

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DEL HOSPITAL
REGIONAL DE PUCALLPA, 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

CARLOS HECTOR ALVA RENGIFO

JOHAN EDINSON CRISTOBAL PEREZ

YASMÍN FRANCISCA FLORES RUIZ

PUCALLPA – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS
"Año de la Universalización de Salud"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las.....^{8:30a.m} del día viernes 31 de Julio del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Roy James Perez Rios(Presidente)**, **Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)** y **Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario del Hospital Regional de Pucallpa, 2018**, por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: Carlos Héctor Alva Rengifo, Johan Edinson Cristobal Perez y Yasmin Francisca Flores Ruíz, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:


"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación

Siendo las.....^{9:30a.m} del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Mg. Roy James Perez Rios
Presidente


.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro


.....
Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro


.....
Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Mg. Roy James Pérez Ríos



Presidente

Mg. Olmedo Pizango Isuiza



Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña



Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz



Asesor

Bach. Carlos Hector Alva Rengifo




Tesista

Bach. Johan Edinson Cristobal Perez



Tesista

Bach. Yasmin Francisca Flores Ruiz



Tesista



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

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° 095-2020

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente del informe final (tesis) titulado:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2018

Cuyo autor (es) **ALVA RENGIFO, CARLOS HECTOR
CRISTOBAL PEREZ, JOHAN EDINSON
FLORES RUIZ, YASMIN FRANCISCA**

Facultad : CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela profesional : ADMINISTRACIÓN.

Asesor : Mg. Lozano Ruiz, Roger

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

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

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

Fecha: 26/02/2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL
LORA DINA PARIQUISPE
Dir. Gen. Prod. Intel.

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Carlos Hector Alva Bengifo

Autor de la TESIS titulada:

"Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario del Hospital Regional de Pucallpa, 2018"

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: Mg. Roger Lozano Ruiz

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Adm y Contables

Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 12 / 10 / 2020

Email: churcayo96@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 961 660 253

DNI: 72248303

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Johan Edinson Cristobal Perez

Autor de la TESIS titulada:

"Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario del Hospital Regional de Pucallpa, 2018"

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: Mg. Roger Lozano Ruiz

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Adm y Contables

Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 12 / 10 / 2020.

Email: johancristobal96@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 979 492 427

DNI 72723218

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Yasmin Francisca Flores Ruiz

Autor de la TESIS titulada:

"Gestión Administrativa y su Relación con la calidad de Servicio al usuario del Hospital Regional de Pucallpa, 2018".

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: Mg. Roger Lozano Ruiz

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Adm y Contables.

Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 12 / 10 / 2020

Email: Yasmin29Flores@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 961082820

DNI: 77909505

DEDICATORIA

A nuestro Padre Celestial, quien nos ilumina siempre y permitió que cumpliéramos una de nuestras metas, ser profesionales.

A nuestros queridos padres y hermanos, por su valioso apoyo, amor y comprensión.

A nuestros maestros, por la buena educación otorgada.

Los autores.

AGRADECIMIENTO

A nuestra alma mater la Universidad Nacional de Ucayali, por habernos acogido en sus aulas durante nuestra carrera universitaria.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, por habernos impartido sus conocimientos y valiosas enseñanzas en bien de nuestra formación profesional.

A nuestro asesor, Mg. Roger Lozano Ruiz, por su orientación y apoyo en el desarrollo de la presente investigación.

A todas las personas que han contribuido para que nuestra investigación culmine con éxito.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos.....	3
1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMAS DE HIPÓTESIS.....	4
1.4.1. Hipótesis General.....	4
1.4.2. Hipótesis Específicas.....	5
1.5. VARIABLES.....	6
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	7
1.7. JUSTIFICACIÓN	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. ANTECEDENTES.....	10

2.1.1. Gestión Administrativa.....	10
2.1.2. Calidad de Servicio.....	12
2.2. BASES TEÓRICAS.....	15
2.2.1. Gestión Administrativa	15
2.2.2. Calidad de Servicio.....	23
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	46
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	52
3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	52
3.1.1. Método de Investigación.....	52
3.1.2. Diseño y Esquema de Investigación.....	52
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	53
3.2.1. Población.....	53
3.2.2. Muestra.....	53
3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	54
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS..	54
3.5. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	54
3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS.....	56
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	57
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
5.1. CONCLUSIONES.....	69
5.2. RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	7
Tabla 2. Resultados de la variable 1 gestión administrativa.....	57
Tabla 3. Resultados de la variable 2 calidad de servicio.....	59
Tabla 4. Resultados de la dimensión planeación y calidad de servicio.....	60
Tabla 5. Resultados de la dimensión organización y calidad de servicio.....	61
Tabla 6. Resultados de la dimensión dirección y calidad de servicio.....	62
Tabla 7. Resultados de la dimensión control y calidad de servicio..	63
Tabla 8. Prueba de Hipótesis entre la variable 1 gestión administrativa y variable 2 calidad de servicio.....	64
Tabla 9. Prueba de Hipótesis entre planeación y variable 2 calidad de servicio.....	65
Tabla 10. Prueba de Hipótesis entre la dimensión organización y variable 2 calidad de servicio.....	66
Tabla 11. Prueba de Hipótesis entre la dimensión dirección y variable 2 calidad de servicio.....	67
Tabla 12. Prueba de Hipótesis entre la dimensión control y la variable 2 calidad de servicio.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Operacionalización de las variables.....	58
Figura 2. Resultados de la variable 1 gestión administrativa.....	59
Figura 3. Resultados de la variable 2 calidad de servicio.....	60
Figura 4. Resultados de la dimensión planeación y calidad de servicio.....	61
Figura 5. Resultados de la dimensión organización y calidad de servicio.....	62
Figura 6. Resultados de la dimensión dirección y calidad de servicio.....	63

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Instrumento 1 Gestión Administrativa.....	75
Anexo 2. Instrumento 2: Calidad de Servicio	77
Anexo 3. Matriz de Consistencia.....	79

RESUMEN

Esta tesis se hizo con el fin de comprender la relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa 2018, observación que procura aumentar la Gestión Administrativa y para lograr un mejor horizonte de calidad de servicio al usuario del Hospital Regional de Pucallpa. La actual averiguación se trabajó con el procedimiento descriptivo correlacional, y con diseño transaccional correlacional, se fijaron ambas variables gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario a una muestra de 52 trabajadores, con dos cuestionarios de preguntas cerradas con 15 ítems cada uno, 3 opciones de respuesta, las indagaciones se trabajaron en el programa Excel, y el estudio de los documentos se realizó mediante el ensayo estadístico de coeficiente de correlación de a la prueba de Rho de Spearman, en el programa (SPSSv24). La relación es significativa entre La Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, se define que la Gestión del Talento Humano si se relaciona con la calidad de servicio al usuario en los colaboradores.

Palabras clave: Gestión administrativa; calidad de servicio; usuario.

ABSTRACT

This thesis was made in order to understand the relationship between Administrative Management and Quality of Service to the User of the Workers of the Regional Hospital of Pucallpa 2018, an observation that seeks to increase the Administrative Management and to achieve a better horizon of Quality of Service to the User From the Regional Hospital of Pucallpa. The current investigation was carried out with the correlational descriptive procedure, and with a correlational transactional design, both variables Administrative Management and the Quality of Service to the User were fixed to a sample of 52 workers, with two questionnaires closed with 15 items each, 3 Response options, inquiries were worked on in the Excel program, and the study of the documents was carried out by means of the statistical test of correlation coefficient of the Spearman's Rho test, in the program (SPSSv24). The relationship is significant between Administrative Management and the quality of service to the user at the Regional Hospital of Pucallpa, 2018, it is defined that Human Talent Management is related to the quality of user service in employees.

Keywords: Administrative management; user; service quality.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es el desarrollo de toma de decisiones extendida por los mandos altos de dirección, administración y control de una organización, argumentado en los principios y métodos de la administración, en su relevancia empresarial. Debido a que la administración es un proceso que consiste en planeación, organización, ejecución y control ejecutados para determinar y lograr los objetivos, a través del uso de la gente y los recursos.

La calidad de servicio tiene un papel fundamental en aquellas organizaciones que quieran fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo. Hoy en día, se puede observar que el atributo que contribuye a que una organización se posicione en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el servicio que reciben. De esta manera, es imprescindible que la organización deberá satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente para que éste se forme una opinión positiva; eso es lo que se llama Calidad de Servicio.

El presente análisis se pudo elaborar con la metodología de investigación tipo descriptivo correlacional, así mismo con diseño transaccional correlacional, se adaptó en ambas variables tanto en la gestión administrativa y la calidad de servicio en una muestra de 52 trabajadores administrativos, con dos instrumentos de 15 preguntas cada uno, 3 alternativas de solución, las encuestas procesados a través del programa Excel y el análisis de los apuntes se requirió hacer mediante el estudio estadístico de Rho de Spearman, en el programa (SPSSv24).

Actualmente el Hospital Regional de Pucallpa necesita de manera urgente que su personal administrativo tenga una excelente preparación en

Administración y Planificación Hospitalaria y así lograr una alta calidad de atención médica a sus asegurados. El aspecto de las finanzas, el Hospital Regional de Pucallpa atraviesa por diversas circunstancias en el manejo del presupuesto anual haciendo que éstos no sean suficientes para su sostenimiento.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A agosto del 2018 el Hospital Regional de Pucallpa, tenía una población asegurada según datos del Sistema Integrado de Salud de 6467 usuarios y a setiembre del mismo año 6520 usuarios; es por ello que da como indicativo de evolución de 53 con una variación porcentual de 0.8%; siendo éste un reto para que dicho hospital se prepare ante el aumento de población asegurada generando una necesidad de más atenciones en Consulta Externa, Hospitalización, Obstetricia y Emergencia. (Asegurados, Hospital Regional de Pucallpa, 2018)

Por otro lado, la necesidad de una mejor programación de Medicina y Material Médico, roles de atención de los médicos es decir; un mejor mecanismo de gestión en el personal asistencial que deben ser guiados por un personal administrativo que serán ellos los que brinden la Planificación, Dirección, Organización y Control del Hospital Regional de Pucallpa para lograr la visión, mantener la misión y cumplir los objetivos para ello es necesario crear mecanismos y/o herramientas que mejore los diversos problemas que se están presentando actualmente que impide el mejor desempeño, coordinación, competitividad del personal y falta de control en el Hospital.

Uno de los mayores problemas en el ámbito administrativo es el desconocimiento de las verdaderas funciones de cada uno de los trabajadores (Usuario interno) generando el descuido de sus verdaderas

labores; esto también trae consigo cuellos de botellas, acumulación de la función, estrés, entre otros. Existe personal en puestos que no están acorde al tipo de categoría que estos tienen tales como Auxiliares, Técnicos, Bachilleres y Profesionales.

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

Actualmente el Hospital Regional de Pucallpa necesita de manera urgente que su personal administrativo tenga una excelente preparación en Administración y Planificación Hospitalaria y así lograr una alta calidad de atención médica a sus asegurados.

El aspecto de las finanzas, el Hospital Regional de Pucallpa atraviesa por diversas circunstancias en el manejo del presupuesto anual haciendo que éstos no sean suficientes para su sostenimiento.

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

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

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar la relación entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.
- Identificar la relación entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.
- Identificar la relación entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.
- Identificar la relación entre la dimensión control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- Existe relación directa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.

1.4.2. Hipotesis Específicas

- H1: “Existe correlación directa entre la planeación y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018”.
- H0: “No existe correlación directa entre la planeación y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018”.

- H2: “Existe correlación directa entre la organización y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018”.
- H0: “No existe correlación directa entre la Organización y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018”.

- H3: “Existe correlación directa entre el control y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018”.
- H0: “No existe correlación directa entre el control y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018”.

- H4: “Existe correlación directa entre la dirección y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018”.
- H0: “No existe correlación directa entre la dirección y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018”.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1

- Gestión administrativa.

1.5.2. Variable 2

- Calidad del servicio.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Investigación	VARIABLES	Descripción de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
la relación entre la Gestión Administrativa y calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018	Gestión Administrativa	Es el desarrollo de toma de decisiones extendida por los mandos altos de dirección, administración y control de una organización	Planeación	Definir los objetivos. Dirigir la adquisición Uso y disposición de recursos	Cuestionario
			Organización	Ordenamiento y distribuir el trabajo. Determinación de recursos y de que actividades se requieren. Diseñar la forma de combinarla en grupo operativo	
			Dirección	Ejecución diaria de las actividades detalladas. Encaminar a los empleados al espíritu de cooperación. Inspirar confianza en el trabajo. , estimular el trabajo individual y colectivo	
			Control	El establecimiento de normas. La operación de los controles. La Interpretación de los resultados	

	Calidad del Servicio	La calidad de servicio tiene un papel fundamental en aquellas organizaciones que quieran fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo	Confiabilidad	Prestar el servicio prometido con certeza la imagen de la empresa la transmiten las personas que tratan con los clientes la interacción con ellos comunicación completa y veraz sobre los productos	
			Recursos tangibles o tangibilidad	son cuantificables y medibles. Apariencia de las instalaciones físicas. Elementos proporcionan representaciones físicas.	
			Diligencia	Sencillez de los trámites para la atención. Oportunidad en la asignación de reservas. Disposición para atender preguntas.	
			Empatía	Amabilidad en el trato, por parte de todos los trabajadores. Atención individualizada al usuario Claridad en orientaciones brindadas al usuario	

Fuente: Elaboración Propia

1.7. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo se hizo con el fin de comprender la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa 2018, observación que procura aumentar la Gestión Administrativa y para lograr un mejor horizonte de calidad de servicio al usuario del Hospital Regional de Pucallpa.

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

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Gestión Administrativa

Gordon (2011), desarrolló una investigación en Tulcán, Ecuador titulada “La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán”. La investigación se halla dentro del campo social por lo cual tiene una explicación cualitativa, mientras el tipo de investigación la define como descriptiva, explicativa, bibliográfica, histórica y de campo. Consecuentemente con los resultados obtenidos al elaborar, aplicar, analizar e interpretar los resultados de las encuestas a los gerentes de las empresas de transporte de carga de la ciudad de Tulcán y a la muestra obtenida de los 3225 comerciantes registrados en la cámara, se evidencia el problema, pues existe un considerable grado de insatisfacción en la atención al cliente en relación a los resultados que se generan. Así mismo, los gerentes de las diferentes empresas de transporte de carga de la ciudad de Tulcán, están conscientes de las deficiencias existentes por lo cual la pertinencia de la propuesta de implementar un modelo de gestión, aplicado a la Empresa de Transporte de carga Reinoso Arcos Logística y Transporte INTL Logitrans S.A.” a fin de mejorar los procesos y resultados de las actividades que cumple dicha entidad tanto como la satisfacción de los clientes para finalmente ubicarla como la principal institución que promueve a la excelencia de la atención al cliente y mejora de sus servicios. Luego del desarrollo de la tesis llegó a las

siguientes conclusiones: Con el diagnóstico que se pudo determinar se puede acotar que si existe la necesidad de mejorar el tema organizacional; existe debilidad en general en la aplicación del proceso administrativo, sobre todo de fase de planificación; el propósito del análisis de la empresa de transporte de carga pesada “Logitrans Reinoso Arcos” es la de mejorar los procesos dentro de la misma con la implantación de un Modelo de gestión administrativa la cual ayudara a resolver los problemas a nivel organizacional y por ende lograr la satisfacción de los clientes brindando un servicio de calidad.

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

Barrutia (2015), desarrolló una investigación en Perú titulada “Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015” cuyo objetivo principal fue establecer una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, aplicando dos cuestionarios a una muestra de 80 trabajadores, seleccionados por muestreo aleatorio simple. Para comparar con la calidad del servicio prestado, se aplicó el cuestionario SERVQUAL adaptado al mismo número de usuarios (un usuario por cada trabajador). Entre las conclusiones planteadas se encuentran, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ($R=+0,748$) comprueba la existencia de una relación directa entre la percepción de la Gestión Administrativa por parte del personal encargado de la atención al público y la percepción de la Calidad del Servicio de un usuario, la dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa tuvo una buena correlación con la calidad de servicio.

2.1.2. Calidad de Servicio

Calidad de Servicio ($R = 0,596$), aunque no alcanzó el valor mínimo para ser considerada alta en el estudio ($R = \geq 0,6$). Esta dimensión fue la que presentó el menor coeficiente de correlación; la dimensión organización de la variable Gestión Administrativa evidenció una correlación alta con la Calidad de Servicio ($R = 0,701$), siendo la dimensión que mayor coeficiente de correlación obtuvo. Las dimensiones restantes, dirección y control, presentaron también una correlación alta con la Calidad de Servicio ($R =$

0,658 y $R = 0,646$, respectivamente). El análisis de las correlaciones entre las dimensiones de ambas variables en estudio evidencia que las dimensiones empatía y los aspectos tangibles de la Calidad de Servicio tienen una casi nula correlación con las distintas variables de la Gestión Administrativa ($R < 0,4$).

Quichca (2012), en su tesis de título “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú”, plantea como objetivo principal fue analizar la relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú. La investigación es de tipo descriptivo y correlacional entre la calidad de Gestión Administrativa y el Desempeño Docente, el diseño es No Experimental, de corte transversal, este estudio no se limita a describir, sino que, además, nos permitirá inferir sus resultados hacia poblaciones mayores. Se realizó una encuesta aplicando como instrumento un cuestionario validado en el ámbito científico cuya adaptación alcanzó una confiabilidad aceptable ($r=90\%$). Se obtuvo una muestra probabilística con selección sistemática de 124 de 328 estudiantes. Los resultados obtenidos demuestran una clara asociación significativa entre la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño docente (Inercia: 79.1%; $\chi^2= 50.35$; $p=0.00 < 0.05$). Así mismo cabe destacar que en cuanto a la calidad y cantidad de los equipos de cómputo, el acceso a internet y correo electrónico con los que cuenta el instituto (35.40%), la

calidad y cantidad de los medios audiovisuales que se encuentran a disposición de los profesores (38.70%) y la cantidad de los laboratorios de enseñanza con los que cuenta el instituto (36.30%), la mayoría de los estudiantes lo califican como pésimo. Todo lo contrario en cuanto al respeto, la aceptación de ideas de los alumnos y la dignidad en el trato del docente con los demás, donde el 37.90% de los estudiantes lo califica como buena.

Ospina (2015), en la ciudad de Valencia, España elaboró una tesis denominada “Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario”. La investigación basa su metodología a través de una estructura en dos epígrafes. El primero se refiere a la investigación cualitativa preliminar y el segundo al diseño de la investigación cuantitativa. La investigación cualitativa tuvo un carácter exploratorio, debido a que su interés principal fue identificar a través de un contacto inicial con fuentes primarias, las principales variables de servicio relevantes para empresas reales, al momento de evaluar la calidad de servicio de sus principales proveedores de transportes de mercancías. El segundo epígrafe se centró en la investigación empírica cuantitativa. En primer lugar, se presenta la descripción del contexto y ámbito de estudio, incluyendo la descripción de la muestra de empresas participantes en términos de su distribución modal y geográfica. En segundo lugar, se desarrolla el proceso de formulación y diseño del cuestionario utilizado como herramienta para la captura de las percepciones de la muestra antes reseñada. Como resultado del proceso de análisis se tiene que el modelo

estructural que se definió está compuesto por seis constructos principales que se relacionan entre sí a través de siete relaciones causales. Dichas relaciones causales se representan a través de hipótesis y fueron estimadas utilizando la metodología PLS; en el proceso de estimación del modelo, se concluye que las relaciones estructurales poseen buenos niveles de relevancia predictiva, que fue definida con los indicadores R² y Q², y por último, se establece que todas las relaciones estructurales son significativas y positivas, y así, aceptar el conjunto de siete hipótesis que forman parte de nuestro modelo conceptual.

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

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión Administrativa

2.2.1.1. Definición de Gestión

Teniendo como base la definición dada por el diccionario de la Real Academia Española (DRAE, 2010) la palabra gestión es la “Acción y efecto de gestionar”. Entonces deja la pregunta, ¿Qué es gestionar?, es decir, “Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”.

Bachenheimer (2010), determina a la gestión administrativa como el desarrollo de toma de decisiones extendida por los mandos altos de dirección, administración y control de una organización, argumentado en

los principios y métodos de la administración, en su relevancia empresarial.

Contreras (2006), señala que muchos autores la define a la administración de diversas formas, para efectos didácticos, diremos que es: "La ciencia social compuesta de principios técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr".

Frederick Winslow Taylor citado por el autor Contreras (2006) señala que "la administración científica implica una revolución mental completa por parte de los trabajadores de cualquier establecimiento o industria, en cuanto a sus deberes respecto a su trabajo, a sus compañeros y a sus patrones. E implica la revolución mental completa de los Patrones en cuanto a sus obligaciones hacia la administración , hacia sus obreros y hacia todos los problemas diarios de estos. Y sin esta revolución mental, completa en ambos lados, la administración científica no existe". La revolución mental de obreros y patrones, radica en superar el criterio de la división del superávit, que resultante de esfuerzos conjuntos, la administración y los obreros buscaban el mayor beneficio o mejores salarios, cuando se tropezaba con la baja de los precios de venta se recurría a disminuir los salarios, a la reducción de la parte del trabajador del superávit, como el medio de mantener los beneficios de la dirección. Así es como han surgido la mayor parte de los conflictos y esta ha sido la causa de graves desacuerdos y huelgas. Gradualmente las partes se llegaron a considerar como antagónicas, e incluso a veces como enemigas, separándose y enfrentando sus fuerzas.

Según, Longa y otros (2015), en su investigación Introducción a la administración señalan que en “Los Rasgos de la evolución de la actividad administrativa”, la administración como cualquier ciencia, es el producto final de una transformación paulatina resultante de investigaciones y experiencias que se remontan a los inicios de la humanidad. A continuación veremos como la actividad administrativa está presente en las organizaciones desde la antigüedad, haciéndose más relevante este hecho en la administración pública, por cuanto no existen generalmente datos históricos del sector privado en esas épocas y porque además el Estado tenía una mayor importancia que el sector privado. Por ello las principales manifestaciones y realizaciones administrativas se concentraron en la actividad pública, generada durante la Edad Antigua, la Edad Media, el período Cameralista y la Administración Científica del siglo XIX.

2.2.1.2. Características de la Gestión Administrativa

Según Contreras (2006) cita a Terry (1986), que señala que “la administración es un proceso que consiste en planeación, organización, ejecución y control ejecutados para determinar y lograr los objetivos, a través del uso de la gente y los recursos”.

La administración posee las siguientes características:

- La administración sigue un propósito. Un requisito de la administración es alcanzar un objetivo.
- La administración es un medio notable para ejercer un verdadero impacto en la vida humana, la administración incluye en su ambiente y estimula a hombres y mujeres hacia mejores cosas y para hacer

que ocurran acciones mejores.

- La administración está asociada usualmente con los esfuerzos de un grupo, debido a que la administración se aplica a un organismo social, para aumentar los miembros pueden dispersarse en el ambiente laboral y mantener la continuidad del esfuerzo.
- La administración se logra por, con y mediante los esfuerzos de otros. Se requiere abandonar la tendencia de ejecutar todo por uno mismo y hacer que las tareas se cumplan mediante los esfuerzos de los miembros de un grupo.
- La administración es una actividad, no es una persona o un grupo de personas, es decir es un actividad igual a la de andar, estudiar, bañarse o trotar.
- La efectividad de la administración requiere el uso de conocimientos, aptitudes y experiencias. La técnica muy esencial para lograr el trabajo encomendado, aunque el desempeño del trabajador no exige de trabajo especializado.
- La administración es intangible, se sustenta su presencia en los esfuerzos de trabajo aprovechamiento de recursos que encaminan a los resultados.

2.2.1.3. Objeto de la Gestión Administrativa

En un principio el objeto de la administración era simplemente la actividad fabril después se extendió a las empresas industriales, más adelante a todo tipo de organización humana, posteriormente se desdobló en una compleja gama de variables hasta llegar a la concepción de sistema.

En la actualidad las teorías administrativas tienen por objeto de estudio a la organización como un sistema compuesto de subsistemas que interactúan entre sí y con el ambiente externo. El objeto de estudio de la administración ha venido evolucionando paulatinamente, hasta llegar al intercambio entre las organizaciones y sus ambientes.

El objeto de la administración es la sociedad, es decir que recaen la unión moral de hombres, que en forma sistemática coordinan sus medios para lograr un bien común, por lo que la administración se da necesariamente en un organismo social.

2.2.1.4. Medios utilizados en la Gestión Administrativa

➤ **Recursos Materiales**

Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- **Instalaciones:** Edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc. (empresa).
- **Materia prima:** Materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. (producto).

➤ **Recursos Técnicos**

Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, pueden ser:

- Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.
- Fórmulas, patentes, marcas, etc.

➤ **Recursos Humanos**

Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya

que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos.

Los Recursos Humanos poseen las siguientes características:

- Posibilidad de desarrollo.
- Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- Sentimientos.
- Experiencias, conocimientos, etc.

➤ **Recursos Financieros**

Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, entre otros.
- Recursos financieros ajenos; están representados por: préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos).

2.2.1.5. Funciones de la Gestión Administrativa

➤ **Planeación**

Es el conjunto ordenado de pasos que permite definir los objetivos de una organización, las políticas y estrategias que dirigirán la adquisición, uso y disposición de recursos para cumplir dichos objetivos”.

En esta función administrativa se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como:

- Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- Pronosticar.

- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

➤ **Organización**

Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos. Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa.

La función administrativa que se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como:

- Determinar las obligaciones operativas para cada cargo.
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- Describir los requisitos mínimos de cada cargo.
- Seleccionar y colocar a personal en el puesto adecuado.
- Proporcionar facilidades personales y demás recursos a cada uno de las áreas.

➤ **Dirección**

Ejecución diaria de las actividades detalladas, teniendo como características el conducir al elemento humano hacia la eficiencia productiva, encaminar a los empleados al espíritu de cooperación, inspirar confianza en el trabajo, estimular el trabajo individual y colectivo y conectar diversas actividades, recurso y personal adecuado.

➤ **Control**

Según, Contreras (2006), el control está basado en el establecimiento de sistemas para medir los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, para corroborar si se ha logrado la meta trazada, reformar, desarrollar y enunciar nuevos planes, e investiga en concreto: "como se ha realizado". Tiene las siguientes etapas:

- El establecimiento de normas, porque sin ellas es imposible hacer la comparación, base de todo control.
- La operación de los controles suele ser una función propia de los técnicos especialistas en cada uno de ellos.
- La Interpretación de los resultados es una función administrativa, que vuelve a constituir un medio de planeación.

En síntesis la previsión y planeación están más ligadas con "lo que ha de hacerse"; la organización e integración se refieren más al "como va hacerse"; y dirección y control: Se dirigen a "ver que se haga y como se hizo".

2.2.2. Variable Calidad de Servicio

2.2.2.1. Definición de Calidad de Servicio

La calidad de servicio tiene un papel fundamental en aquellas organizaciones que quieran fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo.

Hoy en día, se puede observar que el atributo que contribuye a que una organización se posicione en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el servicio que reciben.

De esta manera, es imprescindible que la organización deberá satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente para que éste se forme una opinión positiva; eso es lo que se llama Calidad de Servicio.

Por lo tanto, para satisfacer dichas expectativas, que por otro lado son subjetivas, es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes, que contenga aspectos relacionados con sus necesidades y los atributos que se fijan para evaluar la calidad de un servicio.

Es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece, debe, antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro.

Cuando el cliente elige un servicio en el presente y lo encuentra satisfactorio, es decir, de calidad, la mayoría de las veces volverá a elegirlo tantas veces como lo precise en el transcurso de su vida, por lo que el tener una calidad en el presente influye en la visión que se forja de la organización

en el futuro, sobre todo en el área de servicios, donde lo que se ofrece es un bien intangible, en consecuencia lo que influye es la idea que nuestros clientes y potenciales clientes tengan del servicio ofrecido.

La calidad percibida del servicio es un juicio global de la superioridad o excelencia de una empresa, y se relaciona con la diferencia entre expectativas y percepciones.

Segun los autores Parasuraman, Zeithanml y Berry (1885) los clientes consideran la calidad de los servicios con base en sus impresiones del producto proporcionado, la evolución por el que se entregó este resultado y la calidad de los alrededores reales donde se entrega la prestación, Brady y otros (2001) la mencionan como: La calidad del resultado, calidad de la interacción y calidad del ambiente físico. También hay otras definiciones que dividen la calidad percibida del servicio en dos dimensiones: Calidad técnica y calidad funcional, Grönroos (1984). La primera dimensión hace referencia a “qué” es recibido por el consumidor, y la segunda a “cómo” es entregado el servicio. Esta última dimensión es la más importante, y hace referencia a la interacción psicológica que sucede durante el intercambio. Con esto último, estoy hablando no sólo de la percepción de la interacción con quien entrega el servicio, sino también con el entorno del servicio.

Estas definiciones nos expresan de una calidad de servicio con características multidimensionales. El hito a muchos otros trabajos fue uno que proponía diez dimensiones que determinaban la calidad de servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, la competencia, el acceso, la cortesía, la comunicación, la credibilidad, la seguridad, la comprensión, el

conocimiento de los clientes, y tangibles.

Existen cinco dimensiones generales que influyen en la evaluación que el cliente hace de la calidad del servicio:

➤ **Confiabilidad**

Es la competencia de prestar el servicio prometido con certeza y de forma correcta. La confiabilidad repercute en los resultados de la empresa claramente, el término estudiado en una organización se refleja a base de varios factores como la calidad con la que ejecuta su servicio y/o productos, y por tanto de las valoraciones de calidad, de códigos éticos y de su cultura o clima laboral. Los trabajadores de una organización “son la empresa” para los clientes, es decir, la imagen de la empresa la transmiten las personas que tratan con los clientes.

Los trabajadores esperan obtener en la interacción con ellos comunicación completa y veraz sobre los productos que comercializa la empresa y sobre cualquier servicio o cualquier particularidad que sea de su interés.

Parasuraman y otros (1991), señalan que la confiabilidad del servicio es la clave de la excelencia en el mercadeo de los servicios cuando se presta con seguridad y de forma correcta. Cuando una organización presta un servicio descuidadamente, y comete errores que se podrían haber evitado, o cuando no se cumplen promesas activas que hacen para llamar la atención de la clientela, debilita la confianza de los clientes en sus capacidades y mira sus posibilidades de ganarse la reputación de excelencia en sus servicios. Para el cliente la prueba del servicio está en el desempeño impecable.

➤ **Recursos tangibles o tangibilidad**

Los recursos tangibles son aquellos que tienen una parte material, es decir, son cuantificables y medibles gracias a ese soporte físico, se define como la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Estos elementos proporcionan representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, en particular para los nuevos, usan para poder evaluar la calidad. Al hablar de tangibilidad se hace en referencia a los departamentos o secciones que las empresas destinan a la atención al cliente.

Gestionar de una forma positiva los recursos tangibles de una empresa significa hacer un uso óptimo de esos bienes. Lo importante es hacer un buen uso de estos recursos para poder alcanzar el éxito.

➤ **Diligencia**

Normalmente cuando un individuo o mismo una organización trabajan de manera idónea, con voluntad de ayudar a los clientes y de prestar el servicio rápidamente, es así normal encontrarse con la cualidad de la diligencia y que por supuesto como consecuencia las tareas o trámites se realicen en conformidad con lo esperado de ellos.

Para llevar adelante el tiempo y esfuerzo necesarios para realizar la diligencia debida, especialmente en el caso de una grande y complicada transacción de las empresas, el cliente debe estar convencido de que es necesario hacerla. Las razones son simples y poderosas. Una adecuada debida diligencia confirma que el acuerdo es, en efecto, lo que parece estar en la superficie y no hay defectos ocultos que podrían ser "condiciones para romper el trato".

La información obtenida y analizada a través del proceso de investigación también puede ayudar a la parte que compra a evaluar si el precio que está siendo discutido refleja verdaderamente el valor del negocio.

Dentro de los principales atributos que debemos encontrar en todo colaborador, tenemos:

- Sencillez de los trámites para la atención.
- Oportunidad en la asignación de reservas.
- Disposición para atender preguntas.
- Agilidad del trabajo para atención más pronta.
- Cooperación entre empleados.
- Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.

➤ **Garantía**

Los conocimientos y la cortesía de los empleados y su capacidad de infundir confianza. El cliente espera que la empresa resuelva una necesidad que le ha surgido, que alguien resuelva sus dudas, atienda sus preguntas, le ayude a tomar decisiones, refuerce las decisiones que ha tomado. Es fundamental cumplir el compromiso. Sus principales atributos son:

- Confianza transmitida por empleados.
- Efectividad en la solución de necesidades.
- Recibimiento adecuado por el personal en excelentes instalaciones.
- Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones.
- Idoneidad del personal.

- Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios.
- Cumplimiento de medidas de seguridad.

➤ **Empatía**

Es la capacidad de prestarles a los clientes atención individual y cuidadosa, se refleja en la consideración que se muestra hacia los clientes, el saber tratarlos con el respeto que merecen, a cualquier cliente le agrada y le hace sentirse valorado, el hecho de que le traten de manera individualizada.

Todo cliente espera y desea ser tratado con corrección en un establecimiento. Sentirse bien recibido, apreciar que se es importante para la empresa, percibir que es bien valorado. También espera que la relación sea agradable y que el oferente cumpla sus compromisos.

Es decir, que este tipo de atributo se debe expresar a través de:

- Amabilidad en el trato, por parte de todos los trabajadores.
- Amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, facturadores y otro personal.
- Atención individualizada al usuario.
- Conveniencia de horarios de trabajo.
- Claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre servicios.
- Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios.

2.2.2.2. Concepto de Servicio

Desde un enfoque administrativo, denominamos servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente

intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa.

O también se puede definir como la medida de actuación del sistema logístico para proporcionar en tiempo y lugar un producto o servicio. El concepto de servicio al cliente es a menudo confundido con el de satisfacción del cliente, que es un concepto más amplio, ya que incluye todos los elementos del marketing: producto, precio, promoción y distribución.

Desde un punto de vista económico, un servicio es un conjunto de actividades que busca responder a una o más necesidades de un cliente, definiéndose que las actividades se desarrollan con el fin de fijar una expectativa en el resultado de éstas, ponderándose como el equivalente no material de un bien.

Así tenemos algunas definiciones según algunos autores:

Stanton y otros (2004), definen los servicios como “actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción diseñada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades. Esta definición excluye los servicios complementarios que apoyan la venta de bienes u otros servicios. Aun cuando estamos excluyendo los servicios complementarios de nuestra explicación, no queremos subestimar su importancia. En industrias en las que hay pocas diferencias entre los productos primarios de los competidores, los servicios complementarios pueden ser la base de una ventaja diferencial”.

2.2.2.3. Características de los servicios

Las cuatro características que diferencian los servicios de los bienes: intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y carácter perecedero, son

factores importantes que conducen a las diferencias entre el marketing de bienes y el de servicios.

➤ **Intangibilidad**

Como los servicios son intangibles, es imposible que los clientes prospectos prueben, degusten, toquen, vean, oigan o huelan, un servicio antes de comprarlo. Por ejemplo, hasta que se juegue un partido de los Medias Blancas de Chicago no se puede saber si será emocionante, con muchos “hits” y jugadas cerradas, o será lento y aburrido. Por lo mismo, el programa promocional de una compañía debe ser explícito acerca de los beneficios que se derivarán del servicio, en vez de enfatizar el servicio en sí. Cuatro estrategias promocionales que se pueden aplicar para sugerir los beneficios del servicio y reducir el efecto de la intangibilidad son:

- **Visualización:** Por ejemplo, Carnival Cruise Lines ilustra los beneficios de sus cruceros con anuncios que muestran a personas contentas, bailando, cenando, jugando juegos de cubierta y visitando lugares exóticos.
- **Asociación:** Al conectar el servicio con un bien, persona, objeto o lugar tangible se puede crear una imagen particular. Los equipos deportivos profesionales se vinculan con ciudades o regiones que les dan una identidad. Prudential Insurance sugiere estabilidad y seguridad con su Peñón de Gibraltar. Merrill Lynch utiliza el símbolo de un toro para dar idea de fuerza y liderazgo.
- **Representación física:** American Express usa el color oro o platino en sus servicios de tarjeta de crédito para simbolizar la riqueza y el prestigio. Enterprise, la empresa de renta de autos, ilustra un auto

envuelto como un paquete en sus anuncios de televisión, para hacer hincapié en su característica única de entrega. United Way representa su función con una mano auxiliadora tendida y un arco iris, símbolos de apoyo y de un futuro brillante.

- **Documentación:** Son dos las formas de la documentación, del rendimiento pasado y de la capacidad futura. Un hospital puede documentar su rendimiento pasado, por ejemplo, al resaltar en sus anuncios el número de niños nacidos y atendidos en su pabellón de ginecología y obstetricia. Otro hospital podría optar por subrayar el equipo especializado con el que cuenta para la atención de emergencias durante el parto.

➤ **Inseparabilidad**

De manera característica, no se pueden separar los servicios de su creador o vendedor. Más aún, muchos servicios se crean, se ofrecen y se consumen simultáneamente. Por ejemplo, los dentistas crean y prestan casi la totalidad de sus servicios simultáneamente, y requieren para ello la presencia del consumidor. Lo mismo se aplica al empleado de la ventanilla para atención de automovilistas del establecimiento de comida rápida un terapeuta físico y hasta un cajero automático de banco.

La inseparabilidad de un servicio significa que los proveedores de servicios se ven envueltos, de manera concurrente, en la producción y los esfuerzos de marketing. Un médico sólo puede tratar a cierto número de pacientes por día. Esta característica limita la escala de operación en una firma de servicios. Y los clientes a veces reciben y consumen los servicios en el sitio de producción en la “fábrica” de la empresa, por así decirlo. Por

consiguiente, las opiniones de los clientes relativas a un servicio suelen formarse a través de los contactos con el personal de producción y ventas, y de las impresiones del entorno físico en la “fábrica”. En el caso de la educación, éstos serían el maestro y el salón de clases.

➤ **Heterogeneidad**

Para una empresa de servicios, o incluso para un vendedor individual de los mismos, es difícil, si no imposible, estandarizar el producto. Cada unidad de servicio es un tanto diferente de otra del mismo servicio, debido al factor humano en la producción y la entrega. Pese a sus esfuerzos, Delta Airlines no brinda la misma calidad de servicio en cada vuelo; ni siquiera a cada pasajero en un mismo vuelo. No todas las presentaciones de la Orquesta Boston Pops, ni todos los cortes de pelo son de igual calidad.

Para el comprador, esta condición significa que es difícil pronosticar la calidad antes del consumo. Usted paga determinada cantidad para asistir a un concierto sin saber si los ejecutantes “están en su día”, o tienen la noche libre. En algunos servicios puede ser difícil juzgar la calidad incluso después de recibirla, como cuando se entrega el diagnóstico de un médico o el consejo espiritual de un ministro o sacerdote de alguna religión.

Para compensar la heterogeneidad, las compañías de servicios deben prestar atención a las etapas de planeación de producto e implantación de sus programas de marketing.

Desde el principio, la administración tiene que hacer todo lo posible por asegurar la uniformidad de calidad y mantener niveles de control elevados.

➤ **Carácter perecedero**

Los servicios son sumamente perecederos porque la capacidad existente no se puede guardar o mandar a inventario para uso futuro. Un crucero turístico que navega con camarotes de lujo desocupados, los asientos vacíos en un servicio religioso y los pintores de casas desocupados representan una oferta disponible que se pierde para siempre. El carácter perecedero crea desequilibrios potenciales en la oferta y la demanda. Más aún, la demanda de muchos servicios fluctúa considerablemente por estación, por día de la semana, y por hora del día. Las sillas transportadoras de esquiadores pueden quedarse ociosas todo el verano, mientras que algunas áreas de los campos de golf se quedan sin uso en invierno. El pasaje en los autobuses urbanos fluctúa mucho durante el día.

El carácter perecedero y la dificultad resultante de equilibrar la oferta con la fluctuante demanda plantean retos de promoción, planeación de productos, programación y asignación de precios a los ejecutivos de servicios.

2.2.2.4. La importancia del servicio al cliente

El nivel del servicio al cliente está directamente relacionado con la gestión y efectividad de la gestión logística de todos los integrantes del canal: flujos de información, de materiales, de productos, etc. A mayor efectividad, mayor valor añadido incorporará el servicio prestado al cliente.

El buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente, desde el

saludo del personal de seguridad que está en la puerta del local, hasta la llamada contestada por la secretaria. Para lo cual es necesario capacitar y motivar permanentemente al personal para que brinde un buen servicio al cliente, no solo a aquellos trabajadores que tengan contacto frecuente con el cliente, sino a todos los que en algún momento puedan llegar a tenerlo, desde el encargado de la limpieza hasta el gerente general.

Asimismo, el buen servicio al cliente no solo debe darse durante el proceso de venta, sino también una vez que esta se haya concretado.

Ausencia de propiedad: los compradores de servicios adquieren un derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad del mismo. Después de la prestación sólo existen como experiencias vividas.

2.2.2.5. Concepto de Calidad

Conceptos sobre calidad existen muchos. Unos con fondo similar y otros insertando enfoques interesantes para un análisis más riguroso. A continuación presentamos algunos conceptos por autores:

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

Así también, Deming (1989), establece que es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado. La calidad no es otra cosa más que "una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua".

Crosby (1991), puntualiza que la calidad es entregar a los clientes y

a los compañeros de trabajos, productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo.

Garvin (1988) citado por James (2001) analiza el proceso de la evolución de las actividades relacionadas con la calidad e indica las cuatro etapas en la evolución del concepto:

- **Etapas 1°:** Calidad mediante inspección. Idea primitiva de calidad en la que al final del proceso se comparaba el producto con un estándar determinado. Esta etapa coincide con la revolución industrial.
- **Etapas 2°:** Control estadístico de la calidad. El precursor de esta etapa fue Shewhart. Demuestran que mayores controles y la investigación final de toda la producción no era sinónimo de una mejor calidad, lo óptimo es establecer un control a muestras planificadas.
- **Etapas 3°:** Aseguramiento de la calidad. La calidad no puede sólo limitarse a la reconocimiento y medición sino que debía planificarse y contemplarla sistémicamente en toda la organización.
- **Etapas 4°:** La calidad como estrategia competitiva. En esta etapa la calidad pasa a ser de interés para la dirección, se relaciona con rentabilidad, se la define desde el punto de vista del cliente y se la incluye dentro de la planificación estratégica. Se convierte en un factor clave de competitividad.

Las dos primeras etapas, serían propias de un tipo de empresa industrial y en las que se considera como eje fundamental el producto. A partir de la tercera etapa es cuando aparece una aplicación de los conceptos de calidad a los servicios.

2.2.2.6. Generalidades de la Administración Hospitalaria

Malagón y otros (2008), sostienen que el concepto de hospital ha variado notablemente en las últimas décadas, en parte como resultado del papel que se le ha asignado dentro de los sistemas de salud de la mayoría de los países, en parte también como consecuencia de la necesidad de supervivencia institucional, en los momentos en que la demanda de los servicios es creciente, los costos de atención son exageradamente altos y los presupuestos gubernamentales para la salud son desproporcionadamente bajos; esta última circunstancia ha significado que el hospital en alguna forma debió transformarse de institución totalmente subsidiada por el presupuesto oficial, a empresa autosuficiente desde el punto de vista económico, para lo cual el parámetro de la calidad es la única compuerta que le abre paso hacia la competencia.

La misión fundamental del hospital está encaminada a la recuperación de la salud, en la cual compromete todos los esfuerzos administrativos, técnicos-científicos de investigación bajo la responsabilidad de un equipo humano adecuadamente preparado y seleccionado. La síntesis “Volcar todos estos esfuerzos de la organización para lograr la plena satisfacción del paciente”.

El director del hospital tiene claro el concepto del mejoramiento continuo de la calidad, para lo cual conforma, en todos los servicios, circuitos de calidad que elaboran el Manual de Calidad que deben cumplirse estrictamente para lograr el aseguramiento y, así mismo, aproximarse cada vez más a la calidad total. Para llegar a este propósito, el control permanente de la calidad debe constituirse en una parte consustancial de

su actividad, sin temor a tener que establecer permanentes reajustes en los manuales de normas y procedimientos y a enfrentarse a vicisitudes diferentes originadas por rutinas de los servicios o por actitudes tradicionales de los jefes o del personal más antiguo de la institución.

La organización Mundial de la Salud define el hospital como “una parte integrante de la organización médica social, cuya función es la de proporcionar a la población atención médica completa, tanto preventiva como curativa y cuyo servicio de consultorio externo, alcanza a la familia en el hogar. El hospital es también un centro para la preparación y adiestramiento del personal que trabaja en salud y además un campo de investigación biosocial”.

Valor y Ribera (1990), definen al hospital como una empresa, ésta debe ser considerada una empresa de servicios. Una empresa de servicios es aquella en la que es imposible distinguir el producto del proceso, ya que ambos van íntimamente unidos. Por otra parte, el producto de un hospital es relativamente intangible, con lo que el paciente percibe producto y proceso de forma indistinguible y, por tanto, los valora conjuntamente.

Gustavo (2008). Sostiene que la planeación estratégica implica, como punto de partida, un minucioso estudio de confrontación entre las fortalezas y las debilidades de la institución, frente a un determinado proyecto. Definida la capacidad positiva para cometer el propósito, la parte siguiente consiste en responder a cómo lo hago, cuándo, dónde, con qué, lo que significa un estudio a fondo que lleve a una consciente respuesta a dichos interrogantes. Ante la eventualidad de situaciones imprevistas, es mandatorio plantear hoy una planificación contingente, definida como “los

planes alternativos que pueden ponerse en ejecución, en caso de que ciertos hechos claves, no ocurran como se espera”.

Por sistema de planificación entienden Valor y Ribera (1990) el conjunto de procedimientos que deben existir en todo hospital para decidir el conjunto de actividades a realizar en un período determinado. En todos los centros, aunque formalmente no cuenten con un sistema de planificación explícito, existe al menos un sistema implícito de planificación, el de elaboración del presupuesto. En general, el sistema de planificación debe entenderse de la misma manera que en una compañía de servicios cualquiera.

La planificación se debe dividir en distintos horizontes, establecer un proceso participativo formal para determinar planes y programas, y disponer de una metodología formal de asignación de recursos y evaluación de resultados. La importancia de un buen sistema de planificación es muy grande, especialmente en los centros privados, que pueden decidir con flexibilidad su ámbito de actuación. Como ejemplo de las implicaciones que una planificación coherente tiene sobre todos los aspectos de gestión del hospital, supongamos que un hospital ha decidido especializarse en intervenciones quirúrgicas de determinado tipo, reducción de hernias, por ejemplo. Si su misión es reducir hernias de la mejor y más barata manera posible, este hospital está forzado, entre otras cosas, a contratar a un determinado tipo de cirujanos: eficientes especialistas que no deseen destacar en el mundo médico por sus contribuciones científicas. De nada serviría al hospital, que recordemos se ha planificado como un centro especializado en hernias, el contratar al mejor cirujano del mundo (a no ser

que pretenda utilizarlo como herramienta de marketing, a costa de frustrar su carrera), ya que no podrá desarrollar sus capacidades operando hernias.

➤ **Estructura Orgánica**

Gustavo (2008) comenta que el hospital de hoy, resultado de una necesidad investigada y comprobada, requiere de una estructura física funcional, estratégicamente localizada, fruto de una cuidadosa planeación; una central de suministro de energía eléctrica, de agua potable, de oxígeno, de dirección y administración eficientes, hospitalización entre más áreas propias que podrían llamarse el esqueleto básico del hospital; pero en términos generales cuando se habla de organización estructural se está apuntando al objetivo institucional, es decir, se están direccionado todos los recursos:

- **Físicos:** Edificios, dotación, materiales.
- **Humanos:** Administrativos, técnicos-científicos, docente.
- **Económicos:** Presupuesto, gastos imprevistos, hacia la meta de una prestación de servicios al paciente bajo el rigor de una estricta calidad.

Dennis Lock y David Smith, apuntan: “Para lograr la eficiencia, debe despertarse una obsesión por la calidad de productos y servicios, de procesos y actividades, de rendimiento, de motivación por el trabajo. La calidad se determina por las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos.

La calidad se obtiene mediante mejores procesos y actividades y no por inspección. La calidad significa una mejora continua que nunca

termina”. La formación del médico en general, pero en particular la del administrador hospitalario no sería completa si no incorpora desde un comienzo esta obsesión por la calidad dentro de su formación. Y al hablar de la organización estructural del hospital, ésta debe reflejar la estrategia de la calidad, no como un artificio de organigrama, sino como la forma de exteriorizar el comportamiento permanente de la institución.

El modelo de calidad participativa preconizado por Deming, Juran, Ishikawa y Crosby, que abarca no sólo a la población de trabajadores, sino a la comunidad en la cual operan, ofrece lógicas perspectivas en el hospital, si se logra introducir dentro de los parámetros esbozados por Lock Smith:

- Todos buscan mejoras.
- Todos ganan por la mejora.
- Todos están entrenados por la calidad.
- Todos están entrenados para su trabajo.
- Todos trabajan como un equipo.

Uno de los logros fundamentales en el campo de la Salud, especialmente en la parte de fenómeno y prevención, ha sido el de la participación comunitaria, impulsada por la OMS como estrategia para lograr una mayor cobertura de atención, a partir de una planeación concentrada de servicios que respondan a necesidades y expectativas reales.

Valor y Ribera (1990), aportan con su opinión sobre la estructura de la organización es la plasmación formal de las relaciones jerárquicas y organizativas del colectivo, así como de las responsabilidades de cada elemento del mismo. Como norma general, se debe diseñar una estructura

organizativa coherente con la misión de la institución. Por ejemplo, un centro que se quiera dedicar al cuidado integral del enfermo, difícilmente puede lograrlo organizándose por servicios clínicos tradicionales; deben formarse equipos interdisciplinarios capaces de atender todas las necesidades de los pacientes.

En una fábrica, por compleja que sea su actividad, a nadie se le ocurriría hacer depender a los ingenieros superiores de una estructura jerárquica diferente a la de los ingenieros técnicos, y a los mecánicos de una tercera distinta. La fábrica se organiza en función de su actividad, alrededor del producto que fabrican y del proceso de fabricación. En los hospitales se tiende a ignorar este hecho, y se tiene una estructura en función de la titulación de los empleados. En consecuencia, al tener los médicos, las enfermeras y el personal de soporte su propia jerarquía independiente, se consigue que los inevitables conflictos de interés entre personas de diferentes colectivos se tengan que resolver al más alto nivel del centro, y se pierda el imprescindible sentimiento de equipo que trabaja hacia el mismo objetivo común: el mejor cuidado global al enfermo.

➤ **Responsabilidad Gerencial**

Valor y Ribera (1990), determina que la gerencia es la cabeza responsable del hospital y parte integral de la dirección, se confunde con ésta habida cuenta que el hospital sin importar su tamaño, es una institución de servicios con alta función social y características científicas, técnicas, administrativas y económicas generales propias de las empresas, aunque de mayor complejidad toda vez que actúa dentro de un sistema abierto, con los componentes normales de una demanda cíclica propia de los servicios

de salud. Lo anterior exige una organización dinámica en continuo perfeccionamiento, dotada de personal que trabaja con materiales y equipos para dar respuesta a una necesidad real, como en efecto lo es la carencia de salud y que produce resultados con impacto en la comunidad y en el mismo hospital.

El director debe tener los siguientes componentes:

- Recursos Humanos: compuesto por diferentes grupos de profesionales, técnicos y auxiliares calificados y no calificados que trabajan tanto en el hospital como fuera del mismo.
- Los pacientes o clientes externos, que son la razón de ser del hospital.
- Proveedores de bienes o servicios.
- Recursos materiales duraderos, como edificios, equipos, instrumental, elementos, fijos o fungibles, disponibles siguiendo el criterio de la logística moderna.
- Organización del hospital vista como el planteamiento y la estructura racional de las funciones.
- Solución de problemas de los pacientes.

➤ **Administración de Recursos Humanos**

Gustavo (2008), comenta que pocas Instituciones tienen tal variedad de profesiones, trabajos, presiones y riesgos personales como un hospital. Así mismo, son escasas las instituciones que se asemejan por el trabajo permanente y esforzado, durante las 24 horas del día, todos los días del año, con actividades inesperadas día a día y donde las situaciones de

emergencia con frecuencia generan gran riesgo. Estas características hacen del hospital una organización compleja desde el punto de vista, por consiguiente, es difícil la administración de sus recursos humanos.

La mayoría de los hospitales cuenta con importantes profesionales investigadores, igual que con personal no calificado que se desempeña en numerosas labores. No solamente se realizan trabajos médicos, quirúrgicos, de diagnóstico, de enfermería, de laboratorios y de investigación, sino que se labora en educación, estadística, ingeniería, administración, contabilidad, finanzas, mantenimiento, lavandería y cocinas, así como en almacenes, rayos X, computadoras, etc., lo cual conforma un significativo grupo, tanto formal como informal, de trabajadores con expectativas diferentes, personalidades distintas y diversos grados de preparación; esto hace un complejo manejo de su recurso humano.

Por lo que es necesario que:

- El director coordine: personas, esfuerzos, grupos, actividades, tecnología, etc., con un manejo moral y profesional de las relaciones humanas que induce a la actividad y despierta una permanente solidaridad, que genere compromiso de todo el personal con la filosofía de alcanzar metas y objetivos.
- La evaluación constante de los distintos trabajos y actividades tanto de personas, como grupos; midiendo el compromiso, el clima de trabajo, y su entusiasmo al brindar el servicio a los pacientes.
- El mejoramiento continuo mediante la actualización de los conocimientos con las últimas tecnologías científicas y administrativas y el refrescamiento de los conocimientos adquiridos.

- No hay mejor incentivo para reconocer las cualidades reales de las personas, la calidad de su trabajo, el esfuerzo y el entusiasmo con lo que desarrolla las tareas que le son propias; es por ello que para motivar el personal del hospital se puede utilizar dos tipos de incentivos extrínsecos basado en recompensas e intrínsecos que causan satisfacciones espirituales individuales.
- Reconocer la dignidad humana y la importancia del trabajo de cada funcionario es la base de las buenas relaciones en toda organización. Sin embargo, se debe tener conciencia que el poder decisorio de un hospital, desde los puntos de vista legal, formal, informal y de liderazgo, reside en el director.
- Si no hay unidad de mando, no existe una buena administración y cada día habrá una mayor anarquía.

Valor y Ribera (1990), en el campo de la dirección de empresas y de la teoría de la organización, debemos diferenciar incentivos de motivación. Los incentivos son proporcionados por el entorno para motivar al sujeto a realizar una serie determinada de acciones. Uno de los cometidos más importantes del directivo a cargo de una organización es conseguir establecer el conjunto de incentivos que motiven de forma adecuada a sus colaboradores para que lleven a cabo sus tareas en coherencia con los objetivos que la organización tenga establecidos.

Los incentivos que se pueden proporcionar a los empleados son de diversa índole, y a su vez producen diferentes tipos de motivación. Desde el punto de vista del sujeto motivado (de la motivación producida), la bibliografía sobre este tema define tres tipos de motivaciones:

- La motivación extrínseca;
- La motivación intrínseca, y
- La motivación social.

La motivación extrínseca es aquella que induce al sujeto a moverse en función de las consecuencias que espera alcanzar debido a la reacción del entorno, como por ejemplo el salario que su trabajo producirá. Implícitamente, esto supone que los trabajadores a cualquier nivel son esencialmente perezosos, y se deben diseñar sistemas de compensación que les muevan a efectuar acciones que de otra manera no realizarían.

La motivación intrínseca induce al sujeto a llevar a cabo acciones en función de las consecuencias que se producen en él mismo, como por ejemplo la satisfacción personal por el trabajo bien hecho. Aquí, el énfasis está en el propio trabajo en sí, en tanto que permite al trabajador aprender y realizarse a sí mismo. De algún modo, define la ambición que toda persona siente de saberse competente en la realización de su propio trabajo.

La motivación social engloba los reconocimientos del tipo agradecimiento, reconocimiento del trabajo bien hecho, amistad, rango, etc. Un subconjunto de estos elementos motivacionales denominado trascendente (que trasciende) se refiere a la motivación que se deriva de la utilidad o beneficio de las acciones propias en personas del entorno; el ejemplo clásico de motivación trascendente es la que se deriva de proporcionar ayuda a un colega en dificultades.

➤ **Administración y finanzas**

Gustavo (2008), estipula que el área administrativa y financiera del hospital tiene como función específica apoyar el desempeño del cuerpo médico y paramédico en la atención de pacientes. Los hospitales que invierten esta relación se tornan ineficientes y pierden su objetivo social.

Un buen desempeño administrativo parte de establecer directrices para programar, presupuestos, adquirir, almacenar, suministrar y pagar los bienes y servicios que consume: todo ello dentro de un tiempo oportuno, de manera eficiente, a costos razonables y dentro de las normas legales o estatutarias establecida. El director y los funcionarios administrativos de alto rango, deben ser hábiles conocedores del mercado (fábricas, marcas, etc.), con el fin de evitar adquisiciones inútiles, costosas o fraudulentas.

En lo pertinente al sistema formal de comunicaciones y controles, es importante que el director como todos sus ejecutivos, tengas sólidos conocimientos sobre análisis de sistemas y programación a través del sistema de cómputo, que hoy es herramienta indispensable para los trabajos de finanzas, administración, asistencia médica y hospitalaria, es decir, un sistema organizado que produzca información necesaria, oportuna, confiable e interrelacionada que se requiere tanto dentro del hospital como la red de hospitales de la comunidad.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

➤ **Administración hospitalaria:** Malagón y otros (2008) sostienen que el concepto de hospital ha variado notablemente en las últimas décadas, en parte como resultado del papel que se le ha asignado

dentro de los sistemas de salud de la mayoría de los países, en parte también como consecuencia de la necesidad de supervivencia institucional, en los momentos en que la demanda de los servicios es creciente, los costos de atención son exageradamente altos y los presupuestos gubernamentales para la salud son desproporcionadamente bajos; esta última circunstancia ha significado que el hospital en alguna forma debió transformarse de institución totalmente subsidiada por el presupuesto oficial, a empresa autosuficiente desde el punto de vista económico, para lo cual el parámetro de la calidad es la única compuerta que le abre paso hacia la competencia.

- **Gestión Administrativa:** Frederick Winslow Taylor citado por el autor Contreras (2006). La administración científica implica una revolución mental completa por parte de los trabajadores de cualquier establecimiento o industria, en cuanto a sus deberes respecto a su trabajo, a sus compañeros y a sus patrones; e implica la revolución mental completa de los Patrones en cuanto a sus obligaciones hacia la administración, hacia sus obreros y hacia todos los problemas diarios de estos. Y sin esta revolución mental, completa en ambos lados, la administración científica no existe.

- **Gestión:** Teniendo como base la definición dada por el diccionario de la Real Academia Española (DRAE, 2010) la palabra gestión es la “Acción y efecto de gestionar”. Entonces deja la pregunta, ¿Qué es gestionar?, es decir, “Hacer diligencias conducentes al logro de un

negocio o de un deseo cualquiera”.

- **Hospital:** Valor y Ribera (1990), define al hospital como una empresa, ésta debe ser considerada una empresa de servicios. Una empresa de servicios es aquella en la que es imposible distinguir el producto del proceso, ya que ambos van íntimamente unidos. Por otra parte, el producto de un hospital es relativamente intangible, con lo que el paciente percibe producto y proceso de forma indistinguible y, por tanto, los valora conjuntamente.
- **Inseparabilidad:** De manera característica, no se pueden separar los servicios de su creador o vendedor. Más aún, muchos servicios se crean, se ofrecen y se consumen simultáneamente. Por ejemplo, los dentistas crean y prestan casi la totalidad de sus servicios simultáneamente, y requieren para ello la presencia del consumidor. Lo mismo se aplica al empleado de la ventanilla para atención de automovilistas del establecimiento de comida rápida un terapeuta físico y hasta un cajero automático de banco.
- **Intangibilidad:** Como los servicios son intangibles, es imposible que los clientes prospectos prueben, degusten, toquen, vean, oigan o huelan, un servicio antes de comprarlo. Por ejemplo, hasta que se juegue un partido de los Medias Blancas de Chicago no se puede saber si será emocionante, con muchos “hits” y jugadas cerradas, o será lento y aburrido.

- **Motivación Extrínseca:** Según Valor y Ribera (1990), es aquella que induce al sujeto a moverse en función de las consecuencias que espera alcanzar debido a la reacción del entorno, como por ejemplo el salario que su trabajo producirá. Implícitamente, esto supone que los trabajadores a cualquier nivel son esencialmente perezosos, y se deben diseñar sistemas de compensación que les muevan a efectuar acciones que de otra manera no realizarían.
- **Estructura de la organización:** Valor y Ribera (1990), aporta con su opinión sobre la estructura de la organización es la plasmación formal de las relaciones jerárquicas y organizativas del colectivo, así como de las responsabilidades de cada elemento del mismo.
- **Heterogeneidad:** Para una empresa de servicios, o incluso para un vendedor individual de los mismos, es difícil, si no imposible, estandarizar el producto. Cada unidad de servicio es un tanto diferente de otra del mismo servicio, debido al factor humano en la producción y la entrega. Pese a sus esfuerzos, Delta Airlines no brinda la misma calidad de servicio en cada vuelo; ni siquiera a cada pasajero en un mismo vuelo. No todas las presentaciones de la Orquesta Boston Pops, ni todos los cortes de pelo son de igual calidad.
- **Recursos Materiales:** Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc. (empresa Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en y terminados, etc.).

- **Recursos Humanos:** Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los recursos humanos poseen las siguientes características:
 - Posibilidad de desarrollo.
 - Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
 - Sentimientos.
 - Experiencias, conocimientos, etc.

- **Recursos Técnicos:** Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, Pueden ser:
 - Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.
 - Fórmulas, patentes, marcas, etc.

- **Responsabilidad Gerencial:** Valor y Ribera (1990), determinan que la gerencia es la cabeza responsable del hospital y parte integral de la dirección, se confunde con ésta habida cuenta que el hospital sin importar su tamaño, es una institución de servicios con alta función social y características científicas, técnicas, administrativas y económicas generales propias de las empresas, aunque de mayor complejidad toda vez que actúa dentro de un sistema abierto, con los componentes normales de una demanda cíclica propia de los servicios de salud. Lo anterior exige una organización dinámica en continuo perfeccionamiento, dotada de personal que trabaja con materiales y

equipos para dar respuesta a una necesidad real, como en efecto lo es la carencia de salud y que produce.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

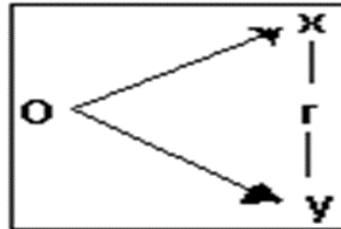
3.1.1. Método de investigación

La investigación fue descriptiva porque en la base de la investigación correlacional pretende responder a preguntas de investigación. Según Hernández y otros (2014), la investigación es descriptiva porque pretende determinar las propiedades, las características y los perfiles de los individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro hecho que se someta a un análisis. El estudio de alcance correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables. Es correlacional porque en cierta medida tiene un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa.

3.1.2. Diseño y esquema de la investigación

El diseño de la investigación es transeccional o transversal basada en la recolección de datos en un determinado momento, en un tiempo único, es correlacional según Hernández y otros (2014) porque es el que establece simplemente relación entre las variables, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. (p.154)

No experimental, porque no se utilizó ningún experimento, se examinó con objetividad y estudió la posición problemática. Es decir, se intentó determinar la relación de la variable 1 con la variable 2. El esquema fue el siguiente:



Dónde:

O = Información del tipo de relación entre las variables de estudio.

X = Variable 1: Gestion Administrativa.

r = Tipo de relación haynte entre las variables de estudio.

Y = Variable 2: Calidad de servicio.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Según, Lepkowski (2008) citado por Hernández y otros (2014) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (p.174)

La población estuvo conformado por 6467 asegurados y 220 trabajadores administrativos, de acuerdo al reporte del Sistema Integrado de Salud del Hospital Regional de Pucallpa a octubre del 2018,

3.2.2. Muestra

Para el desarrollo de la investigación se aplicó la fórmula estadística para cálculo estadístico de población finita, como se muestra en la figura

siguiente:

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

Dónde:

- Z = nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p
Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o nó el atributo, se asume 50% para p y 50% para q
N = Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)
e = Error de estimación máximo aceptado
n = Tamaño de la muestra

$$Z = 90\%$$

$$p = 50\%$$

$$q = 50\%$$

$$N = 220 \text{ trabajadores administrativos}$$

$$e = 10\%$$

Obteniendo un tamaño de muestra igual a 52 trabajadores administrativos del Hospital Regional de Pucallpa. Para el cálculo de la muestra se hizo uso de la fórmula para cálculo estadístico de población finita, de acuerdo con Suárez (2011), por ello para la variable Gestión Administrativa se aplicó a 52 trabajadores administrativos en la muestra y para la variable Calidad de Servicio se aplicó a 52 trabajadores administrativos en la muestra.

3.3. PROCEDIMIENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

De acuerdo a Hernández y otros (2014), el instante de emplear los instrumentos de medición y recolectar los datos figura la ocasión para el

averiguador de confrontar el trabajo conceptual y de planeación con los fenómenos.

Se analizaron los requisitos que un instrumento de medición debe cubrir para recolectar apropiadamente datos cuantitativos: confiabilidad, validez y objetividad. Asimismo, se definió el concepto de medición y los errores que pueden cometerse al recolectar datos.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Se proyectaron 2 instrumentos según el método de encuesta, de acuerdo al investigador Chasteauneuf (2009) citado por Hernández y otros (2014). “En fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. (p.217)

El primer cuestionario elaborado fue para medir la variable Gestión Administrativa, que fueron aplicados a 52 trabajadores administrativos del Hospital Regional de Pucallpa.

El segundo cuestionario fue para medir la variable Calidad de Servicio, que fueron aplicados a 52 trabajadores administrativos del Hospital Regional de Pucallpa.

3.5. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos que se recolectaron fueron procesados a través del programa Excel y el programa estadístico SPSS.

Se elaboraron las tablas y figuras correspondientes a cada variable de estudio.

Luego, se determinaron las medidas de tendencia central y de dispersión por dimensión y variable.

Finalmente, se realizó la aplicación de la prueba de hipótesis mediante la t de student.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Según los investigadores Hernández y otros (2014), señalan “Intentar capturar el amor profundo de un padre o una madre hacia sus hijos, comprender cómo las envidias afectan el rumbo de ciertas empresas, entender por qué un individuo es capaz de privar a otro de la vida, mientras que hay seres humanos que dedican su existencia con pasión a salvar las vidas de los demás, recoger las experiencias de un experto en manufactura que lleva medio siglo trabajando en ciertos procesos o conocer los sentimientos de alguien que ha sido diagnosticado con una enfermedad terminal, son cuestiones que requieren el enriquecedor proceso cualitativo”.
(p.394)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

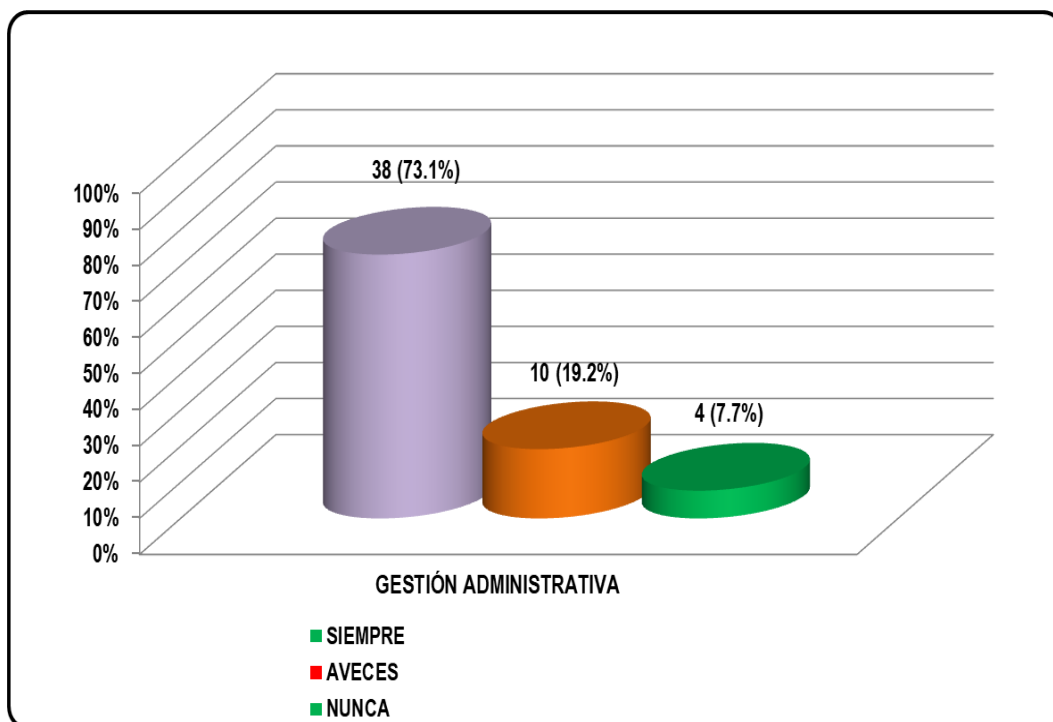
En esta etapa del estudio exponemos los resultados contados, indagación y lectura de los resultados adquiridos. Para dosificar el conocimiento y poseer una óptima asistencia fueron establecidos en tablas y figuras estadísticas mediante el software estadístico SPSS 25.0, del mismo modo se hizo la prueba de hipótesis aplicando coeficiente de correlación de Pearson o el coeficiente Rho de Spearman, según sea la distribución de los datos. Para la toma de decisión de esta indagación con el mismo software antes nombrado; los mismos que mostraron con mayor precisión la investigación titulada “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2018”.

4.1.1. Descripción y análisis de resultados para los objetivos

Tabla 2. Resultados de la variable 1 gestión administrativa

Gestión Administrativa	Recuento	%
Siempre	38	73,1%
A veces	10	19,2%
Nunca	4	7,7%
Total	52	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/12/2019



Fuente: Tabla 2.

Figura 1. Resultados de la variable 1 gestión administrativa

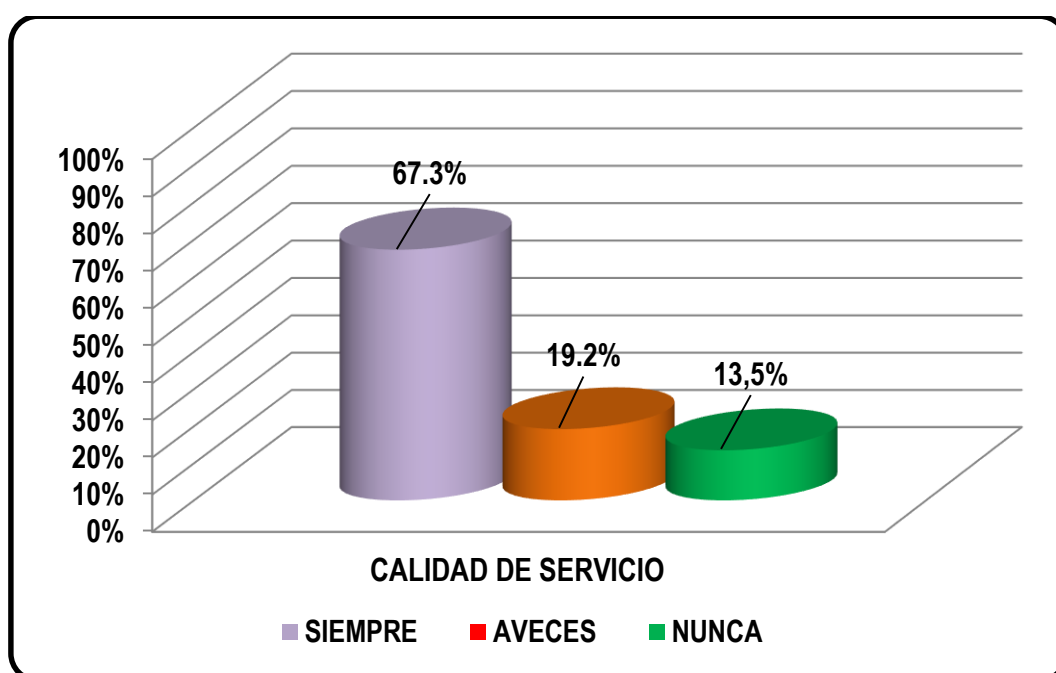
Interpretación:

La tabla y su figura indican que, del total de la muestra (52), en cuanto a la variable Gestión Administrativa y la percepción de la misma, se afirma que el 73,1% realizan una Gestión Administrativa favorable, el 19.2% realizan una Gestión Administrativa regularmente y el 7.7% realizan una Gestión Administrativa desfavorable, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.

Tabla 3. Resultados de la variable 2 calidad de servicio

Calidad de Servicio	Recuento	
Siempre	35	67,3%
A veces	10	19,2%
Nunca	7	13,5%
Total	52	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/12/2019.



Fuente: Tabla 3.

Figura 2. Resultados de la variable 2 calidad de servicio

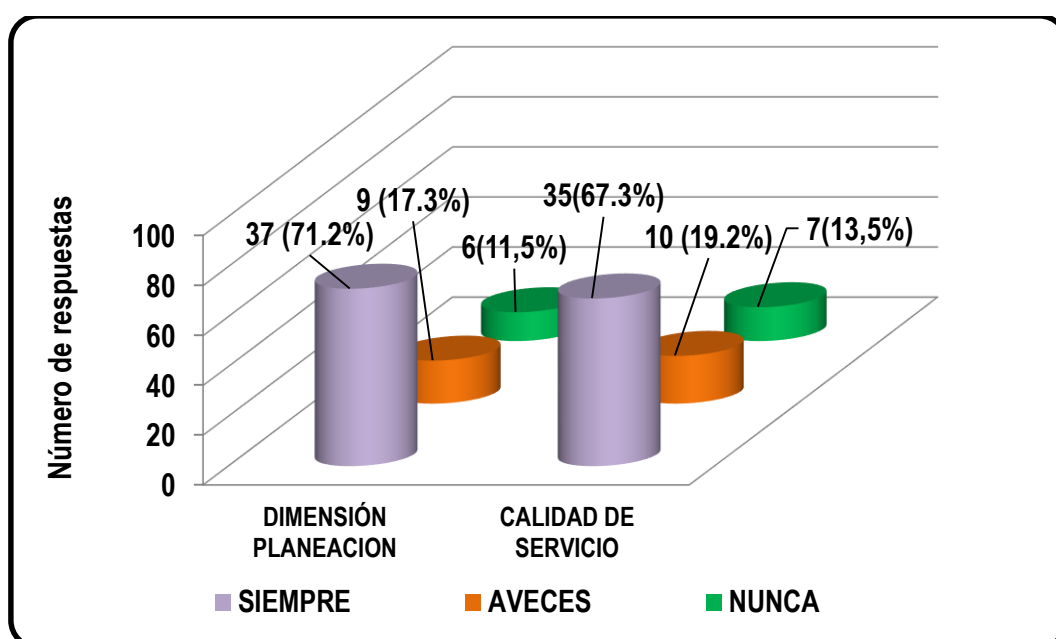
Interpretación:

La tabla y su figura indican que, del total de la muestra (52), en cuanto a la variable calidad de servicio y la percepción de la misma, se afirma que: el 67.3% realizan una calidad de servicio favorable, el 19.2% la realiza regularmente y el 13.5% realizan calidad de servicio desfavorable, en la sede de estudio, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.

Tabla 4. Resultados de la dimensión, planeación y calidad de servicio

Planeación	Recuento	%
Siempre	37	71,2%
A veces	9	17,3%
Nunca	6	11,5%
Total	52	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/12/2019.



Fuente: Tabla 4.

Figura 3. Resultados de la dimensión planeación y calidad de servicio

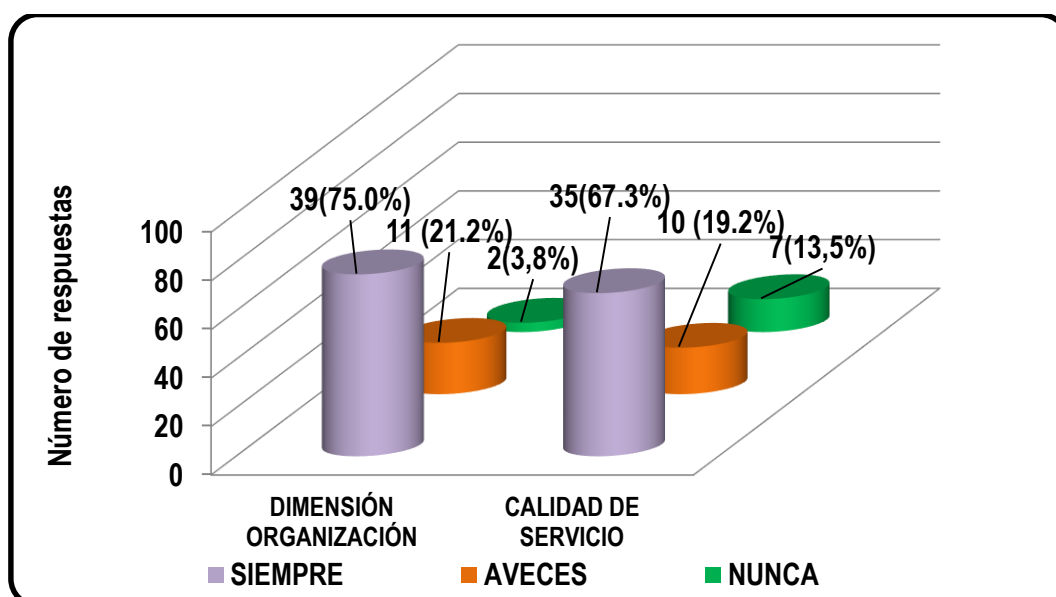
Interpretación:

La tabla y su figura indican que, del total de la muestra (52), en cuanto a la relación entre la dimensión Planeación y la Calidad de Servicio, se afirma que el 71.2% poseen Conocimiento, el 17.3% poseen regularmente Planeación y el 11.5% no posee Planeación, en la sede de estudio, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.

Tabla 5. Resultados de la dimensión organización y calidad de servicio

Organización	Recuento	%
Siempre	39	75,0%
A veces	11	21,2%
Nunca	2	3,8%
Total	52	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/12/2019.



Fuente: Tabla 5.

Figura 4. Resultados de la dimensión organización y calidad de servicio

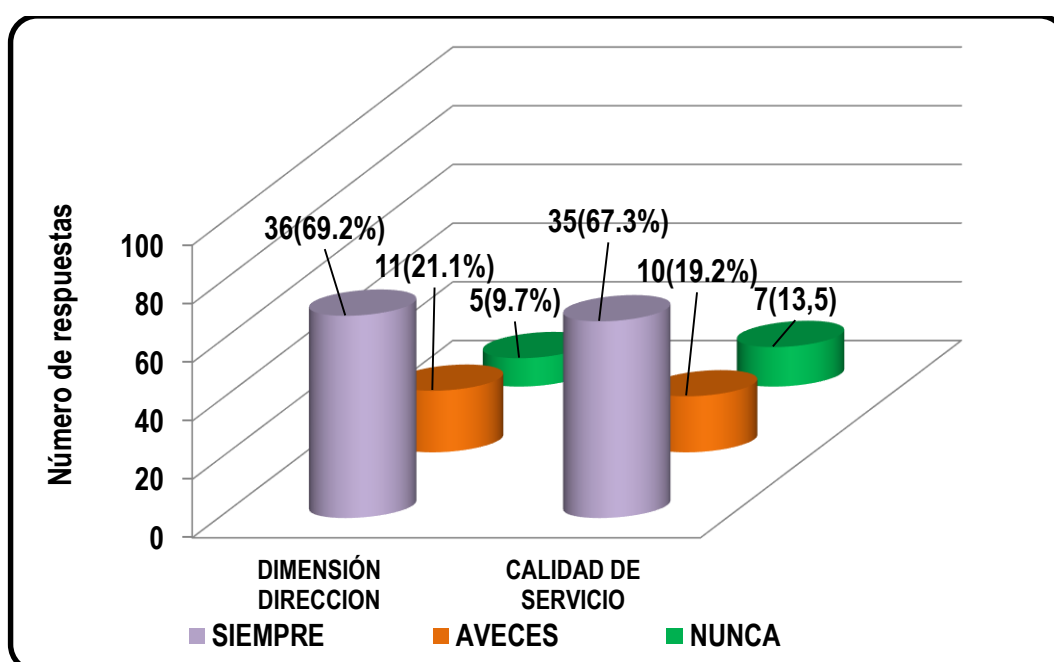
Interpretación:

La tabla y su figura indican que, del total de la muestra (52), cuanto a la relación entre la dimensión Organización y Calidad de Servicio, se afirma que: el 75,0% poseen Organización, el 21,2% poseen regularmente Organización y el 3,8% no poseen Organización, en la sede de estudio, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.

Tabla 6. Resultados de la dimensión dirección y calidad de servicio

Dirección	Recuento	%
Siempre	36	69,2%
A veces	11	21,1%
Nunca	5	9,7%
Total	52	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/12/2019.



Fuente: Tabla 6.

Figura 5. Resultados de la dimensión dirección y calidad de servicio

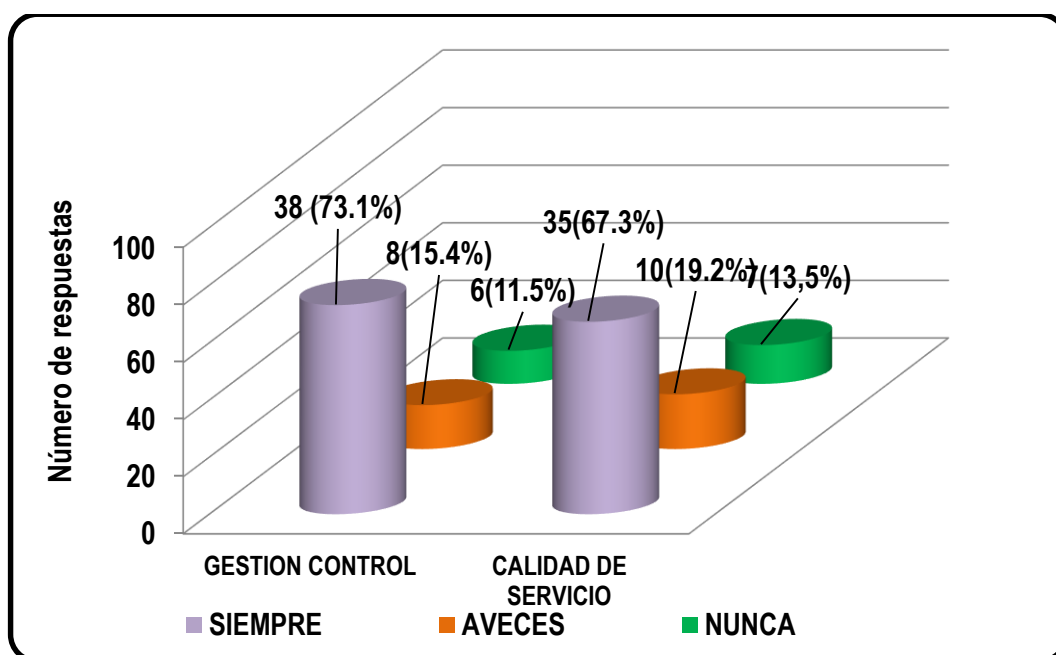
Interpretación:

La tabla y su figura indican que, del total de la muestra (52), cuanto a la relación entre la Dirección y Calidad de Servicio, se afirma que: el 69,2% tienen Dirección, el 21,1% tienen regularmente Dirección y el 9,7% no tienen Dirección, en la sede de estudio, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.

Tabla 7. Resultados de la dimensión control y calidad de servicio

Actitudes	Recuento	%
Siempre	38	73,1%
A veces	8	15,4%
Nunca	6	11,5%
Total	52	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/12/2018.



Fuente: Tabla 7.

Figura 6. Resultados de la dimensión control y calidad de servicio

Interpretación:

La tabla y su figura indican que, del total de la muestra (52), en cuanto a la dimensión Control y Calidad de Servicio, se afirma que: el 73.1% posee Control, el 15.4% posee regularmente Control y el 11.5% no posee Control, en la sede de estudio, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.

4.1.2. Descripción y análisis de resultados para responder las hipótesis

La prueba de hipótesis para esta investigación corresponde a la prueba de Rho de Spearman de correlación entre dos variables cualitativas ordinales, también se trabajó con un nivel de significación de 0.05. Por otro lado, los cálculos y resultados para las diferentes pruebas de hipótesis se obtuvieron haciendo el uso del Software Estadístico SPSS 24.0, y se tomaron decisiones de aceptación o rechazo concerniente a la hipótesis nula o alterna, de acuerdo al valor “p” obtenido, es decir si:

Si el valor “p” es menor de 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna o de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Si el valor “p” es mayor de 0.05, entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

➤ **Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la variable 1 gestión administrativa y variable 2 calidad de servicio**

Tabla 8. Prueba de Hipótesis entre la variable 1 gestión administrativa y variable 2 calidad de servicio

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman			Variable 1 Gestión Administrativa	Variable 2 Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Variable 1 Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	0,730	0,578
		Sig. (bilateral)	-	0,034
		N	52	52
	Variable 2 Calidad De Servicio	Coeficiente de correlación	0,578	0,730
		Sig. (bilateral)	0,034	-
		N	52	52

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla, se observa el valor “p” asociado de 0,034 y es menor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis general de investigación. Es decir, la relación de la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, es significativa.

- **Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión planeación y variable 2 calidad de servicio**

Tabla 9. Prueba de Hipótesis entre planeación y variable 2 calidad de servicio

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman		Dimensión Planeación	Variable 2 Calidad de Servicio	
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	0,578
		Sig. (bilateral)	-	0,027
		N	52	52
	Variable 2 Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0,578	1,000
		Sig. (bilateral)	0,027	-
		N	52	52

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla, se observa el valor “p” asociado de 0,027 y es menor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman fue significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 de investigación. Es decir, la relación de la Planeación y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, es significativa.

➤ **Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión habilidades y variable 2 calidad de servicio**

Tabla 10. Prueba de Hipótesis entre la dimensión organización y variable 2 calidad de servicio

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman		Dimensión Organización	Variable 2 Calidad de Servicio	
Rho de Spearman	Dimensión Organización	Coefficiente de correlación	0,750	0,578
		Sig. (bilateral)	-	0,026
		N	52	52
	Variable 2 Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0,578	0,750
		Sig. (bilateral)	0,026	-
		N	52	52

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla, se observa el valor “p” asociado de 0,026 y es menor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 de investigación. Es decir, la relación de la Organización y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, es significativa.

- **Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión dirección y variable 2 calidad de servicio**

Tabla 11. Prueba de Hipótesis entre la dimensión dirección y variable 2 calidad de servicio

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman			Dimensión Dirección	Variable 2 Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dimensión Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	0,578
		Sig. (bilateral)	-	0,034
		N	52	52
	Variable 2 Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,578	1,000
		Sig. (bilateral)	0,034	-
		N	52	52

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla, se observa el valor “p” asociado de 0,034 y es menor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica 3 de investigación. Es decir, la relación entre la dirección y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, es significativa.

➤ **Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión control y variable 2 calidad de servicio**

Tabla 12. Prueba de Hipótesis entre la dimensión control y la variable 2 calidad de servicio

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman			Dimensión Control	Variable 2 Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dimensión Control	Coeficiente de correlación	1,000	0,578
		Sig. (bilateral)	-	0,028
		N	30	30
	Variable 2 Calidad De Servicio	Coeficiente de correlación	0,578	1,000
		Sig. (bilateral)	0,028	-
		N	30	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla, se observa el valor “p” asociado de 0,028 y es menor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman fue significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 de investigación. Es decir, la relación entre el control y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, es significativa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Visto los resultados de la prueba Rho de Spearman, donde el valor “p” asociado de 0,034 y es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis general de investigación. Es decir, la relación de la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, es significativa. Por lo que, se afirma que existe una relación entre la variable gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario.
2. Visto los resultados de la prueba Rho de Spearman, donde el valor “p” asociado de 0,027 y es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta hipótesis específica 1 de investigación. Es decir, la relación Planeación y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, es significativa. Por lo que, se afirma que existe una relación entre la dimensión Planeación y la calidad de servicio al usuario.
3. Visto los resultados de la prueba Rho de Spearman, donde el valor “p” asociado de 0,026 y es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta hipótesis específica 2 de investigación. Es decir, la relación Organización y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, es significativa. Por lo que, se afirma que existe una relación entre la dimensión organización y la calidad de servicio al usuario.

4. Visto los resultados de la prueba Rho de Spearman, donde el valor “p” asociado de 0,028 y es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta hipótesis específica 3 de investigación. Es decir, la relación del Control y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, es significativa. Por lo que, se afirma que existe una relación entre la dimensión control y la calidad de servicio al usuario.
5. Visto los resultados de la prueba Rho de Spearman, donde el valor “p” asociado de 0,034 y es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta hipótesis específica 4 de investigación. Es decir, la relación de dirección y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, es significativa. Por lo que, se afirma que existe una relación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio al usuario.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Se aconseja al Director Regional del Hospital Regional de Pucallpa ejecutar capacitaciones que conlleven a mejorar la gestión administrativa y así enriquecer el nivel de calidad de servicio de los trabajadores.
2. Se aconseja al Director Regional del Hospital Regional de Pucallpa continuar con implementación, seguimiento y ejecución de instrumentos administrativos y de planes institucionales herramientas las cuales facilita al trabajador en el desarrollo de sus actividades y cooperar en la calidad de servicio al usuario.

3. Se aconseja al Director Regional del Hospital Regional de Pucallpa continuar con la buena organización de la institución bajo su mando y el buen trabajo de líder que viene realizando en la dirección, cualidades que permiten, mejorar la calidad de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bachenheimer, H. (2010). *Definición de términos: drupal web site*. Obtenido de Corporación Regional de Educación Superior CRES. Obtenido de :http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf.
- Barrutia, I. (2015). Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015. Lima, Perú.
- Contreras, J. (03 de Octubre de 2006). Antología sobre administración. México.
- Crosby, P. (1991). *Hablemos de Calidad*. McGraw-Hill.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gordon, R. (2011). “La Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Clientes del Servicio de Transporte Pesado de la Ciudad de Tulcán”. Ciudad de Tulcán, Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación, sexta edición . México D.F., México.
- Ishikawa, K. (1988). *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. Grupo Editorial Norma. Colombia.
- James, P. (2001). *La Gestión de la Calidad Total*.
- Longa, A., Montiel , Z., Abasali, E. (2015). Introducción a la administración. Caracas, Venezuela.
- Malagón, G., Galán, R., Pontón, G. (2008). Administración hospitalaria. Tercera edición. Bogotá: Editorial médica panamericana, Colombia.

- Ospina, S. (2015). Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario. Valencia. España.
- Quichca, G. (2012). Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho. Lima, Perú.
- Stanton, W., Etzel, M., Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. 13va. Edición.
- Valor, J., Ribera, J. (1989). Gestión en la empresa hospitalaria. Universidad de Navarra. Barcelona, España.

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con el Gestión Administrativa del Hospital Regional de Pucallpa, 2018, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines investigativos, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

N°	ÍTEMS	Nunca	A Veces	Siempre
01	Tiene usted bien definido los objetivos para realizar tus actividades en el Hospital Regional de Pucallpa.			
02	Realizas las actividades que se encuentran establecidos en los planes de gestión de la institución para contribuir al desarrollo de tus actividades en el Hospital Regional de Pucallpa.			
03	Usted utiliza y dispone de los recursos adecuadamente para lograr las acciones necesarias para cumplir con los fines del Hospital Regional de Pucallpa.			
04	Cree usted que en su trabajo desarrolla el ordenamiento y distribución de sus labores efectuadas en el Hospital Regional de Pucallpa.			
05	En su trabajo utiliza la determinación de recursos y de las actividades que se requiera para facilitar el crecimiento sostenible en el Hospital Regional de Pucallpa.			
06	Los colaboradores del Hospital Regional de Pucallpa poseen conocimiento Especializado.			
07	Las acciones que realiza cree usted que la puede diseñar y combinarla en los objetivos del grupo en Hospital Regional de Pucallpa.			
08	Diga usted si la ejecución diaria de las actividades detalladas influye en el mejoramiento de la dirección del Hospital Regional de Pucallpa.			

09	La institución a través de sus políticas y metas encamina a los empleados al espíritu de cooperación en el Hospital Regional de Pucallpa.			
10	Los colaboradores del Hospital Regional De Pucallpa Entrega de información oportuna.			
11	Considera que los directivos de la institución generan mejoras que inspiren confianza en el trabajo individual y colectivo en los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa.			
12	Tiene en cuenta que el establecimiento de normas genera mejor control en el desarrollo del Hospital Regional de Pucallpa.			
13	La Interpretación de los resultados de los esfuerzos obtenidos son medios efectivos de control para mejorar el crecimiento del Hospital Regional de Pucallpa.			
14	Durante tu permanencia como trabajador en el Banco Continental agencia Pucallpa te facilita capacitarte dentro de la ciudad de Pucallpa.			
15	El Hospital Regional de Pucallpa, posee un buen Impacto del servicio			

ANEXO 2

INSTRUMENTO 2: CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a), el presente cuestionario es un grupo de preguntas vinculadas con la Calidad De Servicio que brinda en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, es reservada y anónima. Solo se usa con fines investigativos, gracias por su aporte en el crecimiento de la prueba.

N°	ÍTEMS	Nunca	A Veces	Siempre
01	El Hospital Regional de Pucallpa, Presta el servicio prometido con certeza.			
02	El Hospital Regional de Pucallpa, cuida su imagen y la transmite a las personas que tratan con los clientes.			
03	El Hospital Regional de Pucallpa, otorga la interacción con los usuarios y comunicación completa y veraz sobre los servicios.			
04	Los colaboradores del Hospital Regional de Pucallpa promocionan Recursos tangibles y medibles.			
05	El Hospital Regional de Pucallpa, posee una buena apariencia de las instalaciones físicas.			
06	El Hospital Regional de Pucallpa, posee elementos que proporcionan representaciones físicas de buen nivel.			
07	Los colaboradores del Hospital Regional de Pucallpa poseen Sencillez en los trámites para la atención.			
08	Los colaboradores del Hospital Regional de Pucallpa, tienen disposición para atender preguntas.			
09	Los colaboradores del Hospital Regional de Pucallpa, atienden con amabilidad en el trato, por parte de todos los trabajadores.			
10	Los colaboradores del Hospital Regional de Pucallpa, poseen atención individualizada al usuario.			

11	Los colaboradores del Hospital Regional de Pucallpa, exponen con claridad las orientaciones brindadas al usuario.			
12	En las interrogantes establecidas de un asunto en particular, el trabajador del Hospital Regional de Pucallpa, resuelve dudas.			
13	Los colaboradores del Hospital Regional de Pucallpa, son responsables a la hora de ingreso al trabajo.			
14	Las políticas o procedimientos establecidos para las resoluciones de problemas por los directivos del Hospital Regional de Pucallpa, te satisfacen.			
15	Los colaboradores del Hospital Regional de Pucallpa, evidencian un alto nivel de formación profesional en el desarrollo de sus actividades.			

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario,</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario,</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación directa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Existe correlación directa entre la Planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018</p> <p>Existe correlación directa entre la Organización y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018</p>	<p style="text-align: center;">V1</p> <p style="text-align: center;">Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Planeación ❖ Organización ❖ Dirección ❖ Control <p style="text-align: center;">V2</p> <p style="text-align: center;">Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Confiabilidad ❖ tangibilidad ❖ Diligencia ❖ Empatía 	<p>DISEÑO</p> <p>No experimental, de tipo descriptivo transeccional correlacional.</p> <p>ESQUEMA</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Donde: O = Información del tipo de relación entre las variables de estudio. X = Variable 1: Gestión Administrativa</p>

<p>en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018?</p>	<p>en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.</p>	<p>Existe correlación directa entre el control y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.</p> <p>Existe correlación directa entre la Dirección y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018.</p>		<p>r = Tipo de relación existente entre las variables de estudio.</p> <p>Y = Variable 2: Calidad de servicio.</p> <p>POBLACIÓN 6467 asegurados y 220 trabajadores administrativos,</p> <p>MUESTRA 52 trabajadores administrativos del Hospital Regional de Pucallpa.</p> <p>TÉCNICA Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------