



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD**

**Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la
Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Br. Veronica Regina Marcelo Torres (ORCID: 0000-0003-3662-3763)

ASESORA:

Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz (ORCID: 0000-0002-6975-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios mi Padre Divino, forjador de mi sendero, quien me colma de fortaleza para no decaer.

Pamela y Jimena mis hijas adoradas y amadas, mi principal motivación para continuar materializando mis sueños.

Agradecimiento

A mi Asesora, Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz, quien fue artífice de mi formación profesional como maestrante; brindándome la oportunidad de recurrir a sus conocimientos para el desarrollo de la tesis.

Al Gerente General de la Clínica del Pacífico S.A. Dr. Edilberto Alfonso Vásquez Cruzado, gracias infinitas por el apoyo, por sus palabras de aliento y por permitirme realizar mi tesis en su institución.

Página del jurado



DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

La BACHILLER: Marcelo Torres Verónica Regina

Para obtener el Grado Académico de **Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**, ha sustentado la tesis titulada:

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA SEGÚN LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA DEL PACÍFICO S.A., CHICLAYO

Fecha: 14 de Enero del 2020

Hora: 3.00 pm

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón Firma: 

SECRETARIO: MBA. Tania Yasely Mendoza Banda Firma: 

VOCAL : Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz Firma: 

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por Exelencia

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Veronica Regina Marcelo Torres, estudiante de la Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 40313060, con el trabajo de investigación titulada, Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de oro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 31 de diciembre del 2019.

Nombres y apellidos: Veronica Regina Marcelo Torres

DNI: 40313060

Firma:



Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de Figuras.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	16
2.1. Tipo y diseño de investigación:.....	16
2.2. Operacionalización de variables.....	16
2.3. Población, muestra y muestreo.....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.5. Procedimiento.....	21
2.6. Métodos de análisis de datos.....	21
2.7. Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	36
VI. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	45
Matriz de consistencia de un proyecto de investigación científica.....	45
Instrumento de medición de las variables.....	46
Validación del instrumento.....	51
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	60
Autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	61
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	62
Reporte turnitin.....	63
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	64

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable Planificación estratégica</i>	17
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable gestión administrativa</i>	18
Tabla 3. <i>Población de colaboradores de Clínica del Pacífico S.A. a setiembre 2019</i>	19
Tabla 4. <i>Rangos de confiabilidad de Alfa de Cronbach</i>	20
Tabla 5. <i>Estadísticos de la fiabilidad para la prueba piloto - variable planificación estratégica</i> ...	21
Tabla 6. <i>Estadísticos de fiabilidad para la prueba piloto - variable gestión administrativa</i>	21
Tabla 7. <i>Características de los colaboradores de Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019</i>	22
Tabla 8. <i>Nivel de cumplimiento de la planificación estratégica desde la perspectiva de los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019</i>	24
Tabla 9. <i>Nivel de cumplimiento de la gestión administrativa desde la perspectiva de los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019</i>	26
Tabla 10. <i>Tabla de contingencia de las variables planificación estratégica y gestión administrativa en la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019</i>	28
Tabla 11. <i>Prueba de independencia del Chi - Cuadrado entre la variable planificación estratégica y la variable gestión administrativa en la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019</i>	28

Índice de Figuras

<i>Figura 1. Características de los colaboradores por tipo de trabajo</i>	23
<i>Figura 2. Nivel de cumplimiento de la planificación estratégica desde la perspectiva de los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo-2019</i>	25
<i>Figura 3. Nivel de cumplimiento de la gestión administrativa desde la perspectiva de los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A, Chiclayo-2019</i>	27

RESUMEN

La tesis Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo tuvo como objetivo determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo – 2019. Se utilizó base científica, considerando al autor Idalberto Chiavenato para la variable Planeamiento estratégico y a la teoría Clásica de la Administración de Henri Fayol y Koontz, Weihrich, & Cannice para la variable gestión administrativa. La investigación fue cuantitativa, tipo correlacional, diseño no experimental y transversal correlacional. Se aplicó prueba piloto a 31 colaboradores, la población fue de 315 colaboradores, la muestra de 284 trabajadores. Como técnica la encuesta, el instrumento el cuestionario medido por escala de Likert. El método de análisis fue el programa estadístico IBM SPSS V23.0, se aplicó la tabla de contingencia Chi2 con un nivel de significancia del 95% ($p < 0.05$), obteniendo $p < 0,001$. La validación del instrumento fue sometida a juicio de tres expertos en el tema. La confiabilidad mediante la aplicación del Alfa de Cronbach obteniendo para el instrumento planificación estratégica 0,920, y para gestión administrativa 0, 885, afirmando que el instrumento obtuvo una muy alta confiabilidad. Los resultados fueron para la variable planificación estratégica, el 59% de los colaboradores la calificaron de regular nivel, el 37% percibieron un bajo nivel y sólo un 4% percibieron un alto nivel de planificación estratégica; en cuanto a la variable gestión administrativa, se obtuvo que 81% de los colaboradores la calificaron de regular desempeño, un 14% que percibieron como deficiente y sólo un 5% apreciaron que la Clínica del Pacífico S.A. tiene un eficiente nivel de gestión administrativa. Se concluyó que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la planificación estratégica se encuentra altamente correlacionada con la gestión administrativa en la Clínica del Pacífico S.A.

Palabras claves: Planeamiento, gestión, estrategia, administración.

ABSTRACT

The thesis Strategic planning and administrative management according to the collaborators of Clínica del Pacífico SA, Chiclayo aimed to determine the relationship between strategic planning and administrative management according to the collaborators of Clínica del Pacífico SA, Chiclayo - 2019. Base was used scientific, considering the author Idalberto Chivenato for the variable Strategic planning and the Classic theory of Administration by Henri Fayol and Koontz, Weihrich, & Cannice for the variable administrative management. The research was quantitative, correlational type, non-experimental design and correlational cross-sectional. A pilot test was applied to 31 employees, the population was 315 employees, the sample of 284 workers. As a technique the survey, the instrument the questionnaire measured by Likert scale. The analysis method was the statistical program IBM SPSS V23.0, the Chi2 contingency table was applied with a significance level of 95% ($p < 0.05$), obtaining $p < 0.001$. The validation of the instrument was submitted to the judgment of three experts in the field. Reliability through the application of Cronbach's Alpha obtaining for the instrument strategic planning 0.920, and for administrative management 0.885, stating that the instrument obtained a very high reliability. The results were for the strategic planning variable, 59% of the employees rated it as a regular level, 37% perceived a low level and only 4% perceived a high level of strategic planning; Regarding the variable administrative management, it was obtained that 81% of the employees rated it as regular performance, 14% that they perceived as deficient and only 5% appreciated that Clínica del Pacífico S.A. It has an efficient level of administrative management. It was concluded that there is sufficient statistical evidence to affirm that strategic planning is highly correlated with administrative management at Clínica del Pacífico S.A.

Keywords: Planning, management, strategy, administration.

I. INTRODUCCIÓN

El requerimiento de atención médica, en la actualidad, ha crecido en forma exponencial, razón por la cual exige que los directivos realicen gestiones anticipadas suficientemente refinadas, para que las prestaciones de servicios de salud sean eficientes, eficaces y de calidad, para tal propósito es necesario el uso de herramientas de gestión como la planificación estratégica, lo cual permitirá trazar un mapa de ruta de forma exitosa, en el que se formulen las metas y los objetivos que se desean alcanzar a mediano o largo plazo, de esta manera, las decisiones que se tomen se transformen en acciones.

Según Rendón & Russi (2016), las empresas están sumergidas en un entorno variable y globalizado siendo especialmente las instituciones de salud quienes en lugar de brindar productos, principalmente asumen la prestación tanto de servicios ambulatorios, hospitalarios, emergencia, etcétera, por esta razón, es necesario que desarrollen fundamentalmente herramientas de gestión como la planificación estratégica, brindando la posibilidad de analizar de manera interna y externa la empresa, con el objetivo de optimizar la calidad de atención, respondiendo de esta manera a las expectativas del cliente externo e interno, originando por consiguiente el logro de resultados; debiendo asumir los directivos la responsabilidad de implementación de procesos, procedimientos y técnicas a través de herramientas que logren responder las requerimientos de la población.

Con el propósito de avanzar hacia la meta de la cobertura universal, la Organización Panamericana de la Salud - OPS (2017, pág. 14), a través del plan estratégico instituye la base para defender la salud, la equidad, el desarrollo sostenible, documento en el cual se detallan los resultados que corresponden alcanzarse durante el período que comprende la planificación; además, se exponen los compromisos contraídos por los Estados integrantes de la Organización Panamericana de la Salud y la Oficina Sanitaria Panamericana, los cuales son los soportes para la elaboración de los programas y presupuestos para su ejecución, respondiendo a las ordenanzas tanto regionales como mundiales.

Para, Mendoza & Robles (2015, pág. 9) en Perú, las instituciones de salud tienen la necesidad de ser más competitivas, sean privadas o públicas, debido que la población requiere de servicios de calidad; siendo necesario que cuenten con herramientas para la gestión y planificación, buscando el crecimiento y desarrollo, a fin de lograr un excelente

reconocimiento y posicionamiento en el sector; pues los tiempos actuales exigen que las empresas sean eficientes en sus procesos y que la producción de sus resultados satisfaga a sus usuarios; de manera especial en el sector más importante del país: salud.

El Ministerio de Salud del Perú (2018), en la resolución ministerial N°1334-2018/MINSA, de fecha 26 de diciembre, aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019 - 2021, documento de gestión institucional formulado anualmente para un periodo de tres años, concordante con las prioridades y estrategias establecidas, donde se establece la declaración de política institucional además de contener las operaciones estratégicas de la entidad para alcanzar la consecución de metas y objetivos estratégicos así como los indicadores, la ruta estratégica y responsables.

Para Sausa (2018), a través de aportes realizados por la Asociación de Contribuyentes por Respeto, en el que reúne y compara información de la Organización Mundial de la Salud, Ministerio de Salud, Essalud y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, muestra estadísticas que uno de los países que invierte menos en salud es el Perú, y sumado a ello está la mala gestión de los funcionarios, la falta de planificación y gestión y el mal uso de los recursos, lo cual genera la ineficiencia e ineficacia de los servicios afectando el acceso a los servicios de salud y economía de miles de peruanos.

Para Arbaiza (2016), la gestión administrativa es un arma poderosa para realzar el nivel competitivo de la empresa, aplicándose desde una perspectiva en la cual se analice los factores internos, externos y su influencia con los que interactúa la organización, debido al entorno variable y altamente competitivo como el del mundo corporativo actual; el directivo debe estar al tanto de la actividad interna de su empresa, siendo capaz de realizar una planificación estratégica adecuada para sobrevivir en épocas de crisis, y, estar preparado para responder al entorno externo.

Por lo tanto, las instituciones públicas o privadas que ofrecen atenciones en salud, tienen el desafío de mejorar sus procesos para la óptima atención de los pacientes y/o usuarios, para que de esta manera contribuya a optimar la calidad de la atención y servicio, así tenemos que la empresa denominada Clínica del Pacífico S.A., es una entidad privada prestadora de servicios de salud, con nivel de categorización II – 2, ubicada en la Av. José Leonardo Ortiz

N°420, en la provincia de Chiclayo, Lambayeque, instituida con el objeto de dedicarse a la compra y venta de fármacos y brindar servicios médicos integrales; de este modo, con la finalidad de continuar posicionándose en la industria de la salud, la Alta Dirección, realiza semestralmente un diagnóstico interno a través de encuestas, para recoger las percepciones de los trabajadores, donde se muestra la falta de conocimiento sobre algunos procesos administrativos, valores empresariales, reconocimiento de misión y visión, cultura organizacional y el endeble desenvolvimiento de índole administrativo; sin embargo, sumada a esta problemática, no se cuenta con una gestión administrativa que aplique proceso administrativo: planificar, organizar, dirección y control; originando que los colaboradores no sigan el logro de metas, las cuales deberían estar plenamente establecidas por la institución en los planes operativos.

Ante esta problemática se realizó la búsqueda de antecedentes en el plano internacional, nacional y local. Para ello se utilizó bases de datos electrónicas y también de trabajos de tesis. A continuación se presentan los antecedentes:

Rendón & Russi (2016), realizaron la tesis: Formulación del plan estratégico para el Hospital del Rosario de Ginebra Valle del Cauca para el período 2016 - 2020, Tuluá-Colombia. Plantear el plan estratégico para el Hospital del Rosario, fue el objetivo. La población y muestra fue de diez empleados del Hospital del Rosario, utilizaron el método científico inductivo – deductivo - analítico, la tesis fue descriptiva, usaron la observación y el contacto directo con los trabajadores como técnicas de recolección de información; concluyeron que, existen instituciones muy dinámicas en el sector, con gran reconocimiento y posicionamiento, estando el hospital en una situación de desventaja debido que no cuenta con herramientas estratégicas que permitan mejorar sus ventajas competitivas.

La citada tesis se ha tomado de referencia, por la igualdad de su variable plan estratégico, teniendo como propósito determinar oportunidades y amenazas, a fin de conocer el ambiente competitivo donde participa la institución, con el análisis planteado, conocieron verdaderamente la situación actual del hospital, lográndose determinar fortalezas y debilidades; y, al aplicar este tipo de estrategias podrán conducir a la institución hacia el camino del éxito logrando alcanzar la excelencia.

Para **Rodríguez (2017)**, realizó la tesis denominada Propuesta de plan estratégico para Servident Clínicas Odontológicas, en la Universidad de Guayaquil – Ecuador. El diseño de un plan estratégico por medio de la implementación de métodos de análisis para determinar falencias, utilizaron los métodos deductivos y analíticos fue el objetivo, su diseño fue descriptivo, hicieron entrevistas, encuestas, grabaciones de audio y observación directa, aplicaron instrumentos compuestos de once preguntas, lograron obtener por resultado un diagnóstico interno y externo, permitiéndoles elaborar estrategias para que la clínica optimice los servicios que ofrece. Finalmente concluyeron que es preciso la preparación de un planeamiento estratégico conjuntamente con sus colaboradores para que se mimeticen con los objetivos propuestos por la clínica, realizando una reingeniería para mejorar la situación actual de la institución.

La tesis muestra que las empresas que prestan servicios de salud necesitan de la aplicación de métodos integrales de gestión en concordancia con su equipo de gestión y colaboradores, para lograr que estos se identifiquen con la empresa y alcancen de esta forma su eficiencia y calidad en la prestación, buscando el crecimiento y posicionamiento de esta institución con un manejo adecuado de los recursos financieros.

Tufino (2015), efectuó la tesis denominada: Factores determinantes como guía para la construcción de un plan estratégico que responda a mejorar los servicios de salud en el Centro Salud 213 Sur Valdivia, en Guayaquil, Ecuador. Identificar los factores determinantes que permitan aumentar y mejorar la atención en el Centro Salud Sur Valdivia sirviendo de guía para la preparación del plan estratégico fue su objetivo. Fue descriptivo y explicativo el tipo de investigación. Combinaron la metodología cuantitativa y cualitativa. Fue de 357 personas su población, y por 132 personas la muestra. Finalmente concluyeron que los elementos que afectan a la planificación estratégica en el hospital son los valores, así como el correcto uso de los recursos, las labores en equipo, disciplina, honestidad, identificación con el trabajo, decisiones firmes y equitativas, razón por la cual, los resultados señalaron alta correspondencia con las debilidades, los cuales permitieron a los directivos evaluar e implementar un plan estratégico y ampliar las capacidades y competencias con las que cuenta el hospital y así optimizar los servicios brindados.

Esta tesis permitió conocer los componentes que intervienen para corregir la atención en los hospitales, centros de salud, clínicas, teniendo en consideración el uso de una herramienta de gestión como es el planeamiento estratégico; así también, podemos evidenciar que el

hospital no cuenta con proyectos, planificación de las actividades ni gestión de talento humano, por ende no han consolidado sus valores institucionales y otras actividades administrativas para optimizar su atención; en ese sentido.

Igualmente **Bonilla & Díaz (2015)**, elaboraron la investigación: Análisis de la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades Ciudadela Las Piñas del Canton, el Milagro-Ecuador. Realizar el análisis de la gestión que ejecuta la institución fue su objetivo, descriptiva su investigación, además de correlacional, transversal no experimental, también fue cualitativa. Utilizaron el procedimiento inductivo - deductivo. Conformada por los empleados del hospital Cristiano de Especialidades fue su población, siendo 50 trabajadores en total. Razón por la cual no se evaluó ninguna muestra por tener una población pequeña. La conclusión producto del estudio al que llegaron los tesisistas fue que, la gestión administrativa en la institución definitivamente afecta el trabajo de los empleados y la disminuida prestación de la atención hospitalaria, del mismo modo la filosofía institucional no es difundida al interior del hospital, y no existe un adecuado proceso de selección de los colaboradores, pues los perfiles de los puestos de trabajo no están en concordancia con los conocimientos de las personas, por consiguiente esta situación trae consigo que los trabajadores estén insatisfechos.

La tesis referenciada tiene por similitud la variable gestión administrativa, cuya fundamentación está basada en la literatura de la teoría clásica de la administración del autor Henry Fayol, enfocándose en el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control, lo cual ayudará a direccionar adecuadamente el hospital con el soporte de todos los niveles de la organización y de una manera responsable.

Castelo (2015), realizó la tesis en hospital Gustavo Domínguez, Hospital del I.E.S.S. y la Clínica Torres Médicas, Santo Domingo-Ecuador consistente en el Plan estratégico de articulación para optimizar los servicios de emergencia médica. La finalidad de la tesis fue optimizar los servicios de emergencia de manera progresiva, a través del diseño de un enfoque estratégico y proactivo para la aplicación de un proceso que logre planificar y articular de manera periódica el desempeño de esta área. Basaron el estudio en el método cuanti-cualitativo con énfasis en la parte cuantitativa. Realizaron entrevistas, aplicaron encuestas y realizaron observación in situ en la unidad de emergencia, su muestra: n=384

personas. Emplearon como tipo de investigación el bibliográfico y de campo. Validaron a través de expertos los instrumentos utilizados, aplicaron la fórmula del chi cuadrado. Concluyeron utilizando base teórica especializada, que el planeamiento constituye un instrumento que permite dar solución a los problemas que presentaba el hospital en las unidades críticas de emergencia, lograron comprobar que existían notables falencias y deficiencias en los procesos, lo cual les permitió contribuir a optimizar la atención con calidad y calidez, basándose en el desarrollo de capacidades de las áreas objeto de estudio. Este trabajo está sustentado en la construcción de planes estratégicos con objetivos y tareas, permitiéndoles diagnosticar e identificar las falencias o debilidades de la gestión directiva y de los colaboradores, lo cual influyó en la baja satisfacción de los usuarios y pacientes que acudieron al hospital; por lo que, se ha creído pertinente considerar esta tesis por el uso de la variable planeamiento estratégico, poderosa herramienta de gestión, la cual permite tener una amplia perspectiva de empresa.

Cabana (2018), realizó el estudio sobre: Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao, Hospitales San José, Ventanilla y Daniel Alcides Carrión. Establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de los servicios de atención en establecimientos de salud de la Región Callao, fue el objetivo que persiguieron. La hipótesis fue, cuanto mejor sea la gestión administrativa, disminuirá el nivel de insatisfacción del individuo. Utilizaron el método científico y descriptivo. La población estuvo conformada por 3700 personas entre colaboradores y usuarios del hospital. La muestra fue de 350 personas. El estudio les permitió elaborar importantes síntesis pudiendo determinar que, al mejorar la gestión se aumenta el estado de agrado del cliente que acude a solicitar los servicios médicos.

Luna (2017), desarrolló la tesis titulada: Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota- 2017. El propósito fue conocer la relación entre la gestión y la percepción en el cumplimiento de los indicadores en la Red de Salud Picota. Si existe relación entre la gestión administrativa en el cumplimiento de los indicadores fue la hipótesis utilizada; fueron 82 colaboradores los encuestados, siendo este el total de su muestra. Fue de tipo no experimental, descriptivo y correlacional el diseño. Los resultados importantes fueron que la gestión administrativa es regular: el 37 %, la gestión administrativa excelente: el 13 %, el cumplimiento de los

indicadores sanitarios: el 27% indicaron como regular y solo el 12% dijeron que fue excelente. Aplicaron el Chi-Cuadrado de Pearson, el cual arrojó: 88.867, determinando que existe relación significativa entre la gestión y el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud. Además indicaron en sus conclusiones que existe relación entre ambas variables.

Orihuela (2017), efectuó la tesis: Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa, Red de Salud Ventanilla- Lima, 2017, Lima. Determinar el nivel de relación entre gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa, fue el objetivo que persiguieron. Usaron el cuestionario el cual fue medido por escala de Likert. El instrumento fue verificado por expertos, también determinaron la validez y confiabilidad. Emplearon el método hipotético deductivo, el enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal, por 250 personas se conformó la población, la muestra fue de 152 personas y fue probabilístico el muestreo. Utilizaron la encuesta como técnica para la toma de datos, y el cuestionario fue el instrumento que utilizaron, debidamente validado por el Alfa de Cronbach. La correlación fue significativa, muy alta: $r = 0,985-$, $p < 0.05$ y directamente proporcional entre ambas variables.

Vásquez (2016), realizó la tesis: Planificación estratégica y la gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento EsSalud – 2016, Lima. El propósito fue determinar la relación entre planificación estratégica y la gestión administrativa. La población era de 120 trabajadores, la muestra fue censal, es decir, consideraron a toda la población. El método fue hipotético deductivo, el diseño fue de nivel correlacional, no experimental, aplicaron un cuestionario y la medición fue por escala de Likert para ambas variables. El cálculo del coeficiente de correlación a través de Rho Spearman de 0.210 arrojando que existe relación moderada entre las dos variables. El indicador de correlación baja, el indicador de significancia bilateral $p = 0,044 < 0,05$. Reconocieron la hipótesis alternativa y rechazaron la hipótesis nula. De los resultados conseguidos, concluyeron que: para la planificación, el 13.4% representó como “bueno”, 69.57% como “regular” y el 17.39%: nivel “malo”, y para la gestión administrativa: 21.74%: ineficaz, 55.43%: aceptable y el 22.83%: eficaz. Lograron demostrar evidencia suficiente para que afirmen que existe relación entre las dos variables motivo del estudio.

Castañeda (2015), elaboró la tesis titulada: El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 404 – Salud 2015, Utcubamba. Realizada en la Universidad Señor de Sipán, Pimentel. El fin fue determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 404 – Salud Utcubamba. El procedimiento utilizado fue de tipo descriptivo, correlacional y propositivo, diseño no experimental cuantitativo. Se trabajó la encuesta de 28 preguntas, medida por la escala de Likert. El alfa de Cronbach fue .787 demostrando la fiabilidad del instrumento. La correlación, el coeficiente de Pearson indica un .894 demostrando que hay incidencia tanto en una variable como en la otra. Determinaron la existencia de incidencia del control interno en la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 404 – Salud Utcubamba. Comprobando que la gestión administrativa es insuficiente. Sugirieron la implementación de una unidad de control para optimizar la gestión en el hospital.

Paredes (2015), plasmó la investigación: La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015, en la Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición, fue el objetivo de este trabajo. La población estuvo compuesta por 95 personas del área de nutrición. Utilizaron el cuestionario serqvual como herramienta, acondicionado por el Ministerio de Salud del Perú para ser usado tanto por las instituciones públicas como privadas. Fue descriptiva el tipo de la investigación, no experimental y transversal el diseño. Concluyeron en base a los objetivos que el nivel de gestión administrativa fue: “gestión buena”: 20.0%, “regular” el 54.7% y “deficiente”: 25.3%; en cuanto a los resultados de la satisfacción del usuario externo fue: 22.1% estuvieron satisfechos; el 77.9% estuvieron insatisfechos. La tesis demostró que existe relación significativa entre las variables.

Los tesisistas **Paredes & Helbert (2014)**, realizaron la tesis: Propuesta de un plan estratégico basado en la cadena de valor de Michael Porter para optimar el proceso de atención al usuario de la Clínica San Juan de Dios - Chiclayo 2014, en la casa de estudios Señor de Sipán. Pimentel. Realizar las bases de un plan estratégico basado en la cadena de valor de Michel Porter con la finalidad de mejorar la atención al usuario en la clínica San Juan de Dios-Chiclayo, fue el objetivo de este estudio. Fue de tipo descriptivo y propositivo, diseño no experimental, transversal. La muestra abarcó a 87 pacientes. Para la toma de datos se utilizó

un cuestionario. Concluyeron que el proceso de atención actual en la Clínica San Juan de Dios es eficaz en relación al servicio ofrecido en las distintas áreas, sin embargo existe insatisfacción con la organización interna del hospital con respecto al manejo de historias clínicas y citas médicas. Recomendaron aplicar una propuesta de planeamiento basado en la cadena de valor para solucionar las deficiencias presentes en este hospital. Se ha tomado en cuenta esta tesis por la igualdad de la variable planificación estratégica con la investigación que se viene realizando, además se puede notar que con la propuesta de una planificación, definitivamente se corregirá el proceso de atención al usuario, plan que puede ser propuesto mejorando la gestión institucional y por ende la calidad de atención.

Se realizó un análisis de las principales base científicas que sirvieron de fundamento para el desarrollo de la tesis, considerando para la variable Planeamiento estratégico, las siguientes teorías:

El autor Koontz, Weihrich, & Cannice (2012, pág. 130), describe la planificación estratégica como un proceso extremadamente complicado pero no imposible, que requiere una orientación sistemática para analizar externamente los factores de la empresa y; poder afrontarlos con sus fortalezas propias. También la planificación implica analizar su actual situación para planear el futuro al cual se aspira, igualmente, es establecer la ruta que debe seguir la institución y ampliar sus medios para lograr alcanzar la misión. Por otro lado, se deben definir los objetivos institucionales, implementando estrategias para poder conseguir cumplir lo trazado. Se deben desarrollar planes operativos en base a la programación de las actividades a realizar. También se definen los objetivos específicos durante un determinado tiempo, planteándose por escrito estos objetivos los cuales deben ser compartidos con todos los integrantes de la empresa para reducir la ambigüedad y crear una idea común de lo que tiene que hacerse.

Asimismo, para Hellriegel, Jackson, & Slocum (2009, pág. 215), la planeación estratégica la puntualiza como un procedimiento por el cual se determina el entorno externo e interno de una compañía, a través del cual se define la visión y misión, se plasman las metas a alcanzar en un tiempo específico, se crean y establecen las estrategias que ayudarán a la institución a alcanzar el futuro esperado, se asignan los medios y recursos necesarios para lograr cumplir estas metas; en este sentido, los funcionarios deben concentrarse en formular específicamente una serie de estrategias efectivas y eficaces, buscando nuevas oportunidades

para contrarrestar las amenazas, ahondar en buscar las fortalezas que mantienen a la empresa sólida y disminuir las posibles debilidades que tuviera la organización; en este proceso de la planificación, los directivos siempre deben adoptar visión empresarial involucrando a todos los integrantes de la compañía.

Según lo establecido por Chiavenato (2006, pág. 163), detalla que el planeamiento estratégico contiene disposiciones en relación al futuro de la compañía, enfocándose en cuatro fases fundamentales con el fin de conocer a hacia dónde se proyecta llegar la compañía en un muy próximo futuro y cómo se plantea lograrlo, partiendo desde el tiempo actual: formulación de objetivos empresariales, estudio de las fortalezas y debilidades, observación del entorno empresarial y la formulación de estrategias potenciales.

La planificación estratégica, documento de gestión, pieza fundamental de toda institución, nos faculta el camino por el cual una entidad puede lograr sus objetivos trazados, planificación, etcétera, teniendo en las diversas situaciones que se originen y la variabilidad del rubro en el cual se origine sus operaciones. Por lo cual, es un instrumento útil para la determinación de resoluciones por parte de la gerencia o directivos.

Para Chiavenato (2006, pág. 274), describe que, a partir de la planificación estratégica se despliega una serie de planes tácticos. Nos brinda diversidad de programas que se interrelacionan y fluyen entre sí. Los programas operativos brindados para diferentes ámbitos, a su vez los programas operativos que se dividen en principales, mientras que los programas secundarios se refiere al tiempo de implementación. El programa operativo es más minucioso y rápido en su aplicación o implementación.

Asimismo, Hellriegel, Jackson, & Slocum (2009, pág. 230), presenta en su libro de Administración un enfoque basado en competencias, los procesos de los programas son desarrollados por las entidades en un solo rubro, áreas principales y las entidades cuyo giro de empresa se interrelacionan entre si, incluido en un solo proceso. Considerando que para este proceso cumpla su objetivo y se desarrollen según lo determinado. El proceso inicial es determinar el propósito del organismo.

Para desarrollar la visión y la misión, según Chiavenato (2006, pág. 523), en su libro *Planeación Estratégica fundamentos y conceptos*, se dice que todo tipo de organismo tiene un cometido, en este aspecto determinar el cometido se refiere en base a los objetivos que piensa lograr en el tiempo variando su situación actual. El cometido es determinado por los procesos de la entidad por cada área, aplicando diversos programas, implementando planes, políticas, fines, cometidos precisos con sensatez.

Para Hellriegel, Jackson, & Slocum (2009, pág. 232), el diagnóstico de oportunidades y amenazas, son la intensidad del rubro que determinan a la entidad, determinando los objetivos y los peligros a tener en cuenta. La intensidad de los objetivos, y las áreas internas y externas son determinantes para el logro de lo trazado, pudiendo cambiarlas. Siendo 5 los puntos determinantes: Los rivales, los innovadores, consumidores, abastecedores y los productos sucedáneos. La programación ayuda a la gerencia a determinar los objetivos y peligros, a establecer los ajustes o protección necesarios para cumplir el fin, objetivos y proyectos. La mezcla de esta intensidad afecta el logro de los resultados de la entidad dentro del tiempo, así como la dimensión de la ganancia final de la entidad o área, a la vez su factor de incremento y su tiempo de existencia.

En cuanto a diagnosticar fortalezas y debilidades, para Hellriegel, Jackson, & Slocum (2009, pág. 235), permiten determinar los rubros principales de la entidad, así como determinar cuáles necesitan actualizarse. Esta evaluación comprende la colaboración de la entidad en el rubro, actualización y adecuación, recursos humanos, económicos, científicos, dirección y compromiso de su personal. Los objetivos principales son los pilares que logran el fortalecimiento y el carácter único de la entidad respecto de otras, brindando productos y asistencia única para sus usuarios, mientras que las falencias de la entidad sean distinguidas como peligros, los cuales sean falencias que no se solucionen automáticamente y por lo cual no se tomen en cuenta dentro de los procesos del programa.

Los objetivos organizacionales, para Chiavenato (2010, p.83), son perspectivas que planifica la entidad para lograr sus objetivos o concluirlos en un tiempo determinado, por lo cual esto determina el logro de la entidad en su totalidad, la planificación o implementación de sus fines conlleva a la responsabilidad de la administración, dirección y dueños de la entidad,

los cuales se encuentren a cargo de la toma de decisiones de la entidad, quienes determinan el manejo de decisiones, conociendo la capacidad y funcionamiento de la entidad.

Para el desarrollo de estrategias y un plan estratégico, según Hellriegel, Jackson, & Slocum (2009, pág. 236), La entidad debe establecer algunos conceptos básicos para la determinación de políticas, como las conveniencias y peligros exteriores, la solidez y fortalezas propias, así como la posibilidad de que las políticas beneficien a la entidad a cumplir con el fin y objetivos determinados.

En relación al control, diagnóstico y evaluación de los resultados de una organización, Hellriegel, Jackson, & Slocum (2009, pág. 237), determina que la fiscalización ayuda a disminuir y ajustar las variaciones que se ocasionen en la implementación de los procesos y así mismo obtener datos necesarios para el continuo ajuste de la programación elaborada. La evaluación es precisa para consolidar que los programas sean diseñados conforme a sus objetivos para revisar los frutos obtenidos de dichos programas.

Si los programas no lograron los objetivos trazados, la administración, gerencia, dirección quizá requiera variar el fin y los objetivos, como revisar los procesos, implementar mejores procesos o modificar las evaluaciones o fiscalizaciones que se han venido desarrollando. Un examen minucioso y consciente de los fines obtenidos nos llevarán a determinar las variaciones necesarias que deben implementarse en la nueva parte del proceso.

En cuanto a la teoría relacionada a la variable gestión administrativa, se ha tomado como referencia la siguiente base teórica:

Teoría Clásica de la Administración de Henri Fayol, quien enfoca la administración como un proceso administrativo, distinguiendo cuatro procesos importantes: planificar, organizar, dirigir y controlar. Esta teoría clásica inició con la obligación de establecer un proceso de la administración con el fin de lograr un orden, una técnica sólida a ser enseñada durante el tiempo en las entidades en todos sus niveles de estructura. Administrar es prevenir, es averiguar el futuro y determinar un plan de trabajo; es planificar y elaborar la dualidad del ente, físico y colectivo de la organización; direccionar al capital humano; es coordinar, relacionar, fusionar y armonizar todos los esfuerzos y por último fiscalizar es velar para que todo se desarrolle conforme a lo determinado. Así comprendida, la administración no es ni

un derecho único ni una responsabilidad personal del directivo o de los funcionarios de la organización; es un trabajo que se divide, como las otras funciones básicas, entre la cabeza y los miembros de la entidad. Fayol (1987).

Administrar es una tarea importante en toda entidad, por intermedio de la cual se puede conseguir los fines y la eficacia en el logro de los objetivos, juntando el trabajo entre la Alta Dirección, funcionarios y los colaboradores de la entidad, en un clima de trabajo favorable y ágil. Dirigir una entidad conlleva que todas las labores se desarrollen combinando el esfuerzo de un equipo de personas; de esta forma se logran alcanzar los objetivos, desarrollando labores fundamentales dentro de un proceso como son la planeación, organización, dirección y control.

Asimismo, para Chiavenato (2006, pág. 10), en su obra *Introducción a la Teoría General de la Administración*, señala que, el desarrollo administrativo es recurrente, participativo y activo. Este se halla vigente en todas las acciones de los administradores y son aprovechados en cada una de las unidades o instancias de la organización, por lo cual, la administración es el desarrollo de programar, estructurar, orientar y vigilar el uso de los medios y recursos para lograr los fines de la entidad.

Para Robbins & Mary (2010, pág. 6), la administración incluye la programación y vigilancia de las labores del personal humano, con el fin que se lleven a cabo de forma eficaz y eficiente. Vigilar, supervisar o fiscalizar la labor del capital humano es lo que distancia una posición gerencial, sin embargo, esto no conlleva que los directores puedan realizar lo que ellos deseen. Más bien, la administración comprende asegurar que el capital humano que tienen sus labores designadas, deberes determinados, los cumplan de manera competente y satisfactoria, siendo el objetivo principal de los gerentes.

Koontz, Weihrich, & Cannice (2012, pág. 4), precisa como administración el conglomerado de personas que laboran en equipo, creando importancia adicional a las entidades con fines de obtener ganancias. Dirigir es desarrollar con el fin de lograr un mejor clima laboral con el cual el capital humano trabaje en conjunto de manera idónea y capaz, logrando los fines determinados por la organización. Se considera como cometido de la alta dirección, el

desarrollo administrativo: Programar, estructurar, unir el capital humano, direccionar y supervisar.

Pavón, 2004 (pág. 3), integrante del Instituto de Ciencias de la Salud de la Universidad Veracruzana, en un apartado de la Revista Médica, refiere que en cuanto a la dirección en los servicios de salud o gestión en los regímenes de salud requiere un compuesto de aptitudes, capacidades, métodos y estudios en base a un simetría que ayude en la preparación al directivo. Facultándole desarrollar una sucesión de labores para conseguir objetivos en la conclusión de las problemáticas según su importancia. El director para una institución que brinda servicios de salud tiene capacidades y habilidades para el progreso (operación), proyecto (planeación), medición, coordinación (orden y registro), y responder (análisis y orientación de las acciones y metas) de los programas y procedimientos de trabajo. Asimismo, debe tener un panorama global y completo del proceso; por consiguiente, su perspectiva y actividad va más allá de la administración de un establecimiento de salud.

En este contexto, y para el presente trabajo, se determinó el siguiente problema de investigación ¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo – 2019?

De esta manera, la planificación estratégica es significativa puesto que ayuda a trazar el procedimiento operativo de la organización permitiéndole de esta manera tener un orden y adecuado enfoque de los integrantes de la empresa, es decir los colaboradores hacia los propios objetivos que considere la institución; haciendo posible de esta forma que la institución Clínica del Pacífico S.A. realice un diagnóstico interno y externo, comparando sus peculiaridades internas: como fortalezas y debilidades, y su contexto externo: es decir oportunidades y amenazas, así como buscar el modo de replantear el camino que deberá seguir la clínica de forma sistémica en el mediano y largo plazo; así también, a través del este proyecto se determinó el enlace existente entre ambas variables motivo del estudio, es decir la planificación estratégica y la gestión administrativa, mediante un análisis de tipo descriptivo – correlacional, a través de la encuesta instrumento utilizado, adicionalmente evaluaron los resultados obtenidos, los cuales se harán conocer oportunamente a los directivos de la clínica con la finalidad de poner en marcha un plan estratégico como herramienta de gestión institucional, repercutiendo en la optimización de los procesos para

la atención de los usuarios y pacientes, permitiendo aumentar de esta manera la confianza y satisfacción de los mismos.

Por lo tanto, la investigación se justifica, de modo que, analizar esta situación es de vital importancia para la organización, permitiéndole alcanzar los objetivos proyectados en su plan operativo, superando de esta manera los parámetros propuestos y lograr alcanzar niveles de excelencia, fortaleciendo la organización conjuntamente con su capital humano, con la capacidad de interactuar mejor con los riesgos o factores externos, mejorar la gestión administrativa y optimizar sus estratégicas.

El propósito de la tesis fue determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019, y los objetivos específicos fueron, el caracterizar a los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019, identificar el nivel cumplimiento de la planificación estratégica desde la perspectiva de los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019, identificar el cumplimiento de la gestión administrativa desde la perspectiva de los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019 y analizar la relación entre la planificación y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019.

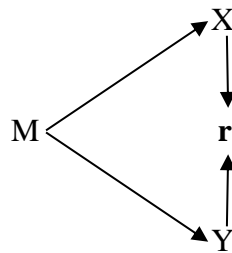
Además, se planteó la hipótesis de la tesis, la cual fue: existe relación directa y significativa entre planificación estratégica y la gestión administrativa y la hipótesis nula fue la siguiente: no existe relación directa y significativa entre planificación estratégica y la gestión administrativa

Finalmente, esta tesis permitirá a la Clínica del Pacífico S.A. mejorar su competitividad, con metas y objetivos claros, comprendiendo la necesidad de realizar un estudio profundo en base a un estudio de sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, a fin de formular estrategias para que la toma de disposiciones coherentes y lograr incrementar la eficiencia organizativa.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación:

El trabajo realizado fue cuantitativo, según teoría de Hernández, Fernández & Baptista (2006, pág. 37), precisando que son procesos en conjunto, probatorios y secuenciales; cada etapa se anticipa a la que continua y no se elude ninguna fase. El orden es específico, pero también algunas de las fases se pueden redefinir. Además, fue correlacional el tipo de estudio, según Hernández, Fernández & Baptista (2006, pág.93), señala que este tipo de estudio tiene por objetivo mostrar la conexión que tiene entre dos o más propiedades, cuyo fin es hallar el vínculo entre las variables; y, el formato del estudio fue no experimental, porque las variables no se maniobran deliberadamente, sino que solo se examina y se estudia el hecho tal y como es en su ambiente innato.



Donde: M = corresponde a la muestra
X = representa a la observación variable planificación estratégica
Y = pertenece a la observación variable gestión administrativa
r = se refiere a la correlación entre ambas variables

2.2. Operacionalización de variables

Variable Independiente: Planificación Estratégica

Variable dependiente: Gestión Administrativa

Tabla 1
Operacionalización de la variable planificación estratégica

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y Rango
Planificación Estratégica	Chiavenato, (2006, pág. 163), desde la planificación estratégica, se despliegan disposiciones en relación a las metas futuras de la empresa, enfocándose en cuatro fases fundamentales: la formulación de objetivos empresariales, estudio de sus fuerzas y debilidades, comparación del entorno empresarial y formulación de estrategias potenciales.	Planificación estratégica, documento de gestión, pieza fundamental de toda institución, permite establecer la ruta que conducirá a la empresa para lograr alcanzar las metas planteadas, establecimiento de objetivos, planes de acción. Herramienta primordial que todo funcionario debe considerar cuando tiene un cargo de dirección.	Misión	Razón de ser de la institución	Pregunta N°1 a la N°5	Siempre: 5	Alto: 110-150
			Visión	Valores	Pregunta N°6 a la N°10	Casi siempre: 4	
			Diagnóstico interno, externo	Identificación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Procesamiento de información del entorno	Pregunta N°11 a la N°15	Algunas veces: 3	Regular: 70-109
			Objetivos	Definición de objetivos Identificación de áreas estratégicas	Pregunta N°16 a la N°20	Casi nunca: 2	Bajo: 30-69
			Estrategias	Aplicación de las estrategias Gestión de recursos	Pregunta N°21 a la N°25	Nunca: 1	
			Evaluación	Seguimiento. Difusión de resultados.	Pregunta N°26 a la N°30		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2
Operacionalización de la variable gestión administrativa

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y Rango
Gestión Administrativa	Koontz, Weihrich, & Cannice (2012, pág. 4), administración es el conjunto de personas que trabajan en equipo, logrando un trabajo en conjunto de manera idónea y capaz, consiguiendo los fines determinados por la entidad, a través del desarrollo administrativo: Programar, estructurar, unir el capital humano, direccionar y supervisar	Gestión administrativa, actividad importante en toda organización, por intermedio de la cual se puede lograr la eficacia y la eficiencia en el resultado de los objetivos, articulando esfuerzos e incorporando a la alta dirección con los colaboradores, en un ambiente laboral saludable y dinámico para todos, de esta manera se logren alcanzar las metas, desarrollando labores fundamentales dentro de un proceso como son planificar actividades, organizar equipos, direccionar al capital humano y el inevitable control que se implante	Planificación	Planificación de actividades Utilización de planes	Pregunta N°1 a la N°8	Siempre: 5	Eficiente: 110 - 150
			Organización	Asignación de actividades según habilidades Delegación escrita y clara de funciones y responsabilidades	Pregunta N°9 a la N°16	Casi siempre: 4	
			Dirección	Empleo de técnicas y estrategias Flexibilidad a observaciones y sugerencias Seguimiento a actividades institucionales	Pregunta N°17 a la N°23	Algunas veces: 3	Regular: 70 - 109
			Control	Toma de decisiones oportunas y eficaces	Pregunta N°24 a la N°30	Nunca: 1	Deficiente: 30 - 69

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo formada por 315 colaboradores de Clínica del Pacífico S.A., quienes están bajo el régimen laboral del decreto legislativo N°728 y también por profesionales independientes que, según información proporcionada por la unidad de personal y de acuerdo al registro de setiembre del 2019 son 315 colaboradores.

Tabla 3

Población de colaboradores de Clínica del Pacífico S.A. a setiembre 2019.

Tipo de trabajador	Total
Administrativo	75
Asistencial	214
Operario	26
Total	315

Fuente: Elaboración propia

La muestra fue censal, por ser relativamente pequeña, por consiguiente se consideró a toda la población, compuesta por 315 participantes; en este sentido, el libro de Hernández, Fernández & Baptista (2006, p. 172), refiere que, sólo cuando pretendemos preparar un censo se debe unir todos los temas, individuos u objetos del universo, un claro ejemplo son los trabajos de motivación que realizan las organizaciones.

Dentro de los criterios de inclusión se consideró:

- Colaboradores que voluntariamente aceptaron ser encuestados y brindaron su consentimiento para la participación.
- Colaboradores que estuvieron de turno durante el mes de setiembre del 2019 y que tuvieron buena predisposición para responder el cuestionario.

Dentro de los criterios de exclusión se consideró:

- Colaboradores que verbalmente se negaron a participar y responder el cuestionario.

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

Técnica: Se utilizó la encuesta mediante un cuestionario para la toma de datos, porque permitió obtener datos versátiles, permitiendo la estandarización de datos para su tratamiento estadístico.

Instrumento de recolección de datos: Se utilizó el cuestionario, estructurado por 30 preguntas cerradas para cada variable y medidas según la escala de Likert. Es importante precisar que para Hernández, Fernández & Baptista (2014, pág.217), establece que el cuestionario es el acumulado de interrogantes relacionadas a una o

más variables que pretenden ser medidas, el cual tiene que ser concordante con el proyecto.

Validez: Según Hernández, Fernández & Baptista (2014, pág. 200), la validez involucra el nivel en el que un instrumento verdaderamente mide la variable que se intenta evaluar. La validación del instrumento fue sometida a consideración y opinión de tres especialistas: Primer experto: Magister en Administración, especialista en administración de los servicios de la salud, médico cirujano de profesión. El segundo experto: Médico cirujano de profesión, estudios y diplomados en administración y auditoría médica, y experiencia en gestión de calidad y control interno en hospitales. El tercer experto: Profesional estadístico y MSc. en Informática y Sistemas, con 23 años de experiencia como docente universitario.

Confiabilidad: La confiabilidad de este instrumento utilizado en la tesis se realizó mediante el Alfa de Cronbach, utilizándose la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde: S_i^2 = representa la varianza de la pregunta

S_T^2 = refiere a la varianza de la suma de las interrogantes

K = indica el número de cuestiones.

Asimismo, la confiabilidad está representada por la siguiente escala de valores:

Tabla 4
Rangos de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

Niveles	Magnitud
0,81 – 1,00	muy alta confiabilidad
0,61 – 0,80	alta confiabilidad
0,41 – 0,60	moderada confiabilidad
0,21 – 0,40	baja confiabilidad
0,01 – 0,20	muy baja confiabilidad

Fuente: Hernández, Fernández & Baptista (2014)

Prueba piloto: Se utilizó la prueba piloto dirigida a 31 colaboradores que luego no formaron parte de la investigación. El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el instrumento planificación estratégica fue 0,920, y para gestión administrativa fue 0,885, por la cual se afirmó que los instrumentos utilizados tienen un rango de muy alta confiabilidad.

Tabla 5

Estadísticos de la fiabilidad para la prueba piloto - variable planificación estratégica

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Planificación estratégica	0,920	31

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad para la prueba piloto - variable gestión administrativa

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión administrativa	0,885	31

Fuente: Elaboración propia

2.5. Procedimiento

Se construyeron formatos y se realizaron reuniones con la Gerencia de la institución, explicándole el propósito del estudio. Emitida la carta de autorización, se coordinó con la jefatura de área poniéndoles a disposición la carta de autorización emitida por Gerencia; a los colaboradores se les solicitó su permiso y firmaron su consentimiento. En el transcurso del procedimiento, se hizo hincapié el motivo y razón del cuestionario, además se les informó que la encuesta es anónima y la información obtenida es catalogada como confidencial y reservada, protegiendo los datos, no juzgando la información obtenida y perduró principalmente el respeto hacia los colaboradores.

2.6. Métodos de análisis de datos

Fue por medios electrónicos: Microsoft Excel, utilizado para realizar la base de datos de los resultados, y el programa estadístico IBM SPSS V23.0, por medio del cual se crearon tablas y gráficas que sirvieron de sustento de los resultados, asimismo, se utilizó para el análisis estadístico, aplicando el contraste del Chi² a través la tabla de contingencia, el cual obtuvo un nivel de significancia del 95% ($p < 0,05$).

2.7. Aspectos éticos

Dret (1979), hace referencia el trabajo Belmont, principios y guías éticas para la resguardo de las personas, normas que describen a aquellos resultados ordinarios que se usan como juicios generales, utilizados como argumento fundamental para las disposiciones y exámenes básicos individuales de los actos de las personas. El fundamento esencial exclusivo primordial para la norma de esta tesis es la consideración por las personas, fundamento que admite dos doctrinas básicas; la inicial es que las personas deben ser valoradas como elemento independiente y la siguiente es que los sujetos humanos con independencia mermada tienen privilegio a la defensa.

III. RESULTADOS

Tabla 7

Características de los colaboradores de Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019.

Variables	Categorías	Recuento	%
Tipo de trabajo	Administrativo	53	19%
	Asistencial	210	74%
	Médicos	25	9%
	Enfermeros	85	30%
	Técnicos y otros	100	35%
	Operario	21	7%
	Total	284	100%
Tipo de Contrato	Plazo indeterminado	106	37%
	Plazo determinado	178	63%
	Total	284	100%
Edad	20 – 29	98	35%
	30 – 39	117	41%
	40 – 49	39	14%
	50 – 59	27	10%
	60 - 69	3	1%
	Total	284	100%
Sexo	Femenino	226	80%
	Masculino	58	20%
	Total	284	100%

Fuente: Elaboración propia

Características de los colaboradores por tipo de trabajo

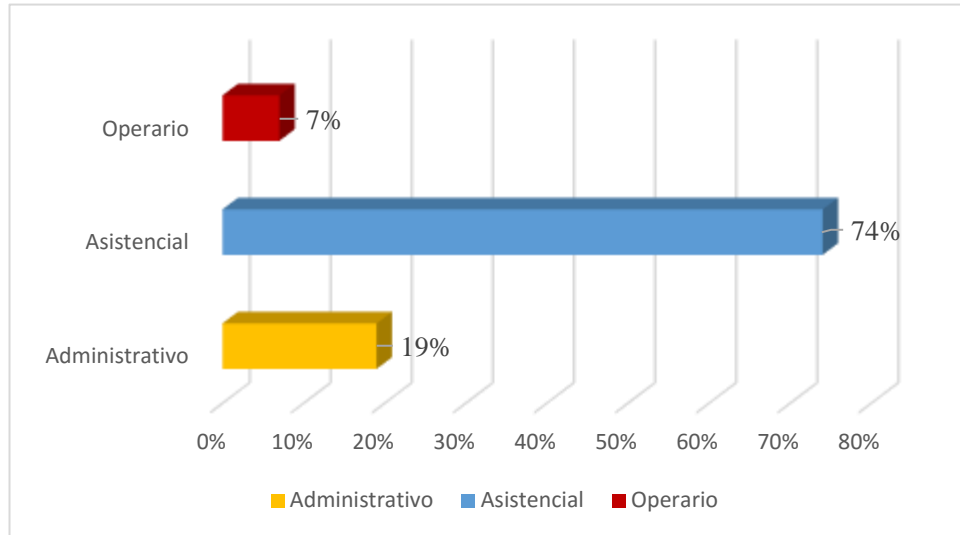


Figura 1. La muestra estuvo conformada por 284 colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A, entre sus principales características se encontró que el 74% de los colaboradores laboran como personal asistencial, de los cuales el 9% son médicos, el 30% son enfermeros y el 35% son técnicos de enfermería, tecnólogos médicos, radiólogos, técnicos en farmacia, entre otros, además el 19% labora como personal administrativo. En lo que respecta al tipo de contrato se tiene que el 63% labora a plazo determinado y el 37% a plazo indeterminado, se halló también que el 76% de los colaboradores tienen edades entre 20 y 39 años, además que el sexo predominante es el femenino el cual representa un 80% del total de la muestra.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

Nivel de cumplimiento de la planificación estratégica desde la perspectiva de los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019

DIMENSIONES	NIVELES					
	BAJO		REGULAR		ALTO	
	n	%	n	%	n	%
Misión	131	46%	128	45%	25	9%
Visión	104	37%	160	56%	20	7%
Diagnostico	149	52%	132	46%	3	1%
Objetivos	39	14%	243	86%	2	1%
Estrategias	42	15%	221	78%	21	7%
Evaluación	157	55%	124	44%	3	1%
TOTAL	37%		59%		4%	

Fuente: Elaboración propia

Nivel de cumplimiento de la planificación estratégica desde la perspectiva de los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo-2019

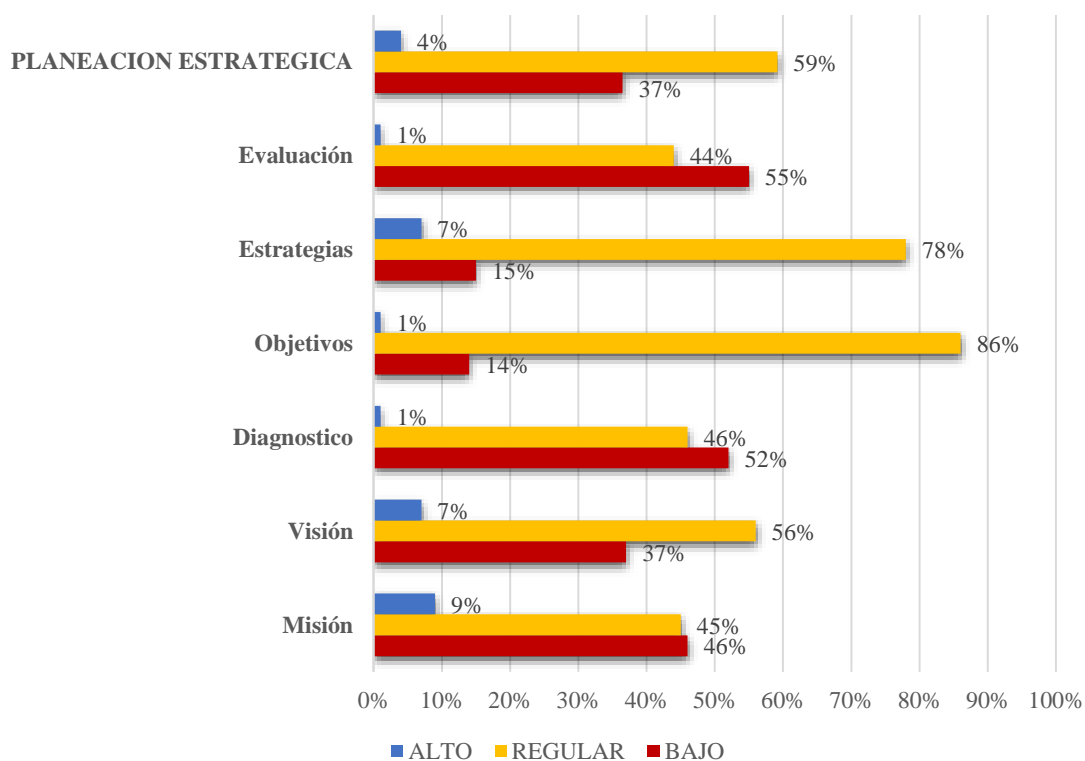


Figura 2: Con respecto al nivel de cumplimiento en las dimensiones, para la variable planificación estratégica, se encontró que desde las perspectivas de los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A. fueron las siguientes: un 46% tiene bajo conocimiento de la misión, además un 56% si tuvo un regular conocimiento de la visión, el 52% percibe un bajo nivel de realización del diagnóstico de la clínica, el 86% de los colaboradores aprecia que los objetivos se cumplen de forma regular, el 78% cree que las estrategias que se aplican son regularmente exitosas y el 55% piensa que la evaluación tiene un bajo nivel respecto a la verificación de objetivos y divulgación de los resultados. Al evaluar el total de esta variable, se obtuvo que un 59% de los colaboradores la calificaron de regular nivel, seguido de un 37% percibieron un bajo nivel y sólo un 4% percibieron que la Clínica del Pacífico S.A. tiene un alto nivel de planificación estratégica.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9

Nivel de cumplimiento de la gestión administrativa desde la perspectiva de los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019.

DIMENSIONES	NIVELES					
	EFICIENTE		REGULAR		DEFICIENTE	
	n	%	n	%	N	%
Planificación	0	0%	139	49%	145	51%
Organización	3	1%	275	97%	6	2%
Dirección	45	16%	233	82%	6	2%
Control	6	2%	270	95%	9	3%
TOTAL		5%		81%		14%

Fuente: Elaboración propia

Nivel de cumplimiento de la gestión administrativa desde la perspectiva de los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A, Chiclayo-2019.

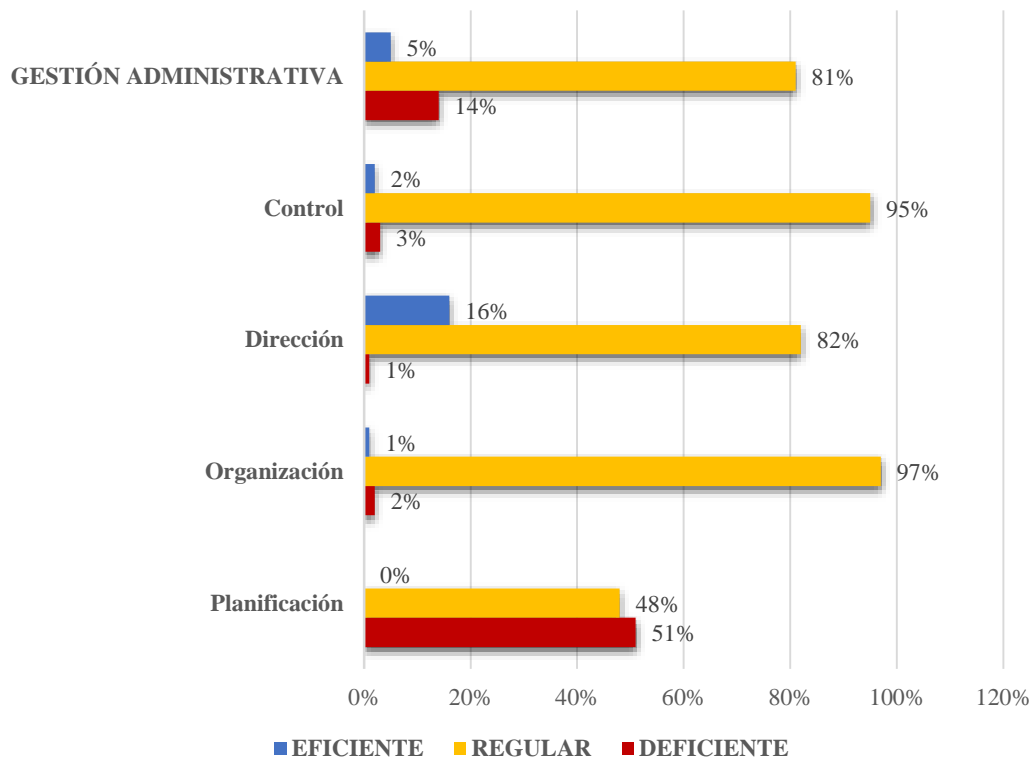


Figura 3: Con respecto al nivel cumplimiento de las dimensiones de la variable gestión administrativa de la Clínica del Pacífico S.A. los colaboradores opinaron lo siguiente: un 51% percibe como deficiente la planificación realizada en la institución, además un 97% considera como regular la organización de recursos humanos y materiales, el 82% percibe como regular las funciones de la dirección, el 95% de los colaboradores aprecia que se emplean regulares estrategias de control para evaluar desempeños y problemas laborales. Al evaluar el total de esta variable, se alcanzó que un 81% de los colaboradores la calificaron de regular desempeño, seguido de un 14% que percibieron como deficiente el desempeño de la gestión y sólo un 5% apreciaron que la institución tiene un nivel adecuado en la gestión administrativa.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10

Tabla de contingencia de las variables planificación estratégica y gestión administrativa en la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Bajo	n	6	99	0	105
	%	6%	94%	0%	100%
Regular	n	8	128	32	168
	%	5%	76%	19%	100%
Alto	n	0	3	8	11
	%	0%	73%	27%	100%
Total	n	4	278	2	284
	%	5%	81%	14%	100%

Fuente: Elaboración propia

La tabla N°10 permitió realizar el análisis de la relación de la variable planificación estratégica y de la variable gestión; estos resultados mostraron que los colaboradores que consideraron a la planificación estratégica de bajo nivel el 94% percibió como regular la gestión, asimismo, de los colaboradores que consideraron como regular la planificación estratégica el 76% percibió como regular la gestión y de los que consideraron alto el nivel de planificación estratégica 27% percibieron como eficiente la gestión.

Tabla 11

Prueba de independencia del Chi - Cuadrado entre la variable planificación estratégica y la variable gestión administrativa en la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019

Pruebas de chi - cuadrado			
	Valor	df	significación asintótica-bilateral
Chi - cuadrado de Pearson	51.96	4	0.000
Razón de verosimilitud	19.587	4	0.001
Asociación lineal por lineal	12.866	1	0.000
N° de casos válidos	284		

Fuente: Elaboración propia

Se realizó la prueba estadística de independencia chi–cuadrado para las variables motivo del estudio, para probar la hipótesis de investigación, referente a la existencia de relación entre la variable planificación estratégica y la variable gestión administrativa. Se encontró que el valor de significación es de la prueba es $p < 0,001$ consecuentemente se concluyó que existe bastante evidencia por medio estadístico para aseverar que las variables estuvieron altamente correlacionadas

IV. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados al realizar la caracterización de la muestra de esta tesis, la misma que fue censal, conformándose por el total del personal, es decir, 284 colaboradores de una población de 315 que laboran en la Clínica del Pacífico S.A, no habiendo incluido a las 31 personas por haber sido tomadas para la prueba piloto; entonces, se encontró que el 74% de los colaboradores laboran como personal asistencial, integrado por personal de enfermería, técnicos de enfermería, tecnólogos médicos, médicos, entre otros; así también se obtuvo que el 19% labora como administrativo, el 63% labora a plazo determinado y el 37% trabaja bajo la modalidad de contrato determinado, asimismo el 76% de los colaboradores tienen edades entre 20 y 39 años, además el sexo predominante es el femenino que representa un 80 % del total.

Este resultado contrasta con el estudio realizado por Vásquez (2016) sobre planificación estratégica y la gestión administrativa según el personal de la sub gerencia de mantenimiento EsSalud – 2016, Lima, en la cual los tesisistas que realizaron esta investigación, también decidieron tomar el total de la muestra, debido que la población fue pequeña, conformada por 120 trabajadores considerando accesible a ser cubierta por el investigador.

Este estudio también guarda relación significativa con el informe elaborado por los investigadores Bonilla & Díaz (2015), en su indagación titulada: Análisis de la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano, también evaluaron toda la muestra para su estudio, debido que su población era pequeña, la cual estuvo conformada por los funcionarios del hospital, siendo un total de 50 trabajadores.

De igual forma, guarda relación con la población del estudio de Tufino (2015), en la tesis llamada Factores determinantes como guía para la construcción de un plan estratégico en Guayaquil, debido que la población estuvo conformada por 357, y por 132 personas la muestra. Sin embargo, la población de la presente tesis no guarda relación con población de la investigación efectuada por Rendón & Russi (2016), en

la tesis Formulación del plan estratégico para el Hospital del Rosario de Ginebra Valle del Cauca - Colombia, debido que su población y muestra estuvieron conformadas sólo por diez empleados del hospital.

Por lo anteriormente expuesto y teniendo en cuenta que la población es el conglomerado de elementos con similares peculiaridades en un contexto el cual representa una situación problemática; se ha considerado tomar como referencia estos estudios, al tener similares hallazgos en cuanto a la caracterización de la muestra.

De los hallazgos encontrados al calcular el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica desde la perspectiva de los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., se halló que un 46% tiene bajo conocimiento de la misión, además un 56% si tuvo un regular conocimiento de la visión, el 52% percibe un bajo nivel de realización del diagnóstico de la clínica, el 86% de los colaboradores aprecia que los objetivos se cumplen de forma regular, el 78% cree que las estrategias que se aplican son regularmente exitosas y el 55% piensa que la evaluación tiene un bajo nivel respecto a la verificación de objetivos y divulgación de los resultados. Al evaluar el total de esta variable, se obtuvo que un 59% de los colaboradores la calificaron de regular nivel, seguido de un 37% percibieron un bajo nivel y sólo un 4% percibieron que la Clínica del Pacífico S.A. tiene un alto nivel de planificación estratégica.

Estos resultados contrastan con la tesis elaborada por Vásquez (2016), quien realizó la tesis denominada planificación estratégica y gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento, realizada en Lima, quienes obtuvieron como resultados que para los trabajadores del hospital del área de mantenimiento del hospital, en cuanto a la variable la planificación estratégica, el nivel adecuado representó un 13.04 %, el nivel intermedio constituyó un 69.57 % y el 17.39 % fue de nivel bajo.

Los resultados obtenidos difieren con la tesis efectuada por Rodríguez (2017), quien ejecutó una trabajo denominado Propuesta de plan estratégico para Servident Clínicas Odontológicas, en Ecuador., debido que los resultados obtenidos fue consecuencia de las respuestas planteadas a los pacientes y usuarios que acudieron al hospital,

realizando entrevistas, encuestas, grabaciones de audio y observación directa, en el que aplicaron instrumentos compuestos de once preguntas, lograron obtener por resultado un diagnóstico externo, permitiéndoles elaborar estrategias para que la clínica optimice los servicios que ofrece.

Por lo expuesto anteriormente se corrobora lo manifestado por el autor Chiavenato, (2006, pág. 163), donde describe que, a partir de la planeación estratégica se despliega un conjunto de planeaciones tácticas. Nos brinda diversidad de programas que se interrelacionan y fluyen entre sí. Los programas operativos brindados para diferentes ámbitos, a su vez los programas operativos que se dividen en principales, mientras que los programas secundarios se refiere al tiempo de implementación. El programa operativo es más minucioso y rápido en su aplicación o implementación.

Además también Chiavenato (2006, pág. 274), describe que, a partir de la planificación estratégica se despliega una serie de planes tácticos. Nos brinda diversidad de programas que se interrelacionan y fluyen entre sí. Los programas operativos brindados para diferentes ámbitos, a su vez los programas operativos que se dividen en principales, mientras que los programas secundarios se refiere al tiempo de implementación. El programa operativo es más minucioso y rápido en su aplicación o implementación.

Asimismo, se corrobora la teoría de Hellriegel, Jackson, & Slocum (2009, pág. 215), la planeación estratégica la puntualiza como un procedimiento por el cual se determina el entorno externo e interno de una compañía, a través del cual se define la visión y misión, se plasman las metas que se desean alcanzar en un tiempo determinado, se crean y establecen las estrategias que ayudarán a la institución a alcanzar el futuro esperado, se asignan los medios y recursos necesarios para lograr cumplir estas metas; en este sentido, los funcionarios deben concentrarse en formular específicamente una serie de estrategias efectivas y eficaces, buscando nuevas oportunidades para contrarrestar las amenazas, ahondar en buscar las fortalezas que mantienen a la empresa sólida y disminuir las posibles debilidades que tuviera la organización; en este proceso de la planificación, los directivos siempre deben adoptar visión empresarial involucrando a todos los integrantes de la compañía.

También se relaciona en lo planteado por Hellriegel, Jackson, & Slocum (2009, pág. 236), quien hace mención que la entidad debe establecer algunos conceptos básicos para la determinación de políticas, como las conveniencias y peligros exteriores, la solidez y falencias propias, así como la posibilidad de que las políticas beneficien a la entidad a cumplir con el fin y objetivos determinados. En relación al control, diagnóstico y evaluación de los resultados de una organización, se determina que la fiscalización ayuda a disminuir y ajustar las variaciones que se ocasionen en la implementación de los procesos y así mismo obtener datos necesarios para el continuo ajuste de la programa elaborado. La evaluación es precisa para consolidar que los programas sean diseñados conforme a sus objetivos para revisar los frutos obtenidos de dichos programas.

Por lo tanto, la planificación estratégica, es un documento de gestión, pieza fundamental de toda institución, nos faculta el camino por el cual una entidad puede lograr sus objetivos trazados, planificación, etcétera, teniendo en las diversas situaciones que se originen y la variabilidad del rubro en el cual se origine sus operaciones. Por lo cual, es un instrumento útil para la determinación de resoluciones por parte de la gerencia o directivos.

De los hallazgos encontrados al medir el grado de cumplimiento de la gestión administrativa a partir de la perspectiva de los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., se obtuvieron como resultados que un 51% percibe como deficiente la planificación realizada en la institución, además un 97% considera como regular la organización de recursos humanos y materiales, el 82% percibe como regular las funciones de la dirección, el 95% de los colaboradores aprecia que se emplean regulares estrategias de control para evaluar desempeños y problemas laborales. Al evaluar el total de esta variable, se alcanzó que un 81% de los colaboradores la calificaron de regular desempeño, seguido de un 14% que percibieron como deficiente el desempeño de la gestión y sólo un 5% apreciaron que la institución tiene un nivel adecuado en la gestión administrativa.

Estos datos proporcionan relación con la tesis de Luna (2017), a través de la investigación denominada relación entre la gestión administrativa y la percepción del

cumplimiento de indicadores sanitarios, obteniendo como resultado que el nivel de gestión administrativa en la fue que el 13 % de encuestados señalaron que la gestión administrativa es pésima, el 15% exteriorizaron que es deficiente, sin embargo, el 37 % indicaron que la gestión es regular, el 22 % indicaron que es buena, y solo el 13 % indicaron que es excelente la gestión.

Sin embargo estas estadísticas difieren con los resultados encontrados por Vásquez (2016), en su tesis Planificación estratégica y la gestión administrativa según el personal de Mantenimiento EsSalud, realizada Lima, quienes obtuvieron que: la gestión administrativa en el nivel de improductivo representó un 21,74 %, el 55,43 % fue el nivel aceptable y en el nivel de eficaz representó un 22,83 %. Comparando con Luna (2017) que el nivel de gestión administrativa en la Red de Salud Picota según los empleados, indicaron que la gestión es regular el 37 %, el 13 % exteriorizaron que la gestión es excelente, en cuanto a la apreciación de los empleados en el cumplimiento de los indicadores, el 27 % observaron como regular el grado de cumplimiento.

Por otra parte, también difieren estos resultados con la tesis de Paredes (2015), en su tesis gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2015, quienes aplicaron una encuesta al usuario externo, y obtuvieron los resultados siguientes en cuanto al nivel de gestión administrativa 20 % percibieron que la “gestión buena”, 54,7 % indicaron que es “regular”, y el 25,3 % refirieron como “deficiente”: 25.3 %.

Por lo expuesto anteriormente se corrobora lo manifestado por el autor Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012 (pág.4), donde precisa como administración al conjunto de personas que laboran en equipo, creando importancia adicional a las entidades con fines de ganancia. Dirigir es el desarrollo con el fin de lograr un mejor clima laboral con el cual el capital humano trabaje en conjunto de manera idónea y capaz, logrando los fines determinados por la entidad. Se considera como cometido de la alta dirección, el desarrollo administrativo: Programar, estructurar, unir el capital humano, direccionar y supervisar.

Así también, es muy importante mencionar el grado de relación y significancia de la Teoría Clásica de la Administración de Fayol H. (1987), quien enfoca la administración como un proceso administrativo, distinguiendo cuatro procesos importantes: planificar, organizar, dirigir y controlar. Esta teoría clásica inició de la obligación de establecer un proceso de la administración con el fin de lograr un orden, una técnica sólida a ser enseñada durante el tiempo en las entidades en todos sus niveles de estructura. Administrar es prevenir, es averiguar el futuro y determinar un plan de trabajo; es planificar y elaborar la dualidad del ente, físico y colectivo de la organización; direccionar al capital humano; es coordinar, relacionar, fusionar y armonizar todos los esfuerzos y por último fiscalizar es velar para que todo se desarrolle conforme a lo determinado. Así comprendida, la administración no es ni un derecho único ni una responsabilidad personal del directivo o de los funcionarios de la organización; es un trabajo que se divide, como las otras funciones básicas, entre la cabeza y los miembros de la entidad.

Igualmente se corrobora lo referido por Pavón, 2004 (pág. 3), integrante del Instituto de Ciencias de la Salud de la Universidad Veracruzana, en un apartado de la Revista Médica, refiere que en cuanto a la dirección en los servicios de salud o gestión en los regímenes de salud requiere un compuesto de aptitudes, capacidades, métodos y estudios en base a una simetría que ayude en la preparación al directivo. Facultándole desarrollar una sucesión de labores para conseguir objetivos en la conclusión de las problemáticas según su importancia. El director para una institución que brinda servicios de salud debe tener habilidad para el progreso (operación), proyecto (planeación), medición, coordinación (orden y registro), y responder (análisis y reorientación de las metas y acciones) de los programas y planes de trabajo. Asimismo, debe tener un panorama global y completo del proceso; por consiguiente, su perspectiva y actividad va más allá de la administración de un centro de salud.

Se realizó la prueba estadística chi - cuadrado correspondiente a la independencia de las variables del estudio, para probar que la hipótesis de investigación referente a la existencia de relación entre la variable planificación estratégica y la variable gestión administrativa en la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo- 2019, hallando que el valor de significación de la prueba es $p < 0,001$; determinando que existe evidencia

suficiente a través del estudio estadístico para afirmar que la planificación estratégica se encuentra suficientemente correlacionada con la variable gestión administrativa.

Los hallazgos de la estrecha correlación existente entre la variable planificación estratégica y gestión administrativa en la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo, corroboran las teorías expresadas por Rendón & Russi (2016) donde manifiestan que es necesario que las instituciones de salud desarrollen una planificación estratégica, brindando la posibilidad de que se analice de manera interna y externa, con la finalidad de extender su capacidad y de esta manera pueda responder a las necesidades para lograr resultados en la prestación de servicios, coincidiendo también con Mendoza & Robles (2015) los cuales mencionan que es necesario tener herramientas para la buena gestión y planificación, buscando el crecimiento y desarrollo la prestación de servicios de las instituciones de salud en el Perú, las cuales deben buscar ser más eficientes y competitivas.

Los resultados referentes al chi – cuadrado guardan relación significativa con el estudio efectuado por Luna (2017), en su tesis de nombre: Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Picota en el año 2017, en la cual aplicaron el Chi - Cuadrado de Pearson, el cual arrojó: 88.867, determinando que existe relación significativa entre sus dos variables motivo del estudio: gestión y el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud. Además indicaron en sus conclusiones que existe relación entre ambas variables.

Finalmente, el Ministerio de Salud, (2018) en el Perú, se suma también a esta corriente de planificación estratégica en el sector salud, corroborando la importancia y necesidad de la planificación estratégica que su vez incidirá en el éxito de una buena gestión administrativa, aprobando el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019 - 2021, concordante con las prioridades y estrategias establecidas, donde se establece la declaración de política institucional además de contener las operaciones estratégicas para el logro de metas, objetivos estratégicos institucionales, indicadores y la ruta estratégica y responsable.

V. CONCLUSIONES

1. Al caracterizar la muestra que estuvo conformada por 284 colaboradores de una población de 315 personas que laboran en la Clínica del Pacífico S.A, se encontró que el 74% de los colaboradores laboran como personal asistencial, de los cuales el 9% son médicos, el 30% son enfermeros y el 35% son técnicos de enfermería, tecnólogos médicos, radiólogos, técnicos en farmacia, entre otros, además el 19% labora como administrativo. Además el resultado sobre el tipo de contrato se tiene que el 63% labora a plazo indeterminado, se halló también que el 76% de los colaboradores tienen edades entre 20 y 39 años, además el sexo predominante es el femenino que representa un 80% del total.
2. En la identificación del nivel de cumplimiento de la variable planificación estratégica desde la perspectiva de los colaboradores de Clínica del Pacífico S.A., se obtuvo que un 59% de los colaboradores la calificaron de regular nivel, seguido de un 37% percibieron un bajo nivel y sólo un 4% percibieron que la Clínica del Pacífico S.A. tiene un elevado nivel de planificación estratégica.
3. Al determinar el nivel de cumplimiento de la gestión administrativa según la perspectiva de los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., se obtuvo que un 81% de los colaboradores la calificaron de regular desempeño, seguido de un 14% que percibieron como deficiente el desempeño de la gestión y sólo un 5% apreciaron que la Clínica del Pacífico S.A. tiene un nivel alto de gestión administrativa.
4. Del análisis realizado a la relación entre la planificación y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., se realizó la prueba estadística chi - cuadrado de independencia de las variables, donde se encontró que el valor de significación es de la prueba es $p < 0,001$ por lo tanto se determinó que existe evidencia estadística realmente suficiente para aseverar que la planificación estratégica se encuentra altamente conectada con la gestión administrativa en la Clínica del Pacífico S.A

VI. RECOMENDACIONES

Con relación a la planificación estratégica, se recomienda a la Dirección de la institución privada Clínica del Pacífico S.A., conformar un equipo de gestión, uniendo fuerzas entre los directivos, funcionarios, jefes de línea con el compromiso de asumir un gran reto con miras a la actualización del Plan estratégico debidamente estructurado, reforzando el conocimiento de la misión, y los colaboradores conozcan la razón de ser de la empresa, compartan los valores institucionales, tengan conocimiento de fortalezas y oportunidades de la clínica, así como sus debilidades y amenazas a través del procesamiento de la información del ambiente en el que se desarrolla, los objetivos empresariales estén bien definidos y puedan identificarse y aplicarse las estratégicas, y se realice un seguimiento y se divulguen los resultados obtenidos durante un periodo; esto con la finalidad que la institución se consolide en la prestación privada de la salud aspirando a ser la mejor clínica de la macroregión con la instauración de herramientas de gestión modernas, eficaces y eficientes.

La gestión administrativa, punto clave de toda empresa, y siendo el core bussines de Clínica del Pacífico el brindar servicios de salud, debe crear valor agregado tanto al cliente interno como externo, por lo que se recomienda que la administración sirva de cimiento para la ejecución y potencialización de los trabajos que se deben cumplir, en base a objetivos, contribuyendo con la estabilidad, conservación y crecimiento institucional, siendo posible por medio de la atención de cuatro procesos fundamentales, planificación de objetivos y el procedimiento para lograrlos; organización y distribución de trabajos y recursos en la empresa, dándole uso correcto para el cumplir las metas, dirección a través de la monitorización y motivación a los colaboradores para la realización de los trabajos planificados y a través del control permitirá asegurar que las actividades sean cumplidas de acuerdo a los planes operativo y estratégicos.

La autora, al ser colaboradora de la institución prestadora de servicios de salud Clínica del Pacífico S.A., realizará la entrega de un ejemplar de la presente tesis, difundiendo los resultados de esta investigación a la Alta Dirección, para que se fortalezcan las herramientas gestión, a fin de mejorar los procesos y procedimientos internos y redunde en la consolidación empresarial respondiendo positivamente a las exigencias de la actual sociedad.

REFERENCIAS

- Acevedo, J. (2018). Planificación estratégica en 34 centros de salud de Chile. *Revista cubana de tecnología de la salud*.
- Álvarez, F., & Faizal, E. (2015). *Gerencia de hospitales e instituciones de salud*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Américas, O. R. (26 de Setiembre de 2017). Obtenido de Conferencia Sanitaria Panamericana:
https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=29-es-9250&alias=41494-csp29-od345-s-494&Itemid=270&lang=en
- Andia. (2018). *Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico- Actualizaciones 2018*. Lima, Perú: Arte y Pluma.
- Arbaiza, L. (3 de Mayo de 2016). *Conexión esan*. Obtenido de La administración y organización en las empresas:
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/05/03/la-administracion-y-organizacion-en-las-empresas/>
- Betancourt, B. (2014). *Análisis Sectorial y Competitividad*. Bogotá: Ediciones Universidad del Valle.
- Bittel, L., & Ramsey, J. (1988). *Enciclopedia del Management: Organización y administración de empresas*. Barcelona: Ediciones Centrum.
- Blanchard, K., & Miller, M. (2008). *El Secreto, Lo que los grandes líderes saben y hacen*. Colombia: Norma.
- Bonilla, K., & Díaz, B. (2015). *Análisis de la Gestión Administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades Ciudadela Las Piñas del Canton El Milagro, período 2012 - 2014*. Milagro: Universidad Estatal El Milagro.

- Cabana, H. (2018). *Gestión Administrativa y Servicios de Atención al Usuario en los Establecimientos de Salud de la Región Callao*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo* (Primera ed.). Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Casas, A., Labrador, R., & Campos, D. (28 de Enero de 2002). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Castañeda, J. (2015). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 404 - Salud Utcubamba 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Castañeda, M., Cabrera, A., & Navarro, Y. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS*. Porto Alegre: ediPUCRS.
- Castelo, A. (2015). *Plan estratégico de articulación para optimizar los servicios de emergencia médica del Hospital Gustavo Domínguez, Hospital del IESS, y la Clínica Torres Médicas de Santo Domingo*. Santo Domingo: Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes.
- Castillo, J. (2006). *Administración Pública*. Lima: Real SRL.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración* (Sexta ed.). Colombia: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (Sétima ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.

- Clínica del Pacífico. (Setiembre de 2019). Datos históricos. Chiclayo, Perú.
- Crespo, R., & Rangel, C. &. (2012). *Planificación estratégica y gestión de la publicidad*. Madrid: Business Marketing School.
- De Portugal, M. (2012). La Planificación estratégica en las organizaciones sanitarias. *Revista Española de Cardiología*, 65(8).
- Diccionario de la Real Academia España. (1990). Madrid: Espasa.
- Dret, O. d. (18 de Abril de 1979). *El informe Belmont*. Obtenido de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/informebelmont.pdf>
- EsSalud. (Mayo de 2016). *Análisis ejecutivo a nivel nacional 2015*. Obtenido de http://www.essalud.gob.pe/downloads/analisis_ejec_n_nacional_2015.pdf
- Evans, J. (2008). *Administración y control de la calidad*. México: Learning Inc.
- Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et generale; prevoyance, organisation, commandement, coordination, controle*. Paris: Dunod et E.
- Fayol, H. (1987). *Administración Industrial y General*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Fleitman, J. (2000). *Negocios exitosos, cómo empezar, administrar y operar eficientemente un negocio*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Francés, A. (2006). *Estrategia y planes para la empresa, con el cuadro de mando integral* (Primera ed.). México: Pearson Educación de México.
- Fred, D. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica* (Novena ed.). México: Pearson.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica* (Primera ed.). Córdoba: Brujas.
- González, J., & Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos poblaciones escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 62-77.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & J., S. (2002). *Administración, Un Enfoque Basado en Competencias* (Novena ed.). Thomson Editores, S.A.

- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración, un enfoque basado en competencias* (Onceava ed.). México: Cengage Learning Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.
- Hill, C., & Jones, G. (2011). *Administración Estratégica, un enfoque integral* (Novena ed.). Santa Fe, México: Cengage Learning Editores S.A.
- Hill, C., & Jones, G. (s.f.). *Administración Estratégica* (Octava ed.). Santa Fe, México: McGraw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Lazo, O., Alcalde, J., & Espinosa, O. (2016). *El sistema de salud en el Perú. Situación y desafíos* (Primera ed.). Lima: REP SAC.
- Lemus, J., Valentín, A., & Lucioni, M. (2009). *Administración Hospitalaria y de organizaciones de atención de la salud* (Primera ed.). Rosario, Argentina: Corpus Libros.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Barcelona: Creative Commons.
- Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano* (Segunda ed.). Argentina: Cengage Learning.
- Luna, J. (2017). *Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.

- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones* (Universidad Nacional Arturo Jauretche ed.). Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Méndez, M. (2014). *Instituto Aragonés de Ciencias de Salud*. Obtenido de Planificación y programación en salud. Promoción de la salud y prevención de la enfermedad: <http://www.ics-aragon.com/cursos/salud-publica/2014/pdf/M6T02.pdf>
- Mendoza, P., & Robles, L. (2015). *Planeamiento estratégico en gerencia, aplicado a los servicios de salud*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ministerio de Salud. (Setiembre de 2013). *Análisis de la situación de salud en el Perú*. Obtenido de <http://www.dge.gob.pe/portal/docs/intsan/asis2012.pdf>
- Ministerio de Salud. (26 de Diciembre de 2018). *Plan Estratégico Institucional*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/gobpe-production/uploads/document/file/263871/Resoluci%C3%B3n_Ministerial_N__1334-2018-MINSA.PDF.pdf
- Organismo Andino de Salud - Convenio Hipólito Unanue. (2015). *Planificación y gestión de recursos humanos en salud en los países andinos. Evidencia para la toma de decisiones* (Primera ed.). Lima, Perú: SINCO.
- Organización Andino de Salud Convenio Hipólito Unanue. (2015). *Planificación y organización de recursos humanos en salud en los países andinos, evidencias para la toma de decisiones* (Primera ed.). Lima: ORAS.
- Organización Mundial de la Salud. (2006). *Alianza Mundial en Pro del Personal de Salud. Plan Estratégico*. Ginebra, Suiza.
- Organización Mundial de la Salud. (2012). *Conjunto de herramientas para una estrategia de salud nacional*. Ginebra: Unión Internacional de Comunicaciones.
- Organización Panamericana de la Salud - OPS. (25 de Setiembre de 2017). *Plan Estratégico de la Organización Panamericana de la Salud*. Washington, Estados Unidos.

- Orihuela, J. (2017). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Ortegana, J., Hernández, H., Mariano, H., & Herrera, A. (2015). *Calidad estratégica en los servicios de salud* (Primera ed.). Barranquilla, Colombia: Corporación Universitaria Latinoamericana.
- Paredes, M. (2015). *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Paredes, M., & Helbert, S. (2014). *Propuesta de un plan estratégico basado en la cadena de valor de Michael Porter para mejorar el proceso de atención al usuario de la Clínica San Juan de Dios - Chiclayo 2014*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Pavón, P. (Junio de 2004). La importancia de la administración en salud. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana, IV*, 60.
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Revista de estudios interdisciplinarios en Ciencias Sociales*.
- Ramírez, M., & Cardona, C. (2016). *Fundamentos de administración* (Cuarta ed.). México: Ecoe Ediciones.
- Rendón, L., & Russi, L. (2016). *Formulación del Plan Estratégico*. Tulúa: Universidad del Valle.
- Rendón, L., & Russi, L. (2016). *Formulación del Plan Estratégico para el Hospital del Rosario de Ginebra Valle del Cauca para el período 2016 a 2020*. Tulúa: Universidad del Valle.
- Robbins, S., & Mary, C. (2010). *Administración*. México: Pearson.
- Rodríguez, V. (2017). *Propuesta de Plan Estratégico para Servident Clínicas Odontológicas*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Sausa, M. (17 de Febrero de 2018). Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos. Lima, Perú.

- Scott, A. (2013). *Planificación Estratégica*. Gran Bretaña: Edinburgh Business School.
- Suástegui, C., Ramirez, B., & Ibarra, C. (5 de Octubre de 2011). La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa. 13. México.
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración* (Segunda ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Tufino, C. (2015). *Factores determinantes como guía para la construcción de un plan estratégico que responda a mejorar los servicios de salud en el CAA 213 Sur Valdivia*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Uceda, J. (2015). Reforma del sistema de salud en el Perú. *Revista de la Sociedad Peruana Medicina Interna*, 18, 94-98.
- Universidad César Vallejo. (2017). Referencias estilo APA. 24. Lima: Fondo editorial Universiad César Vallejo.
- Vásquez, P. (2016). *Planificación estratégica y la gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento ESSALUD – 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Zevallos, F. (2018). *Planeamiento estratégico y gestion del cambio según trabajadores administrativos de la Dirección de Redes Inteegradas Lima Centro, 2018*. Lima: Universidad César Vallejo.

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de consistencia de un proyecto de investigación científica

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general</p> <p>Cuál es la relación entre la planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo – 2019</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación directa y significativa entre planificación estratégica y la gestión administrativa.</p> <p>hipótesis nula</p> <p>No existe relación directa y significativa entre planificación estratégica y la gestión administrativa</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Caracterizar a los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019</p> <p>Identificar el nivel cumplimiento de la planificación estratégica desde la perspectiva de los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019</p> <p>Identificar el cumplimiento de la gestión administrativa desde la perspectiva de los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019</p> <p>Analizar la relación entre la planificación y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo–2019.</p>	<p>V1:</p> <p>Planificación estratégica</p> <p>V2:</p> <p>Gestión administrativa</p>	<p>1. Planificación estratégica</p> <p>Conceptos de estrategia</p> <p>Niveles de Planeación</p> <p>Visión y la misión</p> <p>Valores organizacionales</p> <p>Objetivos organizacionales</p> <p>Oportunidades y amenazas</p> <p>Fortalezas y debilidades</p> <p>Estrategias</p> <p>Control y diagnostico</p> <p>2. Gestión administrativa</p> <p>Base teórica de administración</p> <p>El Proceso Administrativo</p> <p>La Gestión Administrativa en los servicios de salud</p>	<p>Misión</p> <p>Visión</p> <p>Diagnóstico interno y externo</p> <p>Objetivos</p> <p>Estrategias</p> <p>Evaluación</p> <p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Diseño:</p> <p>Cuantitativo, correlacional</p> <p>Población</p> <p>350 colaboradores</p> <p>Muestra:</p> <p>284 colaboradores</p> <p>Técnica</p> <p>Encuestas</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionarios</p> <p>Método de Análisis de Investigación</p> <p>SPSS V23.0</p>

ANEXO 2

Instrumento de medición de las variables



PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

ENCUESTA PARA EVALUAR PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA SEGÚN LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA DEL PACIFICO S.A., CHICLAYO - 2019

Finalidad:

Conocer aspectos relacionados a la Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo - 2019.

Instrucciones:

Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros solo con una aspa (x) la alternativa que usted considere conveniente. El tratamiento de los datos que figuren serán confidenciales y únicamente con fines de la elaboración de la tesis: Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo-2019. Gracias por su colaboración.

Fecha

Condición del encuestado:

Administrativo Asistencial Operario

Tipo de contrato:

Plazo indeterminado Plazo determinado

Edad del encuestado

Sexo del encuestado

Femenino Masculino

Encuesta: Planificación Estratégica

Estimado colaborador, para el desarrollo de la encuesta, utilice la siguiente escala numérica:

Nunca : 1 Casi nunca : 2
 Algunas veces: 3 Casi siempre : 4 Siempre : 5

N°	ITEMS	Escala de Medición				
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	Misión					
1	Considera usted que la misión institucional ha sido difundida adecuadamente en su área					
2	Considera usted que el conocimiento de la misión de la Clínica del Pacífico S.A. es significativa					
3	Considera usted que conoce la razón de ser de la Clínica del Pacífico S.A.					
4	Considera usted que comparte la misión de la Clínica del Pacífico S.A.					
5	Considera usted que está respondiendo la Clínica del Pacífico S.A. a su propósito básico					
	Visión					
6	Considera usted que se aplica la visión de la Clínica del Pacífico S.A.					
7	Considera usted que el conocimiento de la visión de la Clínica del Pacífico S.A. es significativa					
8	Considera usted que comparte la visión de la Clínica del Pacífico S.A.					
9	Considera usted que se trabaja para ser competitivo					
10	Considera usted que el plan estratégico de la Clínica del Pacífico S.A. ayuda a cumplir los plazos establecidos					
	Diagnostico interno, externo					
11	Considera usted que la Clínica del Pacífico S.A. realiza un análisis de las oportunidades					
12	Considera usted que la Clínica del Pacífico S.A. realiza un análisis de las amenazas					
13	Considera usted que tiene conocimiento de las fortalezas de la Clínica del Pacífico S.A.					
14	Considera usted que tiene conocimiento de las amenazas de la Clínica del Pacífico S.A.					
15	Considera usted que el personal de su área es el adecuado para lograr los objetivos.					

Encuesta: Planificación Estratégica

N. o	ITEMS	Escala de Medición				
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	Objetivos					
16	Considera usted que se da cumplimiento a los objetivos establecidos en la Clínica del Pacífico S.A.					
17	Considera usted que se involucra al personal para definir los objetivos que direccionan el quehacer de la Clínica del Pacífico S.A.					
18	Considera usted que para definir los objetivos de la Clínica del Pacífico S.A. se identifica previamente las áreas estratégicas para fortalecer el esfuerzo laboral					
19	Considera usted que le comunican los plazos disponibles para cumplir los objetivos					
20	Considera usted que le informan sobre los resultados obtenidos de la Clínica del Pacífico S.A.					
	Estrategias					
21	Considera usted que se analiza el escenario laboral para identificar las oportunidades de mejoramiento que puedan presentarse en la Clínica del Pacífico S.A.					
22	Considera usted que se procesa información sobre el entorno con el fin de planificar estrategias que den respuesta a situaciones que requieran ser atendidas					
23	Considera usted que se aplican las estrategias que permitan la realización de una planificación exitosa en la Clínica del Pacífico S.A.					
24	Considera usted que se gestiona los recursos necesarios de manera eficiente y oportuna en la Clínica del Pacífico S.A.					
25	Considera usted que la aplicación de estrategias resuelve problemas de manera oportuna					
	Evaluación					
26	Considera usted que se realizan un seguimiento para verificar el cumplimiento de la planificación estratégica en Clínica del Pacífico S.A.					
27	Considera usted que se divulga los resultados de la valoración en la Clínica del Pacífico S.A.					
28	Considera usted que luego de la evaluación se corrige las deficiencias focalizadas en la planificación llevada a cabo en la Clínica del Pacífico S.A.					
29	Considera usted que se logra los objetivos planificados					
30	Considera usted que los objetivos logrados son oportunos y económicos					

Encuesta: Gestión Administrativa

Estimado colaborador, para el desarrollo de la encuesta, utilice la siguiente escala numérica:

Nunca : 1 Casi nunca : 2
Algunas veces: 3 Casi siempre : 4 Siempre : 5

N°	ITEMS	Escala de Medición				
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	Planificación					
1	Considera usted que la toma de decisiones en la Clínica del Pacífico S.A. es centralizada					
2	Considera usted que le toman en cuenta en la toma de decisiones en la Clínica del Pacífico S.A.					
3	Considera usted que se evalúa la eficacia de la decisión tomada en la Clínica del Pacífico S.A.					
4	Considera usted que tienen metas establecidas en la Clínica del Pacífico S.A.					
5	Considera usted que se identifican los problemas para el proceso de toma de decisiones en la Clínica del Pacífico S.A.					
6	Considera usted que es cuantificable la planificación de la Clínica del Pacífico S.A.					
7	Considera usted que la Clínica del Pacífico S.A. es racional al momento de tomar decisiones					
8	Considera usted que se toma en cuenta la planificación para la toma de decisiones en la Clínica del Pacífico S.A.					
	Organización					
9	Considera usted que se difunde los valores de la Clínica del Pacífico S.A.					
10	Considera usted que se difunde un organigrama de la Clínica del Pacífico S.A.					
11	Considera usted que se difunden los manuales de funciones actualizados en la Clínica del Pacífico S.A.					
12	Considera usted que se difunden los manuales de procedimientos actualizados en la Clínica del Pacífico S.A.					
13	Considera usted que se promueve una buena comunicación en la Clínica del Pacífico S.A.					
14	Considera usted que en la Clínica del Pacífico S.A. se trabaja bajo presión					
15	Considera usted existe una comunicación idónea en la Clínica del Pacífico S.A.					
16	Considera usted que la asignación de presupuesto es oportuno en la Clínica del Pacífico S.A.					

Encuesta: Gestión Administrativa

N°	ITEMS	Escala de Medición				
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	Dirección					
17	Considera usted que los retiros voluntarios de los empleados es frecuente en la Clínica del Pacífico S.A.					
18	Considera usted que se evidencian conflictos laborales en la Clínica del Pacífico S.A.					
19	Considera usted que recibe inducción para realizar sus tareas en la Clínica del Pacífico S.A.					
20	Considera usted que en la Clínica del Pacífico S.A. se establecen metas por grupos de trabajo					
21	Considera usted que recibe capacitación por parte de la Clínica del Pacífico S.A.					
22	Considera usted que se siente seguro en su lugar de trabajo					
23	Considera usted que existe problemas de comportamiento en el personal					
	Control					
24	Considera usted que en la Clínica del Pacífico se emplean estrategias de control anticipada a los problemas					
25	Considera usted que en Clínica del Pacífico existen mecanismos de control en el momento que se presentan problemas laborales					
26	Considera usted que se evalúa su desempeño					
27	Considera usted que se controla la entrada y salida de los colaboradores a la Clínica del Pacífico					
28	Considera usted que dispone de materiales necesarios para realizar su trabajo					
29	Considera usted que en Clínica del Pacífico se respetan las normas institucionales					
30	Considera usted que en Clínica del Pacífico se controla la corrección de los problemas luego se su ocurrencia					

ANEXO 3

Validación del instrumento

CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA



PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	ABEL EDUARDO CHAVARRY ISLA
2	Profesión	MEDICO CIRUJANO
	Título y/o grado académico obtenido	MAESTER EN ADMINISTRACIÓN
	Especialidad	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.
	Experiencia profesional (en años)	25 AÑOS
	Institución donde labora	HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE
	Cargo	JEFE DE LA UNIDAD DE SEGUROS
Título de la Investigación		
Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A. Chiclayo - 2019		
3	Nombre del testista	Veronica Regina Marcelo Torres
4	Instrumento evaluado	Encuesta
5	Objetivo del instrumento	Conocer aspectos relacionados a la Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A. en Chiclayo 2019.
6	Detalle del instrumentos:	

Validez del contenido de la encuesta de la variable: Planificación Estratégica

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Misión								
1	Considera usted que la misión institucional ha sido difundida adecuadamente en su área	✓		✓		✓		
2	Considera usted que el conocimiento de la misión de la Clínica del Pacífico S.A. es significativa	✓		✓		✓		
3	Considera usted que conoce la razón de ser de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que comparte la misión de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que está respondiendo la Clínica del Pacífico S.A. a su propósito básico	✓		✓		✓		
Dimensión: Visión								
6	Considera usted que se aplica la visión de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que el conocimiento de la visión de la Clínica del Pacífico S.A. es significativa	✓		✓		✓		
8	Considera usted que comparte la visión de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que se trabaja para ser competitivo	✓		✓		✓		
10	Considera usted que el plan estratégico de la Clínica del Pacífico S.A. ayuda a cumplir los plazos establecidos	✓		✓		✓		
Dimensión: Diagnostico interno, externo								
11	Considera usted que la Clínica del Pacífico S.A. realiza un análisis de las oportunidades	✓		✓		✓		
12	Considera usted que la Clínica del Pacífico S.A. realiza un análisis de las amenazas	✓		✓		✓		
13	Considera usted que tiene conocimiento de las fortalezas de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		

14	Considera usted que tiene conocimiento de las amenazas de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
15	Considera usted que el personal de su área es el adecuado para lograr los objetivos.	✓		✓		✓	
Dimensión: Objetivos							
16	Considera usted que se da cumplimiento a los objetivos establecidos en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
17	Considera usted que se involucra al personal para definir los objetivos que direccionan el quehacer de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
18	Considera usted que para definir los objetivos de la Clínica del Pacífico S.A. se identifica previamente las áreas estratégicas para fortalecer el esfuerzo laboral	✓		✓		✓	
19	Considera usted que le comunican los plazos disponibles para cumplir los objetivos	✓		✓		✓	
20	Considera usted que le informan sobre los resultados obtenidos de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
Dimensión: Estrategias							
21	Considera usted que se analiza el escenario laboral para identificar las oportunidades de mejoramiento que puedan presentarse en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
22	Considera usted que se procesa información sobre el entorno con el fin de planificar estrategias que den respuesta a situaciones que requieran ser atendidas	✓		✓		✓	
23	Considera usted que se aplican las estrategias que permitan la realización de una planificación exitosa en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
24	Considera usted que se gestiona los recursos necesarios de manera eficiente y oportuna en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
25	Considera usted que la aplicación de estrategias resuelve problemas de manera oportuna	✓		✓		✓	
Dimensión: Evaluación							
26	Considera usted que se realizan un seguimiento para verificar el cumplimiento de la planificación estratégica en Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
27	Considera usted que se divulga los resultados de la valoración en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	

28	Considera usted que luego de la evaluación se corrige las deficiencias focalizadas en la planificación llevada a cabo en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
29	Considera usted que se logra los objetivos planificados	✓		✓		✓	
30	Considera usted que los objetivos logrados son oportunos y económicos	✓		✓		✓	

Validez del contenido de la encuesta de la variable: Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Planificación								
1	Considera usted que la toma de decisiones en la Clínica del Pacífico S.A. es centralizada	✓		✓		✓		
2	Considera usted que le toman en cuenta en la toma de decisiones en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que se evalúa la eficacia de la decisión tomada en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que tienen metas establecidas en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que se identifican los problemas para el proceso de toma de decisiones en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
6	Considera usted que es cuantificable la planificación de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que la Clínica del Pacífico S.A. es racional al momento de tomar decisiones	✓		✓		✓		
8	Considera usted que se toma en cuenta la planificación para la toma de decisiones en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
Dimensión: Organización								
9	Considera usted que se difunde los valores de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que se difunde un organigrama de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		

11	Considera usted que se difunden los manuales de funciones actualizados en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
12	Considera usted que se difunden los manuales de procedimientos actualizados en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
13	Considera usted que se promueve una buena comunicación en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
14	Considera usted que en la Clínica del Pacífico S.A. se trabaja bajo presión	✓		✓		✓	
15	Considera usted existe una comunicación idónea en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
16	Considera usted que la asignación de presupuesto es oportuna en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
Dimensión: Dirección							
17	Considera usted que los retiros voluntarios de los empleados es frecuente en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
18	Considera usted que se evidencian conflictos laborales en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
19	Considera usted que recibe inducción para realizar sus tareas en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
20	Considera usted que en la Clínica del Pacífico S.A. se establecen metas por grupos de trabajo	✓		✓		✓	
21	Considera usted que recibe capacitación por parte de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
22	Considera usted que se siente seguro en su lugar de trabajo	✓		✓		✓	
23	Considera usted que existe problemas de comportamiento en el personal	✓		✓		✓	
Dimensión: Control							
24	Considera usted que en la Clínica del Pacífico se emplean estrategias de control anticipada a los problemas	✓		✓		✓	
25	Considera usted que en Clínica del Pacífico existen mecanismos de control en el momento que se presentan problemas laborales	✓		✓		✓	
26	Considera usted que se evalúa su desempeño	✓		✓		✓	

27	Considera usted que se controla la entrada y salida de los colaboradores a la Clínica del Pacífico	✓		✓		✓	
28	Considera usted que dispone de materiales necesarios para realizar su trabajo	✓		✓		✓	
29	Considera usted que en Clínica del Pacífico se respetan las normas institucionales	✓		✓		✓	
30	Considera usted que en Clínica del Pacífico se controla la corrección de los problemas luego se su ocurrencia	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia, instrumento Aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ()
 Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

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

Suficiencia : Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Dr. Abel Chisacory Isla
 Maestro en Aplicaciones
 Universidad ESAN
 Reg. N° 4101
 FIRMA DEL EXPERTO

CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA



PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
2	Profesión	ESTADÍSTICO
	Título y/o grado académico obtenido	LIC. EN ESTADÍSTICA y MSc en INFORMATICA y SISTEMAS
	Especialidad	
	Experiencia profesional (en años)	23 años
	Institución donde labora	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
	Cargo	DOCENTE
Título de la Investigación		
Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A. Chiclayo - 2019		
3	Nombre del tesisista	Veronica Regina Marcelo Torres
4	Instrumento evaluado	Encuesta
5	Objetivo del instrumento	Conocer aspectos relacionados a la Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A. en Chiclayo 2019.
6	Detalle del instrumentos	

Validez del contenido de la encuesta de la variable: Planificación Estratégica

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Misión								
1	Considera usted que la misión institucional ha sido difundida adecuadamente en su área	✓		✓		✓		
2	Considera usted que el conocimiento de la misión de la Clínica del Pacífico S.A. es significativa	✓		✓		✓		
3	Considera usted que conoce la razón de ser de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que comparte la misión de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que está respondiendo la Clínica del Pacífico S.A. a su propósito básico	✓		✓		✓		
Dimensión: Visión								
6	Considera usted que se aplica la visión de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que el conocimiento de la visión de la Clínica del Pacífico S.A. es significativa	✓		✓		✓		
8	Considera usted que comparte la visión de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que se trabaja para ser competitivo	✓		✓		✓		
10	Considera usted que el plan estratégico de la Clínica del Pacífico S.A. ayuda a cumplir los plazos establecidos	✓		✓		✓		
Dimensión: Diagnostico interno, externo								
11	Considera usted que la Clínica del Pacífico S.A. realiza un análisis de las oportunidades	✓		✓		✓		
12	Considera usted que la Clínica del Pacífico S.A. realiza un análisis de las amenazas	✓		✓		✓		
13	Considera usted que tiene conocimiento de las fortalezas de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		

14	Considera usted que tiene conocimiento de las amenazas de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
15	Considera usted que el personal de su área es el adecuado para lograr los objetivos.	✓		✓		✓	
Dimensión: Objetivos							
16	Considera usted que se da cumplimiento a los objetivos establecidos en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
17	Considera usted que se involucra al personal para definir los objetivos que direccionan el quehacer de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
18	Considera usted que para definir los objetivos de la Clínica del Pacífico S.A. se identifica previamente las áreas estratégicas para fortalecer el esfuerzo laboral	✓		✓		✓	
19	Considera usted que le comunican los plazos disponibles para cumplir los objetivos	✓		✓		✓	
20	Considera usted que le informan sobre los resultados obtenidos de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
Dimensión: Estrategias							
21	Considera usted que se analiza el escenario laboral para identificar las oportunidades de mejoramiento que puedan presentarse en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
22	Considera usted que se procesa información sobre el entorno con el fin de planificar estrategias que den respuesta a situaciones que requieran ser atendidas	✓		✓		✓	
23	Considera usted que se aplican las estrategias que permitan la realización de una planificación exitosa en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
24	Considera usted que se gestiona los recursos necesarios de manera eficiente y oportuna en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
25	Considera usted que la aplicación de estrategias resuelve problemas de manera oportuna	✓		✓		✓	
Dimensión: Evaluación							
26	Considera usted que se realizan un seguimiento para verificar el cumplimiento de la planificación estratégica en Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
27	Considera usted que se divulga los resultados de la valoración en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	

28	Considera usted que luego de la evaluación se corrige las deficiencias focalizadas en la planificación llevada a cabo en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
29	Considera usted que se logra los objetivos planificados	✓		✓		✓	
30	Considera usted que los objetivos logrados son oportunos y económicos	✓		✓		✓	

Validez del contenido de la encuesta de la variable: Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Planificación								
1	Considera usted que la toma de decisiones en la Clínica del Pacífico S.A. es centralizada	✓		✓		✓		
2	Considera usted que le toman en cuenta en la toma de decisiones en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que se evalúa la eficacia de la decisión tomada en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que tienen metas establecidas en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que se identifican los problemas para el proceso de toma de decisiones en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
6	Considera usted que es cuantificable la planificación de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que la Clínica del Pacífico S.A. es racional al momento de tomar decisiones	✓		✓		✓		
8	Considera usted que se toma en cuenta la planificación para la toma de decisiones en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
Dimensión: Organización								
9	Considera usted que se difunde los valores de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que se difunde un organigrama de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		

11	Considera usted que se difunden los manuales de funciones actualizados en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
12	Considera usted que se difunden los manuales de procedimientos actualizados en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
13	Considera usted que se promueve una buena comunicación en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
14	Considera usted que en la Clínica del Pacífico S.A. se trabaja bajo presión	✓		✓		✓	
15	Considera usted existe una comunicación idónea en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
16	Considera usted que la asignación de presupuesto es oportuna en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
Dimensión: Dirección							
17	Considera usted que los retiros voluntarios de los empleados es frecuente en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
18	Considera usted que se evidencian conflictos laborales en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
19	Considera usted que recibe inducción para realizar sus tareas en la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
20	Considera usted que en la Clínica del Pacífico S.A. se establecen metas por grupos de trabajo	✓		✓		✓	
21	Considera usted que recibe capacitación por parte de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓	
22	Considera usted que se siente seguro en su lugar de trabajo	✓		✓		✓	
23	Considera usted que existe problemas de comportamiento en el personal	✓		✓		✓	
Dimensión: Control							
24	Considera usted que en la Clínica del Pacífico se emplean estrategias de control anticipada a los problemas	✓		✓		✓	
25	Considera usted que en Clínica del Pacífico existen mecanismos de control en el momento que se presentan problemas laborales	✓		✓		✓	
26	Considera usted que se evalúa su desempeño	✓		✓		✓	

27	Considera usted que se controla la entrada y salida de los colaboradores a la Clínica del Pacífico	✓		✓		✓	
28	Considera usted que dispone de materiales necesarios para realizar su trabajo	✓		✓		✓	
29	Considera usted que en Clínica del Pacífico se respetan las normas institucionales	✓		✓		✓	
30	Considera usted que en Clínica del Pacífico se controla la corrección de los problemas luego de su ocurrencia	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados por referirlos para la medición.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓)
 Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

- ¹ Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado
² Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específico del constructo
³ Claridad : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Suficiencia : Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 FIRMA DEL EXPERTO
 Wálder Angel Alvarado Castillo
 DNI 17531294
 COESP N. 154
 953264493

CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA



PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	Jorge Luis Ortiz Millones
2	Profesión	Médico Cirujano
	Título y/o grado académico obtenido	Médico Cirujano
	Especialidad	Analista médico
	Experiencia profesional (en años)	21 años
	Institución donde labora	Red Asistencial Laurogape - ETSalud
	Cargo	Jefe de Oficina de Gestión de Calidad y Control Interno
Título de la Investigación		
Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A. Chiclayo - 2019		
3	Nombre del Jueza	Veronica Regina Marcelo Torres
4	Instrumento evaluado	Encuesta
5	Objetivo del instrumento	Conocer aspectos relacionados a la Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A. en Chiclayo 2019
6	Detalle del instrumento:	



Validez del contenido de la encuesta de la variable: Planificación Estratégica

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ¹		CLARIDAD ¹		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Misión								
1	Considera usted que la misión institucional ha sido difundida adecuadamente en su área	✓		✓		✓		
2	Considera usted que el conocimiento de la misión de la Clínica del Pacífico S.A. es significativa	✓		✓		✓		
3	Considera usted que conoce la razón de ser de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que comparte la misión de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que está respondiendo la Clínica del Pacífico S.A. a su propósito básico	✓		✓		✓		
Dimensión: Visión								
6	Considera usted que se aplica la visión de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que el conocimiento de la visión de la Clínica del Pacífico S.A. es significativa	✓		✓		✓		
8	Considera usted que comparte la visión de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que se trabaja para ser competitivo	✓		✓		✓		
10	Considera usted que el plan estratégico de la Clínica del Pacífico S.A. ayuda a cumplir los plazos establecidos	✓		✓		✓		
Dimensión: Diagnóstico interno, externo								
11	Considera usted que la Clínica del Pacífico S.A. realiza un análisis de las oportunidades	✓		✓		✓		
12	Considera usted que la Clínica del Pacífico S.A. realiza un análisis de las amenazas	✓		✓		✓		
13	Considera usted que tiene conocimiento de las fortalezas de la Clínica del Pacífico S.A.	✓		✓		✓		



14	Considera usted que tiene conocimiento de las amenazas de la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
15	Considera usted que el personal de su área es el adecuado para lograr los objetivos	X		X		X	
Dimensión: Objetivos							
16	Considera usted que se da cumplimiento a los objetivos establecidos en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
17	Considera usted que se involucra al personal para definir los objetivos que direccionan el quehacer de la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
18	Considera usted que para definir los objetivos de la Clínica del Pacífico S.A. se identifica previamente las áreas estratégicas para fortalecer el esfuerzo laboral	X		X		X	
19	Considera usted que le comunican los plazos disponibles para cumplir los objetivos	X		X		X	
20	Considera usted que le informan sobre los resultados obtenidos de la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
Dimensión: Estrategias							
21	Considera usted que se analiza el escenario laboral para identificar las oportunidades de mejoramiento que puedan presentarse en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
22	Considera usted que se procesa información sobre el entorno con el fin de planificar estrategias que den respuesta a situaciones que requieran ser atendidas	X		X		X	
23	Considera usted que se aplican las estrategias que permitan la realización de una planificación exitosa en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
24	Considera usted que se gestionan los recursos necesarios de manera eficiente y oportuna en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
25	Considera usted que la aplicación de estrategias resuelve problemas de manera oportuna	X		X		X	
Dimensión: Evaluación							
26	Considera usted que se realizan un seguimiento para verificar el cumplimiento de la planificación estratégica en Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
27	Considera usted que se divulga los resultados de la valoración en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	



28	Considera usted que luego de la evaluación se corrige las deficiencias focalizadas en la planificación llevada a cabo en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
29	Considera usted que se logra los objetivos planificados	X		X		X	
30	Considera usted que los objetivos logrados son oportunos y económicos	X		X		X	

Validez del contenido de la encuesta de la variable: Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Planificación								
1	Considera usted que la toma de decisiones en la Clínica del Pacífico S.A. es centralizada	X		X		X		
2	Considera usted que le toman en cuenta en la toma de decisiones en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X		
3	Considera usted que se evalúa la eficacia de la decisión tomada en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X		
4	Considera usted que tienen metas establecidas en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X		
5	Considera usted que se identifican los problemas para el proceso de toma de decisiones en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X		
6	Considera usted que es cuantificable la planificación de la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X		
7	Considera usted que la Clínica del Pacífico S.A. es racional al momento de tomar decisiones	X		X		X		
8	Considera usted que se toma en cuenta la planificación para la toma de decisiones en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X		
Dimensión: Organización								
9	Considera usted que se difunde los valores de la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X		
10	Considera usted que se difunde un organigrama de la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X		



11	Considera usted que se difunden los manuales de funciones actualizados en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
12	Considera usted que se difunden los manuales de procedimientos actualizados en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
13	Considera usted que se promueve una buena comunicación en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
14	Considera usted que en la Clínica del Pacífico S.A. se trabaja bajo presión	X		X		X	
15	Considera usted existe una comunicación idónea en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
16	Considera usted que la asignación de presupuesto es oportuno en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
Dimensión: Dirección							
17	Considera usted que los retiros voluntarios de los empleados es frecuente en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
18	Considera usted que se evidencian conflictos laborales en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
19	Considera usted que recibe inducción para realizar sus tareas en la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
20	Considera usted que en la Clínica del Pacífico S.A. se establecen metas por grupos de trabajo	X		X		X	
21	Considera usted que recibe capacitación por parte de la Clínica del Pacífico S.A.	X		X		X	
22	Considera usted que se siente seguro en su lugar de trabajo	X		X		X	
23	Considera usted que existe problemas de comportamiento en el personal	X		X		X	
Dimensión: Control							
24	Considera usted que en la Clínica del Pacífico se emplean estrategias de control anticipada a los problemas	X		X		X	
25	Considera usted que en Clínica del Pacífico existen mecanismos de control en el momento que se presentan problemas laborales	X		X		X	
26	Considera usted que se evalúa su desempeño	X		X		X	



27	Considera usted que se controla la entrada y salida de los colaboradores a la Clínica del Pacífico	X		X		X	
28	Considera usted que dispone de materiales necesarios para realizar su trabajo	X		X		X	
29	Considera usted que en Clínica del Pacífico se respetan las normas institucionales	X		X		X	
30	Considera usted que en Clínica del Pacífico se controla la corrección de los problemas luego de su ocurrencia	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento cuenta con Suficiencia. Aplicable.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)
 Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

- ¹ Pertinencia El ítem corresponde al concepto teórico formulado
² Relevancia El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específico del constructo
³ Claridad Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Suficiencia Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 4

Autorización para el desarrollo de la tesis



CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA

Chiclayo, 15 de noviembre del 2019

Doctora
MERCEDES COLLAZOS ALARCÓN
Jefe de la Unidad Escuela de Postgrado
Universidad Cesar Vallejo – Filial Chiclayo
Presente.-

Asunto: Carta de Aceptación

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Licenciada **VERONICA REGINA MARCELO TORRES**, estudiante del III Ciclo de la **Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud** de la Institución Universitaria que Usted representa, ha sido admitida para realizar su Tesis en nuestra institución, la cual se titula: **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA SEGÚN LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA DEL PACÍFICO S.A.**, otorgándole todas las facilidades necesarias para el desarrollo de la misma.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,


CLÍNICA DEL PACÍFICO S.A.
Dr. Edilberto Vasquez Cruzado
GERENTE GENERAL

cc.
Archivo

Av. José Leonardo Ortiz 420 - CHICLAYO - PERÚ
Central Telefónica: (074) 228585
www.clinicadelpacifico.com.pe

ANEXO 5

Autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y nombres: MARCELO TORRES VERÓNICA REGINA
D.N.I. : 40313060
Domicilio : Calle Huáscar N°1124 – José L. Ortiz - Chiclayo
Teléfono : Fijo : 074-251358 Móvil : 947451378
E-mail : veroska_1308@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad :
.....

Escuela :
.....

Carrera :
.....

Título :
.....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

Mención :
.....

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Marcelo Torres Verónica Regina

Título de la tesis:

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGÚN LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA DEL PACÍFICO S.A.,
CHICLAYO

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo
mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Verónica Regina Marcelo Torres

Fecha : 14-01-2020

ANEXO 6

Acta de aprobación de originalidad de tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Norma del Carmen Gálvez Díaz, docente de la Escuela de Posgrado, del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisora de la tesis titulada: "**Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo**", de la estudiante **MARCELO TORRES VERONICA REGINA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 06 de enero del 2020

Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz
DNI: 17450252

ANEXO 7

Reporte turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
iv.turnitin.com/app/turnita/ru=10880524888lang=es&u=180=1233545294

feedback studio Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Máster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:
Dra. Verónica Rojas Manrico Turiso (ORCID: 0000-0003-3662-3763)

ASESORA:
Dra. Norma del Carmen Gálvez Diaz (ORCID: 0000-0002-6975-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Dirección de los Servicios de Salud

Chiclayo - Perú
2019

Resumen de coincidencias

18 %

De están siendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Esta)

Coincidencias:

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio.usp.edu.pe Fuente de internet	4 %
3	repositorio.usp.edu.pe Fuente de internet	1 %
4	cofirmar de centros hi Fuente de internet	<1 %
5	repositorio.usp.edu.pe Fuente de internet	<1 %
6	Entregado a UNILIBRE Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a infite Trabajo del estudiante	<1 %
8	onlinebrary.wiley.com Fuente de internet	<1 %
9	Entregado a Plonefca Trabajo del estudiante	<1 %
10	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
11	www.acnbd.com Fuente de internet	<1 %

Página 1 de 38 Número de palabras: 11868

Text only Report High Resolution Activado

12:07 6/21/2020

ANEXO 8

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MARCELO TORRES VERONICA REGINA

INFORME TÍTULADO:

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA SEGÚN LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA DEL PACÍFICO S.A., CHICLAYO

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 14/01/2020

NOTA O MENCIÓN: APROBAR POR EXCELENCIA



FIRMA DE LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO