted le hace alguna pregunta que no ha entendido	21	73	57	59	48	258
Los trabajadores de salud escuchan y tratan con amabilidad, respeto y paciencia al asegurado	33	62	66	50	47	258
El médico explica de forma sencilla el tratamiento que da al paciente	34	60	52	65	47	258

ANEXOS



Anexo 1. Validación de la encuesta

Experto N° 1 **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS ASEGURADOS EN LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL A LOS ASEGURADOS EN LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL II EN LA RED ASISTENCIAL DE ESSALUD CAJAMARCA, 2022**

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable 1: Gestión Administrativa

Variable 1: Gestión Administrativa

DIMENSIONES/ ítems		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planificación								
1	Los objetivos institucionales son debidamente difundidos a todos los trabajadores	X		X		X		
2	Los procedimientos administrativos están diseñados de acuerdo a la necesidad de los asegurados	X		X		X		
3	Existe convenio con otros centros de mayor especialización para beneficio del asegurado	X		X		X		
4	Existe personal necesario para la mejora de la atención del asegurado	X		X		X		
5	Se planifica de manera correcta las actividades y servicios brindados	X		X		X		
6	Existe ambientes adecuados para la atención de los asegurados	X		X		X		
Dimensión 2: Organización								
7	Los puestos de trabajo están asignados de acuerdo al manual de funciones	X		X		X		
8	Se respetan las ordenes jerárquicas declaradas por el jefe inmediato	X		X		X		
9	Existe comunicación fluida entre áreas	X		X		X		
10	Se programa y comunica con anticipación las campañas de Salud	X		X		X		
11	Los recursos se distribuyen de manera eficiente	X		X		X		
12	Se centraliza algunos medicamentos o equipos en la realización de las tareas por parte del personal	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección								
13	Existe apoyo entre compañeros para resolver algún inconveniente en la ejecución de su trabajo	X		X		X		
14	Existe problemas entre los trabajadores dentro de la institución	X		X		X		
15	La institución motiva a sus trabajadores para tener un mejor desempeño laboral	X		X		X		
16	Su jefe inmediato reconoce de manera pública el desempeño de sus trabajadores	X		X		X		
17	Su jefe inmediato se dirige de forma amable y con respecto al personal	X		X		X		
18	Su jefe inmediato deja claro las metas y supervisa su cumplimiento	X		X		X		
Dimensión 4: Control								
19	Se verifica la hora de entrada y salida de los trabajadores en su respectivo turno	X		X		X		
20	Existe un control apropiado para sacar citas	X		X		X		
21	Se evalúa constantemente el desempeño laboral de los trabajadores	X		X		X		



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

22	Se realiza un seguimiento del logro de los objetivos y metas de cada trabajador	X		X		X	
23	Se evidencia las áreas que tiene un impacto directo en los pacientes	X		X		X	
24	Se cumplió con los objetivos financieros, operacionales y de cumplimiento.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: María Rosa Cruzado Puente DNI: 16413803

Especialidad del validador: Contador Público, Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial, Doctora en Educación

Cajamarca de 12 marzo del 2023

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable 2: Calidad de Atención

Variable 2: Calidad de Atención

DIMENSIONES/ ítems		Pertinencia ¹	Relevancia ²	Calidad ³	Sugerencias
Dimensión 1: Adecuación en la Atención					
1	La atención recibida en el servicio de emergencias es rápida y oportuna	X	X	X	
2	Los trabajadores de salud muestran interés en solucionar sus dificultades en su atención	X	X	X	
3	Los servicios de atención que brinda Essalud responden a lo que el asegurado espera	X	X	X	
4	La atención por parte del personal (doctores y enfermeras) es rápida y oportuna	X	X	X	
Dimensión 2: Seguridad					
5	Los resultados brindados por parte del personal de salud son apropiados	X	X	X	Mejorar redacción
6	Las instalaciones donde lo atendieron cumplen con los estándares de calidad	X	X	X	
7	El personal de salud tiene los conocimientos y habilidades para solucionar los problemas	X	X	X	
8	Essalud cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención	X	X	X	
Dimensión 3: Calidad Percibida sobre la Atención					
9	Los resultados brindados por parte del personal de salud son apropiados	X	X	X	Mejorar redacción
10	Las instalaciones donde lo atendieron cumplen con los estándares de calidad	X	X	X	
11	El personal de salud tiene los conocimientos y habilidades para solucionar los problemas	X	X	X	
12	Essalud cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención	X	X	X	



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

Dimensión 3: Empatía							
13	El personal de salud tiene facilidad de palabra cuando lo atiende en la consulta	X		X		X	
14	El personal de salud es amable cuando usted le hace alguna pregunta que no ha entendido	X		X		X	
15	Los trabajadores de salud escuchan y tratan con amabilidad, respeto y paciencia al asegurado	X		X		X	
16	El médico explica de forma sencilla el tratamiento que da al paciente	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. D^o/ Mg: María Rosa cruzado Puente DNI: 16413803

Especialidad del validador: **Contador Público, Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial, Doctora en Educación**

Cajamarca de 12 marzo del 2023

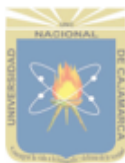
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Experto 2.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS ASEGURADOS EN LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL II EN LA RED ASISTENCIAL DE ESSALUD CAJAMARCA, 2022

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable 1: Gestión Administrativa

Variable 1: Gestión Administrativa

<i>DIMENSIONES/ ítems</i>		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planificación								
1	Los objetivos institucionales son debidamente difundidos a todos los trabajadores	X		X		X		
2	Los procedimientos administrativos están diseñados de acuerdo a la necesidad de los asegurados	X		X		X		
3	Existe convenio con otros centros de mayor especialización para beneficio del asegurado	X		X		X		
4	Existe personal necesario para la mejora de la atención del asegurado	X		X		X		
5	Se planifica de manera correcta las actividades y servicios brindados	X		X		X		
6	Existe ambientes adecuados para la atención de los asegurados	X		X		X		
Dimensión 2: Organización				X		X		
7	Los puestos de trabajo están asignados de acuerdo al manual de funciones	X		X		X		
8	Se respetan las ordenes jerárquicas declaradas por el jefe inmediato	X		X		X		
9	Existe comunicación fluida entre áreas	X		X		X		
10	Se programa y comunica con anticipación las campañas de Salud	X		X		X		
11	Los recursos se distribuyen de manera eficiente	X		X		X		
12	Se centraliza algunos medicamentos o equipos en la realización de las tareas por parte del personal	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección								
13	Existe apoyo entre compañeros para resolver algún inconveniente en la ejecución de su trabajo	X		X		X		
14	Existe problemas entre los trabajadores dentro de la institución	X		X		X		
15	La institución motiva a sus trabajadores para tener un mejor desempeño laboral	X		X		X		
16	Su jefe inmediato reconoce de manera pública el desempeño de sus trabajadores	X		X		X		
17	Su jefe inmediato se dirige de forma amable y con respecto al personal	X		X		X		
18	Su jefe inmediato deja claro las metas y supervisa su cumplimiento	X		X		X		
Dimensión 4: Control								
19	Se verifica la hora de entrada y salida de los trabajadores en su respectivo turno	X		X		X		
20	Existe un control apropiado para sacar citas	X		X		X		
21	Se evalúa constantemente el desempeño laboral de los trabajadores	X		X		X		
22	Se realiza un seguimiento del logro de los objetivos y metas de cada trabajador	X		X		X		
23	Se evidencia las áreas que tiene un impacto directo en los pacientes	X		X		X		
24	Se cumplió con los objetivos financieros, operacionales y de cumplimiento.	X		X		X		



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Janeth Esther Nacarino Diaz. Docente de la EAP Economía. Facultad CECA - UNC** DNI: 17824415

Especialidad del validador: **Economista. Maestro en Contabilidad y Gerencia Empresarial. Doctora en Economía**

12 de mayo del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable 2: Calidad de Atención

Variable 2: Calidad de Atención



DIMNESIONES/items		Pertinencia ¹	Relevancia ²	Calidad ³	Sugerencias
<i>Dimensión 1: Adecuación en la Atención</i>					
1	La atención recibida en el servicio de emergencias es rápida y oportuna	X	X	X	
2	Los trabajadores de salud muestran interés en solucionar sus dificultades en su atención	X	X	X	
3	Los servicios de atención que brinda Essalud responden a lo que el asegurado espera	X	X	X	
4	La atención por parte del personal (doctores y enfermeras) es rápida y oportuna	X	X	X	
<i>Dimensión 2: Seguridad</i>					
5	Los resultados brindados por parte del personal de salud son apropiados	X	X	X	
6	Las instalaciones donde lo atendieron cumplen con los estándares de calidad	X	X	X	
7	El personal de salud tiene los conocimientos y habilidades para solucionar los problemas	X	X	X	
8	Essalud cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención	X	X	X	
<i>Dimensión 3: Calidad Percibida sobre la Atención</i>					
9	Los resultados brindados por parte del personal de salud son apropiados	X	X	X	
10	Las instalaciones donde lo atendieron cumplen con los estándares de calidad	X	X	X	
11	El personal de salud tiene los conocimientos y habilidades para solucionar los problemas	X	X	X	
12	Essalud cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención	X	X	X	
<i>Dimensión 3: Empatía</i>					
13	El personal de salud tiene facilidad de palabra cuando lo atiende en la consulta	X	X	X	
14	El personal de salud es amable cuando usted le hace alguna pregunta que no ha entendido	X	X	X	
15	Los trabajadores de salud escuchan y tratan con amabilidad, respeto y paciencia al asegurado	X	X	X	
16	El médico explica de forma sencilla el tratamiento que da al paciente	X	X	X	



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. Janeth Esther Nacarino Diaz – Docente de la EAP Economía. Facultad CECA - UNC** **DNI: 17824415**

Especialidad del validador: **Economista. Maestro en Contabilidad y Gerencia Empresarial. Doctora en Economía**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de mayo del 2023

Firma del Experto Informante.

Anexo 2. Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	258	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	258	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	40

El valor de Alfa de Cronbach se encuentra entre los valores de 0.7 a 0.9. Por lo tanto, presenta una mayor fiabilidad.

Anexo 3. Correlaciones de las dimensiones

	Total		Planificación	Organización	Dirección	Control	Adecuación	Seguridad	CPA	Empatía
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,015	-,010	,000	-,055	,035	-,002	,010
		Sig. (bilateral)	.	,809	,872	,995	,377	,576	,974	,870
		N	258	258	258	258	258	258	258	258
	Organización	Coefficiente de correlación	,015	1,000	,015	-,044	-,033	-,059	-,103	,041
		Sig. (bilateral)	,809	.	,808	,485	,596	,349	,100	,512
		N	258	258	258	258	258	258	258	258
	Dirección	Coefficiente de correlación	-,010	,015	1,000	,702**	,093	,027	,083	,107
		Sig. (bilateral)	,872	,808	.	,000	,135	,671	,186	,085
		N	258	258	258	258	258	258	258	258
	Control	Coefficiente de correlación	,000	-,044	,702**	1,000	,084	,019	,114	,065
		Sig. (bilateral)	,995	,485	,000	.	,177	,764	,068	,300
		N	258	258	258	258	258	258	258	258
	Adecuación	Coefficiente de correlación	-,055	-,033	,093	,084	1,000	,177**	,341**	,413**
		Sig. (bilateral)	,377	,596	,135	,177	.	,004	,000	,000
		N	258	258	258	258	258	258	258	258
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,035	-,059	,027	,019	,177**	1,000	,249**	,424**
		Sig. (bilateral)	,576	,349	,671	,764	,004	.	,000	,000
		N	258	258	258	258	258	258	258	258
	CPA	Coefficiente de correlación	-,002	-,103	,083	,114	,341**	,249**	1,000	,626**
		Sig. (bilateral)	,974	,100	,186	,068	,000	,000	.	,000
N		258	258	258	258	258	258	258	258	
Empatía	Coefficiente de correlación	,010	,041	,107	,065	,413**	,424**	,626**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,870	,512	,085	,300	,000	,000	,000	.	
	N	258	258	258	258	258	258	258	258	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Anexo 4. Reglamento de Organización y Funciones de la Red Asistencial Tipo C Con Hospital Base de Nivel II



REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA RED ASISTENCIAL TIPO C CON HOSPITAL BASE DE NIVEL II

TÍTULO I DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I	Naturaleza
CAPÍTULO II	Dependencia
CAPÍTULO III	Jurisdicción
CAPÍTULO IV	Funciones Generales
CAPÍTULO V	Base Legal

TÍTULO II DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

CAPÍTULO I	Unidad Orgánica de Dirección
CAPÍTULO II	Unidad Orgánica de Asesoramiento
CAPÍTULO III	Unidades Orgánicas de Apoyo
CAPÍTULO IV	Unidades Orgánicas de Línea

TÍTULO III DE LAS RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

ANEXO A ORGANIGRAMA

ANEXO B ESTRUCTURA DE LOS CARGOS JEFATURALES



06 MAY 2007
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Seguro Social de Salud
LUIS NAVARRETE LEON
FEDATARIO TITULAR
RESOL. N° 002-SG-ESSALUD-2007

Anexo 5. Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud



REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD

Texto actualizado y concordado

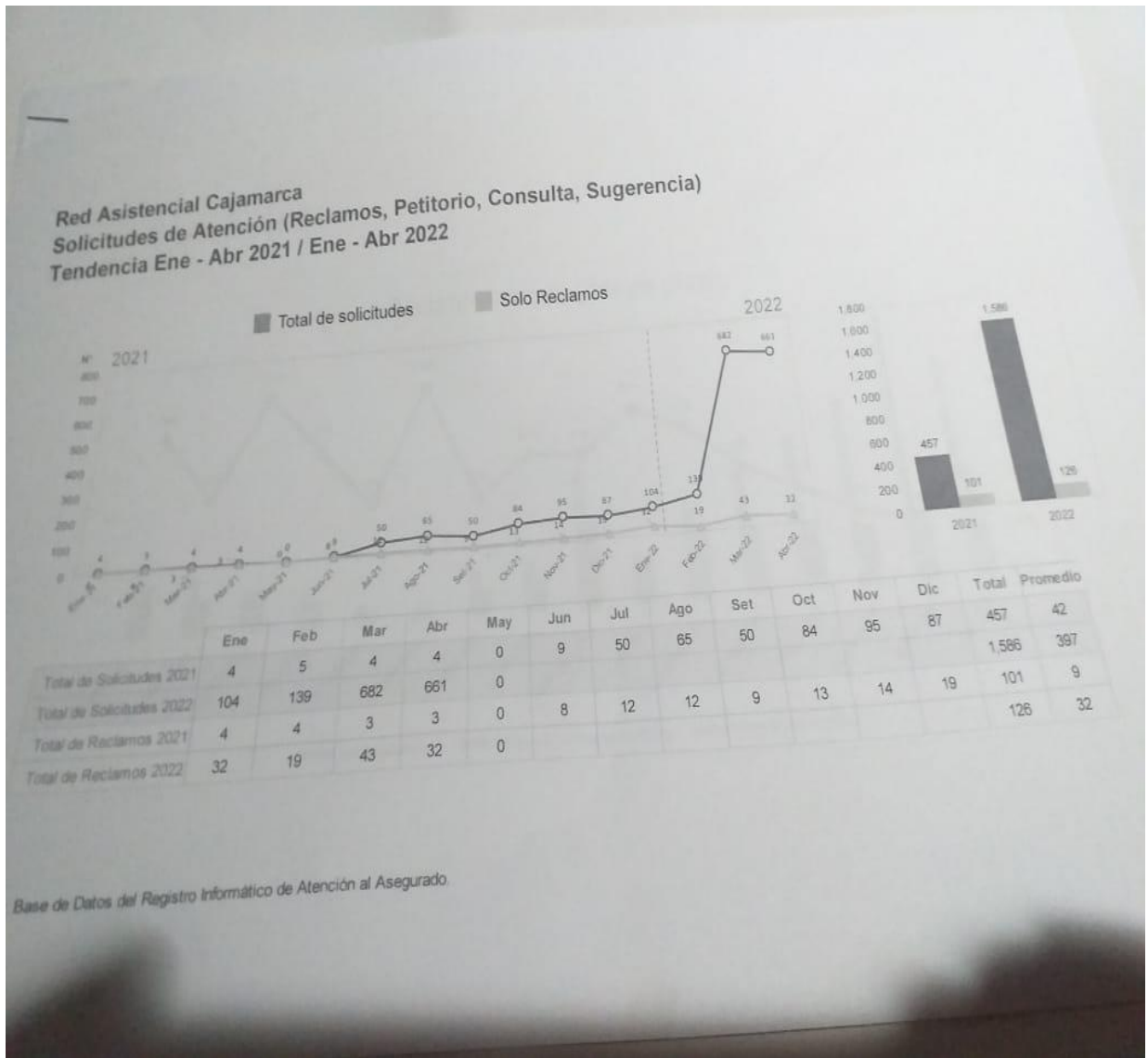
(Aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 656-PE-ESSALUD-2014 y modificado por Resoluciones de Presidencia Ejecutiva N° 601-PE-ESSALUD-2015, N° 767-PE-ESSALUD-2015, N° 141-PE-ESSALUD-2016, N° 310-PE-ESSALUD-2016, N° 328-PE-ESSALUD-2016, N° 394-PE-ESSALUD-2016, N° 055-PE-ESSALUD-2017, N° 142-PE-ESSALUD-2017, N° 347-PE-ESSALUD-2017, N° 539-PE-ESSALUD-2017, N° 125-PE-ESSALUD-2018, N° 630-PE-ESSALUD-2020, N° 390-PE-ESSALUD-2021 y 420-PE-ESSALUD-2022)



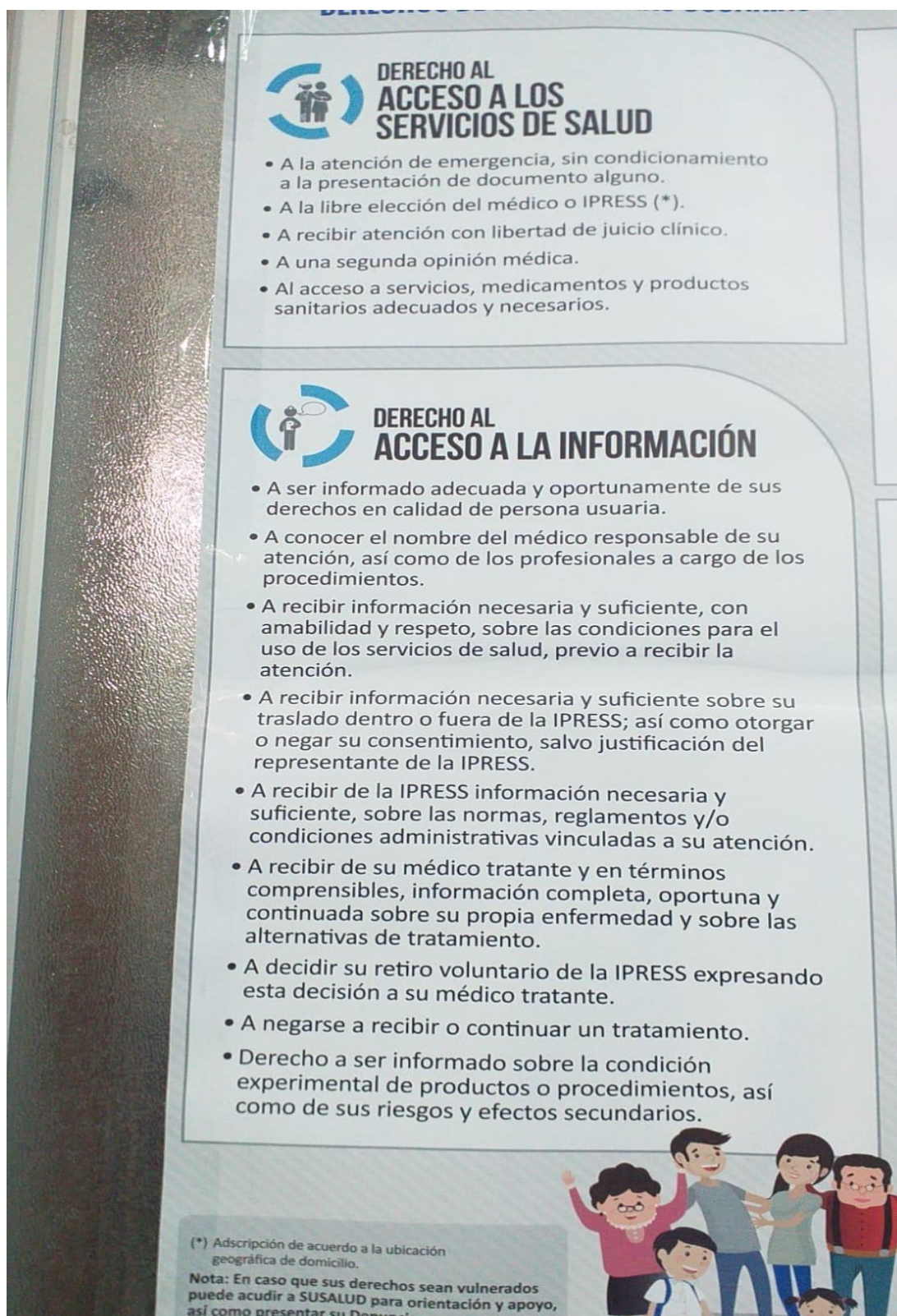
2022

Gerencia Central de
Planeamiento y
Presupuesto

Anexo 7. Atención de Reclamos



Anexo 8. Derecho al Acceso a los Servicios de Salud



DERECHO AL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD


- A la atención de emergencia, sin condicionamiento a la presentación de documento alguno.
- A la libre elección del médico o IPRESS (*).
- A recibir atención con libertad de juicio clínico.
- A una segunda opinión médica.
- Al acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios.

DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN

- A ser informado adecuada y oportunamente de sus derechos en calidad de persona usuaria.
- A conocer el nombre del médico responsable de su atención, así como de los profesionales a cargo de los procedimientos.
- A recibir información necesaria y suficiente, con amabilidad y respeto, sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud, previo a recibir la atención.
- A recibir información necesaria y suficiente sobre su traslado dentro o fuera de la IPRESS; así como otorgar o negar su consentimiento, salvo justificación del representante de la IPRESS.
- A recibir de la IPRESS información necesaria y suficiente, sobre las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas vinculadas a su atención.
- A recibir de su médico tratante y en términos comprensibles, información completa, oportuna y continuada sobre su propia enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento.
- A decidir su retiro voluntario de la IPRESS expresando esta decisión a su médico tratante.
- A negarse a recibir o continuar un tratamiento.
- Derecho a ser informado sobre la condición experimental de productos o procedimientos, así como de sus riesgos y efectos secundarios.

(*) Adscripción de acuerdo a la ubicación geográfica de domicilio.

Nota: En caso que sus derechos sean vulnerados puede acudir a SUSALUD para orientación y apoyo, así como presentar su Denuncia.



Anexo 9. Panel de Fotos



