



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Organización administrativa y eficiencia del servicio al administrado en
la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de
ESSALUD, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cabrera Ttito, Alicia (ORCID: 0000-0002-7852-5224)

ASESOR:

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Agradezco a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento con buena salud y la de mis seres queridos, a mis padres por haberme apoyado en los momentos más trascendentales de mi vida, a mis maestros por su tiempo y dedicación.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por permitirme explayar mis conocimientos, brindarme estrategias y medios para mi desarrollo profesional. A mi Asesor quien con su paciencia y dedicación por lo que hace, pudo guiarme en esta investigación, en base a sus conocimientos y años de experiencia.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO	16
III. METODOLOGÍA	32
3.1. Diseño y tipo de investigación	32
3.2. Variables y operacionalización	34
3.3. Población, muestra, muestreo	36
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	38
3.5. Procedimiento	40
3.6. Método de análisis de datos	400
3.7. Aspectos éticos	411
IV. RESULTADOS	43
V. DISCUSIÓN	58
VI. CONCLUSIONES	622
VII. RECOMENDACIONES	633
Referencias bibliograficas	644
Anexos	744
Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 3. Cuestionarios	
Anexo 4. Certificados de validación	
Anexo 5. Base de datos	

Anexo 6. Análisis de confiabilidad de los instrumentos

Anexo 7. Carta de presentación

Anexo 8. Tabla de aiken -validación del instrumento

Anexo 9. Declaratoria de originalidad de la autora

Anexo 10. Acta de sustentación del trabajo de investigación / tesis

Anexo 11. Autorización de publicación en repositorio institucional

Anexo 12. Declaratoria de autenticidad del asesor

Índice de tablas

Tabla 1	38
<i>Validación del instrumento por especialistas</i>	38
Tabla 2	39
<i>Fiabilidad de la organización administrativa</i>	39
Tabla 3	40
Fiabilidad de la eficiencia en el servicio	40
Tabla 4	43
<i>Organización administrativa</i>	43
Tabla 5	44
<i>Eficiencia del servicio al administrado</i>	44
Tabla 6	45
<i>Organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado</i>	45
Tabla 7	46
<i>Planificación y la eficiencia del servicio al administrado</i>	46
Tabla 8	47
<i>La organización en sentido estricto y la eficiencia del servicio al administrado</i>	47
Tabla 9	48
<i>Dirección y la eficiencia del servicio al administrado</i>	48
Tabla 10	50
<i>El control y la eficiencia del servicio al administrado</i>	50
Tabla 11	51
<i>Prueba de normalidad</i>	51
Tabla 12	52

<i>Criterios de relacion</i>	52
Tabla 13	53
<i>Correlación entre organización administrativa y eficiencia en el servicio al administrado</i>	53
Tabla 14	54
<i>Correlación entre la planificación de la organización administrativa y eficiencia en el servicio del administrado</i>	54
Tabla 15	55
<i>Correlación entre la organización en sentido estricto administrativa y eficiencia en el servicio al administrado</i>	55
Tabla 16	56
<i>Correlación entre el dirección de la organización administrativa y eficiencia en el servicio al administrado</i>	56
Tabla 17	57
<i>Correlación entre el control de la organización administrativa y eficiencia en el servicio al administrado</i>	57

Índice de figuras

Figura 1. Representación del diseño de investigación	32
Figura 2. Niveles	33
Figura 3. Diagrama de frecuencia organización administrativa	43
Figura 4. Diagrama de frecuencia eficiencia del servicio al administrado	44
Figura 5. Diagrama de barras agrupadas de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado	45
Figura 6. Diagrama de barras agrupadas de la planificación y la eficiencia del servicio al administrado	46
Figura 7. Diagrama de barras agrupadas de la organización en sentido estricto y la eficiencia del servicio al administrado	47
Figura 8. Diagrama de barras agrupadas de la dirección y la eficiencia del servicio al administrado	49
Figura 9. Diagrama de barras agrupadas del control y la eficiencia del servicio al administrado	50

Resumen

El presente trabajo de investigación, titulado “Organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020”, tuvo como objetivo Determinar cuál es la relación entre Organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020. Los modelos teóricos que sustentan esta investigación en relación a la variable Gestión administrativa es la teoría de función administrativa de Taverne (2018), la improrabilidad Maldonado (2020) y Ganter (2020) y respecto a las teorías de la segunda variable eficiencia en el servicio, Cortes (2018), Rodríguez (2020) y (Montañez 2020), La investigación es cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal. Se manejó como instrumento el cuestionario con el diagrama de Likert, de 20 y 16 preguntas respectivamente, se encuestó a profesionales de gestión administrativa haciendo un total de 68 encuestados. A nivel de los resultados, es pertinente señalar que la organización administrativa es baja en un 75 %, la variable eficiencia en servicio es baja al 77,9%, además el grado de relación entre la variable 1 “organización administrativa” y la variable 2 “eficiencia en el servicio” al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020, es alta, en un 79.4%. Por ende, se concluye enfáticamente que: La Organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020, si se encuentran relacionadas de forma significativa ($p=0.000$ y $r_s= 79.4$), en este sentido, “a mayor organización administrativa mayor será la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020”

Palabras Clave: Gestión administrativa, organización administrativa, eficiencia del servicio.

Abstract

The present research work, entitled "The administrative organization and the efficiency of the service to the administered in the Central Management of Insurance and Economic Benefits of ESSALUD, 2020", aimed to determine what is the relationship between administrative organization and the efficiency of the service to the administered in the Central Management of Insurance and Economic Benefits of ESSALUD, 2020. The theoretical models that support this research in relation to the variable Administrative management is the theory of administrative function of Taverne (2018), the unprofitable Maldonado (2020) and Ganter (2020) and regarding the theories of the second variable efficiency in the service, Cortes (2018), Rodríguez (2020) and (Montañez 2020), The research is quantitative, not experimental, descriptive and transversal. The questionnaire with the Likert diagram, of 20 and 16 questions respectively, was used as an instrument; administrative management professionals were surveyed, making a total of 68 respondents. At the level of the results, it is pertinent to point out that the administrative organization is low by 75%, the service efficiency variable is low at 77.9%, in addition the degree of relationship between variable 1 "administrative organization" and variable 2 "Efficiency in the service" to the manager in the Central Management of Insurance and Economic Benefits of ESSALUD, 2020, is high, at 79.4%. Therefore, it is emphatically concluded that: The administrative organization and the efficiency of the service to the administered in the Central Management of Insurance and Economic Benefits of ESSALUD, 2020, if they are significantly related ($p = 0.000$ and $r_s = 79.4$), in In this sense, "the greater the administrative organization, the greater the efficiency of the service to the administered in the Central Management of Insurance and Economic Benefits of ESSALUD, 2020"

Keywords: Administrative management, administrative organization, service efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la falta de una organización administrativa, es un problema que atañe a muchas organizaciones, no solo a los particulares, sino también en el ámbito público, aunque internamente los obstáculos son en demasía, a la hora de mejorar o cambiar la manera de operar.

La organización administrativa es aquella que se basa principalmente en el control o administración empresarial, se tiene un concepto de organización administrativa internacional, el cual es aquella planeación, organización y dirección de los objetivos. Tiene como resultado el ordenamiento y es importante porque aporta a la empresa a nivel nacional o internacional en la consecución de las metas propuestas, al uso racional de los medios y recursos disponibles, ayuda a mejorar la comunicación e incrementar la productividad, así como reduce las delimitaciones de funciones y actividades para tener un mejor desempeño. (Cazorla, 2018, p. 56)

Todas las actividades dentro de una entidad del estado deben estar relacionadas con el objetivo y propósito de la misma, la especialización se limita a la ejecución de un solo propósito, bajo el principio de que mientras más específico o minúsculo sea el campo de atención, mayor será su eficiencia. Motivo por el cual resulta necesario establecer centros de actividad en los cuales la autoridad y el compromiso surjan a partir de lo más alto del nivel jerárquico, al más bajo. Así como se flexibiliza para que se anticipe a la reacción del cambio de la organización.

La estructura implica el marco fundamental para que se establezcan las funciones correctas, la sistematización debe de coordinarse a fin de facilitar el trabajo, la agrupación favorece la especialización. Los problemas de orden dentro de una empresa no solo quedan en el marco del territorio nacional, lógicamente cada sociedad dentro de cada país diferente, tiene una serie de ventajas y desventajas según sea el caso, y la organización administrativa de cada empresa se ve afectado directamente producto de estos diferentes cambios. (Sánchez, 2020, p.23)

En nuestro país, se puede apreciar que ha sido golpeado por esta crisis pandémica en pleno apogeo del 2020, cosa que ha dado notables cambios en el sector laboral, en la sociedad, pero con mayor influencia en el sector salud.

El Estado pese a sus esfuerzos por evitar que mayor gente se contagie, no ha logrado el freno del mismo, provocando que semana a semana haya más contagiados, inclusive multiplicando su cantidad. Esto se debe principalmente a la pobre cultura cívica que se ve en el ciudadano de a pie, sin embargo, también se ha visto que muchos funcionarios han sacado cierto provecho de esta situación para adulterar o vender productos que combaten al esparcimiento del covid-19.

Es notable la pobre administración pública que existe en nuestro país, la organización administrativa no es del todo eficiente, se brinda una calidad por lo demás baja, mas ahora en tiempos de estado de emergencia sanitaria, nos hemos enfrentado los peruanos a una administración pública con respuestas aún más tardías, pese a que algunas entidades administrativas han optado por realizar nuevas funciones con estrecho vínculo en la era digital, a través de las plataformas web, los ciudadanos ahora pueden tener acceso a la administración.

Pese al acceso que tienen los ciudadanos a las nuevas plataformas en el presente año, muchas veces la misma administración ha demostrado la ineficacia e ineficiencia de la calidad de sus servicios, debido a que inclusive los números para atención al cliente no responden en muchos de los casos, lo que ocasiona que el administrado se sienta abandonado en estos tiempos. Si ya se veían deficiencias cuando la administración se manejaba de manera normal, donde los trabajadores de los mismos asistían a sus centros de labor matutina sin problema alguno, ahora que muchos están optando por la nueva modalidad del trabajo remoto, han necesitado de capacitaciones para comprender la nueva figura, pese a ello se ve abandono.

Asimismo, se entiende que en el ámbito de las prestaciones económicas de ESSALUD, como en el caso del subsidio por lactancia para las futuras madres, que se encuentran en estado de embarazo, existe el subsidio por maternidad, el cual,

consiste en el monto en dinero a fin de resarcir el lucro que cesa como resultado del parto; así mismo se tiene, la prestación de sepelio, la de subsidio por incapacidad temporal y el certificado de incapacidad temporal para laborar.

Como problema general se tuvo: ¿Cuál es la relación entre Organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020?

Como problemas específicos se tuvieron: ¿Cuál es la relación entre la planificación de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020?, ¿Cuál es la relación entre la organización en sentido estricto y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020?, ¿Cuál es la relación entre la dirección de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020? Y ¿Cuál es la relación entre el control de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020?

La motivación o justificación teórica del estudio, se basa en la contribución a la doctrina, puesto que la información mostrada en el presente trabajo es actualizada, es decir el propósito del estudio generará reflexión y buen debate o disyuntiva de carácter académico sobre el conocimiento existente y planteado en el presente trabajo, confrontando así una teoría con otra, basándose en la perspectiva de diversos especialistas y autores reconocidos, quienes realizaron publicaciones en revistas indexadas y fuentes confiables. De modo tal que, al contrastar la información se obtienen como resultados puntos favorables sobre el conocimiento existente, mediante una suerte de epistemología. (Sánchez, 2018)

Como justificación social, es importante el presente trabajo de investigación debido a que el mismo se desarrolla a fin de concientizar a la sociedad. Asimismo, se observa que en el sector administrativo, entidades estatales como ESSALUD

tienen flaquezas respecto a las presentaciones económicas. Es decir existe relevancia social respecto del servicio que se les brinda a los peruanos con estrecho vínculo con ESSALUD. (Maldonado, 2020, p. 34)

Como justificación práctica, es vital el presente trabajo, ya que se efectúa con fines de concientizar a los ciudadanos peruanos, para que puedan observar los resultados que se muestran a través de la presente pesquisa, del mismo modo entender que entidades ESSALUD tiene flaquezas respecto al servicio que brinda a los pacientes. (Sánchez, 2015, p. 25)

Como justificación metodológica, la pesquisa contribuye al avance de cada estudio que se dirija hacia la investigación científica, a fin de que futuros estudiantes, tesis o investigadores se apoyen en sus futuros trabajos científicos en el nuestro. Ergo dar un aporte en el avance de la cultura de investigación en nuestro país. (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p. 342)

De modo tal, que, al ser el trabajo de enfoque cuantitativo, se desarrollarán cuestionarios direccionados a una población muestreada, quienes tras su participación permitirán resultados significativos para el avance de la investigación científica, así como se demuestra la validez y confiabilidad, mismos que serán utilizados por otros investigadores en sus distintos trabajos de investigación. (Bernal, 2015)

Como objetivo principal se tuvo: Determinar la relación entre la Organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020.

Como objetivos específicos se tuvieron: Indicar cuál es la relación entre la planificación de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020, Indicar cuál es la relación entre la organización en sentido estricto y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020, Señalar cuál es la relación entre la

dirección de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020 Y Determinar cuál es la relación entre el control de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020.

A modo de hipótesis se formuló: Existe relación significativa entre Organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020.

Las hipótesis específicas se tuvo: Existe relación significativa entre la planificación de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020, Existe relación significativa entre la organización en sentido estricto y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020, Existe relación significativa entre la dirección de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020, Existe relación significativa entre el control de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional se han considerado los siguientes antecedentes que caracterizan y fundamentan a la presente:

Anfossi (2017). En su tesis titulada: Administración estratégica de empresas tuvo por finalidad analizar un plan estratégico para una buena mejora en la administración y gestión pública. La metodología seguida fue la del método hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo, no experimental, transversal. La población fue de 120 personas y la muestra de 37 respectivamente. El instrumento para recoger datos fue una escala modificada tipo Likert. Se concluyó en que el 85% consideraba que, el poder adquisitivo de la población mantiene en ascenso las necesidades de los clientes, así como que el sector de los bancos es una suerte de canal que se pudo convertir en un extraordinario socio estratégico para masificar seguros.

Bonilla (2016) en su tesis: Propuesta de opciones de manejo administrativo y manejo de gestión, tuvo por propósito implementar, un plan de nuevas estrategias de gestión administrativa que aporten a una empresa decoradora con intención de mejorar la atención al cliente. Su finalidad fue desarrollar diferentes tipos de estrategias con el objeto de generar aporte para una empresa. Aplicó como instrumento una escala modificada tipo Likert. En cuanto a los resultados se encontró un nivel de correlación ($r= 67.7$), el nivel de significancia es de 0,55 ($p>0,05$). Se usó como población muestreada a 50 personas, con un nivel de confianza de 97%. Este estudio cuantitativo, no experimental concluye que al margen de la gestión administrativa el 64% de los colaboradores están de acuerdo que en su empresa empleadora se realizan gestiones administrativas de calidad.

Carlin (2017). En su tesis titulada: Población total asegurada en ESSALUD desde la perspectiva de los resultados del Censo Nacional, 2017. Determinó el reflejo de la información de los asegurados por cada departamento del Perú. Con un nivel de correlación ($r=,814$), se tuvo como población muestreada 80 personas, pacientes, enfermeros y médicos. Se usó como metodología cuantitativa,

tomándose como base la evaluación censal a cargo del Instituto Nacional de Estadística efectuada el año 2017. El estudio concluye señalando que el 89%, de los colaboradores señala que, tanto las viviendas, hogares, los equipamientos de todo hogar o familia peruana, tienen tipo de seguro de salud, entre otros datos de gran relevancia, además de considerar que la planeación es de suma importancia y esta se vincula con los resultados de la gestión administrativa.

Porras (2017). En su tesis titulada: *Implemento de un sistema de gestión de calidad fundamentado en la ISO 9001 del 2008, empleado en las áreas de prestaciones económicas de ESSALUD*. Determinó cómo un sistema de gestión de calidad con base normada por la ISO 9001 del 2008, logra el mejoramiento de los múltiples procesos de atención. Asimismo, empleó la teoría de Zark (2014) para sustentar la gestión de calidad. Se usó como población muestreada a 150 personas, de entre ellos ciudadanos que se han atendido en ESSALUD, pacientes, médicos. El estudio fue cuantitativo, cuasi experimental, permitió desarrollar métodos que abarcan un sistema que gestiona la calidad. Se concluye que existe una asociación de las variables en un 79% y que el 87,5% considera que, el sistema de gestión de calidad de ESSALUD está asentado en la norma ISO, encontrándose incorporado como una sección de los programas de buenas prácticas de gestión pública a nivel institucional.

Navarro (2018). Estudió: *incorporación de la metodología 5S para optimizar los procesos de gestión de atención a clientes de ESSALUD, Vitarte 2017, en donde, se realizó un diagnóstico de la gestión de seguros del Hospital de ESSALUD de Vitarte*. Se usó como análisis de metodología el enfoque cuantitativo o también denominado como la investigación holística, planteándose una propuesta, que logre mejorar la calidad de servicio en los beneficiarios que asisten a requerir atención de salud en este centro. Se concluyó en que el 98,4% señala que, el uso de nuevos instrumentos de la ingeniería industrial, tales como el diagrama que determinar la causa - efecto, permitieron conocer que este centro médico si ostenta un gran problema de gestión de procesos los que ocasionan una insatisfacción en el paciente asegurado.

A nivel internacional se encontraron los siguientes antecedentes de estudio:

Espinoza (2016) abordó el estudio: *Incidencia de la Gestión administrativa sobre la captación de clientes en la agencia CNT, Guayas 2014– 2015*. La intención de esta fue Conocer como la gestión administrativa logra incidir sobre la captación de clientes en la agencia en estudio. Metódicamente fue no experimental, correlacional y de enfoque cuantitativo. La población comprendida fue 7535 colaboradores, de los cuales 380 conformaron la muestra. Mediante la encuesta y el cuestionario se realizó el recojo de la información. A nivel de los resultados podemos señalar que el 36% en los usuarios actuales, señalaron que los servicios brindados no responden a la demanda de los interesados, el 27% señala que el particular que labora en la empresa no es el suficiente para brindar una adecuada atención, existiendo un 46% que estima que la atención es regular. Además, presenta una asociación directa y positiva, pues señala que, al no contar con una gestión administrativa ideal, el nivel de ventas desciende producto de la percepción de deficiencia por parte del usuario hacia la entidad.

Cevallos (2016) presento: *Incidencia de la Gestión administrativa – operativa sobre los productos y servicios ofertados por la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense, 2014*. El propósito del estudio fue investigar la incidencia de la gestión administrativa operativa sobre los productos y servicios ofertados en la cooperativa seleccionada. Se trató de una pesquisa descriptiva, cualitativa, no experimental. Aplicó el censo a 71 colaboradores. La técnica manejada fue la entrevista, empleando la hoja de respuesta para su aplicación. El estudio concluye que: La calidad de atención es aceptable en un 83%; En cuanto al conocimiento de la estructura organizacional y la existencia del manual de funciones se encontró que el 46% del personal no tiene un conocimiento adecuado. Además, existe una disconformidad del 76% en relación a la solución de quejas.

López (2015). Investigó: *Incidencia del Análisis de los procesos administrativos sobre la operatividad de la empresa Mercredi S. A., cantón el triunfo - Venezuela*. Tuvo como razón, demostrar lo significativo que resulta el proceso administrativo en las operaciones empresariales. Se usó como población

muestreada a 120 trabajadores de la empresa Mercredi S.S. La metodología fue cuantitativa, no experimental - transversal, de tipo básica, con encuestas brindadas mediante la escala de Likert. Teniendo como análisis de validez y confiabilidad de 0.876. Se concluyó en que el 60% manifiesta que el proceso administrativo es deficiente y el 65% sostiene que la inspección de los RRHH y materiales no se perpetra satisfactoriamente.

Rojas (2015) abordó el estudio, *Modelo de satisfacción a usuarios para la gestión de una Municipalidad*. El objetivo fue crear y evaluar un modelo capaz de detectar los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios que concurren a una Municipalidad. Se trata de un estudio de tipo aplicada, de nivel proposicional, y enfoque cuantitativo. 340 cliente conformaban la población, 180 la muestra. Mediante la encuesta y la aplicación de dos cuestionarios se logró comprobar que la incidencia según el modelo propuesto, se da por la estructura, siendo esta superior al talento humano de la Municipalidad seleccionada.

Torres (2015) sustentó: *Impacto de la gestión administrativa en la mejora continua de la calidad en la empresa Matagalpa coffee group, 2013- 2014*. Siendo el propósito evaluar la gestión de los procesos administrativos y determinar cómo esta impacta en el perfeccionamiento de la calidad en la entidad seleccionada. La pesquisa fue aplicada, correlacional, sin fin experimental – trasversal, con enfoque cuantitativo. La técnica utilizada fue la encuesta y se emplearon en calidad de instrumentos dos guías: una de observación y otra para de análisis documental. El estudio concluye que no existe una administración adecuada, la cual se viene realizando de manera empírica, siendo su mayor debilidad la planificación deficiente que viene realizándose.

Continuando con el desarrollo de las teorías, se ha considerado sobre la primera variable “Organización administrativa” los siguientes teóricos:

Donaldson (2015), Resalta la especial relevancia en la edificación y construcción de una mejor sociedad que tienen las organizaciones en su calidad de

agentes catalizadoras del esfuerzo humano y la administración como medio dinamizador de la organización. (p.35).

Capra (1998), es más ambicioso en su percepción, pues señala que existen tres elementos claves que nos permiten distinguir con claridad entre sistemas vivos y no vivos, siendo estos: el patrón organizativo, las estructuras y los procesos vitales. Siendo de interés para el estudio, el patrón de la organización.

Por su parte, Morrone (2018) tomado como teórico base, menciona lo siguiente: Las funciones administrativas, o también denominadas procesos u organización administrativa, son procedimientos que expresan de forma detallada, los pasos a efectuar para llevar a cabo una determinada función en cumplimiento con las metas trazadas, en donde se involucran los procesos de planificación, organización, dirección, y control. La primera función es la etapa en la que se planea preventivamente lo que se va a realizar, así como los propósitos, programas, políticas y procedimientos; el requerimiento de la planeación empresarial florece por varias razones; la primera se trata de la planificación para exigir a pensar en el futuro, la segunda para obligar a pensar en forma coordinada y para evitar pérdidas. Sin embargo, la organización, es la fase que se enfoca en las funciones, relaciones de autoridad y responsabilidad de las empresas.

Dimensión 1, planificación, Morrone (2018) señala que: El Manual de organización es un instrumento que facilita el conocimiento sobre las actividades que debe de realizar o ejercer cada individuo, departamento y organismo, detallando obligaciones y responsabilidades de cada individuo. La dirección se basa en órdenes y funciones, es conveniente tener en cuenta las características, tales como la razonabilidad, ser completas, ser claras y comprensibles. La coordinación en el proceso administrativo logra una estrecha armonía, coordinar es armonizar todos los actos y relaciones. El control es un proceso que consiste en realizar el análisis de que, si los resultados obtenidos son los más adecuados, así como la medición y de corrección de las mismas.

Dimensión 2, organización en sentido estricto, Morrone (2018) expresa que: Toda organización que se lleve a cabo genera mejoras para una empresa, así como demuestra el buen rendimiento de las habilidades gerenciales dentro de la organización administrativa.

Dimensión 3, control, Morrone (2018) señala que: El control como parte de la organización administrativa, genera subordinación, así como también informes de resultados y seguimientos constantes de metas.

Dimensión 4, dirección, Morrone (2018) expresa que: Para lograr que el Estado, contando con millones de funcionarios y servidores en sus distintas entidades, se desenvuelvan de manera unitaria y coordinaría es necesario una organización administrativa. Siendo esta, un conjunto de normas que regulan las contribuciones, composición y funcionamiento de una entidad pública.

Estas cuatro dimensiones han permitido determinar que las habilidades gerenciales, así como la organización administrativa y eficiencia de los servicios influyen directamente sobre la GCSP.

Por otro lado, las entidades son personas jurídicas de derecho público a las que se les atribuye el desarrollo de una función o tardea de la administración pública, gozando a su vez de autonomía que las normas establezcan. Los órganos administrativos, son aquellas unidades funcionales en las que se organiza o divide la entidad. El funcionario o servidor es aquella persona que forma parte de un órgano. (Vinuesa y Torralba, 2019)

En base a lo dimensionado por Morrone (2018), se considera oportuno nombrar a algunos otros investigadores que también realizaron aportes en el tema, en donde tratan los puntos mencionados en cada una de las dimensiones citadas.

Con un aporte de primera dimensión se toma en cuenta lo que señala Vinuesa (2019) en el que expresa lo siguiente: La competencia, como principio de la organización administrativa, asegura la unidad de acción de la administración

pública, es un principio rector de la organización pública, teniendo estas múltiples tareas, como la promoción del desarrollo local, administración tributaria, registro civil, servicios médicos, servicios educativos, estabilidad monetaria, defensa de la competencia, entre otros. La competencia de organiza según sea la materia o especialidad, como lo que es el registro civil a la RENIEC, servicios educativos, entre muchos otros ejemplos que se puedan brindar. Asimismo, es el conjunto de labores o actividades que dicha entidad u órgano puede legítimamente efectuar.

En relación a la segunda dimensión: La delegación es la excepción a la improrribilidad, el órgano competente puede descargar su competencia en un órgano subordinado en jerarquía, bajo supervisión y control del órgano competente, denominado según ley. (Maldonado, 2020, p. 43)

En relación a la tercera dimensión: El Estado desde las lógicas de formación del mismo, lógicamente un poder político, pero también hay otros poderes que pueden influir, no todos de la misma forma, pero se puede expresar que el poder económico, ideológico o político logra moderar el rol del Estado. Un aspecto importante para entender el Estado es comprender su función dentro de un territorio, que son totalmente propias de cada estado, por otra parte, este concepto de nación étnico cultura asienta territorialmente, en cierto punto se puede expresar que somos varias nacionales dentro de un gran territorio. (Dávila, 2020).

Finalmente en relación a la cuarta dimensión: El gobierno no es lo mismo que un Estado, en primer lugar, es temporal a fin de lograr objetivos de nivel nacional, regional o local, entonces el gobierno es aquel que organiza al Estado con la finalidad de llegar a un objeto común para los ciudadanos, sin embargo, no es latente, es temporal, por ello es que cada gobierno tiene una especie de huella que no solo deriva al Estado de momento a otro, sino que impacta en la ciudadanía de manera diferente. (Cela, 2020, p. 76).

La gestión de las organizaciones administrativas del Estado, tiene como función el usar los recursos públicos y transformarlos en servicios de calidad que mejoren la satisfacción de los ciudadanos. El Estado peruano está formado por

leyes especiales, cuentan con sus propios principios, sus propios procedimientos, cada ente rector regula y supervisa el sistema administrativo a cargo. (Ganter, 2020, p. 65)

Las funciones del estado son: La legislativa, misma que se manifiesta mediante la declaración de las leyes. La jurisdiccional, representada por el Estado quien debe de resolver las controversias que se puedan plantear entre las poblaciones. La administrativa, que tiene por función aplicar por encargo a la administración publica el marco legal; por ende, esta función hacer referencia al conjunto de organismos y entidades, existiendo cerca de 2200 entidades en nuestro territorio nacional, que tienen como finalidad tutelar y proteger las los intereses del colectivo y sus derechos ante la sociedad. (Bernal, 2020)

Existen distintas formas en como la administración se ve manifiesta, por ejemplo, al referirnos a la potestad normativa, nos referimos a la administración que permite reglamentar las leyes, básicamente el establecimiento de los marcos en virtud del cual se cumplen funciones, además, se establecen que derechos y obligaciones pueden asignarse a los privados. Los mismo ocurre cuando se hace mención sobre el poder del efectivo policial, el cual comprende la función que el ordenamiento establece a la administración de poder modificar la actividad de los privados haciéndola compatible con los intereses de la sociedad. (Morales, 2020)

Se refieren a cuestiones en los que los agentes económicos deben de tener cierta licencia, como la licencia de funcionamiento, y tantas otras donde ellos tienen el derecho a la libre empresa, otra función con igual relevancia es la función prestacional o de servicios públicos, asociada a algunas tareas como los relativos a los temas sociales, o presenciales, así como las proporciones de los bienes y servicios de la sociedad, es también el caso de los demás conocidos de los servicios públicos, donde la administración, su rol más bien es asegurar la manifestación, mediante operadores privados. (Axuz, 2020)

Otra función, donde es asignada la administración, es la que busca diseñar beneficios, que incentiven a los privados a orientar sus actividades, hacia las metas,

así como la potestad de la fiscalización, entre otros. El ordenamiento jurídico encomienda a la administración esta labor, con el propósito de comprobar el acatamiento de los deberes estipulados bajo la ley o mediante un contrato. A consecuencia de esta fiscalización la administración puede formular sugerencias o medidas correctoras para restablecer la legalidad de la actuación, la potestad sancionadora, en la que la administración puede utilizar sanciones o correctivos a aquellos que han quebrantado el ordenamiento administrativo o han cometido actos ilegales. (Zavala, 2020)

La función de solución de controversias en sede administrativa se manifiesta por un lado, si es que cierta decisión que adopte la administración no es dada al destinatario, de ser así, este puede cuestionarla en la administración a través de los denominados recursos administrativos, la legislación contempla, los llamados reconocimientos trilaterales, que son en casos dos privados, se medían intereses de la colectividad, pueden asistir frente a la administración y llevar su controversia, mediante un proceso administrativo, ocurriendo en estas circunstancias que la administración verifique si se está complaciendo los intereses de la colectividad. (Maldonado, 2020)

Podríamos pensar que se necesita un tipo de relación o vínculo comercial, para ello se requiere de la construcción de un tipo de infraestructura, para esto se requiere la intervención de cada uno de los sistemas administrativos, empezando por el sistema nacional de planeamiento estratégico y así sucesivamente a demás sistemas administrativos. (Montañez, 2020)

Tenemos un Estado aún muy lento, muy deficiente, el Estado es la empresa más grande que tiene el país, encima las autoridades, las que conducen las políticas públicas, desgraciadamente tienen una alta rotación, de tal manera que, en algunos meses, años, cambian las autoridades, viene otra gente, hasta que retomen sus funciones, el Estado cambia, es volatín, estamos viviendo un cambio, se está mejorando la administración pública. El marco legal por el cual el Estado debe de administrar sus servicios, los bienes y el patrimonio del Estado es bien difícil, porque mucha gente, pese a que, de lo mejor de sí en favor de la ciudadanía,

otro grupo de gente no trabaja con la misma entrega que se quisiera. (Aracena, 2020)

La parte administrativa, del grupo volátil, mismo que tiene el poder de decisión, son generalmente puestos que duran muy poco, muchas veces su rotación perjudica, destruye los cambios y avances, frente a ello el Estado ha mejorado ligeramente. Hasta entonces no se sabía cómo se va a realizar la modernización de la organización administrativa, recién en el año 2013, se va esclareciendo con el Decreto Supremo 04-2013, se especifica cómo y bajo qué pilares se conduce la modernización del Estado, para esto nosotros debemos de comprender la ley, frente a ella salen otras leyes que contribuye a que la administración pública vaya mejorando. Estos cambios en el Estado toman más tiempo, del que se prevén tomarse según los proyectos, lo cual deja enclenque el plazo. (Rodríguez, 2020, p. 21)

Es una realidad en nuestro país que, lamentablemente el Estado no realiza una gestión adecuada de los ingresos que se perciben a través de los impuestos de empresas y de los ciudadanos, por ejemplo en vehículos particulares, a veces cuando realizan cambios de llantas se demoran no más de dos horas en realizar dicho cambio, cosa que según testimonios de conductores del Ministerio de Transporte, se demoran más de dos meses, en caso de vehículos del Estado, esto es todo un test de lo que está pasando en la realidad del ciudadano. (Peres, 2019, p. 399)

Nuestras autoridades muchas veces no definen las decisiones en el tiempo oportuno, pero para dar una especie de candado a la misma, se prueban leyes en el congreso, mismos representantes que no tienen capacitación, esto toma más tiempo del que necesitamos, entonces en ese contexto también tenemos la ley LOPE No 19158, en el artículo 46° describen todos los sistemas administrativos que se manejan frente a la administración pública, siendo once sistemas, cuyo ente rector es servir. (Maldonado, 2020, p. 777)

El sistema de seguros se establece culminando el siglo XIX y en 1985 se crea la expedición fiscal de seguros en el país con el objetivo de verificar si estas compañías cumplen conforme a la ley. Luego, poco más de medio siglo, el sistema creció y se constituyen siete empresas más. En la actualidad el mercado se ha expandido producto del crecimiento económico del país por medio de la construcción de viviendas, edificios, centros comerciales, etcétera; aumentan la demanda por este servicio. También el mayor acceso al crédito y mayores exigencias en los servicios de salud y pensiones representan un reto a las compañías de este mercado que aprovechando la coyuntura pueden impulsar aún más el sistema. (Pasos, 2019, p. 865)

El mercado de seguros consiente a los individuos, entidades y demás agentes económicos transferir sus riesgos de esta forma fomenta el desarrollo del mercado de capitales, genera un ambiente de confianza para el desarrollo de la actividad económica. Los seguros, en general, operan sobre la base de la confianza dado que en el momento que uno lo adquiere es difícil determinar si realmente cumplirían con lo ofrecido. Por ejemplo, los aseguradores pueden pasarse años cancelando primas bajo la promesa de que cuando surja algún siniestro recibirán una recompensa, por ende la confianza pública es un componente fundamental dentro del sistema de seguros. (Bazerra y Valim, 2019, p. 89)

Con respecto al sustento teórico de la segunda variable Eficiencia en el servicio, se tiene los siguientes:

Arrieta (2010) define la eficiencia del servicio como un procedimiento que busca asegurar de la mejor manera una cierta cantidad de servicios empleando los recursos mínimos necesarios para su atención.

Miñano (2019) por su parte menciona que la eficiencia de un servicio se encuentra íntimamente enlazado con el grado de satisfacción del usuario, es esta razón, que la eficiencia además de ser un procedimiento, es una responsabilidad, que ofrece el profesional tanto a su institución como a los que acuden por la prestación del servicio.

Por su parte Van, et al. (2010) menciona que la eficiencia es una capacidad que desarrolla el individuo para poder generar un resultado específico. En este sentido, es un aspecto que se trabaja en función a los resultados que se desea alcanzar.

Incrementar los niveles de eficiencia, provoca que la capacidad de atención de demanda sea superior, permitiendo así satisfacer las necesidades en un mayor porcentaje, empleando el mínimo de recursos necesarios. Cabe recalcar, que el incremento de eficiencia conlleva a mejorar la eficacia, y ambos, permiten alcanzar un nivel de optimización.

Por su parte, Cortés (2018) mencionó que: La eficiencia de un servicio se puede conceptualizar como la atención integral, hacia el usuario con respuestas inmediatas, logrando que esas respuestas alcancen resultados óptimos de sus solicitudes o requerimientos. En este sentido, la eficiencia se clasifica en la atención integral, así como las respuestas inmediatas y los resultados óptimos de solicitudes.

En la dimensión uno, *atención integral y clasificación*, Cortes (2018) expresa lo siguiente: Otra de las características de este mercado es la clasificación por ramas de las entidades que operan en él. La clasificación tiene como objetivo, ordenar los riesgos para que su tratamiento y valoración sea la adecuada. La rama principal indemniza al asegurado ante cualquier daño en referencia a algún bien material, mientras que los seguros de la rama vía cubren riesgos asociados a la existencia del individuo asegurado.

Dimensión dos, *respuestas inmediatas del seguro*, Cortes (2018) señala lo siguiente: El seguro cumple dos funciones económicas básicas; siendo la primera la función indemnizatoria la cual garantiza el resarcimiento de un capital para cubrir la pérdida ocurrida, esta indemnización puede ser pagada en efectivo, o reparando lo dañado o brindado servicios como un seguro de enfermedad. Asimismo, la segunda función del seguro es la financiera la cual busca obtener una rentabilidad para las primas pagadas y así tener una menor carga futura para los asegurados,

esto está relacionado con unos aspectos económicos más relevantes de seguros: La prima, es la contraprestación dineraria que ha de desembolsar al asegurador a cambio de que este admita las responsabilidades económicas desfavorables.

Dimensión tres, resultados óptimos. Cortes (2018) especifica que: En nuestro país, el sistema asegurador está conformado por 15 empresas, 4 de ellas dedicadas a rasgos generales, cinco exclusivamente ramas generales y seis exclusivamente se refieren a vida. Existen dos grandes grupos aseguradores que cumplen la función de líderes del mercado, estos son Rímac y Pacíficos seguros que a setiembre del 2013 constituyen cerca del 60 % de las primas totales registrales y el 66.6 % de la producción de los ramos de seguros generales entre el 2012 hasta abril del año 2013. Estas dos empresas registraron un nivel de utilidad considerable según estadísticas Rímac registró 40 millones 398 mil soles mientras que Pacíficos seguros generales aproximadamente 28 millones y medio de soles.

En este sentido y analizando cada una de las definiciones proporcionadas, se deduce que la eficiencia se encuentra íntimamente asociada con la gestión, debido a que cuando existe una buena gestión en los procesos administrativos y operacionales, las labores se efectuarán de forma eficiente.

En cuanto al administrado, según la RGG 1530 de ESSALUD (2020). Se entiende por administrado, a aquel individuo ya sea de naturaleza jurídica o natural que acude a algún centro de Salud para efectuar algún trámite o beneficiarse con algún servicio. (Art. 5)

Por otro lado, resulta también importante analizar el término calidad, por transcendencia en los rangos de satisfacción al cliente o beneficiarios de un servicio.

Luft y Hunt (2012) precisan que la calidad es el grado mediante el cual los procedimientos efectuados para la atención médica, acrecientan la posibilidad de resultados ansiados por los pacientes, reduciendo la posibilidad de resultados no deseados.

Por su parte De Geyndt (2015) previo al análisis de distintas definiciones o aproximaciones planteadas sobre la calidad, señala que el punto común en todas es que constituyen un reflejo de lo dificultoso que puede implicar alcanzar la satisfacción de un paciente. De igual manera afirma que el concepto de atención médica o sanitaria no resulta claro por ser el resultado de “n” dimensiones lo que implica que es multidimensional razón por la cual existe una amplia gama de definiciones y formas para evaluarla.

Cohen y Franco (2015) consideran que “Eficiencia es el resultado de la correlación entre costos y productos obtenidos”. Por su parte Lockheed y Hanushek (2014) proponen que un sistema resulta eficiente cuando adquiere más productos con una asignación determinada de recursos, insumos o cuando alcanza niveles confrontables de productos con menor insumos, manteniendo a lo demás igual.

De los anteriores bosquejos se concluye que las conductas que se refieren al servicio óptimo que se brinda en base a una buena organización administrativa, permiten que un paciente obtenga satisfacción y un logro a nivel médico y social.

El promedio de utilidad acumulada para el sector es aproximadamente 19 millones 700 mil soles. Desde el 2009 la producción de siniestros de prima de seguros ha ido en aumento con un crecimiento promedio entre ese año y el 2013 del 34.65 por ciento. En el 2005, el 37% de las primas de los seguros se concentraban en los ramos generales y el 30 por ciento en aquellas vinculadas al sistema privado de pensiones. (Taverne, 2018c, p. 91)

Mediante la observación de recursos estadísticos, luego de siete años las primas en la rama general siguen siendo las más importantes con 40 por ciento del total. Las primas vinculadas al seguro de vida representaron el mayor crecimiento entre los años referidos ya que pasaron de 15 por ciento en el 2005 a 20 por ciento en el 2012. (Rodríguez, 2020b, p. 19)

Sin embargo, todavía existe un mercado potencial ya que muy pocas personas cuentan con un seguro privado y se deben establecer los incentivos para que la migración de un sistema de seguro público no privado sea rentable y sostenible. Esto lideraría las obligaciones del Estado con los pobladores enfocándose ahora en las poblaciones más necesitadas, por ejemplo, además de la reducción paulatina de la carga tributaria vinculada al sistema de salud, pensiones, entre otros. (Vinuesa y Torralba, 2019b, p. 49)

Un ejemplo de lo referido es observable en el gráfico mostrado que, respecto a los seguros de salud, el 55.8 por ciento de la población nacional cuenta con un seguro social de salud o está afiliado al seguro integran de salud. Las regiones con mayor porcentaje de afiliación al sistema público son Apurímac y Huancavelica con 86.6 % y 83.6 % respectivamente. (Zavala, 2020c)

En cambio, el porcentaje de la población a nivel nacional afiliada a otros seguros, entre ellos incluidos el seguro privado de salud alcanza tan solo el 5.5 por ciento aproximadamente como era de esperarse la capital es el departamento con mayor porcentaje de la población afiliada a otros seguros con 11.88 por ciento seguido por Moquegua con 6.91 por ciento. Por otro lado, el sistema de seguros es regulado por la SBS. Esta institución apunta a establecer la regulación y supervisión adecuada para garantizar que las empresas tengan una posición financiera solvente y puedan cumplir con sus compromisos. (Morrone, 2018)

Además, basados en el principio de transferencia, la SBS busca introducir incentivos y herramientas que certifiquen la calidad y oportunidad de la información expresada por las entidades y así lograr decisiones óptimas y disciplina de mercado. Existen otras entidades enfocadas en establecer una fiscalización que permita proveer amparo a los derechos asegurados, Indecopi, por ejemplo, vela por un trato justo a los asegurados, el pago de las indemnizaciones entre otras funciones. (Vinuesa y Torralba, 2019c, p. 51)

El desarrollo del mercado trae consigo nuevos riesgos y mayor complejidad en la operación de las compañías, es necesario una gestión moderada y flexible, no

solo para avalar la sostenibilidad financiera de las entidades, sino, también para asegurar en un futuro mejores coberturas y menores primas, mejorando el servicio para los asegurados en todas las ramas mencionadas. Es decir, a pesar que los indicadores del sector se han elevado en los últimos años, el progreso sigue siendo insuficiente y se debe aprovechar aún más el mercado profesional. (Taverne, 2018b, p. 91)

.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño y tipo de investigación

Tipo de Investigación

Es básico y está orientado a nutrir los conocimientos teórico-científicos a fin de servir de manera sustentable en pesquisa futuras.

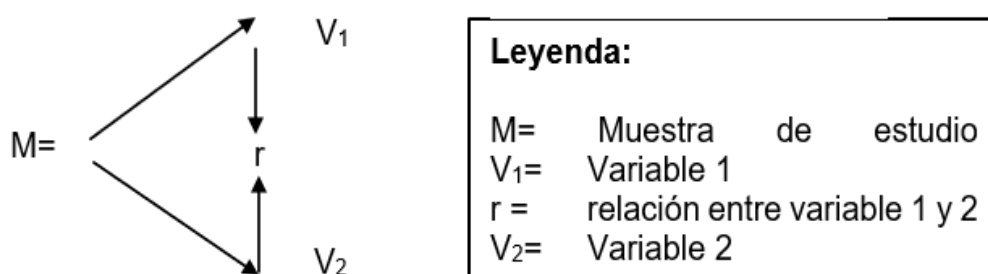
Para Rodríguez (2017), la investigación básica está encaminada al logro del objetivo cognoscitivo de la ciencia; no cambia la realidad social, pero sirve de base para otras investigaciones. La investigación básica o pura, es recomendada por lo general para los estudios de humanidades.

Diseño de Investigación

No experimental - transversal.

Hernández, et al., (2014) afirmaron que, este diseño se aplica cuando las variables no van a ser manipuladas deliberadamente. Lo que caracteriza a este tipo de estudio es el análisis de los sucesos tal cual se muestran en su condición natural.

Figura 1. Diseño de investigación

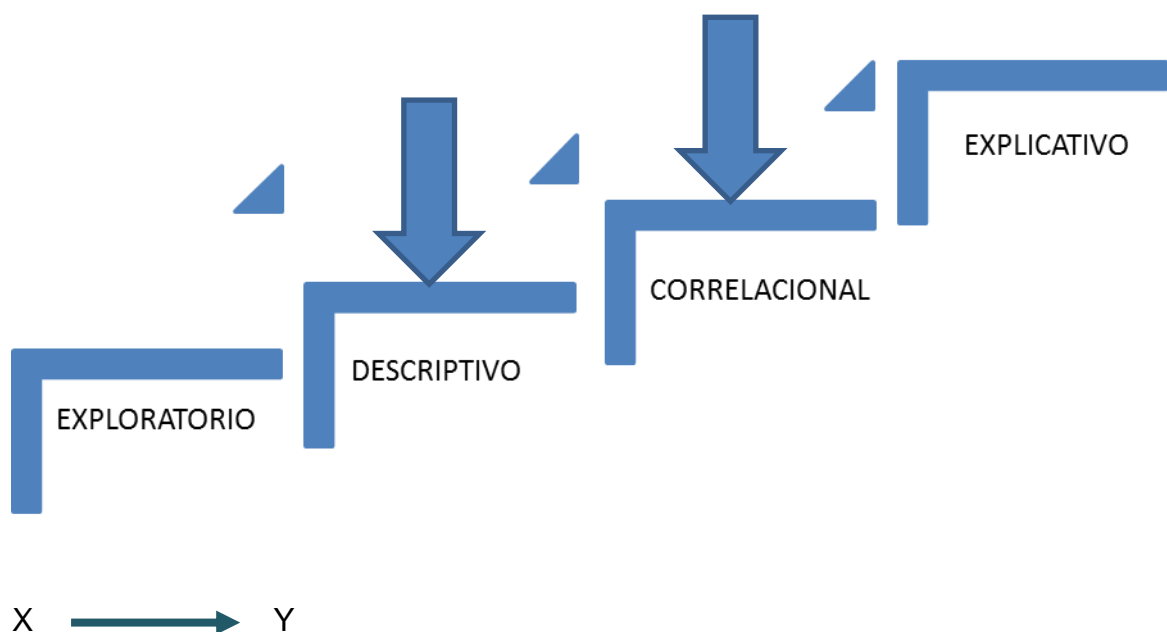


Fuente: Elaboración propia

Nivel de Investigación

Es descriptivo - correlacional ya que narra características de las variables. Este diseño asume primeramente la caracterización de las variables, en este caso, Organización administrativa y eficiencia del servicio al administrado, posteriormente, se propone establecer y analizar el nivel de asociación existente entre ambas. Así mismo, es no experimental, no surgiendo alteración de las variables (Hernandez et al, 2014).

Figura 2. Niveles



X= VARIABLE1(Organización administrativa)

Y= VARIABLE 2 (Eficiencia del servicio)

Enfoque de investigación

Es el cuantitativo, y representa a una secuencia de procesos que se desarrollan de manera secuencial y probatoria. Se inicia con la observación, y emplea la recaudación de datos para comprobar hipótesis, mediante estudios estadísticos. Siendo el método aplicado el hipotético deductivo. (Hernández, et al., 2014)

3.2. Variables y operacionalización

Operacionalizar variables contribuye al logro de la medición precisa de las variables, el cual, se logra mediante la desintegración de la misma a través de dimensiones, estos al ser aún de gran magnitud, se desintegra aún más hasta obtener los indicadores, y con ello, se establecen escalas valorativas. Se considera un recurso eficaz que permite desagregar las variables complejas o generales en variables intermedias, proceso que concluye con la elaboración de los indicadores y la construcción de instrumentos. Cabe recalcar que, las dimensiones e indicadores son tomadas en función a la definición conceptual, siendo desde este punto donde parte la operacionalización. (Hernández, et al. 2014).

Variables

Sánchez, et al., (2018) consideran que el término variable hace referencia a algo que varía, en alusión a un conjunto de cualidades, propiedades o características de determinados sujetos o unidades de análisis. Cabe señalar que cada una de estas propiedades es distinta de un individuo a otro.

Las variables pasan por un proceso de desagregado u operacionalización, que permite identificar aquellos factores que las hacen visibles y mensurables, llamados dimensiones sobre la base de esta se levantan los indicadores, además de la clasificación o tipificación de estas.

Por lo tanto, se puede concluir señalando que variable es todo aquello que se puede medir dentro de una pesquita y esta puede ser representada por un numero o característica y su definición puede ser precisado de forma conceptual u operacional.

Definición conceptual

V1. Organización Administrativa

Las funciones administrativas, o también denominadas procesos u organización administrativa, son procedimientos que expresan de forma detallada, los pasos a efectuar para llevar a cabo una determinada función en cumplimiento con las metas trazadas, en donde se involucran los procesos de planificación, organización, dirección, y control. La primera función es la etapa en la que se planea preventivamente lo que se va a realizar, así como los propósitos, programas, políticas y procedimientos; el requerimiento de la planeación empresarial florece por varias razones; la primera se trata de la planificación para exigir a pensar en el futuro, la segunda para obligar a pensar en forma coordinada y para evitar pérdidas. Sin embargo, la organización, es la fase que se enfoca en las funciones, relaciones de autoridad y responsabilidad de las empresas. (Morrone, 2018, p. 89)

V2. Eficiencia

La eficiencia de un servicio se puede conceptualizar como la atención integral, hacia el usuario con respuestas inmediatas, logrando que esas respuestas alcancen resultados óptimos de sus solicitudes o requerimientos. En este sentido, la eficiencia se clasifica en la atención integral, así como las respuestas inmediatas y los resultados óptimos de solicitudes. (Cortes, 2018)

Definición operacional:

V1. Organización Administrativa

De acuerdo con el teórico de base Morrone (2018), la variable organización administrativa operacionalmente está constituida por 4 dimensiones: planeación, dirección, organización en sentido estricto y control.

Dentro de los indicadores contenidos dentro de cada dimensión se tiene lo siguiente: en referencia a la dimensión Planificación (Foda, Canbas y Planificación interna), en cuanto a la dimensión Organización en sentido estricto (Jerarquía y Dividicionalización), en referencia a la dimensión Control (Subordinación, Informes de resultados y Seguimiento de metas) y finalmente, en relación a la dimensión Dirección (Dirigir, Inspeccionar y Ordenar). La escala empleada para medir fue de tipo Likert, siendo (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A Veces, (4) Casi Siempre y (5) Siempre.

V2. Eficiencia

Se ha determinado para la segunda variable la operacionalización para la segunda variable a las dimensiones que plantearon Cortes (2018) en referencia a la eficiencia, entre ellas tenemos a: atención integral, respuestas inmediatas y Resultados óptimos de solicitudes.

Dentro de los indicadores contenidos dentro de cada dimensión se tiene lo siguiente: en referencia a la Atención integral (atención a los requerimientos, a las consultas y a los administrados), en cuanto a las Respuestas inmediatas (se dan mediante los funcionarios, y mediante su jefe de turno), en referencia a los resultados óptimos de solicitudes (se dan para culminar una gestión, para empezar una gestión o solo por información). La escala empleada para medir esta variable fue de tipo Likert, siendo: 1 - Nunca, 2 - Casi Nunca, 3 - A Veces, 4 - Casi Siempre y 5 - Siempre.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

Es el conglomerado de sujetos que comparten distintas peculiaridades en cuanto al entorno, espacio, ambiente, y tiempo (Hernández, 2014, p.174).

La población metodológicamente hablando, es grupo el cual está conformado por integrantes que comparten similitud.

La población está considerada por 68 colaboradores de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020.

Muestreo

Es aquel proceso que se emplea para establecer una determinada cantidad a la que denominan muestra.

En el estudio no se aplicó ningún tipo de muestreo, esto a consecuencia de contar con una población de tamaño reducido, siendo accesible para ser analizada, recurriendo al censo.

Criterios de inclusión y exclusión

“Son características que sirven para diferenciar a quienes participan en la investigación y quiénes no.” (Vara, 2010, p. 222).

Criterios de inclusión: se consideró a todo el personal administrativo de la entidad en estudio, con el propósito de obtener resultados objetivos.

Criterios de Exclusión: se excluyó a los colaboradores que cuentan con un contrato de locación de servicios (como el personal de limpieza y personal de seguridad).

Muestra

La muestra estuvo limitada a los 68 colaboradores de la GCDPE de ESSALUD, 2020.

La muestra es determinada mediante un cálculo de muestreo, de donde se extrae a un grupo representativo de la población de donde se aduce las conclusiones (Vara, 2010, p. 222).

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica: La encuesta

Instrumentos:

Paredes (2018) lo definió como medios auxiliares que se manejan para la aplicación de la técnica, componen mecanismos que ha de manejar el investigador para llevar registro la información. (p.81)

El Instrumentos aplicado en el presente estudio se caracteriza por presentar interrogantes de características cerradas, con opción de respuesta tipo Likert. Cada cuestionario se constituyó de 20 interrogantes cada uno.

Validez

Hernández et al., (2014) precisaron que una forma de brindar fiabilidad y validez a un instrumento es a través de la validación por especialistas, considerando esta como la más común en las investigaciones. En el caso de la pesquisa presente, se optó por este tipo de validación considerando a los siguientes especialistas:

Tabla 1

Validación del Instrumento por Especialistas

N.º	Experto	Especialidad	Calificación
1 Dr.	Candia Menor, Marco Antonio	Doctor	Buena
2 Mg.	Huarand Gonzales Susana	Magister	Buena

Confiabilidad

Hernández et al., (2014) precisaron que la medición de la fiabilidad consiste en identificar que tan consistente es un resultado al ser aplicado en distintos momentos a la misma persona.

Para el caso de la presente pesquisa, se analizó la fiabilidad haciendo uso del estadístico del alfa de Cronbach.

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

Donde:

K: Número de reactivos

Si²= Varianza de cada reactivo

Tabla 2

Fiabilidad de la Organización Administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	20

Fuente: SPPS 24

Interpretación

El instrumento para medir la Organización Administrativa presento 20 preguntas. El alfa de Cronbach encontrado fue 0,823, lo que nos da la garantía, calificándolo como muy bueno.

Tabla 3

Fiabilidad de la Eficiencia en el servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	16

Fuente: SPSS 24

Interpretación

El instrumento de la variable Eficiencia en el servicio consta de 16 preguntas, alcanzando un valor de alfa de Cronbach fue 0,866, que estamos frente a un instrumento de muy buena calidad.

3.5. Procedimiento

El procedimiento comenzó con la recopilación de valores y datos, el cual, una vez obtenido, fue procesado tomando en consideración el diseño empleado. Para ello, se trasladó todo lo recabado a un base de datos en donde se clasifico los resultados, se calcularon baremos, y dio tratamiento estadístico, obteniendo resultados de carácter descriptivo e inferencial, logrando así comprobar las hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018, p.467).

3.6. Método de análisis de datos

Se construyó una base de datos para ambas variables, y todo ello, se trasladó al programa SPSS, permitiendo de este modo obtener los resultados descriptivos, pruebas de normalidad, y estadísticos inferenciales.

Prueba de normalidad

La confirmación del supuesto de normalidad se emplea para poder conocer las pruebas estadísticas que corresponden manejar en el tratamiento estadístico. En

este caso, dado el tamaño de muestra (68 personas) se decidió por la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Correlación de Spearman

Se emplearon pruebas no paramétricas, siendo el caso de la Correlación de Spearman, tomando como referencia que se emplean escalas cualitativas.

Para obtener la comprobación de hipótesis se utilizó el SPSS v.24 tomando en consideración las hipótesis planteadas (Hernández et al, 2014).

Estadística descriptiva

Hernández et al (2014) sobre la estadística descriptiva se basa en describir cuantitativamente los datos que están siendo analizados, expresando e interpretando el cuadro de frecuencias, las medidas de tendencia central y la variabilidad.

Lane (2018), señala que este tipo de estadísticas permiten mostrar de forma resumida a las variables y sus dimensiones. (p. 15)

Estadística Inferencial

Busca la creación y comprobación de inferencias mediante tratamientos estadísticos (Lwanga, S.; 2012; p.35).

3.7. Aspectos éticos

La presente pesquisa se desarrolló con originalidad, considerando todas las pautas metodológicas brindadas por el docente, y en base a lo que indica el reglamento universitario para el desarrollo de tesis.

Así mismo, se trabajó con ética durante todo el proceso investigativo, actuando con responsabilidad, respetando a los participantes de las encuestados, mostrando resultados reales, y obedeciendo todo lo establecido por la Universidad (Betancur, 2016)

De igual manera se trabajó cumpliendo con el respeto a la propiedad intelectual de los investigadores, empleando la citación APA durante todo el trabajo, razón por la que se da fé de que el trabajo cumple con todo lo necesario para su aprobación. (Código ético APA, 2017)

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo:

Tabla 4

Organización administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	51	75,0%
	Medio	17	25,0%
	Total	68	100,0%

Fuente: Cuestionario de Organización administrativa

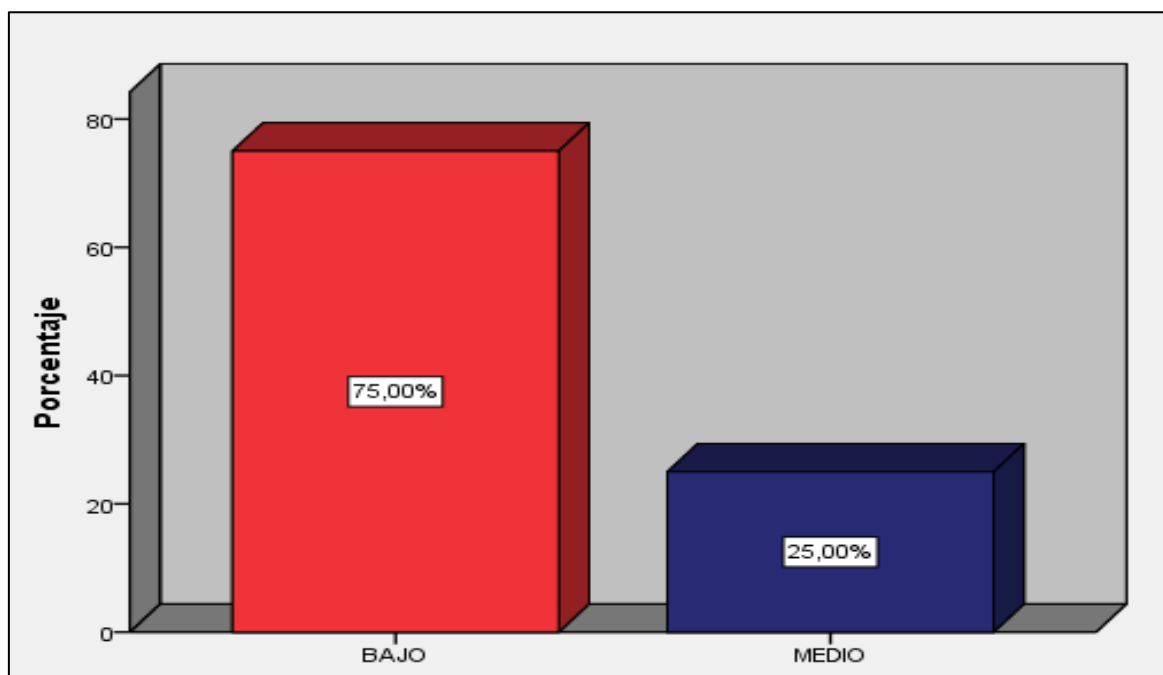


Figura 3. Diagrama de frecuencia Organización Administrativa

Interpretación: Del análisis, se infiere que la frecuencia de la variable Organización Administrativa, se halla en el rango Medio con un 25% (17 participantes) y el 75% en el rango Bajo (51 participantes).

Tabla 5

Eficiencia del servicio al administrado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	53	77,9%
	Medio	14	20,6%
	Alto	1	1,5%
	Total	68	100,0%

Fuente: Cuestionario de Eficiencia del servicio al administrado

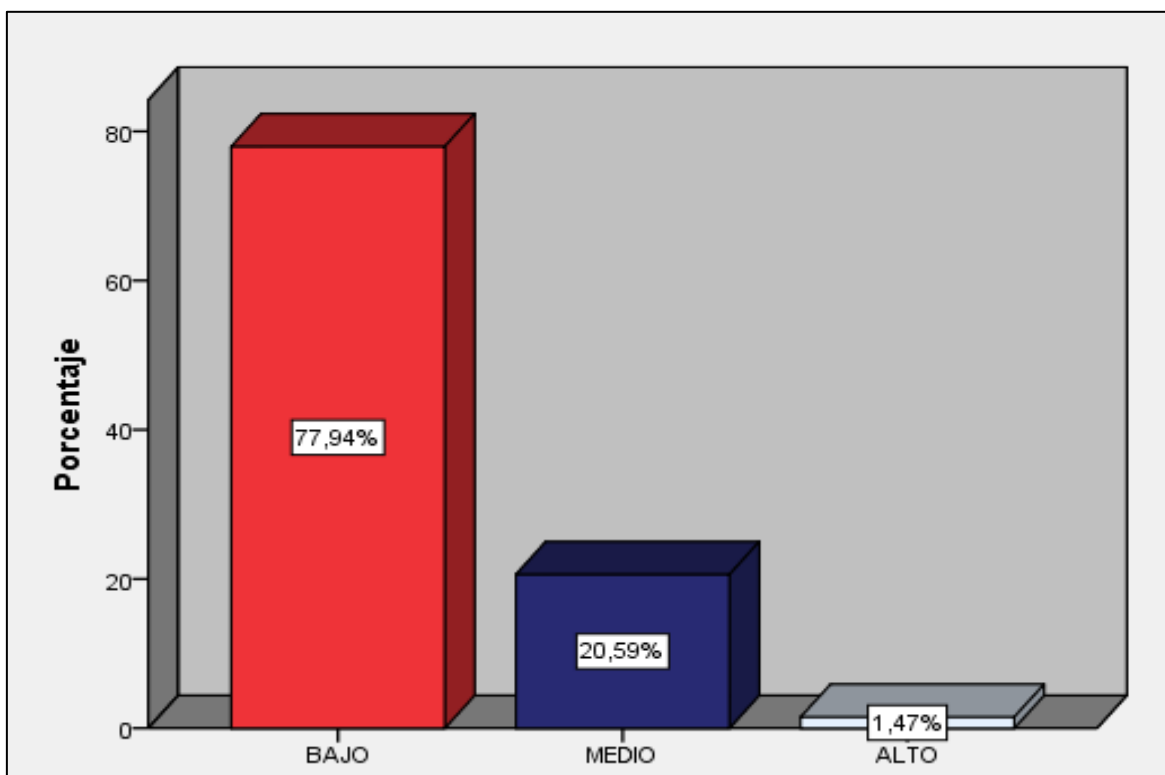


Figura 4. Diagrama de frecuencia eficiencia del servicio al administrado

Interpretación: Del análisis, se infiere que la frecuencia de la variable Eficiencia del servicio al administrado, la cual se encuentra en el rango Medio con un 20.59% (14 colaboradores) y en el rango Bajo con 77.94% (53 colaboradores). Y en el rango alto 1.47% con un encuestado.

Análisis Inferencial

Tabla 6

Organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado

		Eficiencia del servicio al administrado			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Organización administrativa	Bajo	Recuento	37	13	1	51
		% del total	54,4%	19,1%	1,5%	75,0%
	Medio	Recuento	16	1	0	17
		% del total	23,5%	1,5%	0,0%	25,0%
Total		Recuento	53	14	1	68
		% del total	77,9%	20,6%	1,5%	100,0%

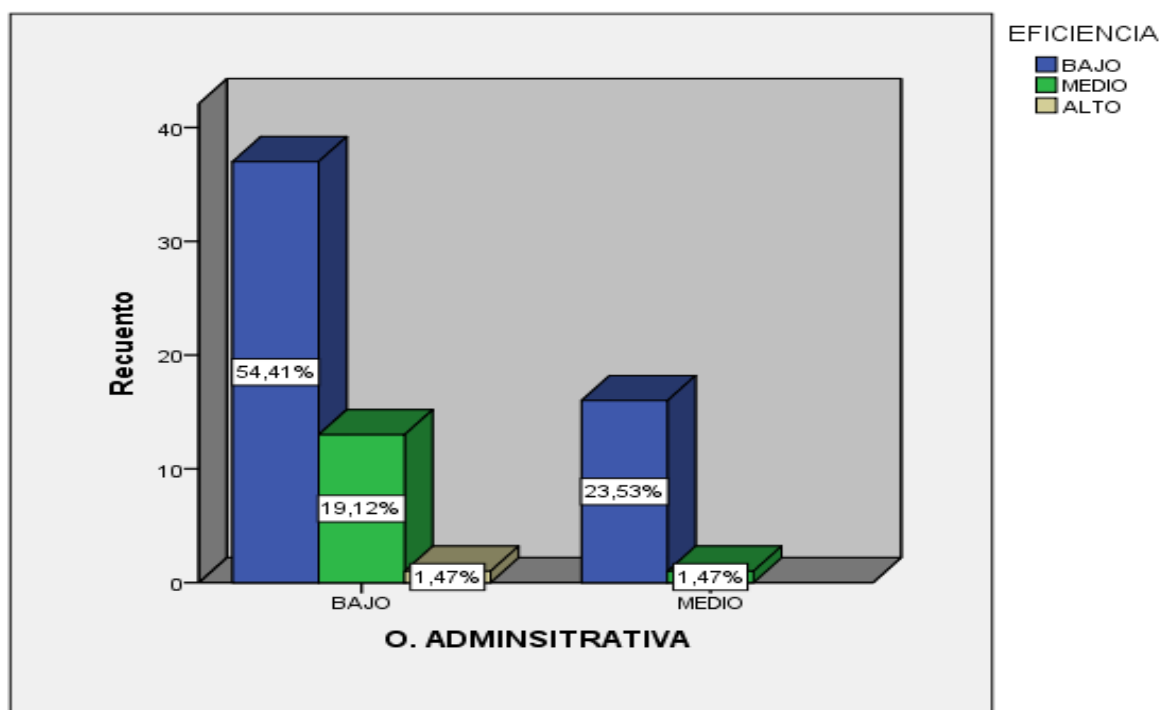


Figura 5. Diagrama de barras agrupadas de la Organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado

Interpretación: En la tabla y figura, se aprecia en un nivel Bajo de la organización administrativa el 54.1% de los encuestados, la eficiencia es bajo y 19.02% de los encuestados de eficiencia es medio; por otro lado, la organización administrativa en un nivel medio el 23.53% de los encuestados, la eficiencia es bajo y 1.47% de los encuestados la eficiencia es media.

Tabla 7

Planificación y la eficiencia del servicio al administrado

		Eficiencia del servicio al administrado			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Planificación	Bajo	Recuento	38	13	1	52
		% del total	55,9%	19,1%	1,5%	76,5%
Medio		Recuento	15	1	0	16
		% del total	22,1%	1,5%	0,0%	23,5%
Total		Recuento	53	14	1	68
		% del total	77,9%	20,6%	1,5%	100,0%

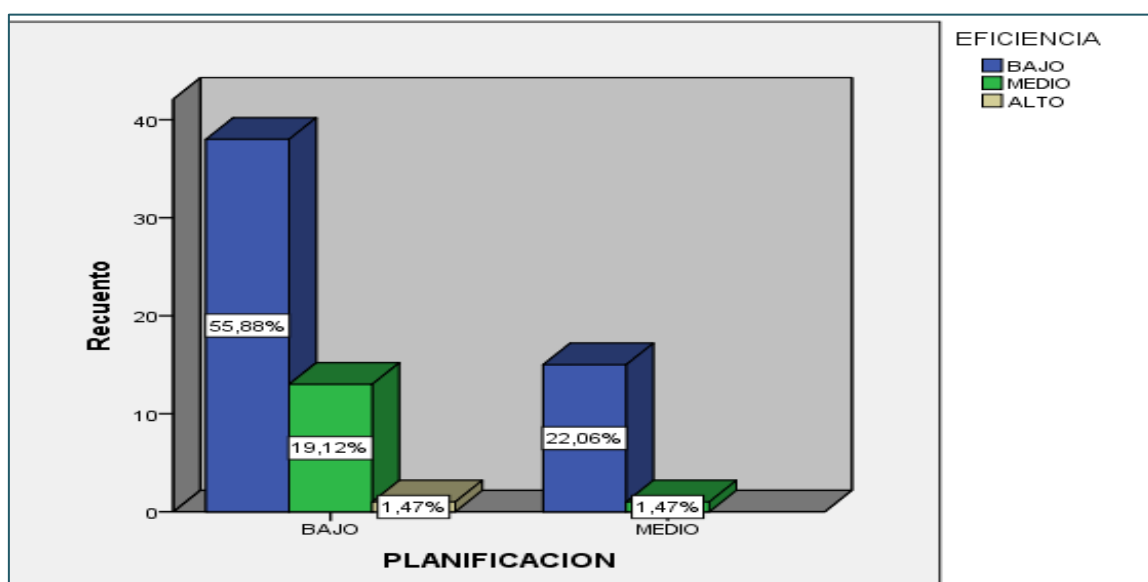


Figura 6. Diagrama de barras agrupadas de la Planificación y la eficiencia del servicio al administrado

Interpretación: En la tabla y figura se aprecia que según los encuestados, el 55.88% menciona que la planificación y la eficiencia es baja, el 22.06% menciona que la planificación se da en un nivel medio, sin embargo, la eficiencia sigue siendo baja.

Tabla 8

La organización en sentido estricto y la eficiencia del servicio al administrado

		Eficiencia del servicio al administrado			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Organización en sentido estricto	Bajo	Recuento	31	9	1	41
		% del total	45,6%	13,2%	1,5%	60,3%
	Medio	Recuento	17	4	0	21
		% del total	25,0%	5,9%	0,0%	30,9%
	Alto	Recuento	5	1	0	6
		% del total	7,4%	1,5%	0,0%	8,8%
Total	Recuento	53	14	1	68	
	% del total	77,9%	20,6%	1,5%	100,0%	

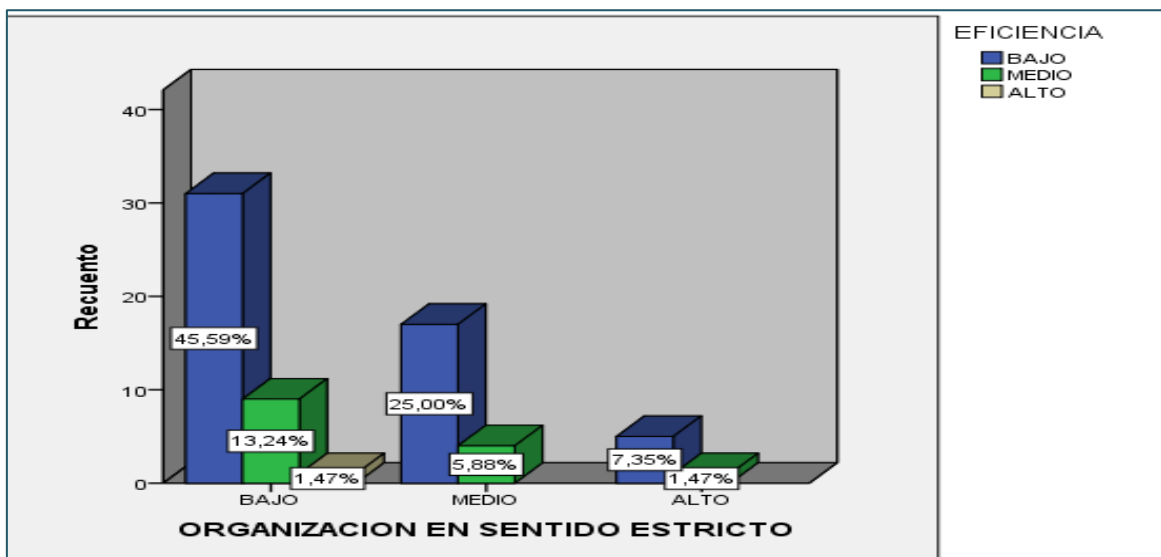


Figura 7. Diagrama de barras agrupadas de la organización en sentido estricto y la eficiencia del servicio al administrado

Interpretación: En la tabla y figura se aprecia en un nivel Bajo de la organización en sentido estricto el 45.59% de los encuestados, la eficiencia es bajo y 13.24% de los encuestados de eficiencia es medio; por otro lado la organización en sentido estricto en un nivel medio el 25% de los encuestados, la eficiencia es bajo y el 5.88% de los encuestados la eficiencia es media, por último en un nivel alto de la organización en sentido estricto el 7.35% de los encuestados, la eficiencia es bajo y el 1.47% la eficiencia es media.

Tabla 9

Dirección y la eficiencia del servicio al administrado

			Eficiencia del servicio al administrado			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Dirección	Bajo	Recuento	38	14	1	53
		% del total	55,9%	20,6%	1,5%	77,9%
	Medio	Recuento	14	0	0	14
		% del total	20,6%	0,0%	0,0%	20,6%
	Alto	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1,5%	0,0%	0,0%	1,5%
Total	Recuento	53	14	1	68	
	% del total	77,9%	20,6%	1,5%	100,0%	

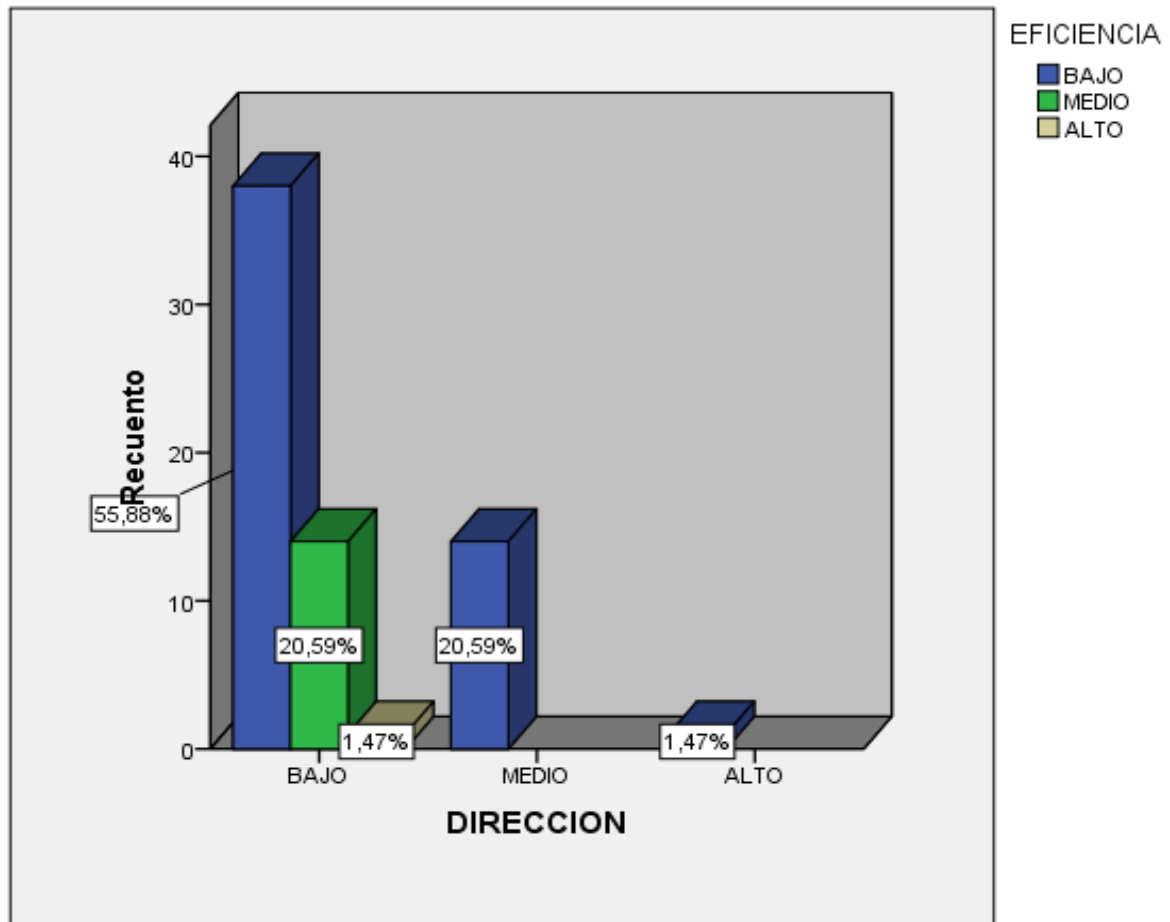


Figura 8. Diagrama de barras agrupadas de la Dirección y la eficiencia del servicio al administrado

Interpretación: En la tabla y figura se aprecia en un nivel Bajo de la Dirección el 55.89% de los encuestados, la eficiencia es bajo y 20.59% de los encuestados de eficiencia es medio; por otro lado la Dirección en un nivel medio el 20.59% de los encuestados, la eficiencia es bajo, por último en un nivel alto de la Dirección el 1.47% la eficiencia es media.

Tabla 10

El control y la eficiencia del servicio al administrado

		Eficiencia del servicio al administrado			Total	
			Bajo	Medio	Alto	
Control	Bajo	Recuento	50	0	1	51
		% del total	73,5%	0,0%	1,5%	75,0%
	Medio	Recuento	3	14	0	17
		% del total	4,4%	20,6%	0,0%	25,0%
Total	Recuento	53	14	1	68	
	% del total	77,9%	20,6%	1,5%	100,0%	

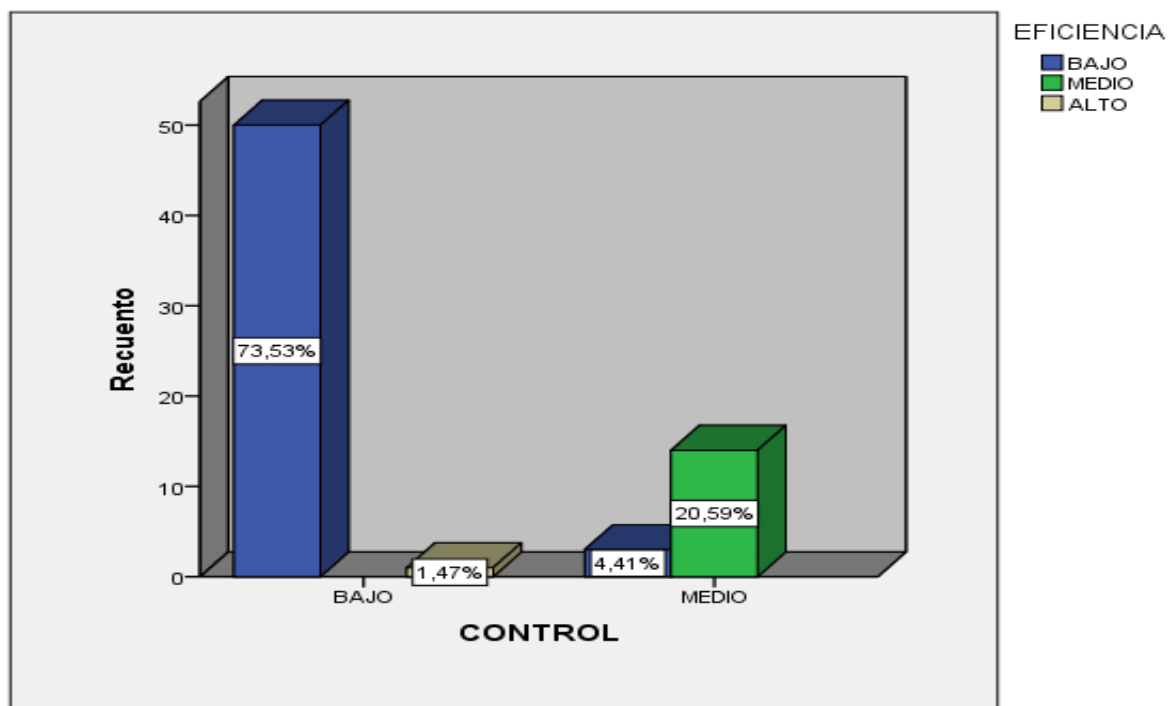


Figura 9. Diagrama de barras agrupadas del control y la eficiencia del servicio al administrado

Interpretación: En la tabla y figura se aprecia en un nivel Bajo del Control 73.53% de los encuestados, la eficiencia es bajo 1.47% de los encuestados de eficiencia

es alta; por otro lado del Control en un nivel medio el 4.41% de los encuestados, la eficiencia es bajo, y el 20.59% el nivel s medio.

Prueba de Normalidad

Para la validar las hipótesis se analizó la normalidad a fin de poder conocer las pruebas estadísticas que corresponden manejar en el tratamiento estadístico. Para efectos de la actual pesquisa, dado el tamaño de muestra (68 personas) se decidió por la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

H₀: Los datos descienden de una distribución normal.

H_a: Los datos no descienden de una distribución normal

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Organización administrativa	,467	68	,000
Planificación	,487	68	,000
Organización en sentido estricto	,373	68	,000
Control	,481	68	,000
Dirección	,447	68	,000
Eficiencia del servicio al administrado	,475	68	,000

Como el P valor, es inferior a 0.05, se aprueba la hipótesis que afirma que la muestra no desciende de una distribución normal, consecuentemente para efectuar las pruebas de hipótesis se empleó estadísticos no paramétricos. (Spearman)

Contrastación de Hipótesis

Tabla 12

Criterios de relacion

<i>Criterio</i>	<i>Rango</i>
<i>Correlación grande, perfecta y positiva</i>	$R = 1$
<i>Correlación muy alta</i>	$0,90 \leq r < 1$
<i>Correlación alta</i>	$0,70 \leq r < 0,90$
<i>Correlación moderada</i>	$0,40 \leq r < 0,70$
<i>Correlación muy baja</i>	$0,20 \leq r < 0,40$
<i>Correlación nula</i>	$r = 0,00$
<i>Correlación grande, perfecta y negativa</i>	$r = -1,00$

Hernández et al

La prueba no paramétrica empleada fue la Correlación de Spearman, la cual contribuirá a poder determinar los niveles de asociación que existan entre las variables.

Para consumir las pruebas estadísticas se recurrió al SPSS v.24 considerando la hipótesis principal y las específicas (Hernández et al, 2014).

Reglas de decisión

Si el “P” Valor es igual o mayor a 0.05, se debe aprobar la hipótesis Nula H_0 , sin embargo, si el “P” Valor es inferior se aprobará la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis general

H₁ Existe relación significativa entre la Organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020.

H₀ No existe relación significativa entre la Organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020.

Tabla 13

Correlación entre organización administrativa y eficiencia en el servicio al administrado

		Organización administrativa	Eficiencia del servicio al administrado
Rho de Spearman	Organización administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,794**
		N	.
		N	68
Eficiencia del servicio al administrado		Coeficiente de correlación	,794**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		N	68

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

Fuente: SPPS 24

La tabla expresa que el grado de asociación entre “la organización administrativa” y “la eficiencia en el servicio” es alta, según el rho = 0,794 y el p = 0,000, por consiguiente, se aprueba que: “A mayor organización administrativa mayor será la eficiencia del servicio al administrado en la GCSPE - ESSALUD, 2020”.

Prueba de hipótesis específica 1

H₁. Existe relación significativa entre la planificación de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020.

H₀ No Existe relación significativa entre la planificación de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020.

Tabla 14

Correlación entre la planificación de la organización administrativa y eficiencia en el servicio del administrado

			Planificación de la organización	Eficiencia del servicio al administrado
Rho de Spearman	Planificación de la organización	Coeficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Eficiencia del servicio al administrado	Coeficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

Fuente: SPPS 24

La tabla expresa que el grado de asociación entre “la Planificación de la organización” y “la eficiencia en el servicio” es alta, según el rho = 0,803 y el p = 0,000, por consiguiente, se aprueba que: “A mayor Planificación de la organización administrativa mayor será la eficiencia del servicio al administrado en la GCSPE - ESSALUD, 2020”.

Prueba de hipótesis específica 2

H₁. Existe relación significativa entre la organización en sentido estricto y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020.

H₀ No Existe relación significativa entre la organización en sentido estricto y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020.

Tabla 15

Correlación entre la organización en sentido estricto administrativa y eficiencia en el servicio al administrado

			Organización en sentido estricto	Eficiencia del servicio al administrado
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,862**
	en sentido	Sig. (bilateral)	.	,000
	estricto	N	68	68
	Eficiencia del	Coeficiente de correlación	,862**	1,000
	servicio al	Sig. (bilateral)	,000	.
	administrado	N	68	68

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

Fuente: SPSS 24

La tabla expresa que el grado de asociación entre “la organización en sentido estricto” y “la eficiencia en el servicio” es alta, según el rho = 0,862 y el p = 0,000, por consiguiente, se aprueba que: “A mayor organización en sentido estricto administrativo mayor será la eficiencia del servicio al administrado en la GCSPE - ESSALUD, 2020”.

Prueba de hipótesis específica 3

H₁. Existe relación significativa entre el Dirección de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020.

H₀ No Existe relación significativa entre el Dirección de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020.

Tabla 16

Correlación entre el Dirección de la organización administrativa y eficiencia en el servicio al administrado

		Dirección de la organización administrativa	Eficiencia del servicio al administrado
Rho de Spearman	Dirección de la organización administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,822**
		N	,000
		N	68
Eficiencia del servicio al administrado		Coeficiente de correlación	,822**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		N	68

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

Fuente: SPSS 24

La tabla expresa que el grado de asociación entre “la dirección de la organización” y “la eficiencia en el servicio” es alta, según el rho = 0,822 y el p = 0,000, por consiguiente, se aprueba que: “A mayor dirección de la organización administrativo mayor será la eficiencia del servicio al administrado en la GCSPE - ESSALUD, 2020”.

Prueba de hipótesis específica 4

H₁. Existe relación significativa entre el control de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020.

H₀ No Existe relación significativa entre el control de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, 2020.

Tabla 17

Correlación entre el control de la organización administrativa y eficiencia en el servicio al administrado

		Control de la organización administrativa	Eficiencia del servicio al administrado
Rho de Spearman	Control de la organización administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 68
	Eficiencia del servicio al administrado	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,817** . 68
			,817** ,000 68
			,817** . 68

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

Fuente: SPPS 24

La tabla expresa que el grado de asociación entre “el control de la organización” y “la eficiencia en el servicio” es alta, según el rho = 0,817 y el p = 0,000, por consiguiente, se aprueba que: “A mayor control de la organización administrativo mayor será la eficiencia del servicio al administrado en la GCSPE - ESSALUD, 2020”.

V. DISCUSIÓN

De la presente investigación se puede señalar que se realizó como objetivo general: Determinar la asociación entre la Organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la GCSPE - ESSALUD, 2020, y a su vez establecer la asociación de las dimensiones de la Organización administrativa y la variable eficiencia en el servicio. Los instrumentos fueron de creación propia, siendo validados por 2 especialistas en la materia, Profesores de tiempo completo de la universidad, luego, se procedió a efectuar la prueba piloto para comprobar la confiabilidad del instrumento utilizando la herramienta Alpha de Cronbach, de 82.3% para la variable organización administrativa y 86.6% para la variable eficiencia en el servicio.

La investigación es válida porque su población ayudo con colaborar en la encuesta con los datos proporcionados para la investigación, aun cuando tenemos restricciones por el motivo pandémico, el análisis cuantitativo de esta tesis está completo como es el requerimiento académico de la universidad.

Del mismo modo, de los resultados alcanzados del objetivo general, se demostró que el grado de asociación entre “la organización administrativa” y “la eficiencia en el servicio” es alta, según el $\rho = 0,794$ y el $p = 0,000$, por consiguiente, se aprueba que: “A mayor organización administrativa mayor será la eficiencia del servicio al administrado en la GCSPE - ESSALUD, 2020”, ello descriptivamente implica que, se aprecia que las un nivel Bajo de la organización administrativa el 54.1% de los encuestados, la eficiencia es bajo y 19.02% de los encuestados de eficiencia es medio; por otro lado, la organización administrativa en un nivel medio el 23.53% de los encuestados, la eficiencia es bajo y 1.47% de los encuestados la eficiencia es media. Estos hallazgos guardan relación con lo señalado por Bonilla (2016) quien mediante una propuesta generó nuevas estrategias de gestión administrativa que aporten a una empresa decoradora con intención de mejorar la atención al cliente, concluyendo en que a nivel de la gestión administrativa, el 64% de los trabajadores están de acuerdo que en su empresa

empleadora se realizan gestiones administrativas de calidad, ayudando a que los sistemas de gestión sean eficientes. También se concuerda con Anfossi (2017) donde concluyó en que el 85% considera que, el poder adquisitivo de la población mantiene en ascenso las necesidades de los clientes, así como que el sector de los bancos es una suerte de canal que se pudo convertir en un extraordinario socio estratégico para masificar seguros.

Respecto al objetivo 1, se demostró que el grado de asociación entre “la Planificación de la organización” y “la eficiencia en el servicio” es alta, según el $\rho = 0,803$ y el $p = 0,000$, por consiguiente, se aprueba que: “A mayor Planificación de la organización administrativa mayor será la eficiencia del servicio al administrado en la GCSPE - ESSALUD, 2020”, además en un nivel Bajo de la planificación el 55.88% de los encuestados, la eficiencia es bajo y 19.12% de los encuestados de eficiencia es medio; por otro lado, la planificación en un nivel medio el 22.06% de los encuestados, la eficiencia es bajo y 1.47% de los encuestados la eficiencia es media, estos resultados guardan relación con lo señalado por: Ocampos y Valencia (2017) quien encontró que la Gestión administrativa y el nivel de calidad de servicio ante el usuario en la Red ESSALUD de Tumbes, 2016 presentan una relación significativa. También guarda relación con lo señalado por Carlin (2017) quien concluyó que tanto las viviendas, hogares, los equipamientos de todo hogar o familia peruana, tienen tipo de población en seguro de salud entre otros datos de gran relevancia., como otra conclusión señala el autor que la planeación es de suma importancia y esta se vincula con los resultados de la gestión administrativa.

Respecto al objetivo 2, se demostró que el grado de asociación entre “la organización en sentido estricto” y “la eficiencia en el servicio” es alta, según el $\rho = 0,862$ y el $p = 0,000$, por consiguiente, se aprueba que: “A mayor organización en sentido estricto administrativo mayor será la eficiencia del servicio al administrado en la GCSPE - ESSALUD, 2020”, además en un nivel Bajo de la organización en sentido estricto el 45.59% de los encuestados, la eficiencia es bajo y 13.24% de los encuestados de eficiencia es medio; por otro lado la organización en sentido estricto en un nivel medio el 25% de los encuestados, la eficiencia es bajo y el 5.88% de los encuestados la eficiencia es media, por último en un nivel alto de la organización

en sentido estricto el 7.35% de los encuestados, la eficiencia es bajo y el 1.47% la eficiencia es media., estos hallazgos guardan relación con lo señalado por Porras (2017) quien tuvo como resultado una correlación ($r=,798$), y una significancia bilateral de 000 ($p>0,05$), concluyendo que el 87,5% considera que, el sistema de gestión de calidad de ESSALUD está fundamentado en la norma ISO, por lo que se necesita mantener una retroalimentación de la filosofía apoyada en el sistema de conocimiento sobre la calidad de servicio.

Respecto al objetivo 3, se demostró que el grado de asociación entre “la dirección de la organización” y “la eficiencia en el servicio” es alta, según el $\rho = 0,822$ y el $p = 0,000$, por consiguiente, se aprueba que: “A mayor dirección de la organización administrativo mayor será la eficiencia del servicio al administrado en la GCSPE - ESSALUD, 2020”. Además en un nivel Bajo del Control 73.53% de los encuestados, la eficiencia es bajo y 1.47% de los encuestados de eficiencia es alta; por otro lado, del Control en un nivel medio el 4.41% de los encuestados, la eficiencia es bajo, y el 20.59% el nivel es medio. Estos resultados guardan relación con lo señalado por Blancas (2017) quien concluyó en que el 65,7% considera que, es incierto el destino de los asegurados en ESSALUD, puesto que esta entidad administrativa actualmente se encuentra con muchas deficiencias en el sector salud, cosa que provoca vulneraciones de los derechos de los asegurados, así como una pésima organización administrativa como otra conclusión podemos señalar que el control de la organización administrativa es importante para la atención de servicio

Respecto al objetivo 4, se demostró que el grado de asociación entre “el control de la organización” y “la eficiencia en el servicio” es alta, según el $\rho = 0,817$ y el $p = 0,000$, por consiguiente, se aprueba que: “A mayor control de la organización administrativo mayor será la eficiencia del servicio al administrado en la GCSPE - ESSALUD, 2020”. Además en un nivel Bajo de la Dirección el 55.89% de los encuestados, la eficiencia es bajo y 20.59% de los encuestados de eficiencia es medio; por otro lado la Dirección en un nivel medio el 20.59% de los encuestados, la eficiencia es bajo, por último en un nivel alto de la Dirección el 1.47% la eficiencia es media. Esto guarda relación con lo señalado por López

(2015) quien concluyó que el 60% manifiesta que el proceso administrativo es deficiente, existiendo un inadecuado control de los recursos humanos y materiales, en consecuencia, los trabajadores poseen dificultades para ejecutar sus funciones de forma eficaz.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Quedó comprobado que si existe asociación significativa entre la Organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la GCSPE - ESSALUD, 2020; siendo el Rho Spearman = 79.4% señalando una positiva y muy alta asociación entre las variables.

Segunda: Del mismo modo se comprobó que si existe asociación significativa entre la planificación de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la GCSPE - ESSALUD, 2020; siendo el Rho Spearman = 80.3%, quedando en evidencia que existe una positiva y muy alta asociación entre la dimensión y la variable.

Tercera: También se demostró que si existe asociación significativa entre la organización en sentido estricto administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la GCSPE - ESSALUD, 2020; siendo el Rho Spearman = 8.62%; quedando en evidencia que existe una positiva y muy alta asociación entre la dimensión y la variable.

Cuarta: Quedó evidenciado también que si existe asociación significativa entre el control de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la GCSPE - ESSALUD, 2020; quedando en evidencia que existe una positiva y muy alta asociación entre la dimensión y la variable.

Quinta: Finalmente se verificó que si existe asociación significativa entre el Dirección de la organización administrativa y la eficiencia del servicio al administrado en la GCSPE de ESSALUD, 2020; quedando en evidencia que existe una positiva y muy alta asociación entre la dimensión y la variable.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a los jefes de cada área dar prioridad a la mejora de la comunicación dentro del ámbito laboral para que los trabajadores puedan desempeñarse correctamente, a fin de tener un ambiente saludable en su trabajo.
- Segunda:** Se aconseja a los trabajadores que cumplan correctamente las funciones administrativas o los procesos administrativos, contando con los plazos que establece la norma a fin de cumplirlos sin perjudicar a los administrados, lo que requiere una correcta planificación.
- Tercera:** Se recomienda que se mantenga un control adecuado de las actividades que realicen los trabajadores, como servidores públicos, así como establecer planes anticipándose a fin de que todos tomen conocimiento de ello.
- Cuarta:** Se recomienda que se tome control de las actividades que realice el servidor, a fin de brindar un adecuado servicio del administrado, dando una atención integral que tenga un impacto positivo en la GCSPE de ESSALUD.
- Quinta:** Se aconseja que se brinde mayores medidas a fin de mejorar por medio de las habilidades gerenciales, la organización administrativa del servicio al administrado y las prestaciones económicas de ESSALUD en el 2020.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Anfossi, M. (2017).” *Administración estratégica de empresas otorgado por la Universidad Pontificia Católica del Perú*”. (Tesis postgrado). Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8251/ANF_OSSI_LOPEZ_PLANEAMIENTO_SEGUROS.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Aracena, B. (2020). *¿Contribuye la nueva gestión pública a mejorar el desempeño de la atención obstétrica en los hospitales públicos de México?* Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85085345861&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=11&citeCnt=0&searchTerm=>
- Arenas, B (2014). *Presupuesto por Resultados y la Consolidación del Sistema de Evaluación y Control de Gestión del Gobierno Central*. Recuperado de https://www.dipres.gob.cl/598/articles-60578_doc_pdf.pdf
- Armijo, M. (2015). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. CEPAL – Series Manuales*. Recuperado de https://www.cepal.org/ilpes/publicaciones/xml/8/44008/SM_69_MA.pdf
- Arrieta, A. (2010). *Eficiencia Hospitalaria y Mortalidad Perinatal en ESSALUD: ¿Ser Eficiente Salva Vidas?*. Consorcio de investigación económica y social. Recuperado de <http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/eficiencia-hospitalaria-y-mortalidad-perinatal-en-ESSALUD-ser-eficiente-salva-vidas.pdf>

Axuz, S. (2020). *La gestión del pasado desde el antiguo puerto de Río de Janeiro (2010-2019). Políticas públicas, reapropiaciones locales, panorama de la memoria*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85080867749&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=7&citeCnt=0&searchTerm=>

Bernal, A. (2020). *La gestión de la información es un factor determinante en el desarrollo de estrategias innovadoras de política pública*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85081014833&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=5&citeCnt=0&searchTerm=>

Barrios, R. (2020). *Restaurantes podrían registrarse para delivery, anuncia Produce, empresas regresarán a realizar labores*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/desde-este-viernes-restaurantes-podrian-registrarse-para-delivery-ministerio-de-la-produccion-produce-noticia/>

Blancas, O. (2017).” *El acceso a la seguridad social en la salud para los trabajadores independientes y de la economía informal*”. (Tesis pregrado). Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8402/BLANCAS_CHAUCA_OSCAR_ACCESO_A%20LA%20SEGURIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bazerra, T. y Valim, M. (2019). *Percepción del equipo de enfermería sobre seguridad organizacional climática de un hospital público*. (Volumen 18, pág. 86-133). Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85063058171&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=seguros&nlo=&nlr=&nls=&sid=08dbbe0b5dd8ccc6bbfa6bcabb>

[70a20&sot=b&sdt=sisr&sl=22&s=TITLE-ABS-KEY%28seguros%29&ref=%28central+de+seguros%29&relpos=4&citeCnt=0&searchTerm=](#)

Castro, B. y Alexis, C. (2017). *“Elaboración del proceso administrativo en la empresa comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo”*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4268/Burgos>

Carlin, E. (2017).” *Población total asegurada en ESSALUD desde la perspectiva de resultados de los Censos Nacionales, 2017”*. (Tesis postgrado). Recuperado de: <http://repositorio.ESSALUD.gob.pe/jspui/handle/MIREPO/788>

Castillo. (2015). Nivel de Gestión Administrativa en los empleados de las empresas petroleras. Obtenido de Universidad Libre: Recuperado de: <repository.unilibre.edu.co/handle/10901/11778>.

Cela. J. (2020). *Control y transparencia de la gestión pública*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85090349812&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=3&citeCnt=0&searchTerm=>

Cortés, M. (2018). *Hacia una mejor comprensión de la evolución del riesgo de inundaciones en las zonas urbanas mediterráneas: el caso de Barcelona*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85027120391&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=seguros&nlo=&nlr=&nls=&sid=08dbbe0b5dd88ccc6bbfa6bcabb70a20&sot=b&sdt=sisr&sl=22&s=TITLE-ABS-KEY%28seguros%29&ref=%28central+de+seguros%29&relpos=5&citeCnt=6&searchTerm=>

Cortés, M. (2018). *Prestaciones económicas*. Recuperado de: <http://www.ESSALUD.gob.pe/prestaciones-economicas/>

Corvo, H. S. (2018). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com: https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>

Dávila, L. (2020). *Modelo de gestión de comunicación pública del patrimonio: Alternativa sistémica para las oficinas del conservador y del historiador en cuba. Propuesta a partir de un estudio de caso*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85090631490&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=>

Fayol, H. (1969). *Administración industrial y general. Principios de la administración científica*. Buenos Aires: El Ateneo.

Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega*. (Tesis de post grado). Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Ganter, R. (2020). *Neoliberal Urbanization and Synergistic Violence in Postearthquake Concepción*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85077169277&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=4&citeCnt=0&searchTerm=>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.

López, D. (2015). *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A. ubicada en el cantón el triunfo*. (Tesis de post grado). Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/143426233.pdf>

Otacoma, V. (2015). *“Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. ante las necesidades de una reestructuración”*. (Tesis de post grado). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10616/1/TESIS%20%20VANESSA%20XIOMARA%20OTACOMA%20ASENCIO.pdf>

Maldonado, C. (2020). *“Guatemala: esfuerzos para facilitar el libre comercio en el marco de la sanidad animal”*. (Volumen 39, pág. 101-109). Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85088851681&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=organizacion+administrativa&st2=&sid=997c57a85cda9f3b5e408a82987655c1&sot=b&sdt=b&sl=42&s=TITLE-ABS-KEY%28organizacion+administrativa%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm>
≡

Mochón, F., Mochón, M. & Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos* (Primera ed.). México D.F., México: Alfaomega Grupo Editor.

Morales, N. (2020) *Comunicación, ciudadanía y transparencia: el acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85079465712&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=6&citeCnt=0&searchTerm=>

Maldonado, C. (2020). *La labor docente y la nueva gestión pública en Chile: revisión de la evidencia*. Recuperado de:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85088790136&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=9&citeCnt=0&searchTerm=>

Montañez, S. (2020). *Gestión pública emergente: algunas características desde una perspectiva teórica*. Recuperado de:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85086449788&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=10&citeCnt=0&searchTerm=>

Maldonado, C. (2020). *Seguros sociales y confluencias doctrinales en España e Italia (1938-1944/47)*. (Volumen 31, pág. 775-796). Recuperado de:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85076575559&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=seguros&nlo=&nlr=&nls=&sid=08dbbe0b5dd8ccc6bbfa6bcabb70a20&sot=b&sdt=sisr&sl=22&s=TITLE-ABS>

Miñano, J. (2019). EFICIENTE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE, 2019. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13191/CALIDAD_MINANO_REYNA_JHINA_KHAROLL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morrone, A. (2018). " *Del registro documental al territorio colonial: Discursos, prácticas y relaciones de poder en el Lago Titicaca (1570-1630)*". Recuperado de:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85052459682&origin=resultslist&sort=plf->

f&src=s&st1=organizacion+administrativa&st2=&sid=997c57a85cda9f3b5e408a82987655c1&sot=b&sdt=b&sl=42&s=TITLE-ABS-KEY%28organizacion+administrativa%29&relpos=4&citeCnt=1&searchTerm

≡

Navarro, J. (2018). "*Implementación de la metodología 5s para mejorar la gestión de la atención al cliente en el hospital ESSALUD Vitarte 2017*". (Tesis pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1894/TITULO%20-%20Navarro%20Sarmiento%2C%20%20Jose%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ocampos, L. y Valencia, S. (2017). "*Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-TUMBES, 2016*". (Tesis pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ougal, M. (2018). "*Estudio sobre seroprevalencia y serotipificación de la fiebre aftosa en Chad*". (Volumen 37, página 937 -947). Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85064554234&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=organizacion+administrativa&st2=&sid=997c57a85cda9f3b5e408a82987655c1&sot=b&sdt=b&sl=42&s=TITLE-ABS->

Palladino, L. (1998). *Administración Organizacional, Capacitación, Evaluación, Calidad*. Buenos Aires-Argentina, Editorial Espacio.

Porras, E. (2017). "*Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad Basado en la norma ISO 9001:2008, aplicado en el área de prestaciones económicas de ESSALUD*". (Tesis pregrado). Recuperado de: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1386/EAPORRASD.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Porras, E. (2017).” Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad Basado en la norma ISO 9001:2008, aplicado en el área de prestaciones económicas de ESSALUD”. (Tesis postgrado). Recuperado de: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1386/EAPORRASD.pdf?sequence=3&isAllowed=yKEY%28organizacion+administrativa%29&relpos=2&citeCnt=2&searchTerm=>

Pasos, C. (2019). *El mercado de seguros en Cuba, siglo XIX*. (Volumen 79, pág. 863-895). Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85079802332&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=seguros&nlo=&nlr=&nls=&sid=08dbbe0b5dd88ccc6bbfa6bcabb70a20&sot=b&sdt=sisr&sl=22&s=TITLE-ABS-KEY%28seguros%29&ref=%28central+de+seguros%29&relpos=3&citeCnt=0&searchTerm=>

Peres, V. (2019). *Seguros de automóvel no Brasil: Concentração e Demanda de Mercado*. (Volume 30, pág. 396-408). Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85075291530&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=seguros&nlo=&nlr=&nls=&sid=08dbbe0b5dd88ccc6bbfa6bcabb70a20&sot=b&sdt=sisr&sl=22&s=TITLE-ABS-KEY%28seguros%29&ref=%28central+de+seguros%29&relpos=0&citeCnt=1&searchTerm=>

Puente, A. (2019). Productividad laboral: revista joblers. Recuperado de: <https://www.joblers.net/productividad-laboral/>

Rodríguez, Y. (2020). *Gestión de la seguridad y salud ocupacional: Madurez y estándares mínimos en las entidades públicas distritales de Colombia*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089473954&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe>

30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-
KEY%28gestion+publica%29&relpos=13&citeCnt=0&searchTerm=

RGG. N° 1530 - ESSALUD (2020). Creación de plataforma digital de Mesa de Partes en ESSALUD. Recuperado de http://www.ESSALUD.gob.pe/wp-content/uploads/RGG_1530_GG_ESSALUD_2020.pdf

Taverne, E. (2018).” *El estado en la provincia. La organización institucional y administrativa en el norte de Chile tras la independencia*”. (Volumen 20, pag. 79-102). Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85055487012&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=organizacion+administrativa&st2=&sid=997c57a85cda9f3b5e408a82987655c1&sot=b&sdt=b&sl=42&s=TITLE-ABS-KEY%28organizacion+administrativa%29&relpos=5&citeCnt=1&searchTerm>
≡

Valderrama, S. (2002). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica, cuantitativa, cualitativa y mixta. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Vinuesa, M. Y Torralba, L. (2019). ” *Los desajustes entre la organización político-administrativa y las realidades territoriales: La articulación funcional del Valle del Tiétar Abulense*”. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85070928006&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=organizacion+administrativa&st2=&sid=997c57a85cda9f3b5e408a82987655c1&sot=b&sdt=b&sl=42&s=TITLE-ABS-KEY%28organizacion+administrativa%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm>
≡

Vinuesa, M. (2019). ” *Los desajustes entre la organización político-administrativa y las realidades territoriales: La articulación funcional del Valle del Tiétar Abulense*”. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85070928006&origin=resultslist&sort=plf-f>

[f&src=s&st1=organizacion+administrativa&st2=&sid=997c57a85cda9f3b5e408a82987655c1&sot=b&sdt=b&sl=42&s=TITLE-ABS-KEY%28organizacion+administrativa%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089417335&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=organizacion+administrativa&st2=&sid=997c57a85cda9f3b5e408a82987655c1&sot=b&sdt=b&sl=42&s=TITLE-ABS-KEY%28organizacion+administrativa%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm)

≡

Zavala, V. (2020). *Implementación de un programa de salud mental escolar en Chile en el contexto de una nueva gestión pública*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089417335&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29>

Van, J.; De Jong, A.; KOLTHOF, a.; Pieper, M.; Tjassing, R.; Van der Veen, A. y Verheijden, T. (2010). *Best Practice. Fundamentos de ITIL® - Volumen 3*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=shJADwAAQBAJ&dq=eficiencia+del+servicio&source=gbs_navlinks_s

Viscarra, M. (2019). *Aprueban el Plan Nacional de Competitividad y productividad*. (D.S. N° 237-2019-EF). Recuperado de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/PNCP_2019.pdf

Anexos

Matriz de Operacionalización de la variable

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Organización administrativa	<p>Las funciones administrativas, o también denominadas procesos u organización administrativa, son procedimientos que expresan de forma detallada, los pasos a efectuar para llevar a cabo una determinada función en cumplimiento con las metas trazadas, en donde se involucran los procesos de planificación, organización, dirección, y control. La primera función es la etapa en la que se planea preventivamente lo que se va a realizar, así como los objetivos, programas, políticas y procedimientos; el requerimiento de la planeación empresarial florece por varias razones; la primera se trata de la planificación para exigir a pensar en el futuro, la segunda para obligar a pensar en forma coordinada y para evitar pérdidas. Sin embargo, la organización, es la fase que se enfoca en las funciones, relaciones de autoridad y responsabilidad de las empresas. (Morrone, 2018, p. 89)</p>	<p>La Organización administrativa será factible de medición a través del uso de una encuesta que consta de 20 ítems subdividas en cada una de sus dimensiones: Planificación, organización, Control y Dirección</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización en sentido estricto</p> <p>Control</p> <p>Dirección</p>	<p>Foda</p> <p>Canbas</p> <p>Planificacion interna</p> <p>Jerarquia</p> <p>Dividicionalizacion</p> <p>Subordinacion</p> <p>Infomes de resultados</p> <p>Seguimiento de metas</p> <p>Dirigir</p> <p>Inspeccionar</p> <p>Ordenar</p>	<p>1.Nunca</p> <p>2.Casi Nunca</p> <p>3.A Veces</p> <p>4.Casi Siempre</p> <p>5.Siempre</p>
Eficiencia en el servicio	<p>La eficiencia de un servicio se puede conceptualizar como la atención integral, hacia el usuario con respuestas inmediatas, logrando que esas respuestas alcancen resultados óptimos</p>	<p>La Eficiencia en el servicio será factible de medición a través del uso de una</p>	<p>Atención integral</p>	<p>A los requerimientos</p> <p>A las consultas</p> <p>A los administrados</p>	<p>1.Nunca</p> <p>2.Casi Nunca</p> <p>3.A Veces</p>

	<p>de sus solicitudes o requerimientos. En este sentido, la eficiencia se clasifica en la atención integral, así como las respuestas inmediatas y los resultados óptimos de solicitudes. (Cortes, 2018)</p>	<p>encuesta que consta de 20 ítems subdividas en cada una de sus dimensiones:</p> <p>Atención integral, respuestas inmediatas y Resultados óptimos de solicitudes</p>	<p>Respuestas inmediatas</p> <p>Resultados óptimos de solicitudes</p>	<p>Mediante los funcionarios</p> <p>Mediante su jefe de turno</p> <p>Para culminar una gestión</p> <p>Para empezar una gestión</p> <p>Solo información</p>	<p>4.Casi Siempre</p> <p>5.Siempre</p>
--	---	---	---	--	--

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Organización Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN													
1	El Foda es importante para la planificación de la organización administrativa dentro de la institución.				X				X				X	
2	Essalud utiliza el análisis Foda como herramienta de planificación dentro de la organización administrativa.				X				X				X	
3	El modelo Canvas es una herramienta eficaz para analizar y crear modelos innovadores institucionales.				X				X				X	
4	La institución utiliza el modelo Canvas como herramienta para mejorar el rendimiento de las mismas.				X				X				X	
5	Existe una planificación interna como organización administrativa en la gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.				X				X				X	
6	Las reuniones entre los jefes inmediatos y trabajadores son llevadas a cabo de manera personalizada a fin de mejorar la organización administrativa.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN													
7	La jerarquía es importante en una organización administrativa como es Essalud.				X				X				X	
8	Cada Gerencia Central respeta la jerarquía dentro de la organización administrativa de Essalud.				X				X				X	
9	La divisonalización es importante para una correcta organización administrativa dentro de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: CONTROL													

10	La subordinación es importante para fomentar el orden y control de la organización administrativa dentro de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.				X					X					X
11	En la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas se respeta la calidad de subordinación de empleado a jefe inmediato.				X					X					X
12	Los informes de resultados fomentan un orden y control dentro de la organización administrativa en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.				X					X					X
13	Los informes de resultados son llevados a cabo de manera diligente en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.				X					X					X
14	El seguimiento de metas es indispensable para el control de la organización administrativa en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.				X					X					X
15	El hecho de que los trabajadores tengan seguimiento de metas motiva a que los mismos mejoren su rendimiento laboral en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.				X					X					X
DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN															
16	La dirección de la organización administrativa se vincula directamente con la eficiencia del servicio al administrado en Essalud.				X					X					X
17	En la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas se lleva a cabo una diligente dirección a fin de mejorar la eficiencia del servicio al administrado.				X					X					X
18	La inspección provoca que el administrado goce de una mejor eficiencia del servicio en Essalud.				X					X					X
19	La inspección de la organización administrativa garantice un trato diligente para con el administrado en Essalud.				X					X					X
20	Un correcto orden provoca un servicio eficaz para el administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.				X					X					X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: **Candia Menor Marco Antonio** **DNI: 10050551**

Especialidad del validador: Asesor Teórico - Metodológico

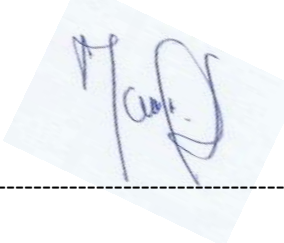
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

20 de diciembre de 2020



Handwritten signature of Candia Menor Marco Antonio, written in blue ink on a light blue rectangular piece of paper. The signature is stylized and includes the name 'Candia Menor Marco Antonio'. The paper is placed over a horizontal dashed line.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Organización Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN													
1	El Foda es importante para la planificación de la organización administrativa dentro de la institución.				X				X				X	
2	Essalud utiliza el análisis Foda como herramienta de planificación dentro de la organización administrativa.				X				X				X	
3	El modelo Canvas es una herramienta eficaz para analizar y crear modelos innovadores institucionales.				X				X				X	
4	La institución utiliza el modelo Canvas como herramienta para mejorar el rendimiento de las mismas.				X				X				X	
5	Existe una planificación interna como organización administrativa en la gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.				X				X				X	
6	Las reuniones entre los jefes inmediatos y trabajadores son llevadas a cabo de manera personalizada a fin de mejorar la organización administrativa.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN													
7	La jerarquía es importante en una organización administrativa como es Essalud.				X				X				X	
8	Cada Gerencia Central respeta la jerarquía dentro de la organización administrativa de Essalud.				X				X				X	
9	La divicionalización es importante para una correcta organización administrativa dentro de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: CONTROL													

10	La subordinación es importante para fomentar el orden y control de la organización administrativa dentro de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.				X					X					X
11	En la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas se respeta la calidad de subordinación de empleado a jefe inmediato.				X					X					X
12	Los informes de resultados fomentan un orden y control dentro de la organización administrativa en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.				X					X					X
13	Los informes de resultados son llevados a cabo de manera diligente en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.				X					X					X
14	El seguimiento de metas es indispensable para el control de la organización administrativa en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.				X					X					X
15	El hecho de que los trabajadores tengan seguimiento de metas motiva a que los mismos mejoren su rendimiento laboral en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.				X					X					X
DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN															
16	La dirección de la organización administrativa se vincula directamente con la eficiencia del servicio al administrado en Essalud.				X					X					X
17	En la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas se lleva a cabo una diligente dirección a fin de mejorar la eficiencia del servicio al administrado.				X					X					X
18	La inspección provoca que el administrado goce de una mejor eficiencia del servicio en Essalud.				X					X					X
19	La inspección de la organización administrativa garantice un trato diligente para con el administrado en Essalud.				X					X					X
20	Un correcto orden provoca un servicio eficaz para el administrado en la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.				X					X					X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Huarand Gonzales Susana DNI: 43607131

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

20 de diciembre de 2020

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

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

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

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



TABLA DE AIKEN -VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Sistema Integrado de administración financiera – SIAF-RP

DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres: Flabio Paca Pantigoso-Marco Antonio Candia Menor
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente-Universidad Cesar Vallejo
- 1.3 Nombre del instrumento: Sistema Integrado de administración financiera – SIAF-RP.
- 1.4 Autor (a) del instrumento: Chávez Sánchez Elva Beatriz

MD: Muy en desacuerdo
D: En desacuerdo
A: De acuerdo
MA: Muy de acuerdo

MD	D	A	MA
1	2	3	4

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

= Promedio de calificación de jueces

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J3	J4	J5	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Pertinencia	4	4				4	0,00	1,00	Valido
	Relevancia	4	4				4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4				4	0,00	1,00	Valido
ITEM 2	Pertinencia	4	4				4	0,00	1,00	Valido
	Relevancia	4	4				4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4				4	0,00	1,00	Valido
ITEM 3	Pertinencia	4	4				4	0,00	1,00	Valido
	Relevancia	4	4				4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4				4	0,00	1,00	Valido
ITEM 4	Pertinencia	4	4				4	0,00	1,00	Valido
	Relevancia	4	4				4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4				4	0,00	1,00	Valido
ITEM 5	Pertinencia	4	4				4	0,00	1,00	Valido
	Relevancia	4	4				4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4				4	0,00	1,00	Valido
ITEM 6	Pertinencia	4	4				4	0,00	1,00	Valido
	Relevancia	4	4				4	0,00	1,00	Valido

ITEM 24	<i>Pertinencia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
ITEM 25	<i>Pertinencia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
ITEM 26	<i>Pertinencia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
ITEM 27	<i>Pertinencia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
ITEM 28	<i>Pertinencia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
ITEM 29	<i>Pertinencia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
ITEM 30	<i>Pertinencia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
ITEM 31	<i>Pertinencia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
ITEM 32	<i>Pertinencia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
ITEM 33	<i>Pertinencia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
ITEM 34	<i>Pertinencia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
ITEM 35	<i>Pertinencia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
ITEM 36	<i>Pertinencia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4			4	0,00	1,00	Valido