



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAETRÌA EN GESTIÒN PÚBLICA**

**El desempeño de los colaboradores del seguro integral de salud y su impacto en la
gestión administrativa del hospital regional docente - Trujillo, 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÈMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÒN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Maggye Gabriela López Agüero

0000-0002-8732-5208

ASESOR:

Dr. Yoni Mateo, Valiente Saldaña

0000-0002-9083-3553

LÌNEA DE INVESTIGACIÒN:

Administraciòn Del Talento Humano

TRUJILLO - PERÚ

2019

PÁGINA DE JURADO

Dr. Segundo Rodolfo Raza Urbina
PRESIDENTE

Ms.. Iván Pereda Guanilo
SECRETARIO

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña
VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres Rufino y Teresita, por ser mi más grande apoyo, motivación, y ejemplo de vida, porque hicieron de mí una buena persona y profesional con valores,

A mi Esposo Hugo Rojas, por brindarme su apoyo incondicional,

A mis hermanos por el cariño y apoyo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida, a mi asesor por ser un guía y por su apoyo incondicional, a todos los docentes por sus enseñanzas y estar en mi formación profesional.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Maggye Gabriela López Agüero, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede filial Trujillo – Región La Libertad; declaro que el trabajo académico titulado “El desempeño de los colaboradores del seguro integral de salud y su impacto en la gestión administrativa del hospital regional docente - Trujillo, 2018”.

Presentada, en () folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública y Gobernabilidad, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 06 de Julio del 2019

Maggye Gabriela López Agüero

DNI: 46979156

PRESENTACION

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, pongo a vuestra consideración la tesis titulada “El desempeño de los colaboradores del seguro integral de salud y su impacto en la gestión administrativa del hospital regional docente - Trujillo, 2018”, el mismo que ha sido realizado con la finalidad de conocer el desempeño que tienen los colaboradores del seguro integral de salud y el impacto que causan en la gestión administrativa del Hospital regional docente de Trujillo, lo cual permitirá mejorar los niveles de desempeño que tienen los colaboradores del seguro integral de salud; asimismo mejorar la gestión administrativa del hospital regional docente, en relación a la atención y servicio a sus usuarios.

Estoy segura que se reconocerán los aportes del presente trabajo de investigación y espero cumplir con los requisitos necesarios que ameriten su aprobación.

Trujillo, 06 de Julio del 2019

La autora

ÍNDICE

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
ÍNDICE	
Resumen	10
Abstract	11
I. INTRODUCCION	12
II. MÉTODO	
2.1. Tipo y diseño de investigación	23
2.2. Operacionalización de variables	24
2.3. Población, muestra y muestreo	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5. procedimiento	29
2.6. Métodos de análisis de datos	29
2.7. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	47
VII. REFERENCIAS	48
ANEXOS	
ANEXO 1: Instrumento	50
ANEXO 2: Confiabilidad de instrumento	54
ANEXO 3: Validación de instrumentos	60
ANEXO 4: Matriz de consistencia.	81

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1	27
TABLA N° 2	31
TABLA N° 3	32
TABLA N° 4	34
TABLA N° 5	36
TABLA N° 6	37
TABLA N° 7	38
TABLA N° 8	39
TABLA N° 9	40
TABLA N° 10	41
TABLA N° 11	42

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1	31
FIGURA N° 2	33
FIGURA N° 3	35

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue determinar el impacto del desempeño de los colaboradores del seguro integral de salud en la gestión administrativa del hospital regional docente - Trujillo, 2018. En esta investigación se usó metodología cuantitativa, siendo el estudio no experimental y el diseño correlacional transeccional causal. En la presente investigación se seleccionó a través de muestreo aleatorio simple por conveniencia a 80 colaboradores del seguro integral de salud del hospital Regional Docente; se han usado dos cuestionarios confiables y validados para recolectar la información de campo; los datos obtenidos fueron procesados a través del software de estadística para ciencias sociales SPSS V23. Los resultados encontrados se muestran en tablas y figuras estadísticas de forma ordenada y detallada.

Se concluye afirmando que el desempeño de los colaboradores del seguro integral de salud tiene un impacto significativo en la gestión administrativa, del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2018. El estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.929$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.895.

Se recomienda que los funcionarios de la Gerencia Regional de salud La Libertad, deberán mejorar los estándares de eficiencia y eficacia para mejorar los procesos de gestión administrativa del seguro integral de salud a través de la sistematización y el aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones para la gestión de la institución.

Palabras Clave: Gestión administrativa, desempeño de los trabajadores, seguro integral de salud.

ABSTRAC

The purpose of this research was to determine the impact of administrative management on unemployment d them collaborators of comprehensive health insurance, regional hospital - Trujillo, 2018. In this research quantitative methodology was used, being the non-experimental study and correlational design causal transectional In the present investigation, 80 collaborators of the comprehensive health insurance of the Regional Hospital were selected through simple random sampling for convenience; two reliable and validated questionnaires have been used to collect field information; the data obtained were processed through the statistical software for social sciences SPSS V23. The results found are shown in tables and statistical figures in an orderly and detailed manner.

It is concluded by stanting that the performance of the collaborators of the comprehensive health insurance has a significant impact on the administrative management of the Trujillo Regional Teaching Hospital, 2018. The Kendall Tau-b test statistic value is $\tau = 0.929$, with level of significance less than 5% of standard significance ($P < 0.005$) and a correlation coefficient Rho Spearman = 0.895.

It is recommended that the officials of the Regional Health Management of La Libertad should improve the efficiency and effectiveness standards to improve the administrative management processes of the integral health insurance through the systematization and the use of information technologies and communications for the management of the institution.

Keywords: Administrative management, workers' performance, comprehensive health insurance

I. INTRODUCCION

La salud es un estado de bienestar y equilibrio de las personas, tanto físico, mental y social, el cual no es un estado abstracto, sino un medio para llegar a un fin que es el bienestar de la persona humana, siendo el fin supremo de toda sociedad, estando regulado en la carta magna y como política de estado, para lo cual se aplica un sistema de salud para la atención de toda la sociedad más vulnerable y el servicio de calidad para los mismos.

La organización mundial de la salud, define al sistema de salud en la cual refiere que es la suma de todas las organizaciones e instituciones cuyo objetivo consiste en mejorar la salud, proporcionar buenos tratamientos y servicios que respondan a las necesidades de la población. Es así que un buen sistema de salud mejora la vida cotidiana de las personas de forma tangible, al momento de acceder a algún servicio de salud que necesite cada persona.

En países de Latinoamérica cuentan con un sistema de salud que han obtenido buenos resultados y han garantizado una baja mortalidad y una mayor esperanza de vida; ya que, existen indicadores que sirven para evaluar el grado de éxito del sistema de salud de cada país y es la “esperanza de vida” de la población y la “mortalidad infantil”, que son dos indicadores trascendentales para medir si se está teniendo un buen sistema de salud en cada país.

Al existir un buen sistema de salud en un país, existe un mejor bienestar en la salud de la población y una mayor probabilidad de que vivan más, asimismo revela la penetración del sistema sanitario en la población. Es así que Chile es el país con mayor esperanza de vida de América Latina, seguido por Colombia, Costa Rica y Cuba, Encontrándose Perú en un sexto lugar.

En Perú desde el año 1997 se da un sistema de salud como un programa de subsidio denominado Seguro Escolar Gratuito, que debía cubrir a los escolares matriculados en escuelas públicas, en el año 1998 se crea otro programa de subsidio, denominado Seguro Materno Infantil, que cubría a gestantes y niños menores de 5 años. Sin embargo, en el año 2001 ambos programas se fusionaron creándose con ello el

Sistema Integral de Salud, previa conformación de una instancia transitoria denominada Unidad de Seguro Público.

Es así que en el año 2002 se emite la Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud, la misma que crea el Seguro Integral de Salud como Organismo Público Descentralizado del Ministerio de Salud, siendo posteriormente calificado como Organismo Público Ejecutor mediante Decreto Supremo N° 034-2008-PCM.

El Sistema Integral de Salud, como Organismo Público Ejecutor, del Ministerio de Salud, tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud, priorizando a las poblaciones vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema; así mismo está orientado a resolver la problemática del limitado acceso a los servicios de salud de nuestra población, tanto por la existencia de barreras burocráticas, recursos económicos, diferencias culturales y geográficas.

El Sistema Integra de Salud, tiene como Visión, al 2021 el acceso al ciudadano y la atención integral en salud individual y colectiva de las personas, independientemente de su condición socioeconómica y de su ubicación geográfica, con enfoques de género, de derecho en salud y de interculturalidad.

En el Perú como se puede observar se tiene un Sistema Integral de Salud para brindar una atención integral de la salud a toda la población, que sea una atención pública de fácil acceso y que presten un servicio de calidad para el beneficio de todos; sin embargo, en los hospitales que tienen que brindar el Sistema Integral de Salud, a las poblaciones más vulnerables, prestan un servicio muy deplorable, una atención que no satisface las necesidades de la población que requiere de esos servicios, así mismo no se tiene un servicio de calidad, lo que conlleva a una falta de confianza en el Sistema de Salud en el Perú y un bajo índice en la Esperanza de Vida que se quiere proyectar a los ciudadanos.

En el Hospital Regional Docente de Trujillo, se cuenta con el Sistema Integral de Salud para la población más vulnerable; sin embargo, cuando uno requiere una atención de emergencia en la salud, desde la atención hasta el servicio que se presta

es muy deplorable, debido a la defectuosa gestión administrativa que tiene el Hospital; el cual consiste en un retraso en la atención por la cantidad de documentos que tiene que presentar los asegurados, así mismo la falta de capacitación del personal administrativo y de salud para una buena atención a los pacientes, la falta de presupuesto para una adecuada contratación de los trabajadores administrativos y del área de salud y una adecuada compra de medicamentos para un servicio de calidad para la población, así que como vemos aún nos falta tener una adecuada atención al momento que llega al Hospital por temas de Salud, y en el momento que le otorgan los servicios a la población es de muy baja calidad, donde se observa que la población vulnerable de escasos recursos no podría acceder a un mejor Sistema de Salud por no contar con recursos económicos.

Es así que cuando los usuarios que cuentan con el Seguro Integral de Salud; el mismo que fue creado por el Estado para brindar un adecuado servicio de salud a la población más vulnerable que no cuentan con recurso económicos, acuden al Hospital Regional Docente de Trujillo se encuentran con muchas deficiencias que tiene el personal del área administrativa y del área de salud; ya que en su mayoría estos son puestos a laborar en dicha institución sin analizar en muchas ocasiones el perfil del puesto y si el trabajador que se encuentra en el área cumple con los requisitos, ocasionando con ello un mal clima laboral que se refleja en la atención a los usuarios que acuden diariamente a dicho nosocomio para ser atendidos.

Se han encontrado algunos trabajos relacionados con las variables del presente estudio:

Flores (2017). En su Tesis Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016; para Optar el grado de maestro en gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo; llega a las conclusiones: La inquietud por la Calidad de atención es una de las variables más importantes en toda gestión en salud. Hay diversas formas para evaluar de la atención que se brinda a los usuarios, es decir la calidad de atención, por ello se realizó este estudio y se obtuvo un resultado final evaluando las variables para recoger la realidad y mediante el método estadístico SPSS 21, plantear las medidas que mejoren dichos resultados.

Los resultados de la gestión administrativa donde solo para 7 encuestados

que representa el 5.8 % de la población consideran que la gestión es mala; para 73 (60.8%) el nivel es regular y 40 (33.3%) consideran que el nivel es bueno. Estos resultados estarían indicando que la aplicación de la gestión administrativa va de regular a bueno. Los resultados de la calidad de servicio donde solo para 11 encuestados que representa el 9.17 % de la población consideran que la calidad del servicio es mala; para 52 (43.33%) el nivel es regular y 57 (47.5%) consideran que el nivel es bueno. Estos resultados nos indican que la calidad de servicio es regular. La correlación no paramétrica de la Gestión administrativa y la calidad de servicio, es el coeficiente de correlación 0.012 indica que el grado de correlación es muy baja, casi nula y el nivel de significación $p: 0.893 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La gestión administrativa y la calidad de servicio no tienen relación causal.

Vásquez (2018). Tesis “Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018”; para Optar el grado de maestra en gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Llega a las conclusiones:

Existe una relación directa y positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud SISA, presentando un coeficiente de correlación de 0,617** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación altamente significativa entre las variables; además el nivel de la gestión administrativa se percibe en un nivel medio por el 55,6% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 47,0%.

5.2. Existe una relación positiva media entre la planificación administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud SISA, presentando un coeficiente de correlación de 0,506** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación altamente significativa entre la variable y la dimensión; además el nivel de la planificación administrativa se percibe en un nivel medio por el 74,8% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 55,0%.

5.3. Existe una relación positiva media entre la organización administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud SISA, presentando

un coeficiente de correlación de 0,516** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación altamente significativa entre la variable y la dimensión; además el nivel de la organización administrativa se percibe en un nivel medio por el 53,0% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 41,7%.

5.4. Existe una relación positiva media entre la dirección administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud SISA, presentando un coeficiente de correlación de 0,540** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación altamente significativa entre la variable y la dimensión; además el nivel de la dirección administrativa se percibe en un nivel medio por el 53,6% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 43,7%.

Existe una relación positiva media entre el control administrativo y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud SISA, presentando un coeficiente de correlación de 0,495** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación altamente significativa entre la variable y la dimensión; además el nivel el control administrativo se percibe en un nivel medio por el 73,5% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 47,0%

Chávez (2018) Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins- Lima, 2017 (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería, el cual se le aplicó una encuesta 68 preguntas a una muestra de 110 profesionales de enfermería, el tipo de investigación teórica, pura mediante un diseño no experimental transversal. La prueba estadística empleada fue la de Rho Spearman con un coeficiente relacional 0.719 con un grado de significancia de 0.002 la cual es menor que $p= 0.05$ concluyendo que la gestión de recursos humanos y desempeño laboral tiene relación positiva y un nivel de correlación alta por el personal profesional de enfermería.

Longaray (2010). En su Tesis *Impacto del Seguro Integral de Salud en el Acceso a los Servicios de Salud*; Tesis para Optar el Título de Magister en Economía de la

Salud, Universidad Nacional Mayo de San Marcos; llega a la conclusión que el Sistema Integral de Salud tiene impacto positivo en el acceso a los servicios de Salud en todos los niveles socioeconómicos, especialmente en los grupos poblacionales correspondientes a los dos quintiles más pobres. Una persona tiene el 27.82% de probabilidades de acceder a un servicio de salud, pero si toda la población estuviese afiliada al SIS, la probabilidad de acceso aumentaría en un 19.93%.

(Pintado Peña, 2017)En su tesis “Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017, llega a la conclusión, existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.830, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención del personal de emergencia del Hospital Docente de Trujillo, 2017, y con una significancia estadística de ($p < 0.05$); existe una correlación positiva de intensidad moderada con valor 0.450, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión fiabilidad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017, y con una significancia estadística de ($p < 0.05$).

(Manuel, 2018)En su tesis Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018, que concluye con, existe correlación positiva alta entre la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; con una correlación de Pearson de 0,8779. Asimismo, muestra un coeficiente de determinación de 0,7707; explicando que el 77,07% del desempeño se ve influenciado por la gestión administrativa del Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

El nivel de gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; es malo en un 60% y un 30% bueno infiriendo, que el director carece de liderazgo, no existe una planificación, ni control; impidiendo que los problemas no se solucionen a tiempo por falta de toma de decisiones.

El nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; el 55% trabajadores calificaron de malo, lo que indica que los trabajadores están disconformes y desmotivados; asimismo un 10% regular y un 25% bueno.

(Estrella Surichaqui, 2017) En su tesis, Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del laboratorio de Essalud Grau 2016, que concluye existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en los trabajadores de Essalud Grau 2016, según la correlación de Spearman 0,673 y $p=0,000$.

Existe relación entre la gestión administrativa y los recursos humanos en los trabajadores de Essalud Grau 2016. Según la correlación de Spearman 0,594 y $p=0,000$.

Existe relación entre la gestión administrativa y la motivación en los trabajadores de Essalud Grau 2016. Según la correlación de Spearman 0,690 y $p=0,000$

Según Hurtado (2008), “La gestión administrativa es una acción del ser humano que depende tanto su conocimiento de las ciencias administrativas, así como del conocimiento del arte sus habilidades personales y su liderazgo” (p. 47).

La Gestión administrativa tiene como función principal de lograr los objetivos por medio de recursos humanos, materiales y tecnológicos, también de una manera racional, existe un proceso por el cual las actividades realizadas puedan ejecutarse de manera eficiente partiendo desde un proceso administrativo la planeación, dirección organización y por último el control de manera que permitan a la empresa tener mayor probabilidad de alcanzar sus metas y cumplir sus objetivos

Hurtado clasifica cuatro dimensiones para la variable gestión administrativa.

Dimensión Planeación

“Determina los objetivos que se desean alcanzar en el futuro y las acciones que se deben emprender para el logro de los mismos” (Hurtado, 2008, p.48)

Ferreira, Erasmus y Gronewald (2003) afirman que en la planeación “mantenerse al tanto de los nuevos desarrollos en el campo y determinar qué cambios deben hacerse a las funciones y servicios existentes para mantener una posición en vanguardia” (p.10)

Dimensión Organización

“Es la estructura de la organización donde intervienen elementos fundamentales para la asignación de funciones y delimitación de responsabilidades mediante los cargos, con el del logro de los objetivos” (Hurtado, 2008, p.48).

Dimensión Dirección

“Consiste en ejecutar lo planeado a través del recurso humano; es el que debe ser liderado, a través de una eficiente administración que conduzca al logro de lo propuesto” (Hurtado, 2008, p.48).

Dimensión Control

“Permite comparar resultados durante y después de los procesos, los cuales sirven para tomar decisiones y aplicar los correctivos necesarios” (Hurtado, 2008, p.48)

Louffat (2012) afirma “El control debe realizarse no solo al final de un ciclo, sino permanentemente, a efectos de poder subsanar alguna deficiencia administrativa en el momento oportuno, de ahí que se apliquen controles previos, concurrentes y posteriores a las acciones administrativas” (p.330).

Marchant (2005), el desempeño y rendimiento que muestra el trabajador al realizar sus actividades. No obstante, indica que se debe tener cuidado con algunos factores que pueden afectar de nivel crítico a la conducta y el desempeño laboral como son el reconocimiento, estilo de supervisión, motivación a los funcionarios, espacio y entorno físico y la comunicación.

Para Quijano A. y Silva K. (2016) menciona que el desempeño laboral siendo rentable por medio del rendimiento y la conducta, prioriza que el operador al realizar lo destinado y trabajos asignados requiere su puesto en el ambiente laboral determinado de trabajo, de tal forma acepte probar su capacidad (p. 11).

En el presente trabajo se ha formulado el siguiente problema: ¿De qué manera el desempeño de los colaboradores del Seguro Integral de Salud impacta en la gestión administrativa del Hospital Regional Docente – Trujillo, 2018?

El presente trabajo, está orientado a generar mejores condiciones a la atención y al servicio del Sistema Integral de Salud que permitan lograr: una adecuada atención y servicio de calidad para las poblaciones más vulnerables de escasos recurso, facilitando las dificultades en el área administrativa para poder brindar un beneficio a la población en sistema de salud de todos los que acuden al Hospital Regional Docente de Trujillo. Además, se busca que esta investigación constituya una fuente de información de conocimientos y sirva como antecedente para investigaciones

futuras en este campo de la atención y servicio que se presta en Instituciones hospitalaria que cuenten con el programa del Sistema Integral de Salud.

También, se pretende constituir un modelo de gestión del Sistema de Salud orientado a mejorar las verdaderas necesidades y demandas de la población, que permitan un mejor sistema de Salud en el País para el beneficio de su población que requiere una atención sanitaria y de calidad.

También tiene un Valor teórico, será un gran aporte, como fuente de conocimientos y antecedentes para que a partir de ella se realicen futuras investigaciones. De los resultados que se obtengan en la presente investigación, estas se plantearan como acciones, incentivos y capacitaciones para disminuir las dificultades administrativas en el Sistema de Salud en el Hospital Regional Docente de Trujillo, para hallar una buena calidad en la atención y en los servicios que se van a prestar a toda la población.

Así mismo la relevancia social se justifica en que se convertirá en protocolos administrativos para un Sistema Integral de Salud eficaz, eficiente y con calidad, respetando la normativa que existe para los temas del Sistema de Salud coherentes con las políticas de salud pública nacional, regional e institucional convirtiéndose en un referente para una adecuada atención y servicios de calidad en los hospitales en la Región la Libertad que tengan el programa de Sistema Integral de Salud, así mismo que se tenga una adecuada gestión administrativa para una adecuada y rápida atención que se requiere en el sistema de salud a la vez de contar con un servicio de calidad para toda la población que se atiende en el Hospital Regional Docente de Trujillo y que cuenta con el Sistema Integral de Salud.

Implicaciones Prácticas, El aporte que brindará el presente trabajo de investigación, permitirá mejorar la distribución y uso de los recursos públicos, lo que permitirá, la prestación de servicios de salud de calidad coherentes con las necesidades de la población que acuden diariamente a las diferentes instalaciones del Hospital Regional Docente de Trujillo. Y que, además, contribuirán directamente para el cumplimiento de las políticas nacionales y regionales de salud que tengan el programa de Sistema Integral de Salud.

Utilidad metodológica; esta investigación ha sido realizado teniendo en cuenta los procedimientos metodológicos establecidos por el sistema de investigación científica, usando para ello los cuestionarios como instrumentos de recolección de información, los mismos que fueron debidamente validados. Esto permitirá contribuir con nuevas investigaciones basadas en la eficiente atención y servicios de calidad del Sistema Integral de Salud que conllevará a beneficiar a la población vulnerable de escasos recursos del país.

Justificación Legal; la presente investigación tiene sustento en el siguiente cuerpo legal; el mismo que le otorga certidumbre jurídica a nuestra investigación por tratarse instituciones públicas sujetas a control estatal; tenemos entre ellas a la Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud, la misma que crea el Seguro Integral de Salud como Organismo Público Descentralizado del Ministerio de Salud, siendo posteriormente calificado como Organismo Público Ejecutor mediante Decreto Supremo N° 034-2008-PCM.

En el presente trabajo de investigación tiene el siguiente objetivo general: Determinar el impacto del desempeño de los colaboradores del Seguro Integral de Salud en la gestión administrativa del Hospital Regional Docente – Trujillo, 2018.

Asimismo, se planteó los siguientes objetivos Específicos:

- Determinar el impacto del desempeño de los colaboradores del Seguro Integral de Salud en el Hospital Regional Docente – Trujillo, 2018.
- Determinar el impacto del servicio del Seguro Integral de Salud en el Hospital Regional Docente – Trujillo, 2018.
- Determinar el desempeño de los colaboradores del Seguro Integral de Salud y su impacto en la gestión administrativa en sus dimensiones: Liderazgo, Planificación, Organización, Dirección y Control, del Hospital Regional Docente – Trujillo, 2018.
- Determinar el desempeño de los colaboradores y su impacto en el servicio Integral de Salud en sus dimensiones: Comunicación, Atención, Capacidad de

Respuesta, Elementos Tangibles, Satisfacción del Usuario, del Hospital Regional Docente – Trujillo, 2018.

Para la presente investigación se plantea la siguiente hipótesis: El desempeño de los colaboradores del Sistema Integral de Salud tiene impacto negativo en la gestión administrativa del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2018.

III. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de Investigación

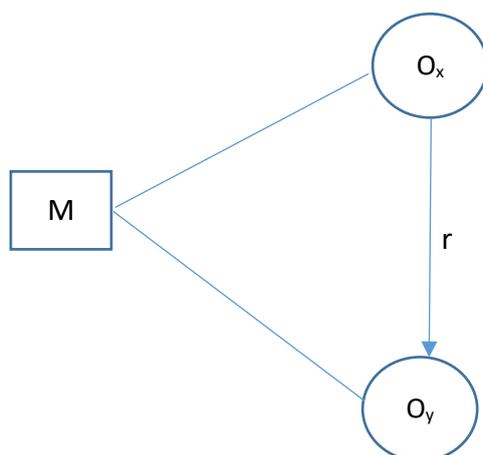
2.1.1 Tipo de investigación

La investigación es descriptiva no experimental en la que no se manipula variable alguna, es decir aquella donde no se hace variar intencionalmente las variables independientes, es decir observamos los fenómenos tal y como se dan (Kerlinger, 1979).

Referente a su finalidad, la investigación fue aplicada ya que parte de un problema que necesita ser intervenido y mejorado, empieza con la descripción integrada de la situación deficiente. (Romero, 2013).

2.1.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación del presente trabajo es transversal, correlacional causal.



Donde:

M = Muestra.

O_x = Desempeño de los Colaboradores del Servicio del Seguro Integral de Salud.

O_y = Gestión Administrativa.

r = Relación de Causalidad.

2.2 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Desempeño de los colaboradores del Seguro Integral de Salud	Evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos. Longaray (2010)	Es la medición del nivel de desempeño de los colaboradores del seguro integral de salud a través de un cuestionario de 20 ítems y está conformada de 4 dimensiones: Factor humano actitudinal, factor habilidades, condiciones de trabajo y retribución económica.	Factor humano actitudinal	Responsabilidad en el trabajo. Actitud hacia los superiores. Actitud hacia los compañeros. Cooperación en equipo. Capacidad de aceptar críticas.	Muy Alto Alto Regular Bajo Muy bajo
			Factor habilidades	Capacidad de iniciativa. Capacidad de creatividad. Capacidad manejar diversas tareas. Manejo u optimización del grupo. Adaptabilidad (temas, grupos, funciones)	
			Condiciones de trabajo	Modernización de instalaciones. Ambiente de trabajo. Equipos son idóneos. Ambiente es óptimo. Tecnología informática moderna.	
			Retribución económica	Remuneración insuficiente. Remuneración es menor a la que perciben otras personas. Remuneración de acuerdo al esfuerzo.	

				Remuneración suficiente para cubrir mis necesidades. Remuneración de acuerdo al mercado.	
Variable 2 Gestión Administrativa	Según Farro, C. (2010). Es un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: organizar, dirigir, coordinar y controlar	Es el nivel de medición global de la variable de gestión administrativa y de cada una de sus dimensiones: Planeación, organización, dirección y control. Para medirlo se aplicará un cuestionario de 20 ítems.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> . Procedimientos internos . conocimiento de las funciones de los colaboradores . Evaluación de funciones . reconocimiento cuando se cumple con sus funciones . Cumplimiento con la demanda, prontitud y calidad 	Muy Alto Alto Regular Bajo Muy bajo
			organización	<p>Las políticas públicas de administración del personal</p> <p>El personal administrativo es supervisado por los funcionarios</p> <p>El presupuesto asignado a la Institución es ejecutado de acuerdo a lo planeado</p> <p>atención de calidad por parte de la Institución de acuerdo a las normas de salud</p> <p>capacitación al personal administrativo y asistencial</p>	

			Dirección	<p>Capacitación y evaluación al personal administrativo y asistencial</p> <p>Evaluación de la gestión del personal en las funciones</p> <p>Instrucción al personal administrativo y asistencial</p> <p>Capacitación al personal para una mejora en sus funciones</p> <p>capacitación en el proceso de sistematización de la información</p>	
			Control	<p>Difusión de las exigencias para su Atención</p> <p>instrucciones para una mejor atención en beneficio de los usuarios</p> <p>relación de la Entidad con los centros de salud</p> <p>Apoyo de las empresas privadas para las acciones de atención</p> <p>necesidades de salud en la comunidad</p>	

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

La población de la investigación, hace referencia al total de personas o elementos que se va a investigar, la cual está constituida por 80 personas de ambos sexos del Área Administrativa del Hospital Regional Docente de Trujillo, Según se demuestra en la tabla siguiente:

Tabla 1:

Distribución de la población del área administrativa del Seguro Integral de Salud del Hospital Regional Docente– Trujillo, 2018.

Participantes	Población		
	Hombres	Mujeres	Total
Nombrados	18	5	23
Cas	38	19	57
TOTAL	56	24	80

Fuente. Área de recursos humanos, Hospital Regional Docente de Trujillo

2.3.2 Muestra:

Por el carácter de la investigación coincide con la población.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la adecuada realización del trabajo de investigación, es necesario saber las diferentes técnicas e instrumentos que podemos utilizar para los resultados y las conclusiones que arribaríamos. Asimismo, para la investigación vamos a utilizar la técnica de recopilación de datos, para la confiabilidad y validez de la misma.

2.4.1 Técnicas

La Encuesta: Esta técnica se aplicó a los colaboradores del Seguro Integral de Salud del Hospital Regional Docente, a fin de establecer el

conocimiento, comprensión, el impacto de la gestión administrativa en el desempleo de los colaboradores del servicio del Seguro Integral de Salud del Hospital Regional Docente de Trujillo

Análisis Documental: Está técnica recoge fuente de datos vinculadas con las variables.

Validez

La validez del contenido fue sometido a criterio de expertos contando para tal efecto con tres profesionales con experiencia en esta materia, quienes con sus sugerencias brindaran mayor calidad y especificidad al instrumento dando como aceptable los Cuestionarios de estudio.

Confiabilidad

Para ello se realizó una prueba piloto a 80 colaboradores del Seguro Integral de Salud del Hospital Regional Docente, con el fin de conocer la fiabilidad de los instrumentos a través del coeficiente del alpha de Cronbach, dado que, es una medida de correlaciones entre variables (ítems), que forman parte de la escala, y con la ayuda del programa estadístico SPSS Vers.25.0.

2.4.2 Instrumentos

El cuestionario: Ha sido elaborado en base a un conjunto de preguntas cerradas y aplicado a los de los colaboradores del servicio del Seguro Integral de Salud del Hospital Regional Docente de Trujillo; se obtuvo información de las variables en estudio:

El cuestionario aplicado a la variable 1 desempeño de los colaboradores, constó de 4 dimensiones: factor humano actitudinal, factor habilidades, condiciones de trabajo y retribución económica, con 20 ítems.

El cuestionario aplicado a la variable 2 sobre gestión administrativa, constó de 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control, con 20 ítems.

2.5 Procedimiento

Después de recolectar la información aplicando los instrumentos respectivos se procedió a realizar el análisis correspondiente respetando la metodología establecida en el presente estudio de investigación y haciendo uso de las herramientas de la Estadística descriptiva, para ello se construyó una matriz de base de datos en una hoja de cálculo en Excel 2013, en la que permitió tabular y explicar a través de tablas y gráficos de frecuencias el comportamiento de cada variable y con ayuda del programa estadístico para ciencias sociales del SPSS versión 25.0, lo que permitió dar a conocer los resultados respectivos.

2.6 Métodos de análisis de datos

Los métodos de investigación aplicados fueron: deductivo, inductivo.

Así mismo se utilizó el método estadístico descriptivo e inferencial.

- a) Estadística descriptiva: Permitted realizar la descripción de las dos variables y dimensiones, por medio de los baremos y de acuerdo a la elaboración de tablas, gráficos y porcentajes.
- b) Estadística inferencial en donde:
 - Se procedió a analizar la prueba de normalidad para verificar si la muestra alcanzaba una distribución normal o no; y un resultado estadístico.
 - Se realizó la contrastación de la hipótesis, a través de la prueba estadística de “Correlación de Spearman” utilizando el programa estadístico SPSS y Microsoft Excel. Para lo cual, permitió medir el grado de correlación que existe del análisis de las dos variables (x,y).

2.7 Aspectos éticos

En la presente investigación se protegió la identidad de cada uno de los sujetos de estudio y se tomó en cuenta las consideraciones éticas pertinentes, tales como confidencialidad, consentimiento informado, libre participación y anonimato de la información.

- Confidencialidad: la información obtenida no será revelada ni divulgada para cualquier otro fin que no sea el de la presente investigación.
- Consentimiento Informado: la finalidad es solicitar autorización a los trabajadores del Área Administrativa del Hospital Regional Docente de Trujillo, para la realización del estudio y lograr su participación de manera voluntaria.
- Libre Participación: se refiere a la participación de los trabajadores del Área Administrativa del Hospital Regional Docente de Trujillo del servicio del Seguro Integral de Salud, sin presión alguna, pero si motivándolos sobre la importancia de la investigación.
- Anonimidad: se tuvo en cuenta desde el inicio de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de los puntajes obtenidos de las variables Desempeño Laboral de los colaboradores y Gestión administrativa, en cada una de sus dimensiones respectivas.

Tabla N° 2

Comparación de los puntajes obtenidos del Desempeño Laboral de los Colaboradores y la Gestión Administrativa.

Niveles	Gestión Administrativa		Desempeño Laboral	
	F	%	F	%
Muy Alto	5	6%	8	10%
Alto	31	39%	25	31%
Regular	40	50%	33	41%
Bajo	3	4%	11	14%
Muy bajo	1	1%	3	4%
Total	80		80	

Fuente: Instrumentos aplicados al seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente – Trujillo, 2018.

Interpretación:

De la tabla N° 2, se observa que, el 31% de los colaboradores al cual se le realizó el estudio, desarrollan un alto nivel de Gestión administrativa, y un 40% desarrollan una Gestión administrativa a un nivel regular. Por otro lado, se observa que, el 41% de los colaboradores desempeñan regularmente sus labores en el seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo, así como el 31% lo desempeñan a un alto nivel.

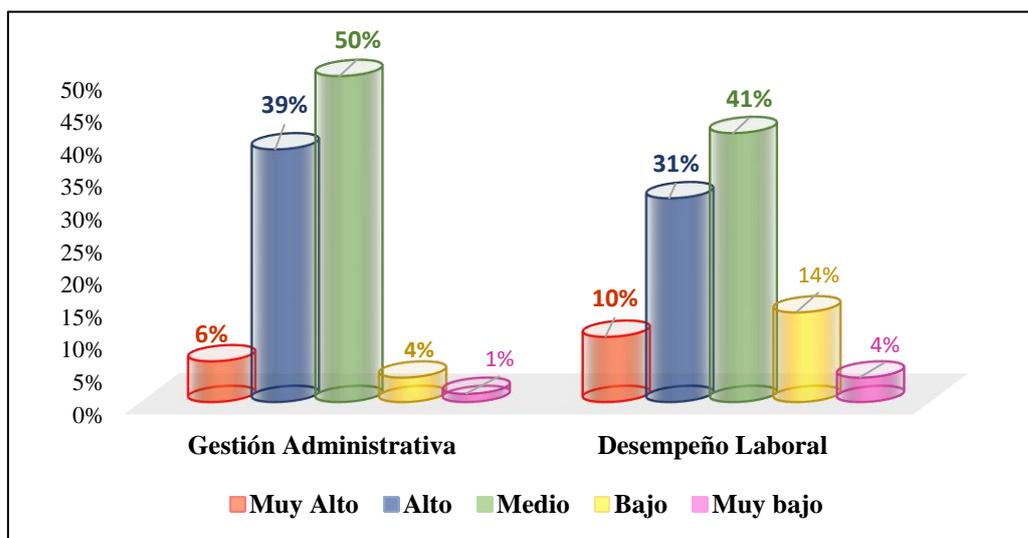


Figura N°1: Niveles de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral.

Fuente: Tabla N° 2.

Tabla N° 3

Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones del Desempeño Laboral de los colaboradores, del seguro integral de salud, del Hospital Regional – Trujillo, 2018.

Niveles	Factor Humano Actitudinal		Factor Habilidades		Condiciones de Trabajo		Retribución económica	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy Alto	8	10%	6	8%	3	4%	2	3%
Alto	34	43%	28	35%	21	26%	11	14%
Regular	26	33%	34	43%	34	43%	17	21%
Bajo	11	14%	9	11%	18	23%	41	51%
Muy bajo	1	1%	3	4%	4	5%	9	11%
Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

Fuente: Niveles de los puntajes obtenidos en las dimensiones de Gestión Administrativa seguro integral de salud, del Hospital Regional, Trujillo, 2018

Interpretación:

De la tabla N° 3, se observa que, el 43% de los colaboradores del seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo desempeñan sus labores con un alto nivel en cuanto al factor humano, así como el 33% suelen desempeñar sus habilidades regularmente, así mismo por otro lado el 43% desempeñan sus labores bajo condiciones de trabajo regularmente establecidas y lo crítico es que el 51% cuentan regularmente con una retribución económica por su desempeño laboral realizado, generando un poco de malestar en el colaborador.

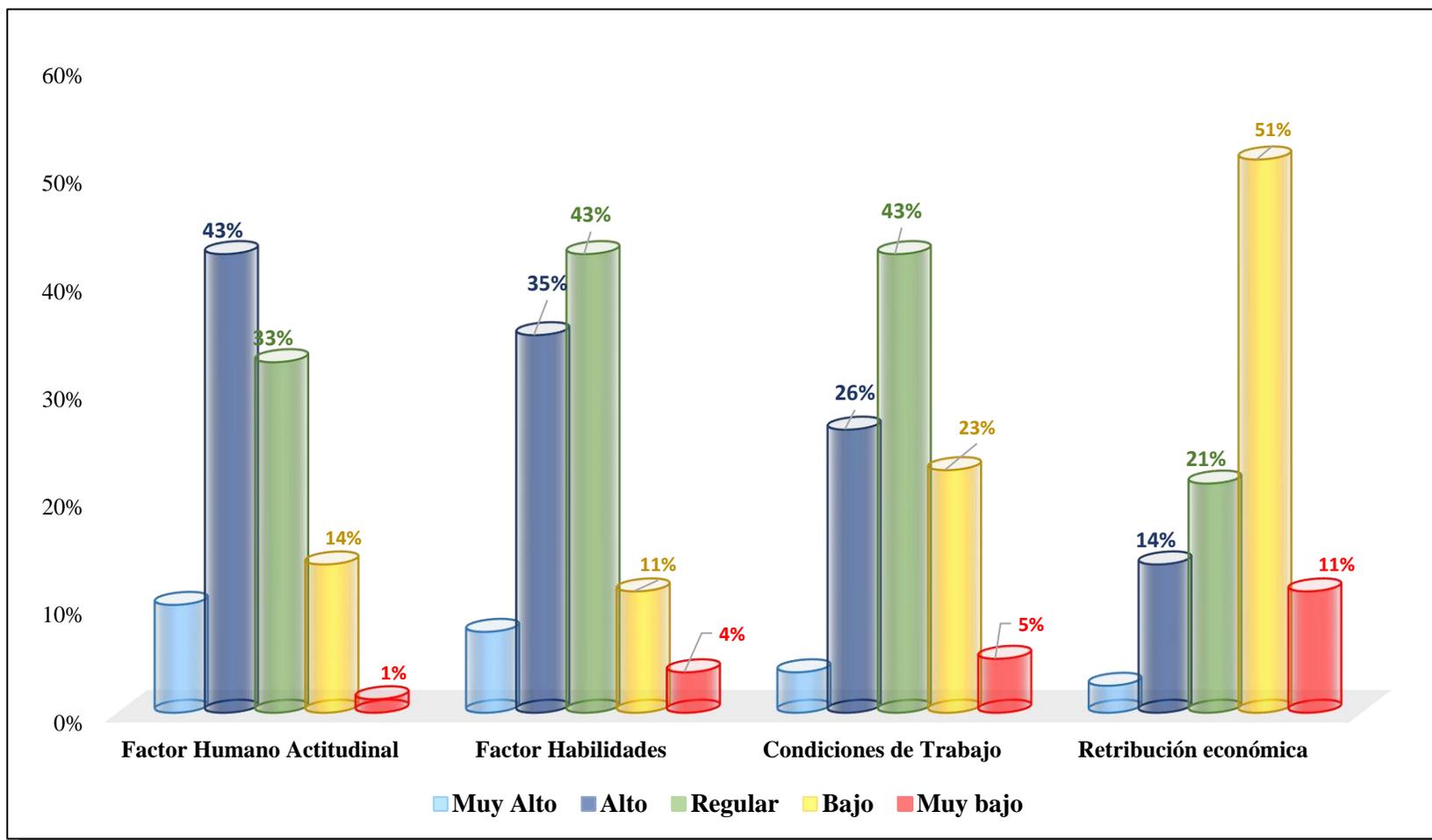


Figura N°2: Niveles de puntajes obtenidos en las dimensiones de Desempeño Laboral en el seguro integral de salud, del Hospital Regional, Trujillo, 2018
Fuente: Tabla N° 3.

Tabla N° 4

Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones en la Gestión Administrativa de los colaboradores, del seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente – Trujillo, 2018.

Niveles	Planeación		Organización		Dirección		Control	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy Alto	4	5%	4	5%	2	3%	7	9%
Alto	31	39%	30	38%	21	26%	34	43%
Regular	30	38%	39	49%	32	40%	16	20%
Bajo	13	16%	6	8%	19	24%	14	18%
Muy bajo	2	3%	1	1%	6	8%	9	11%
Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

Fuente: Instrumentos aplicados al seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente – Trujillo. 2018

Interpretación:

De la tabla N° 4, se observa que, el 31% de los colaboradores del seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo desarrollan un alto nivel de gestión administrativa con respecto a la forma de planear sus actividades, así como el 39% suelen llevar una organización regularmente, así mismo por otro lado el 40% realizan una gestión administrativa bajo una dirección regularmente conducida y el 43% cuentan con un alto nivel de control en sus actividades.

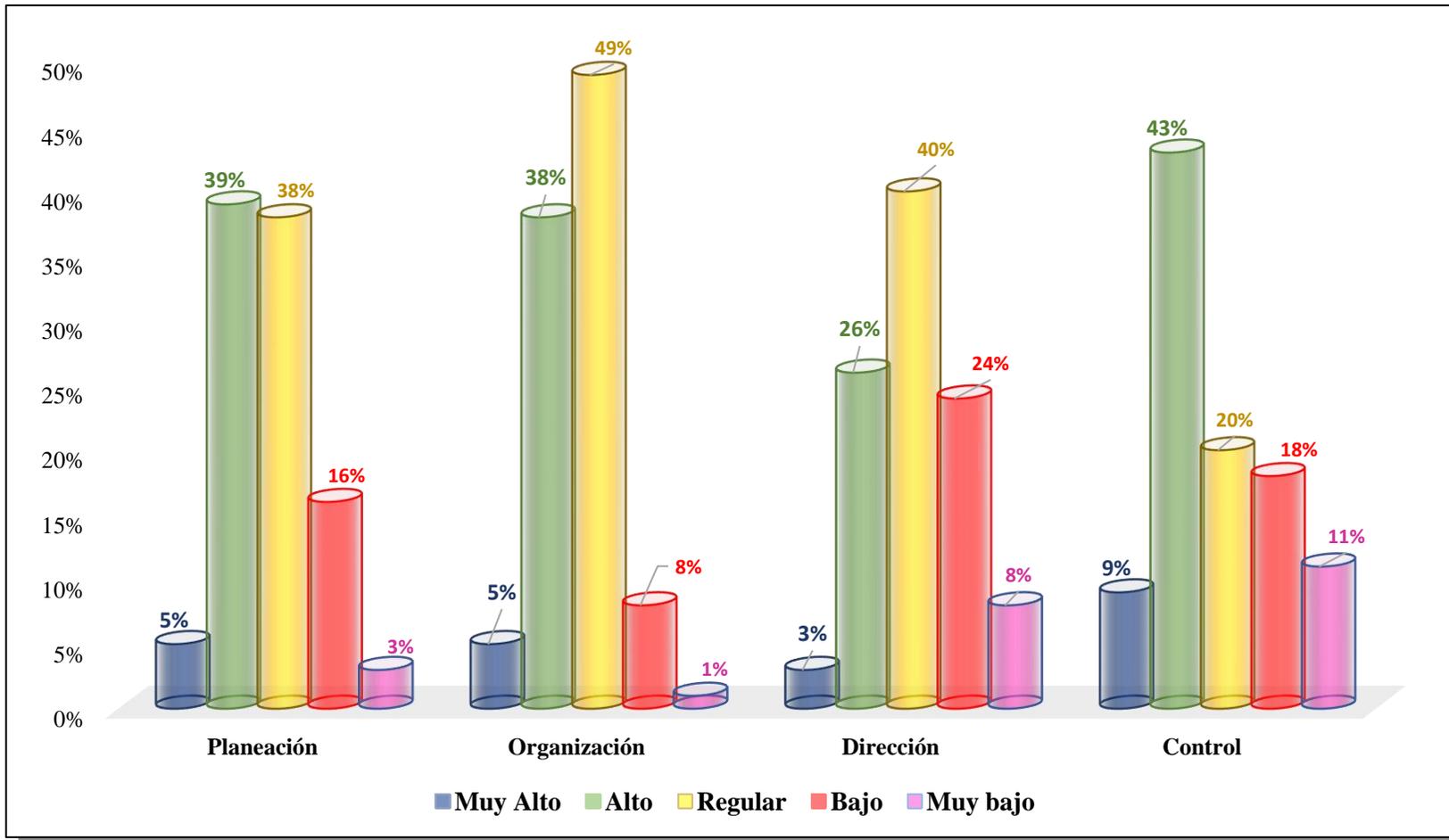


Figura N°3: Niveles de los puntajes obtenidos en las dimensiones de Gestión Administrativa seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente, Trujillo, 2018

Fuente: Tabla N° 4.

3.2. Prueba de Hipótesis

Tabla N° 5

Prueba de normalidad (Kolmogorov Smirnov), de los puntajes obtenidos de la Gestión por Administrativa y sus respectivas dimensiones en el Desempeño Laboral en el seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente, Trujillo, 2018.

Prueba no paramétrica		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DESEMPEÑO LABORAL	Planeación	Organización	Dirección	Control
N		80	80	80	80	80	80
Parámetros normales	Media	50.23	50.3125	9.91	10.038	9.98	10.2
	Desv. Desviación	6.5642	9.02722	3.13811	3.30434	2.96465	3.18566
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.062	0.07	0.117	0.07	0.102	0.095
	Positivo	0.062	0.035	0.073	0.059	0.102	0.095
	Negativo	-0.06	-0.07	-0.117	-0.07	-0.061	-0.071
Estadístico de prueba		0.062	0.07	0.117	0.07	0.102	0.095
Sig. asintótica(bilateral)		.025	.00015	.00021	.004	.004	.013

Fuente: Instrumentos aplicados al seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente – Trujillo, 2018.

Interpretación:

En la Tabla 5 se evidencia que el resultado de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de la variable Gestión Administrativa y sus respectivas dimensiones y la variable Desempeño Laboral, hay una alta significancia por cuanto se tiene un valor Sig. $P < 0.05$, por ello es una distribución estadística no normal, el cual se aplicará la prueba no paramétrica, haciendo uso del coeficiente de contingencia del estadístico de prueba de Tau-b de Kendall.

Tabla N° 6

Prueba de normalidad (Kolmogorov Smirnov), de los puntajes obtenidos de la Gestión Administrativa en el Desempeño Laboral y sus dimensiones, en los colaboradores del seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente, Trujillo, 2018.

Prueba no paramétrica		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DESEMPEÑO LABORAL	Factor Humano Actitudinal	Factor Habilidades	Condiciones de Trabajo	Retribución Económica
N		80	80	80	80	80	80
Parámetros normales	Media	50.23	50.3125	10.1875	9.864	10.137	10.234
	Desv. Desviación	6.5642	9.02722	3.21581	3.17052	3.21581	3.17052
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.062	0.07	0.123	0.102	0.123	0.102
	Positivo	0.062	0.035	0.095	0.102	0.095	0.102
	Negativo	-0.06	-0.07	-0.123	-0.078	-0.123	-0.078
Estadístico de prueba		0.062	0.07	0.123	0.102	0.123	0.102
Sig. asintótica(bilateral)		,0154	,0011	,00021	,0041	,000	,004

Fuente: Instrumentos aplicados al seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente – Trujillo, 2018.

Interpretación:

En la Tabla 6 se evidencia que el resultado de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de la variable Gestión Administrativa y la variable Desempeño Laboral con sus dimensiones respectivas, se puede observar que existe un alto nivel de significancia lo cual se tiene un valor Sig. P < 0.05, por lo tanto, se dice que es una distribución estadística no normal, el cual se aplicará la prueba no paramétrica, haciendo uso del coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall.

3.2.1 Prueba de la Hipótesis General:

H₁: El Desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud genera impacto significativo en La Gestión administrativa, del Hospital Regional Docente de Trujillo durante el año 2018.

Tabla N° 7

Tabla de contingencia de la Gestión Administrativa en el Desempeño Laboral de los colaboradores del seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo.

			DESEMPEÑO LABORAL			Total
			Regular	Alto	Muy Alto	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Regular	N	25	1	0	26
		%	31.3%	1.3%	0.0%	32.5%
	Alto	N	0	41	4	45
		%	0.0%	51.3%	5.0%	56.3%
	Muy Alto	N	0	0	9	9
		%	0.0%	0.0%	11.3%	11.3%
Total	N	25	42	13	80	
	%	31.3%	52.5%	16.3%	100.0%	

Tau-b de Kendall (τ) = 0.929 Sig. P = 0.000 < 0.05, Rho de Spearman = 0.895

Fuente: Información procesada de la base de datos, anexo N° 3

Interpretación:

En la Tabla 7 se observa que, el 51.3%, de los colaboradores desarrollan una gestión administrativa a un alto nivel, teniendo como consecuencia que su desempeño laboral también lo desarrollarán al mismo nivel; lo mismo ocurrirá si lo realizan a un nivel regular, Por otro lado en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.929$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.895; lo que demuestra que la Gestión administrativa genera impacto significativo en el Desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo, durante el año 2018.

3.2.2 Prueba de la Hipótesis Específicas:

H₁: El Desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud genera impacto significativo en la gestión administrativa en cuanto a la planeación, del Hospital Regional Docente de Trujillo, durante el año 2018.

Tabla N° 8

Tabla de contingencia de la planeación en el Desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo, durante el año 2018.

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	
		Regular	Alto	Muy Alto		
PLANEACIÓN	Muy Bajo	N	1	3	0	4
		%	1.3%	3.8%	0.0%	5.0%
	Bajo	N	4	7	5	16
		%	5.0%	8.8%	6.3%	20.0%
	Regular	N	6	11	4	21
		%	7.5%	13.8%	5.0%	26.3%
	Alto	N	12	15	2	29
		%	15.0%	18.8%	2.5%	36.3%
	Muy Alto	N	2	6	2	10
		%	2.5%	7.5%	2.5%	12.5%
Total	N	25	42	13	80	
	%	31.3%	52.5%	16.3%	100.0%	

Tau-b de Kendall (τ) = 0.874 Sig. P = 0.036 < 0.05 Rho de Spearman = 0.769

Fuente: Información procesada de la base de datos, anexo N° 3

Interpretación:

En la Tabla 8 se observa que, el 18.8%, de los colaboradores desarrollan una gestión administrativa en cuanto a la forma de planear sus actividades a un alto nivel, teniendo como consecuencia que su desempeño laboral también lo desarrollarán al mismo nivel; Por otro lado en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.874$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.769; lo que demuestra que la Gestión administrativa en cuanto a la planeación genera impacto

significativo en el Desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo, durante el año 2018.

H2: El Desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud genera impacto significativo en la Gestión administrativa en cuanto a la organización, del Hospital Regional Docente de Trujillo, durante el año 2018

Tabla N° 9

Tabla de contingencia de la organización en el Desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo, durante el año 2018.

		DESEMPEÑO LABORAL				Total
		Regular	Alto	Muy Alto		
ORGANIZACIÓN	Muy Bajo	N	0	1	0	1
		%	0.0%	1.3%	0.0%	1.3%
	Bajo	N	4	5	2	11
		%	5.0%	6.3%	2.5%	13.8%
	Regular	N	10	20	4	34
		%	12.5%	25.0%	5.0%	42.5%
	Alto	N	10	11	6	27
		%	12.5%	13.8%	7.5%	33.8%
	Muy Alto	N	1	5	1	7
		%	1.3%	6.3%	1.3%	8.8%
Total	N	25	42	13	80	
	%	31.3%	52.5%	16.3%	100.0%	

Tau-b de Kendall (τ) = 0.794 Sig. P = 0.0012 < 0.05, Rho de Spearman = 0.871

Fuente: Información procesada de la base de datos, anexo N°3.

Interpretación:

En la Tabla 9 se observa que, el 25.0%, de los colaboradores desarrollan una gestión administrativa en cuanto a la forma de organizar sus actividades a un nivel regular, pero genera un alto nivel de desempeño laboral; Por otro lado en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.794$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.871; lo que demuestra que la Gestión administrativa en cuanto a la organización genera impacto significativo en el Desempeño laboral de los

colaboradores del seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo, durante el año 2018.

H3: El Desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud genera impacto significativo en la Gestión administrativa en cuanto a la dirección, del Hospital Regional Docente de Trujillo, durante el año 2018.

Tabla N° 10

Tabla de contingencia de la dirección en el Desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo, durante el año 2018.

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	
		Regular	Alto	Muy Alto		
DIRECCIÓN	Muy Bajo	N	2	4	2	8
		%	2.5%	5.0%	2.5%	10.0%
	Bajo	N	7	6	4	17
		%	8.8%	7.5%	5.0%	21.3%
	Regular	N	8	18	4	30
		%	10.0%	22.5%	5.0%	37.5%
	Alto	N	7	11	2	20
		%	8.8%	13.8%	2.5%	25.0%
	Muy Alto	N	1	3	1	5
		%	1.3%	3.8%	1.3%	6.3%
Total	N	25	42	13	80	
	%	31.3%	52.5%	16.3%	100.0%	

Tau-b de Kendall (τ) = 0.781

Sig. P = 0.0041 < 0.05 Rho de Spearman = 0.778

Fuente: Información procesada de la base de datos, anexo N° 3.

Interpretación:

En la Tabla 10 se observa que, el 22.5%, de los colaboradores desarrollan una gestión administrativa en cuanto a la forma de direccionar sus actividades a un nivel regular, pero ni aún así esto genera un alto nivel de desempeño laboral; Por otro lado en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.781$ con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.778; lo que demuestra que la Gestión

administrativa en cuanto a dirección genera impacto significativo en el Desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo, durante el año 2018.

H4: El Desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud genera impacto significativo en la Gestión administrativa en cuanto al control, del Hospital Regional Docente de Trujillo, durante el año 2018.

Tabla N° 11

Tabla de contingencia del control en el Desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo, durante el año 2018.

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	
		Regular	Alto	Muy Alto		
CONTROL	Muy Bajo	N	1	0	0	1
		%	1.3%	0.0%	0.0%	1.3%
	Bajo	N	4	3	0	7
		%	5.0%	3.8%	0.0%	8.8%
	Regular	N	11	19	7	37
		%	13.8%	23.8%	8.8%	46.3%
	Alto	N	8	15	5	28
		%	10.0%	18.8%	6.3%	35.0%
	Muy Alto	N	1	5	1	7
		%	1.3%	6.3%	1.3%	8.8%
Total	N	25	42	13	80	
	%	31.3%	52.5%	16.3%	100.0%	

Tau-b de Kendall (τ) = 0.884

Sig. P = 0.021 < 0.0012 Rho de Spearman = 0.910

Fuente: Información procesada de la base de datos, anexo N° 3

Interpretación:

En la Tabla 11 se observa que, el 23.8%, de los colaboradores desarrollan una gestión administrativa en cuanto al control de sus actividades a un nivel regular, pero ni aun así esto genera un alto nivel de desempeño laboral; Por otro lado en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.884$ con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.910; lo que demuestra que la Gestión administrativa en cuanto a control genera impacto significativo en el Desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo, durante el año 2018.

IV. DISCUSION

Para la discusión de los resultados se trabajó con los datos de la muestra de 80 colaboradores del seguro integral de salud del Hospital Regional Docente de Trujillo. Las variables que conforman la investigación son: Desempeño laboral y gestión administrativa; con cuatro dimensiones cada una. Esto se encuentra relacionado con lo que establece Méndez (2008), señalando que la gestión administrativa es el entorno forjado por las emociones de los integrantes de un grupo u organización la cual está interrelacionado con la motivación de los empleados dentro del proceso administrativo como lo es la planeación, la organización, la dirección y el control.

En la Tabla 7 se observa que, el 51.3%, de los colaboradores desarrollan una gestión administrativa a un alto nivel, teniendo como consecuencia que su desempeño laboral también lo desarrollarán al mismo nivel; lo mismo ocurrirá si lo realizan a un nivel regular. Por otro lado en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.929$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.895; lo que demuestra que el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud genera impacto significativo en la gestión administrativa del Hospital Regional Docente de Trujillo, durante el año 2018. Este resultado coincide con lo establecido por Rojas (2018), señala que existe una correlación significativa entre el desempeño laboral de los colaboradores y la gestión administrativa en el Hospital Regional Docente de Trujillo, con un nivel de correlación positiva moderada $Rho = 0.670^{**}$, además existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$. Por lo cual de los resultados obtenidos concluimos que los colaboradores consideran que el desempeño laboral es regular con un 38.3% y la gestión administrativa es regular con un 45.0%.

De la Tabla N° 2, se observa que, el 31% de los colaboradores al cual se le realizó el estudio, desarrollan un alto nivel de Gestión administrativa, y un 40% desarrollan una Gestión administrativa a un nivel regular. Este resultado se corrobora con lo establecido por Vásquez (2018), quien señala que el nivel de la gestión administrativa se percibe en un nivel medio por el 55,6% de los usuarios de los

cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 47,0%.

Por otro lado, se observa que, el 41% de los desempeñan regularmente sus labores en el seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo, así como el 31% lo desempeñan a un alto nivel. Este resultado se corrobora con lo establecido por Rojas (2018), quien afirma que prevalencia del desempeño laboral de los trabajadores es de nivel medio (52%), el 48% tienen nivel alto, en tanto que ningún (0%) trabajador obtienen nivel medio en el desempeño laboral. Este resultado se corrobora con lo establecido por Vásquez (2018), afirma que existe una relación positiva media entre el control administrativo y la satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional Docente de Trujillo, presentando un coeficiente de correlación de 0,495** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación altamente significativa entre la variable y la dimensión; además el nivel el control administrativo se percibe en un nivel medio por el 73,5% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 47,0%.

De la Tabla N° 3, se observa que, el 31% de los colaboradores del seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo desarrollan un alto nivel de gestión administrativa con respecto a la forma de planear sus actividades, así como el 39% suelen llevar una organización regularmente, así mismo por otro lado el 40% realizan una gestión administrativa bajo una dirección regularmente conducida y el 43% cuentan con un alto nivel de control en sus actividades. Este resultado se corrobora con lo señalado por Vasquez (2018), quien señala que el 68% de los trabajadores perciben un nivel de gestión administrativa bueno: mientras que el 32% percibe un nivel de gestión administrativa regular.

De la Tabla N° 4, se observa que, el 43% de los colaboradores del seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo desempeñan sus labores con un alto nivel en cuanto al factor humano, así como el 33% suelen desempeñar sus habilidades regularmente, así mismo por otro lado el 43% desempeñan sus labores bajo condiciones de trabajo regularmente establecidas y lo critico es que el 51% cuentan regularmente con una retribución económica por su desempeño laboral

realizado, generando un poco de malestar en el colaborador. Este resultado se corrobora con lo establecido por Rojas (2018), quien concluye que existe una correlación significativa entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Trujillo, con un nivel de correlación positiva alta $Rho = 0.700^{**}$, además existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.

V. CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud impacta significativamente en la gestión administrativa del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2018. El estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.929$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.895.
- Respecto al nivel de gestión administrativa se observa que, el 31% de los colaboradores al cual se le realizó el estudio, desarrollan un alto nivel de Gestión administrativa, y un 40% desarrollan una Gestión administrativa a un nivel regular.
- Respecto al nivel de desempeño de los colaboradores, se observa que, el 41% de los desempeñan regularmente sus labores en el seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo, así como el 31% lo desempeñan a un alto nivel.
- De acuerdo al nivel de la dimensión de gestión administrativa, se aprecia, el 31% de los colaboradores del seguro integral de salud del Hospital Regional Docente de Trujillo desarrollan un alto nivel de gestión administrativa con respecto a la forma de planear sus actividades, así como el 39% suelen llevar una organización regularmente, así mismo por otro lado el 40% realizan una gestión administrativa bajo una dirección regularmente conducida y el 43% cuentan con un alto nivel de control en sus actividades.
- De acuerdo al nivel de la dimensión de desempleo de los colaboradores se aprecia, el 43% de los colaboradores del seguro integral de salud del Hospital Regional Docente de Trujillo desempeñan sus labores con un alto nivel en cuanto al factor humano, así como el 33% suelen desempeñar sus habilidades regularmente, así mismo por otro lado el 43% desempeñan sus labores bajo condiciones de trabajo regularmente establecidas y lo crítico es que el 51% cuentan regularmente con una retribución económica por su desempeño laboral realizado, generando un poco de malestar en el colaborador.

VI. RECOMENDACIONES

- Al Director del Hospital Regional Docente de Trujillo, debe efectuar la evaluación de estrategias implementadas para el fortalecimiento de la gestión administrativa con el propósito de ofrecer una atención de calidad.

- Al Director del Hospital Regional Docente de Trujillo, debe incorporar actividades relacionadas al plan de trabajo institucional, implementación, seguimiento, revisión, mejora y actualización de documentos.

- A los funcionarios del Hospital Regional Docente de Trujillo, reforzar los procesos para el mejoramiento de los servicios que brinda el seguro integral de salud, proporcionando herramientas y técnicas que permitan cumplir con los objetivos y metas, generando una buena gestión administrativa.

- A los funcionarios de la Gerencia Regional de salud La Libertad, se mejore los estándares de eficiencia y eficacia para mejorar los procesos de gestión administrativa del seguro integral de salud a través de la sistematización y el aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones para la gestión de la institución.

- Al Gerente Regional de Salud la Libertad, la supervisión constante de las necesidades, administración de trabajadores; así como la evaluación de la gestión del Hospital Regional Docente de Trujillo en el seguro integral de salud.

REFERENCIAS

- Ávila, K. (2007) “Satisfacción del usuario en relación con la atención recibida por el médico familiar en la unidad de medicina familiar N° 16”. Infonavit, la estancia, Universidad de Colima, México. Recuperado de: http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Gildardo_Guadalupe_Avila_Hernandez.pdf
- Bruce, J. (1998). “Satisfacción de los servicios de salud”. Área académica de medicina. Pachuca. México
- Chávez, L. (2018). Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital nacional Edgardo rebagliati martins- Lima, 2017 (Tesis de Grado) Universidad Cesar Vallejo, Perú
- Ferreira, E., Erasmus, D. y D Gronewald (2003) Administrative Managment. Juta - USA: FPP Productions. Recuperado de: https://books.google.com.pr/books?id=d_iPBjj75b4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- Flores, D. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú.
- Guerrero, J. (2014). Gestión del talento Humano basado en Competencias. México: Universidad Autónoma de Querétaro.
- Hurtado, D. (2008) Principios de la Administración. Medellín Colombia: Fondo Editorial ITM.
- Idalberto, Ch. (2000). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill Interamericana..
- Louffat, E. (2012) ADMINISTRACIÓN: fundamentos del proceso administrativo (3a ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Marchant, L. (2005) Actualizaciones para el Desarrollo organizacional. Chile: Universidad Viña del Mar.
- Moreno, L., M. D., Peris, F. J. y González, T. F. (2001): Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones: Teoría y estudio de casos, Prentice-Hall.
- MSPAS (2015). “Manual de Atención Integral de Salud”. Nicaragua. Ministerio de Salud. Recuperado de:

https://www.paho.org/gut/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=publications&alias=378-modelo-de-atencion-mpas&Itemid=518

- Quijano A. y Silva K. (2016). Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes civa – chiclayo 2016. (título profesional de licenciada).
- Rojas, R. (2018). Gestión Administrativa y desempeño laboral de los colaboradores en DIGERD San Isidro 2018.“. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima.Perú.
- Urdaneta, O., & Urdaneta, M. (2013). Evaluación del Desempeño y motivación del personal en los institutos de Investigaciones de Salud. Revista de Ciencias Sociales.
- Vásquez, N. (2018). “Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto Perú.
- Estrella Surichaqui, E. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del laboratorio de Essalud Grau 2016*. Lima.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRA W-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Manuel, M. P. (2018). *Gestión administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018*. Tarapoto.
- Pintado Peña, M. (2017). *Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospita Regional Docente de Trujillo, 2017*. Trujillo.

Anexo 1

Cuestionario de desempeño los colaboradores del Seguro Integral de Salud

Edad: _____

Sexo: Masculino

Femenino

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de mapa de procesos. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo (a), honesto (a) y sincero (a) en sus respuestas

Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán renovar la realidad de la gestión pública y por ende la sociedad.

- Muy bajo (0)
- Bajo (1)
- Regular (2)
- Alto (3)
- Muy alto (4)

ÍTEMS				
	1	2	3	4
FACTOR HUMANO ACTITUDINAL				
Existe responsabilidad en el trabajo				
Existe actitud hacia los superiores				
Existe actitud hacia los compañeros				
Existe cooperación en equipo				
Existe capacidad de aceptar críticas				
FACTOR HABILIDADES				
Existe capacidad de iniciativa				
Existe capacidad de creatividad				
Existe capacidad manejar diversas tareas				
Existe Manejo u optimización del grupo				

Existe Adaptabilidad (temas, grupos, funciones)				
CONDICIONES DE TRABAJO				
El seguro integral de salud posee modernas instalaciones				
El ambiente de trabajo es adecuado				
Los equipos son idóneos				
El espacio del ambiente es optimo				
El seguro integral de salud posee tecnología informática moderna				
RETRIBUCION ECONÓMICA				
La remuneración que percibo son insuficientes				
Mi remuneración es menor a la que perciben otras personas en trabajos similares				
La remuneración que percibo es de acuerdo al esfuerzo				
Mi remuneración es suficiente para cubrir mis necesidades				
Percibo aumento de remuneración de acuerdo al mercado				

Cuestionario gestión administrativa

Edad: _____

Sexo: Masculino

Femenino

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de mapa de procesos. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo (a), honesto (a) y sincero (a) en sus respuestas

Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán renovar la realidad de la gestión pública y por ende la sociedad.

- Muy bajo (0)
- Bajo (1)
- Regular (2)
- Alto (3)
- Muy alto (4)

ÍTEMS				
	1	2	3	4
PLANEACION				
Los procedimientos internos del sector están identificados				
Tiene conocimiento de las funciones de los colaboradores del servicio de				
El personal administrativo y asistencial es evaluado en sus funciones por el personal directivo en el servicio de				
El personal administrativo y asistencial es reconocido por la Entidad, cuando cumple plenamente sus funciones en el servicio				
La Institución actualmente cumple con la demanda, prontitud y calidad en atención del usuario				
ORGANIZACION				
Las políticas públicas de administración del personal tanto administrativo como asistencial, son comunicadas a los usuarios				
El personal administrativo y asistencial es supervisado por los funcionarios sobre el cumplimiento de sus funciones				
El presupuesto asignado a la Institución es ejecutado de acuerdo a lo planeado e informado de los resultados a los usuarios				
El usuario tiene derecho a recibir una atención de calidad por parte de la Institución de acuerdo a las normas de salud				
La institución periódicamente capacita al personal administrativo y asistencial para el cumplimiento de sus funciones, y para beneficio de los usuarios				

DIRECCION				
La Entidad capacita, actualiza y evalúa al personal administrativo y asistencial para mejorar la atención de los usuarios				
La Entidad evalúa la gestión del personal en las funciones de su cargo para corregir y brindar una mejor atención				
La entidad instruye al personal administrativo y asistencial en metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios				
Capacita al personal y certifica para una mejora en sus funciones en beneficio de los usuarios				
El colaborador es capacitado en el proceso de sistematización de la información para su archivacion en el sistema de la entidad en beneficio de los pacientes y funcionarios				
CONTROL				
Las exigencias de los usuarios son difundidos sistemáticamente para su atención y responder inmediatamente, mediante programas de salud para beneficios de los usuarios				
Los trabajadores aparte de atender a los usuarios, lo instruyen para una mejor atención en beneficio de los usuarios				
La relación de la Entidad con los centros de salud cercanos es de conocimiento del usuario.				
La entidad recibe el apoyo de las empresas privadas para las acciones de atención a la población				
La entidad esta vigilante a las necesidades de salud de la comunidad				

Anexo 2: Base de datos

Desempeño Laboral

Nro. De Obs	Factor Humano Actitudinal	Nivel	Factor Habilidades	Nivel	Condiciones de Trabajo	Nivel	Retribución Económica	Nivel	TOTAL	Nivel
1	5	Alto	11	Bajo	5	Alto	11	Alto	32	Bajo
2	12	Medio	10	Alto	12	Medio	10	Medio	44	Medio
3	9	Muy Alto	8	Medio	9	Muy Alto	8	Medio	34	Medio
4	9	Alto	9	Medio	9	Alto	9	Medio	36	Bajo
5	10	Bajo	14	Medio	10	Bajo	14	Alto	48	Medio
6	11	Bajo	3	Alto	11	Bajo	3	Bajo	28	Muy Bajo
7	10	Bajo	13	Medio	10	Bajo	13	Alto	46	Medio
8	11	Medio	13	Alto	11	Medio	13	Alto	48	Medio
9	14	Medio	10	Alto	14	Medio	10	Medio	48	Medio
10	12	Bajo	13	Alto	12	Bajo	13	Alto	50	Medio
11	10	Bajo	9	Medio	10	Bajo	9	Medio	38	Bajo
12	3	Medio	9	Bajo	3	Medio	9	Medio	24	Muy Bajo
13	10	Muy Alto	9	Medio	10	Muy Alto	9	Medio	38	Medio
14	9	Alto	12	Medio	9	Alto	12	Alto	42	Medio
15	5	Muy Alto	7	Bajo	5	Muy Alto	7	Medio	24	Bajo
16	7	Alto	14	Medio	7	Alto	14	Alto	42	Medio
17	14	Alto	5	Alto	14	Alto	5	Bajo	38	Medio
18	6	Muy Alto	12	Bajo	6	Muy Alto	12	Alto	36	Medio
19	9	Medio	14	Medio	9	Medio	14	Alto	46	Medio
20	14	Muy Alto	10	Alto	14	Muy Alto	10	Medio	48	Alto
21	13	Muy Alto	11	Alto	13	Muy Alto	11	Alto	48	Alto
22	3	Alto	14	Bajo	3	Alto	14	Alto	34	Bajo

23	8	Medio	16	Medio	8	Medio	16	Muy Alto	48	Medio
24	6	Bajo	17	Bajo	6	Bajo	17	Muy Alto	46	Bajo
25	11	Medio	11	Alto	11	Medio	11	Alto	44	Medio
26	9	Medio	8	Medio	9	Medio	8	Medio	34	Bajo
27	6	Medio	12	Bajo	6	Medio	12	Alto	36	Bajo
28	10	Medio	13	Medio	10	Medio	13	Alto	46	Medio
29	14	Medio	5	Alto	14	Medio	5	Bajo	38	Bajo
30	14	Muy Bajo	5	Alto	14	Muy Bajo	5	Bajo	38	Muy Bajo
31	9	Alto	9	Medio	9	Alto	9	Medio	36	Medio
32	7	Muy Bajo	11	Medio	7	Muy Bajo	11	Alto	36	Muy Bajo
33	16	Medio	9	Muy Alto	16	Medio	9	Medio	50	Medio
34	8	Alto	10	Medio	8	Alto	10	Medio	36	Medio
35	9	Medio	9	Medio	9	Medio	9	Medio	36	Bajo
36	7	Medio	12	Medio	7	Medio	12	Alto	38	Bajo
37	10	Bajo	8	Medio	10	Bajo	8	Medio	36	Bajo
38	10	Medio	10	Medio	10	Medio	10	Medio	40	Medio
39	5	Medio	5	Bajo	5	Medio	5	Bajo	20	Muy Bajo
40	7	Bajo	18	Medio	7	Bajo	18	Muy Alto	50	Medio
41	16	Bajo	12	Muy Alto	16	Bajo	12	Alto	56	Medio
42	11	Medio	5	Alto	11	Medio	5	Bajo	32	Bajo
43	13	Muy Alto	13	Alto	13	Muy Alto	13	Alto	52	Muy Alto
44	11	Alto	8	Alto	11	Alto	8	Medio	38	Medio
45	13	Bajo	10	Alto	13	Bajo	10	Medio	46	Medio
46	0	Medio	12	Muy Bajo	0	Medio	12	Alto	24	Muy Bajo
47	8	Alto	8	Medio	8	Alto	8	Medio	32	Bajo
48	10	Medio	8	Medio	10	Medio	8	Medio	36	Bajo
49	10	Alto	10	Medio	10	Alto	10	Medio	40	Medio

50	12	Muy Alto	8	Alto	12	Muy Alto	8	Medio	40	Medio
51	7	Bajo	10	Medio	7	Bajo	10	Medio	34	Muy Bajo
52	10	Muy Alto	11	Medio	10	Muy Alto	11	Alto	42	Alto
53	9	Medio	9	Medio	9	Medio	9	Medio	36	Bajo
54	9	Medio	9	Medio	9	Medio	9	Medio	36	Bajo
55	10	Alto	6	Medio	10	Alto	6	Bajo	32	Bajo
56	11	Medio	8	Alto	11	Medio	8	Medio	38	Bajo
57	7	Medio	11	Medio	7	Medio	11	Alto	36	Bajo
58	10	Medio	13	Medio	10	Medio	13	Alto	46	Medio
59	11	Medio	14	Alto	11	Medio	14	Alto	50	Medio
60	15	Medio	10	Muy Alto	15	Medio	10	Medio	50	Medio
61	15	Muy Alto	11	Muy Alto	15	Muy Alto	11	Alto	52	Alto
62	9	Alto	9	Medio	9	Alto	9	Medio	36	Bajo
63	11	Muy Alto	11	Alto	11	Muy Alto	11	Alto	44	Alto
64	12	Medio	10	Alto	12	Medio	10	Medio	44	Medio
65	11	Muy Bajo	14	Alto	11	Muy Bajo	14	Alto	50	Bajo
66	12	Medio	11	Alto	12	Medio	11	Alto	46	Medio
67	16	Bajo	11	Muy Alto	16	Bajo	11	Alto	54	Medio
68	5	Muy Alto	14	Bajo	5	Muy Alto	14	Alto	38	Medio
69	9	Muy Alto	6	Medio	9	Muy Alto	6	Bajo	30	Medio
70	8	Bajo	16	Medio	8	Bajo	16	Muy Alto	48	Medio
71	10	Alto	11	Medio	10	Alto	11	Alto	42	Medio
72	11	Muy Alto	9	Alto	11	Muy Alto	9	Medio	40	Medio
73	9	Medio	16	Medio	9	Medio	16	Muy Alto	50	Medio
74	13	Alto	5	Alto	13	Alto	5	Bajo	36	Bajo
75	17	Alto	8	Muy Alto	17	Alto	8	Medio	50	Alto
76	10	Alto	6	Medio	10	Alto	6	Bajo	32	Bajo
77	10	Muy Alto	8	Medio	10	Muy Alto	8	Medio	36	Medio

78	5	Bajo	5	Bajo	5	Bajo	5	Bajo	20	Muy Bajo
79	10	Muy Alto	6	Medio	10	Muy Alto	6	Bajo	32	Medio
80	11	Alto	16	Alto	11	Alto	16	Muy Alto	54	Alto

Gestión administrativa

Nro. De Obs	Planeación	Nivel	Organización	Nivel	Dirección	Nivel	Control	Nivel	TOTAL	Nivel
1	16	Muy Alto	5	Bajo	5	Bajo	14	Alto	40	Medio
2	12	Alto	4	Muy Alto	8	Medio	7	Medio	31	Bajo
3	5	Bajo	12	Alto	14	Alto	8	Medio	39	Medio
4	11	Alto	12	Alto	11	Alto	6	Bajo	40	Medio
5	15	Muy Alto	14	Alto	8	Medio	15	Muy Alto	52	Muy Alto
6	10	Medio	13	Alto	4	Bajo	11	Alto	38	Medio
7	9	Medio	14	Alto	9	Medio	11	Alto	43	Alto
8	9	Medio	7	Medio	9	Medio	6	Bajo	31	Medio
9	5	Bajo	13	Alto	13	Alto	8	Medio	39	Medio
10	9	Medio	8	Medio	9	Medio	11	Alto	37	Medio
11	7	Bajo	18	Muy Alto	7	Medio	9	Medio	41	Alto
12	5	Bajo	10	Medio	8	Medio	16	Muy Alto	39	Medio
13	6	Bajo	10	Medio	16	Muy Alto	14	Alto	46	Alto
14	7	Bajo	13	Alto	11	Alto	10	Medio	41	Medio
15	12	Alto	13	Alto	9	Medio	11	Alto	45	Muy Alto
16	11	Alto	14	Alto	10	Medio	8	Medio	43	Alto
17	16	Muy Alto	8	Medio	9	Medio	15	Muy Alto	48	Alto
18	12	Alto	8	Medio	13	Alto	4	Bajo	37	Medio
19	5	Bajo	15	Muy Alto	5	Bajo	9	Medio	34	Medio
20	5	Bajo	8	Medio	10	Medio	5	Bajo	28	Bajo
21	7	Bajo	10	Medio	10	Medio	14	Alto	41	Medio

22	14	Muy Alto	9	Medio	10	Medio	15	Muy Alto	48	Alto
23	13	Alto	5	Muy Alto	11	Alto	12	Alto	41	Medio
24	10	Medio	9	Medio	16	Muy Alto	9	Medio	44	Alto
25	16	Muy Alto	16	Muy Alto	11	Alto	3	Bajo	46	Alto
26	13	Alto	10	Medio	12	Alto	5	Bajo	40	Medio
27	10	Medio	13	Alto	13	Alto	9	Medio	45	Alto
28	8	Medio	8	Medio	8	Medio	8	Medio	32	Bajo
29	12	Alto	12	Alto	16	Muy Alto	10	Medio	50	Muy Alto
30	10	Medio	7	Medio	10	Medio	10	Medio	37	Medio
31	4	Muy Bajo	8	Medio	10	Medio	16	Muy Alto	38	Medio
32	11	Alto	15	Muy Alto	5	Bajo	15	Muy Alto	46	Alto
33	7	Bajo	15	Muy Alto	12	Alto	17	Muy Alto	51	Alto
34	14	Muy Alto	10	Medio	10	Medio	7	Medio	41	Medio
35	13	Alto	10	Medio	6	Bajo	14	Alto	43	Medio
36	10	Medio	14	Alto	8	Medio	10	Medio	42	Medio
37	11	Alto	1	Muy Alto	12	Alto	10	Medio	34	Medio
38	6	Bajo	4	Muy Alto	9	Medio	6	Bajo	25	Bajo
39	10	Medio	5	Muy Alto	10	Medio	11	Alto	36	Bajo
40	2	Muy Bajo	9	Medio	12	Alto	11	Alto	34	Bajo
41	10	Medio	14	Alto	8	Medio	9	Medio	41	Alto
42	11	Alto	14	Alto	14	Alto	9	Medio	48	Alto
43	13	Alto	12	Alto	7	Medio	6	Bajo	38	Medio
44	13	Alto	16	Muy Alto	6	Bajo	16	Muy Alto	51	Alto
45	13	Alto	9	Medio	11	Alto	12	Alto	45	Alto
46	9	Medio	6	Muy Alto	9	Medio	7	Medio	31	Medio
47	7	Bajo	8	Medio	8	Medio	15	Muy Alto	38	Medio
48	15	Muy Alto	14	Alto	12	Alto	8	Medio	49	Alto
49	14	Muy Alto	10	Medio	16	Muy Alto	12	Alto	52	Muy Alto
50	9	Medio	14	Alto	9	Medio	10	Medio	42	Medio
51	3	Muy Bajo	9	Medio	12	Alto	10	Medio	34	Medio

52	11	Alto	3	Muy Alto	12	Alto	15	Muy Alto	41	Medio
53	10	Medio	7	Medio	13	Alto	12	Alto	42	Alto
54	8	Medio	8	Medio	6	Bajo	12	Alto	34	Medio
55	13	Alto	10	Medio	10	Medio	11	Alto	44	Alto
56	11	Alto	13	Alto	7	Medio	9	Medio	40	Medio
57	6	Bajo	11	Alto	11	Alto	11	Alto	39	Medio
58	11	Alto	5	Muy Alto	6	Bajo	4	Bajo	26	Muy Bajo
59	8	Medio	11	Alto	6	Bajo	11	Alto	36	Bajo
60	12	Alto	9	Medio	9	Medio	4	Bajo	34	Bajo
61	5	Bajo	9	Medio	14	Alto	13	Alto	41	Alto
62	11	Alto	9	Medio	10	Medio	6	Bajo	36	Bajo
63	12	Alto	10	Medio	9	Medio	9	Medio	40	Alto
64	16	Muy Alto	7	Medio	14	Alto	9	Medio	46	Alto
65	7	Bajo	17	Muy Alto	12	Alto	4	Bajo	40	Alto
66	10	Medio	8	Medio	11	Alto	8	Medio	37	Medio
67	12	Alto	11	Alto	8	Medio	10	Medio	41	Medio
68	11	Alto	12	Alto	12	Alto	7	Medio	42	Medio
69	11	Alto	9	Medio	12	Alto	8	Medio	40	Medio
70	7	Bajo	12	Alto	9	Medio	14	Alto	42	Medio
71	14	Muy Alto	11	Alto	8	Medio	10	Medio	43	Alto
72	11	Alto	8	Medio	10	Medio	11	Alto	40	Medio
73	8	Medio	6	Muy Alto	7	Medio	8	Medio	29	Bajo
74	3	Muy Bajo	11	Alto	12	Alto	16	Muy Alto	42	Medio
75	8	Medio	10	Medio	9	Medio	11	Alto	38	Medio
76	11	Alto	11	Alto	8	Medio	6	Bajo	36	Medio
77	8	Medio	6	Muy Alto	14	Alto	15	Muy Alto	43	Medio
78	10	Medio	9	Medio	17	Muy Alto	11	Alto	47	Alto
79	11	Alto	11	Alto	7	Medio	14	Alto	43	Medio
80	12	Alto	4	Muy Alto	4	Bajo	11	Alto	31	Bajo

VARIABLE 2: GESTIÓN	Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - ¿El seguro integral de salud posee modernas instalaciones? - ¿El ambiente de trabajo es adecuado? - ¿Los equipos son idóneos? - ¿El espacio del ambiente es óptimo? - ¿El seguro integral de salud posee tecnología informática moderna? 	<p>Condiciones de Trabajo Consiste en las condiciones donde se desarrollan sus labores los trabajadores de la institución.</p>						X		X		X		
	Reducción Económica	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La remuneración que percibo son insuficientes? - ¿Mi remuneración es menor a la que perciben otras personas en trabajos similares? - ¿La remuneración que percibo es de acuerdo al esfuerzo? - ¿Mi remuneración es suficiente para cubrir mis necesidades? - ¿Percibo aumento de remuneración de acuerdo al mercado? 	<p>Reducción Económica Consiste en las remuneraciones de los trabajadores de la institución.</p>						X		X		X		
	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Los procedimientos internos del sector están identificados? - ¿Tiene conocimiento de las funciones de los colaboradores? - ¿El personal administrativo y asistencial es 	<p>Planeación constituyen un plan de una organización para cumplir con sus metas para un mejor servicio a la ciudadanía</p>						X		X		X		

	capacita al personal administrativo y asistencial para el cumplimiento de sus funciones, y para beneficio de los usuarios?																		
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La Entidad capacita, actualiza y evalúa al personal administrativo y asistencial para mejorar la atención de los usuarios? - ¿La Entidad evalúa la gestión del personal en las funciones de su cargo para corregir y brindar una mejor atención? - ¿La entidad instruye al personal administrativo y asistencial en metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios? - ¿Capacita al personal y certifica para una mejora en sus funciones en beneficio de los usuarios? - ¿El colaborador es capacitado en el proceso de sistematización de la información para su archivaración en el sistema de la entidad en beneficio de los pacientes y funcionarios? 	<p>Dirección Son todas las actividades y acciones que implementa una organización para sus fines.</p>						X	X	X	X								

	Control	<p>-¿Las exigencias de los usuarios son difundidos sistemáticamente para su atención y responder inmediatamente, mediante programas de salud para beneficios de los usuarios?</p> <p>-¿Los trabajadores aparte de atender a los usuarios, lo instruyen para una mejor atención en beneficio de los usuarios?</p> <p>-¿La relación de la Entidad con los usuarios es buena?</p> <p>-¿La entidad recibe el apoyo de las empresas privadas para las acciones de atención a la población?</p> <p>-¿La entidad esta vigilante a las necesidades de salud de la comunidad?</p>	<p>Control Constituye el control y manejo de la institución para sus fines en un mejor servicio.</p>						X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
--	---------	--	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Cuestionario

OBJETIVO

Determinar el impacto del desempeño de los colaboradores en la Gestión Administrativa:

DIRIGIDO A

Los colaboradores del Seguro Integral de Salud del Hospital Regional Docente de Trujillo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Valiente Saldana, Yoni Mateo.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

Doctor.

VALORACIÓN

: De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la relación que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente


FIRMA DEL EVALUADOR

1. o cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Observaciones:	


FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE 2: GESTIÓN	Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - ¿El seguro integral de salud posee modernas instalaciones? - ¿El ambiente de trabajo es adecuado? - ¿Los equipos son idóneos? - ¿El espacio del ambiente es óptimo? - ¿El seguro integral de salud posee tecnología informática moderna? 	<p>Condiciones de Trabajo Consiste en las condiciones donde se desarrollan sus labores los trabajadores de la institución.</p>						X	X	X	X		
	Reducción Económica	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La remuneración que percibo son insuficientes? - ¿Mi remuneración es menor a la que perciben otras personas en trabajos similares? - ¿La remuneración que percibo es de acuerdo al esfuerzo? - ¿Mi remuneración es suficiente para cubrir mis necesidades? - ¿Percibo aumento de remuneración de acuerdo al mercado? 	<p>Reducción Económica Consiste en las remuneraciones de los trabajadores de la institución.</p>						X	X	X	X		
	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Los procedimientos internos del sector están identificados? - ¿Tiene conocimiento de las funciones de los colaboradores? - ¿El personal administrativo y asistencial es 	<p>Planeación consistuyen un plan de una organización para cumplir con sus metas para un mejor servicio a la ciudadanía</p>						X	X	X	X		

	capacita al personal administrativo y asistencial para el cumplimiento de sus funciones, y para beneficio de los usuarios?																	
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La Entidad capacita, actualiza y evalúa al personal administrativo y asistencial para mejorar la atención de los usuarios? - ¿La Entidad evalúa la gestión del personal en las funciones de su cargo para corregir y brindar una mejor atención? - ¿La entidad instruye al personal administrativo y asistencial en metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios? - ¿Capacita al personal y certifica para una mejora en sus funciones en beneficio de los usuarios? - ¿El colaborador es capacitado en el proceso de sistematización de la información para su archivación en el sistema de la entidad en beneficio de los pacientes y funcionarios? 	<p>Dirección Son todas las actividades y acciones que implementa una organización para sus fines.</p>						X	X	X	X							

	Control	<p>-¿Las exigencias de los usuarios son difundidos sistemáticamente para su atención y responder inmediatamente, mediante programas de salud para beneficios de los usuarios?</p> <p>-¿Los trabajadores aparte de atender a los usuarios, lo instruyen para una mejor atención en beneficio de los usuarios?</p> <p>-¿La relación de la Entidad con los usuarios es buena?</p> <p>-¿La entidad recibe el apoyo de las empresas privadas para las acciones de atención a la población?</p> <p>-¿La entidad esta vigilante a las necesidades de salud de la comunidad?</p>	<p>Control Constituye el control y manejo de la institución para sus fines en un mejor servicio.</p>						X		X		X		X		X		X		X		X	
--	---------	--	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO
OBJETIVO : DETERMINAR EL IMPACTO DEL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DIRIGIDO A : LOS COLABORADORES DEL SIS DEL HOSPITAL REGIONAL BOGOTÁ DE TRUJILLO
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PEREDA GONILLO VICTOR IVON
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MG FINANZAS

VALORACIÓN

: De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la relación que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente


 Mg. Victor Ivon Pereda Gonillo
 C.I. 302.302
 FIRMA DEL EVALUADOR

1. o cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Observaciones:	


Mg. Victor Ivan Peres Cuamilo
CUESPE: 323
COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU
REGION LA LIBERTAD

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE 2: GESTIÓN	Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - ¿El seguro integral de salud posee modernas instalaciones? - ¿El ambiente de trabajo es adecuado? - ¿Los equipos son idóneos? - ¿El espacio del ambiente es óptimo? - ¿El seguro integral de salud posee tecnología informática moderna? 	<p>Condiciones de Trabajo Consiste en las condiciones donde se desarrollan sus labores los trabajadores de la institución.</p>						X	X	X	X		
	Reducción Económica	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La remuneración que percibo son insuficientes? - ¿Mi remuneración es menor a la que perciben otras personas en trabajos similares? - ¿La remuneración que percibo es de acuerdo al esfuerzo? - ¿Mi remuneración es suficiente para cubrir mis necesidades? - ¿Percibo aumento de remuneración de acuerdo al mercado? 	<p>Reducción Económica Consiste en las remuneraciones de los trabajadores de la institución.</p>						X	X	X	X		
	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Los procedimientos internos del sector están identificados? - ¿Tiene conocimiento de las funciones de los colaboradores? - ¿El personal administrativo y asistencial es 	<p>Planeación constituyen un plan de una organización para cumplir con sus metas para un mejor servicio a la ciudadanía</p>						X	X	X	X		

	capacita al personal administrativo y asistencial para el cumplimiento de sus funciones, y para beneficio de los usuarios?																		
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La Entidad capacita, actualiza y evalúa al personal administrativo y asistencial para mejorar la atención de los usuarios? - ¿La Entidad evalúa la gestión del personal en las funciones de su cargo para corregir y brindar una mejor atención? - ¿La entidad instruye al personal administrativo y asistencial en metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios? - ¿Capacita al personal y certifica para una mejora en sus funciones en beneficio de los usuarios? - ¿El colaborador es capacitado en el proceso de sistematización de la información para su archivación en el sistema de la entidad en beneficio de los pacientes y funcionarios? 	<p>Dirección Son todas las actividades y acciones que implementa una organización para sus fines.</p>							X	X	X	X							

	Control	<p>-¿Las exigencias de los usuarios son difundidos sistemáticamente para su atención y responder inmediatamente, mediante programas de salud para beneficios de los usuarios?</p> <p>-¿Los trabajadores aparte de atender a los usuarios, lo instruyen para una mejor atención en beneficio de los usuarios?</p> <p>-¿La relación de la Entidad con los usuarios es buena?</p> <p>-¿La entidad recibe el apoyo de las empresas privadas para las acciones de atención a la población?</p> <p>-¿La entidad esta vigilante a las necesidades de salud de la comunidad?</p>	<p>Control Constituye el control y manejo de la institución para sus fines en un mejor servicio.</p>						X		X		X		X		X		X		X		
--	---------	--	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario
OBJETIVO : Determinar el impacto del desempeño de los colaboradores en la Gestión Administrativa.
DIRIGIDO A : Los Colaboradores del SIS del Hospital Regional Docente de Tuzillo.
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Loyola Salvador, Esther Elizabeth.
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

VALORACIÓN : De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la relación que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

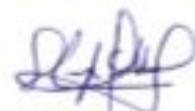
Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



FIRMA DEL EVALUADOR

1. o cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Observaciones:	



FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 4

Matriz de consistencia

INTRODUCCION	MARCO METODOLOGICO			RESULTADOS	DISCUSION	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p>ANTECEDENTES: En cuanto a los antecedentes de la presente la investigación a nivel internacional tenemos que Flores (2017). En su Tesis Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016; para Optar el grado de maestro en gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo; llega a las conclusiones: La inquietud por la Calidad de atención es una de las variables más importantes en toda gestión en salud. Hay diversas formas para evaluar de la atención que se brinda a los usuarios, es decir la calidad de atención, por ello se realizó este estudio y se obtuvo un resultado final evaluando las variables para recoger la realidad y mediante el método estadístico SPSS 21, plantear las medidas que mejoren dichos resultados. Los resultados de la gestión administrativa donde solo para 7 encuestados que representa el 5.8 % de la población consideran que la gestión es mala; para 73 (60.8%) el nivel es regular y 40 (33.3%) consideran que el nivel es bueno. Estos resultados estarían indicando que la aplicación de la gestión administrativa va de</p>	<p>VARIABLES</p>	<p>DIMENSIONES</p>	<p>INDICADORES</p>	<p>Los resultados que se encontraron han sido analizados de acuerdo a los objetivos e hipótesis que se propusieron al inicio de la investigación; razón por la cual se usó metodología cuantitativa, que permitió tabular de modo preciso los datos que se obtuvieron como resultado de la aplicación de cuestionarios, utilizamos para tal finalidad el coeficiente estadístico de pearson.</p>	<p>Para la discusión de los resultados se trabajó con los datos de la muestra de 80 colaboradores del seguro integral de salud del Hospital Regional Docente de Trujillo. Las variables que conforman la investigación son: Desempeño laboral y gestión administrativa; con cuatro dimensiones cada una. Esto se encuentra relacionado con lo que establece Méndez (2008), señalando que la</p>	<p>De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud impacta significativamente en la gestión administrativa del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2018. El estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.929$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.895.</p>	<p>Al Director del Hospital Regional Docente de Trujillo, debe efectuar la evaluación de estrategias implementadas para el fortalecimiento de la gestión administrativa con el propósito de ofrecer una atención de calidad.</p>
	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Desempeño de los colaboradores del Seguro Integral de Salud.</p>	<p>Factor humano actitudinal</p>	<p>Responsabilidad en el trabajo. Actitud hacia los superiores. Actitud hacia los compañeros. Cooperación en equipo. Capacidad de aceptar críticas</p>	<p>METODOLOGIA:</p>	<p>El estudio es no experimental</p>	<p>El estudio es no experimental</p>	<p>El estudio es no experimental</p>
	<p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también</p>	<p>Factor habilidades</p>	<p>Capacidad de iniciativa. Capacidad de creatividad. Capacidad manejar diversas tareas. Manejo u optimización del grupo. Adaptabilidad (temas, grupos, funciones).</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO:</p>	<p>El estudio es no experimental</p>	<p>El estudio es no experimental</p>	<p>El estudio es no experimental</p>
	<p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también</p>	<p>Condiciones de trabajo</p>	<p>Modernización de instalaciones. Ambiente de trabajo. Equipos son idóneos. Ambiente es óptimo. Tecnología informática moderna.</p>	<p>DISEÑO:</p>	<p>El diseño es correlacional causal</p>	<p>El diseño es correlacional causal</p>	<p>El diseño es correlacional causal</p>
<p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también</p>	<p>Retribución económica</p>	<p>Remuneración insuficiente. Remuneración es menor a la que perciben otras personas. Remuneración de acuerdo al esfuerzo.</p>	<p>DISEÑO:</p>	<p>El diseño es correlacional causal</p>	<p>El diseño es correlacional causal</p>	<p>Al Director</p>	

<p>regular a bueno. Los resultados de la calidad de servicio donde solo para 11 encuestados que representa el 9.17 % de la población consideran que la calidad del servicio es mala; para 52 (43.33%) el nivel es regular y 57 (47.5%) consideran que el nivel es bueno. Estos resultados nos indican que la calidad de servicio es regular.</p> <p>La correlación no paramétricas de la Gestión administrativa y la calidad deservicio, es el coeficiente de correlación 0.012 indica que el grado de correlación es muy baja, casi nula y el nivel de significación $p: 0.893 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La gestión administrativa y la calidad de servicio no tienen relación causal.</p> <p>Vásquez (2018). Tesis "Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018"; para Optar el grado de maestra en gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. llega a las conclusiones:</p>	<p>parte de la gestión de recursos humanos.</p> <p>Longaray (2010).</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL</p> <p>Es la medición del nivel de desempeño de los colaboradores del seguro integral de salud a través de un cuestionario de 20 ítems y está conformada de 4 dimensiones:</p> <p>Factor humano actitudinal, factor habilidades, condiciones de trabajo y retribución económica.</p> <p>ESCALA DE MEDICION:</p> <p>Ordinal de tipo Likert:</p>		<p>Remuneración suficiente para cubrir mis necesidades.</p> <p>Remuneración de acuerdo al mercado.</p>	<p>POBLACION:</p> <p>La población de la investigación, hace referencia al total de personas o elementos que se va a investigar, la cual está constituida por 80 personas de ambos sexos del Área Administrativa del Hospital Regional Docente de Trujillo.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>La muestra participante está conformada por 80</p>		<p>administrativa es el entorno forjado por las emociones de los integrantes de un grupo u organización la cual está interrelacionado con la motivación de los empleados dentro del proceso administrativo como lo es la planeación, la organización, la dirección y el control.</p> <p>En la Tabla 7 se observa que, el 51.3% de los colaboradores desarrollan una gestión administrativa a un alto nivel, teniendo como consecuencia que su desempeño</p>	<p>Respecto al nivel de gestión administrativa se observa que, el 31% de los colaboradores al cual se le realizó el estudio, desarrollan un alto nivel de Gestión administrativa, y un 40% desarrollan una Gestión administrativa a un nivel regular.</p> <p>Respecto al nivel de desempeño de los colaboradores, se observa que, el 41% de los desempeñan regularmente sus labores en el seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo, así como el 31% lo</p>	<p>del Hospital Regional Docente de Trujillo, debe incorporar actividades relacionadas al plan de trabajo institucional, implementación, seguimiento, revisión, mejora y actualización de documentos.</p> <p>A los funcionarios del Hospital Regional Docente</p>
--	--	--	--	--	--	---	---	---

<p>Existe una relación directa y positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud SISA, presentando un coeficiente de correlación de 0,617** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación altamente significativa entre las variables; además el nivel de la gestión administrativa se percibe en un nivel medio por el 55,6% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 47,0%.</p> <p>5.2. Existe una relación positiva media entre la planificación administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud SISA, presentando un coeficiente de correlación de 0,506** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación altamente significativa entre la variable y la dimensión; además el nivel de la planificación administrativa se percibe en un nivel medio por el 74,8% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 55,0%.</p> <p>5.3. Existe una relación positiva media entre la organización administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud SISA, presentando un coeficiente de correlación de 0,516** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación altamente significativa entre la variable y la dimensión; además el nivel de la organización administrativa se percibe en un nivel medio por el 53,0% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Gestión Administrativa</p>	<p>Planeación</p> <p>Procedimientos internos. Conocimiento de las funciones de los colaboradores. Evaluación de funciones. Reconocimiento cuando se cumple con sus funciones. Cumplimiento con la demanda, prontitud y calidad.</p>	<p>colaboradores del Seguro Integral de Salud del Hospital Regional Docente de Trujillo.</p>	<p>TECNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La encuesta • Análisis Documental <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>El cuestionario</p>	<p>laboral también lo desarrollarán al mismo nivel; lo mismo ocurrirá si lo realizan a un nivel regular. Por otro lado en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.929$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.895; lo que demuestra que el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud genera impacto significativo en la gestión administrativa del Hospital Regional Docente de Trujillo,</p>	<p>desempeñan a un alto nivel. De acuerdo al nivel de la dimensión de gestión administrativa, se aprecia, el 31% de los colaboradores del seguro integral de salud del Hospital Regional Docente de Trujillo desarrollan un alto nivel de gestión administrativa con respecto a la forma de planear sus actividades, así como el 39% suelen llevar una organización regularmente, así mismo por otro lado el 40% realizan una gestión administrativa bajo una dirección regularmente conducida y el 43% cuentan con un alto nivel de control en sus actividades. De acuerdo al nivel de la dimensión de</p>	<p>de Trujillo, reforzar los procesos para el mejoramiento de los servicios que brinda el seguro integral de salud, proporcionando herramientas y técnicas que permitan cumplir con los objetivos y metas, generando una buena gestión administrativa. A los funcionarios de la Gerencia Regional de salud La</p>
	<p>Según Farro, C. (2010).Es un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: organizar, dirigir, coordinar y controlar.</p>	<p>Organización</p> <p>Las políticas públicas de administración del personal. El personal administrativo es supervisado por los funcionarios. El presupuesto asignado a la Institución es ejecutado de acuerdo a lo planeado. Atención de calidad por parte de la Institución de acuerdo a las normas de salud. Capacitación al personal administrativo y asistencial.</p>	<p>Dirección</p> <p>Capacitación y evaluación al personal administrativo y asistencial. Evaluación de la gestión del personal en las funciones. Instrucción al personal administrativo y asistencial. Capacitación al personal para una mejora en sus funciones. Capacitación en el proceso de sistematización de la información.</p>				
	<p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</p> <p>Según Farro, C. (2010).Es un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: organizar, dirigir, coordinar y controlar.</p>	<p>DEFINICIÓN OPERACIONAL</p> <p>Es el nivel de medición global de la variable gestión administrativa y de cada una de sus</p>					

<p>consulta externa, es medio en un 41,7%.</p> <p>5.4. Existe una relación positiva media entre la dirección administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud SISA, presentando un coeficiente de correlación de 0,540** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación altamente significativa entre la variable y la dimensión; además el nivel de la dirección administrativa se percibe en un nivel medio por el 53,6% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 43,7%.</p> <p>Existe una relación positiva media entre el control administrativo y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud SISA, presentando un coeficiente de correlación de 0,495** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación altamente significativa entre la variable y la dimensión; además el nivel el control administrativo se percibe en un nivel medio por el 73,5% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 47,0%.</p> <p>Chávez (2018) Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins- Lima, 2017 (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería, el cual se le aplicó una encuesta</p>	<p>dimensiones: Planeación, organización, dirección y control</p> <p>Para medirlo se aplicará un cuestionario de 20 ítems.</p> <p>ESCALA DE MEDICION:</p> <p>Ordinal de tipo Likert</p>	<p>Control</p>	<p>Difusión de las exigencias para su Atención.</p> <p>Instrucciones para una mejor atención en beneficio de los usuarios.</p> <p>Relación de la Entidad con los centros de salud.</p> <p>Apoyo de las empresas privadas para las acciones de atención.</p> <p>Necesidades de salud en la comunidad.</p>			<p>durante el año 2018. Este resultado coincide con lo establecido por Rojas (2018), señala que existe una correlación significativa entre el desempeño laboral de los colaboradores y la gestión administrativa en el Hospital Regional Docente de Trujillo, con un nivel de correlación positiva moderada $Rho = 0.670^{**}$, además existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$. Por lo cual de los resultados obtenidos concluimos que los colaboradores consideran que el desempeño laboral es regular con un 38.3% y la gestión</p>	<p>desempleo de los colaboradores se aprecia, el 43% de los colaboradores del seguro integral de salud del Hospital Regional Docente de Trujillo desempeñan sus labores con un alto nivel en cuanto al factor humano, así como el 33% suelen desempeñar sus habilidades regularmente, así mismo por otro lado el 43% desempeñan sus labores bajo condiciones de trabajo regularmente establecidas y lo crítico es que el 51% cuentan regularmente con una retribución económica por su desempeño laboral realizado, generando un poco de malestar en el colaborador.</p>	<p>Libertad, se mejoran los estándares de eficiencia y eficacia para mejorar los procesos de gestión administrativa del seguro integral de salud a través de la sistematización y el aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones para la gestión de la</p>
--	--	-----------------------	--	--	--	--	--	--

<p>68 preguntas a una muestra de 110 profesionales de enfermería, el tipo de investigación teórica, pura mediante un diseño no experimental transversal. La prueba estadística empleada fue la de Rho Spearman con un coeficiente relacional 0.719 con un grado de significancia de 0.002 la cual es menor que $p= 0.05$ concluyendo que la gestión de recursos humanos y desempeño laboral tiene relación positiva y un nivel de correlación alta por el personal profesional de enfermería.</p>					<p>administrativa es regular con un 45.0%.</p> <p>De la Tabla N° 2, se observa que, el 31% de los colaboradores al cual se le realizó el estudio, desarrollan un alto nivel de Gestión administrativa, y un 40% desarrollan una Gestión administrativa a un nivel regular. Este resultado se corrobora con lo establecido por Vásquez (2018), quien señala que el nivel de la gestión administrativa se percibe en un nivel medio por el 55,6% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 47,0%.</p> <p>Por otro lado, se observa que, el 41% de</p>		<p>institución .</p> <p>Al Gerente Regional de Salud la Libertad, la supervisión constante de las necesidades, administración de trabajadores; así como la evaluación de la gestión del Hospital Regional Docente de Trujillo en el seguro integral de salud.</p>
<p>Longaray (2010). En su Tesis <i>Impacto del Seguro Integral de Salud en el Acceso a los Servicios de Salud</i>; Tesis para Optar el Título de Magister en Economía de la Salud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; llega a la conclusión que el Sistema Integral de Salud tiene impacto positivo en el acceso a los servicios de Salud en todos los niveles socioeconómicos, especialmente en los grupos poblacionales correspondientes a los dos quintiles más pobres. Una persona tiene el 27.82% de probabilidades de acceder a un servicio de salud, pero si toda la población estuviese afiliada al SIS, la probabilidad de acceso aumentaría en un 19.93%. (Pintado Peña, 2017) En su tesis "Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017, llega a la conclusión, existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.830, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención del personal de emergencia del Hospital Docente de Trujillo, 2017, y con una</p>							

<p>significancia estadística de ($p < 0.05$); existe una correlación positiva de intensidad moderada con valor 0.450, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión fiabilidad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017, y con una significancia estadística de ($p < 0.05$).</p> <p>(Manuel, 2018) En su tesis Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018, que concluye con, existe correlación positiva alta entre la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; con una correlación de Pearson de 0,8779. Asimismo, muestra un coeficiente de determinación de 0,7707; explicando que el 77,07% del desempeño se ve influenciado por la gestión administrativa del Hospital Santa Gema de Yurimaguas.</p> <p>El nivel de gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; es malo en un 60% y un 30% bueno infiriendo, que el director carece de liderazgo, no existe una planificación, ni control; impidiendo que los problemas no se solucionen a tiempo por falta de toma de decisiones.</p> <p>El nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; el 55% trabajadores calificaron de malo, lo que indica que los trabajadores están disconformes y desmotivados; asimismo un 10% regular y un 25% bueno.</p>					<p>los desempeñan regularmente sus labores en el seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo, así como el 31% lo desempeñan a un alto nivel. Este resultado se corrobora con lo establecido por Rojas (2018), quien afirma que prevalencia del desempeño laboral de los trabajadores es de nivel medio (52%), el 48% tienen nivel alto, en tanto que ningún (0%) trabajador obtienen nivel medio en el desempeño laboral. Este resultado se corrobora con lo establecido por Vásquez (2018), afirma que existe una relación positiva media entre el control</p>		
---	--	--	--	--	---	--	--

<p>(Estrella Surichaqui, 2017)En su tesis, Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del laboratorio de Essalud Grau 2016, que concluye existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en los trabajadores de Essalud Grau 2016, según la correlación de Spearman 0,673 y $p=0,000$.</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y los recursos humanos en los trabajadores de Essalud Grau 2016. Según la correlación de Spearman 0,594 y $p=0,000$.</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la motivación en los trabajadores de Essalud Grau 2016. Según la correlación de Spearman 0,690 y $p=0,000$.</p> <p>TEORÍAS QUE FUNDAMENTE LAS VARIABLES:</p> <p>Según Hurtado (2008), "La gestión administrativa es una acción del ser humano que depende tanto su conocimiento de las ciencias administrativas, así como del conocimiento del arte sus habilidades personales y su liderazgo".</p> <p>La Gestión administrativa tiene como función principal de lograr los objetivos por medio de recursos humanos, materiales y tecnológicos, también de una manera racional, existe un proceso por el cual las actividades realizadas puedan ejecutarse de manera eficiente partiendo desde un proceso administrativo la planeación, dirección organización y por último el control de manera que permitan a la empresa tener</p>					<p>administrativo y la satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional Docente de Trujillo, presentando un coeficiente de correlación de 0,495** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación altamente significativa entre la variable y la dimensión; además el nivel el control administrativo se percibe en un nivel medio por el 73,5% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 47,0%.</p> <p>De la Tabla N° 3, se observa que, el 31% de los colaboradores del seguro</p>		
---	--	--	--	--	--	--	--

<p>mayor probabilidad de alcanzar sus metas y cumplir sus objetivos</p> <p>Hurtado clasifica cuatro dimensiones para la variable gestión administrativa.</p> <p>Dimensión Planeación</p> <p>"Determina los objetivos que se desean alcanzar en el futuro y las acciones que se deben emprender para el logro de los mismos" (Hurtado, 2008, p.48).</p> <p>Ferreira, Erasmus y Gronewald (2003) afirman que en la planeación "mantenerse al tanto de los nuevos desarrollos en el campo y determinar qué cambios deben hacerse a las funciones y servicios existentes para mantener una posición en vanguardia".</p> <p>Dimensión Organización</p> <p>"Es la estructura de la organización donde intervienen elementos fundamentales para la asignación de funciones y delimitación de responsabilidades mediante los cargos, con el del logro de los objetivos" (Hurtado, 2008, p.48)</p> <p>Dimensión Dirección</p> <p>"Consiste en ejecutar lo planeado a través del recurso humano; es el que debe ser liderado, a través de una eficiente administración que conduzca al logro de lo propuesto" (Hurtado, 2008, p.48).</p> <p>Dimensión Control</p> <p>Permite comparar resultados durante y después de los procesos, los cuales sirven para tomar decisiones y aplicar los correctivos necesarios" (Hurtado, 2008, p.48)</p> <p>Louffat (2012) afirma "El control debe realizarse no solo al final de un ciclo, sino permanentemente, a efectos de poder subsanar alguna deficiencia administrativa en el momento oportuno, de ahí que se</p>					<p>integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo desarrollan un alto nivel de gestión administrativa con respecto a la forma de planear sus actividades, así como el 39% suelen llevar una organización regularmente, así mismo por otro lado el 40% realizan una gestión administrativa bajo una dirección regularmente conducida y el 43% cuentan con un alto nivel de control en sus actividades. Este resultado se corrobora con lo señalado por Vasquez (2018), quien señala que el 68% de los trabajadores perciben un nivel de gestión administrativa bueno:</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

<p>apliquen controles previos, concurrentes y posteriores a las acciones administrativas" (p.330). Marchant (2005), el desempeño y rendimiento que muestra el trabajador al realizar sus actividades. No obstante, indica que se debe tener cuidado con algunos factores que pueden afectar de nivel crítico a la conducta y el desempeño laboral como son el reconocimiento, estilo de supervisión, motivación a los funcionarios, espacio y entorno físico y la comunicación.</p> <p>Para Quijano A. y Silva K. (2016) menciona que el desempeño laboral siendo rentable por medio del rendimiento y la conducta, prioriza que el operador al realizar lo destinado y trabajos asignados requiere su puesto en el ambiente laboral determinado de trabajo, de tal forma acepte probar su capacidad (p. 11).</p> <p>JUSTIFICACIÓN: La presente investigación se justifica en que se convertirá en protocolos administrativos para un Sistema Integral de Salud eficaz, eficiente y con calidad, respetando la normativa que existe para los temas del Sistema de Salud coherentes con las políticas de salud pública nacional, regional e institucional convirtiéndose en un referente para una adecuada atención y servicios de calidad en los hospitales en la Región la Libertad que tengan el programa de Sistema Integral de Salud, así mismo que se tenga una adecuada gestión administrativa para una adecuada y rápida atención que se requiere en el sistema de salud a la vez de contar con un servicio de calidad para toda la población que</p>					<p>mientras que el 32% percibe un nivel de gestión administrativa regular.</p> <p>De la Tabla N° 4, se observa que, el 43% de los colaboradores del seguro integral de salud, del Hospital Regional Docente de Trujillo desempeñan sus labores con un alto nivel en cuanto al factor humano, así como el 33% suelen desempeñar sus habilidades regularmente, así mismo por otro lado el 43% desempeñan sus labores bajo condiciones de trabajo regularmente establecidas y lo crítico es que el 51% cuentan regularmente con una retribución</p>		
---	--	--	--	--	--	--	--

<p>se atiende en el Hospital Regional Docente de Trujillo y que cuenta con el Sistema Integral de Salud.</p> <p>Justificación Teórica; El aporte que brindará el presente trabajo de investigación, permitirá mejorar la distribución y uso de los recursos públicos, lo que permitirá, la prestación de servicios de salud de calidad coherentes con las necesidades de la población que acuden diariamente a las diferentes instalaciones del Hospital Regional Docente de Trujillo. Y que, además, contribuirán directamente para el cumplimiento de las políticas nacionales y regionales de salud que tengan el programa de Sistema Integral de Salud.</p> <p>Utilidad metodológica; esta investigación ha sido realizado teniendo en cuenta los procedimientos metodológicos establecidos por el sistema de investigación científica, usando para ello los cuestionarios como instrumentos de recolección de información, los mismos que fueron debidamente validados. Esto permitirá contribuir con nuevas investigaciones basadas en la eficiente atención y servicios de calidad del Sistema Integral de Salud que conllevará a beneficiar a la población vulnerable de escasos recursos del país.</p> <p>Justificación Legal; la presente investigación tiene sustento en el siguiente cuerpo legal; el mismo que le otorga certidumbre jurídica a nuestra investigación por tratarse instituciones públicas sujetas a control estatal; tenemos entre ellas a la Ley N° 27657, Ley</p>					<p>económica por su desempeño laboral realizado, generando un poco de malestar en el colaborador. Este resultado se corrobora con lo establecido por Rojas (2018), quien concluye que existe una correlación significativa entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Trujillo, con un nivel de correlación positiva alta $Rho = 0.700^{**}$, además existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

<p>del Ministerio de Salud, la misma que crea el Seguro Integral de Salud como Organismo Público Descentralizado del Ministerio de Salud, siendo posteriormente calificado como Organismo Público Ejecutor mediante Decreto Supremo N° 034-2008-PCM.</p> <p>PROBLEMA: ¿De qué manera el desempeño de los colaboradores del Seguro Integral de Salud impacta en la gestión administrativa del Hospital Regional Docente – Trujillo, 2018?</p> <p>HIPÓTESIS: El desempeño de los colaboradores del Sistema Integral de Salud tiene impacto negativo en la gestión administrativa del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2018.</p> <p>OBJETIVOS: Determinar el impacto del desempeño de los colaboradores del Seguro Integral de Salud en la gestión administrativa del Hospital Regional Docente – Trujillo, 2018.</p> <p>ESPECIFICOS: Determinar el impacto del desempeño de los colaboradores del Seguro Integral de Salud en el Hospital Regional Docente – Trujillo, 2018.</p> <p>Determinar el impacto del servicio del Seguro Integral de Salud en el Hospital Regional Docente – Trujillo, 2018.</p>							
---	--	--	--	--	--	--	--

<p>Determinar el desempeño de los colaboradores del Seguro Integral de Salud y su impacto en la gestión administrativa en sus dimensiones: Liderazgo, Planificación, Organización, Dirección y Control, del Hospital Regional Docente – Trujillo, 2018.</p> <p>Determinar el desempeño de los colaboradores y su impacto en el servicio Integral de Salud en sus dimensiones: Comunicación, Atención, Capacidad de Respuesta, Elementos Tangibles, Satisfacción del Usuario, del Hospital Regional Docente – Trujillo, 2018.</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--