



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Capacidad administrativa y gestión de estándares de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Flores Lazaro, Angella Vania (orcid.org/0000-0003-1081-5505)

ASESOR:

Mg. Diaz Torres, William Ricardo (orcid.org/0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi hijo por ser mi soporte día a día, mi motivo para seguir logrando mis objetivos profesionales y personales.

A mi familia por su apoyo en mi desarrollo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme salud y fortaleza para lograr mis objetivos y al asesor por su compromiso y por compartir sus conocimientos para poder lograr con éxito la presente tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.1.1 Tipo de investigación	11
3.1.2 Diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.3.1 La población	12
3.3.2 Muestra	13
3.3.3 Muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	13
3.5 Procedimientos.....	14
3.6 Métodos de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS.....	32

Índice de tablas

Tabla 1 Confiabilidad del instrumento	14
Tabla 2 Descripción del nivel de la capacidad administrativa en un centro oncológico. Lima 2022.....	16
Tabla 3 Descripción del nivel de gestión de estándares de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.....	18
Tabla 4 Coeficiente de correlación de Spearman de la capacidad administrativa y visión de logros al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022	19
Tabla 5 Coeficiente de correlación de la capacidad administrativa y la mejoría de calidad de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.....	20
Tabla 6 Coeficiente de correlación del nivel de relación de la capacidad administrativa y la mejoría de gestión de atención del usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.....	21

Índice de figuras

Ilustración 1 Descripción del nivel de la capacidad administrativa en un centro oncológico. Lima 2022.....	17
Ilustración 2 Descripción del nivel de gestión de estándares de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.....	18

Resumen

La investigación se realizó con el objetivo de identificar la relación que existe entre la capacidad administrativa y gestión de estándares al usuario externo en un centro oncológico, Lima 2022. La metodología de investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, considerando una población de 100 usuarios. La técnica empleada fue la encuesta y de instrumento el cuestionario, esta fue validada mediante el juicio de expertos y la confiabilidad se determinó por el coeficiente de Alfa de Cronbach cuya fiabilidad fue de 0.873 para capacidad administrativa y de 0.893 para gestión de estándares. En conclusión, la relación entre ambas variables fue calificada como nivel “ALTO” debido a que en la prueba estadística de correlación se obtuvo un Rho de Spearman de 0.597. Por lo tanto, existe una relación alta entre las variables, se acepta la hipótesis general “Existe relación de la capacidad administrativa y gestión de estándares al usuario externo en un centro oncológico, Lima 2022”.

Palabras clave: *Capacidad administrativa, gestión de estándares, correlación.*

Abstract

The research was carried out with the objective of identifying the relationship that exists between the administrative capacity and management of standards for the external user in a cancer center, Lima 2022. The research methodology was of the applied type, non-experimental cross-sectional design, correlational level. , quantitative approach, considering a population of 100 users. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire, this was validated by expert judgment and the reliability was lost by the Cronbach's Alpha coefficient whose reliability was 0.873 for administrative capacity and 0.893 for standards management. In conclusion, the relationship between both variables was classified as a "HIGH" level because in the statistical test of certainty a Spearman's Rho of 0.597 was obtained. Therefore, there is a high relationship between the variables, the general hypothesis "There is a relationship of administrative capacity and standards management to the external user in a cancer center, Lima 2022" is accepted.

Keywords: *Administrative capacity, Standards management, connection.*

I. INTRODUCCIÓN

Según Van der Wal (2021) La importancia práctica de la capacidad administrativa se destaca en términos de su necesidad para el desempeño económico, el crecimiento industrial, la implementación de políticas y el desarrollo nacional en general.

En cuanto a los estándares Spichiger Jim (2022) refiere que se encargan de proporcionar requisitos o pautas para garantizar que se cumplan los objetivos de las organizaciones, teniendo en cuenta que dichas pautas deben ser supervisadas por un líder.

A su vez, Según CNN (2020) Los años de mala gestión del gobierno han dejado a la atención médica muy mal preparada y con recursos insuficientes para manejar la pandemia de Covid-19, teniendo en cuenta que incluso el presupuesto del gobierno ya se ve colapsado y no hay fondo para el personal, sin embargo ellos continúan por vocación.

A nivel internacional, Rodríguez (2021) comenta que el mundo viene atravesando por una pandemia en donde se han podido observar fortalezas y debilidades en cuanto al desarrollo tecnológico, pues la Administración Electrónica esta hoy a vista del mundo y es lo que se le reclama a muchos países pues en cuanto más desarrollo tecnológico administrativo tenga un país, mejor posicionado estará para enfrentar situaciones muy complejas como es el tema ahora de la pandemia

Así mismo, Torres (2021) menciona que las administraciones públicas no están diseñadas para responder con celeridad ya que son sometidos a procesos de control como la equidad, transparencia entre otros. Ante la COVID -19 ahora se están presentando graves consecuencias como la falta de gestión administrativa. Por su parte Gallardo (2021) refiere la mala administración y gestión sobre las vacunas ante la COVID – 19 que vendría generando un grave problema para la distribución teniendo en cuenta que no existe un plan de acción.

En el contexto nacional, León (2021) asegura que el actual Gobierno destino más de 3.800 millones para la contrata de personal administrativo ante la pésima

gestión que se venía desarrollando por la falta de capacidad administrativa. Por ello se amplifican las plazas bajo la modalidad del CAS COVID – 19 en los hospitales, como primer nivel de cuidado.

Por otro lado, La Rosa (2020) refiere que Gustavo Sarria Bardales subjefe institucional del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas recientemente cuenta con un 60 % de sus trabajadores. Esto se ha dado con recursos propios y con la atribución de nuevos contratos que nos ha permitido traer a un grupo de profesionales.

De este modo, Lujan (2022) menciona la preocupación ante la mala gestión del INEN, detallando que anualmente se diagnostican 70 000 casos de cáncer en el país según INEN, estudio del cual se infiere que solo hay un resonador por cada 10 000 pacientes en promedio, por ello a causa de la falta de estos equipos es que los pacientes no pueden tener un diagnóstico definitivo a corto plazo. Además, se menciona que los pacientes pueden llegar a esperar hasta tres meses para que puedan ser atendidos y poder llevar a cabo su tratamiento.

En ese sentido, Drechsler (2004) se basa en las deficiencias del estado, mencionando sobre el problema de la capacidad administrativa lo cual está ligado a una nueva gestión, destacando prioridades e identificando nuevas estrategias para la reforma de la administración.

Así lo refiere Andina (2012) sostiene que la nueva gestión del INEN será fortalecer el diagnóstico y prevención del cáncer, destaco también el apoyo del gobierno que aporó con más de 70 millones de soles, señalando que el 60% del presupuesto será destinado a la capacitación del personal para llevar a cabo el diagnóstico temprano y poder llevar a cabo una buena gestión en la que se vea beneficiada en paciente oncológico.

Por ello Castillo (2015) comunica que ante la gran variedad de encuestas realizadas en un estudio de la percepción de la población ante el sistema de salud, el resultado se simplifica en ser mala ya que se ve reflejada ante la falta de recursos y como lo menciona la misma presidenta existe falta de gestión dentro de todos los establecimientos.

A su vez Tapia (2015) menciona las irregularidades que se presentan en IREN Sur empezando por su mala gestión que llevo a cabo la supuesta compra de equipos para la institución, con esta implementación se debería llevar a cabo una mejor administración de las citas para que los pacientes puedan ser atendidos en corto plazo sin embargo grande fue la sorpresa cuando certificaron que no fue así y lograron identificar que hasta los médicos derivaban a los pacientes a sus consultorios particulares desviando así la atención en la institución.

En ese sentido, la OSCE (2015) señala la existencia de irregularidades al INEN, ya que existen varias denuncias ante una presunta comisión de infracciones, se sobre entiende que debido a estos acontecimientos se viene infringiendo la calidad de atención a los usuarios del instituto, por ello se exige a la directora que cumpla su deber de evaluar y controlar la institución con el fin de poder llevar a cabo una buena gestión.

Así mismo, se formuló el problema general: *¿Cuál es la relación de la capacidad administrativa y la gestión de estándares de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022?* Y los problemas específicos: *PE₁ - ¿Cuál es el nivel de la capacidad administrativa en un centro oncológico. Lima 2022?, PE₂ - ¿Cuál es el nivel de la gestión de estándares de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022?, PE₃ - ¿Cuál es la relación de la capacidad administrativa y la visión de logros al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022?, PE₄ - ¿Cuál es la relación de la capacidad administrativa y la mejoría de calidad al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022?, PE₅ - ¿Cuál es la relación de la capacidad administrativa y la mejoría de gestión al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022?*

Los objetivos que se formularon son: General: *Determinar la relación de la capacidad administrativa y gestión de estándares de atención al usuario externo INEN. Lima 2022.* Teniendo como objetivos específicos: *OE₁ - Estimar el nivel de la capacidad administrativa en un centro oncológico. Lima 2022. OE₂- Estimar el nivel de gestión de estándares de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022. OE₃ - Estimar la relación de la capacidad administrativa y la visión de logros al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022. OE₄- Estimar la relación de la capacidad administrativa y la mejoría de calidad al usuario*

externo en un centro oncológico. Lima 2022. OE₅ - Estimar la relación de la capacidad administrativa y mejoría de gestión al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022

Hipótesis, Hipótesis general: La relación de la capacidad administrativa y gestión de estándares de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022, es alta. Hipótesis específicas: HE₁ - El nivel de la capacidad administrativa en un centro oncológico. Lima 2022, es bajo. HE₂ - El nivel de gestión de estándares de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022, es bajo. HE₃ - El nivel de relación de la capacidad administrativa y la visión de logros al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022, es bajo. HE₄ - Existe relación entre la capacidad administrativa y la mejoría de la calidad al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022. HE₅- Existe relación entre la capacidad administrativa y la mejoría de gestión al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan diferentes estudios que se han seleccionado para enfocar la investigación, estos son a nivel nacional e internacional.

En el contexto internacional, Costa et al. (2019) en el artículo “Business Process Management Applied to Legal Administration” investigaron los cambios que están experimentando las organizaciones en donde el objetivo esencial de este artículo es comprender como estas gestionan sus procesos dentro de las prácticas de la administración, en donde se presentaría un enfoque estructurado para la mejora continua de las actividades llegando a la conclusión que la forma de alcanzar la excelencia de gestión es a través de las certificaciones ISO.

Roseli et al. (2017) en el artículo “Dynamic capabilities, Marketing Capability and Organizational Performance”, mencionan que el objetivo de este estudio es investigar las “capacidades dinámicas” que es un concepto reciente pero que ha proporcionado fundamentos de como las organizaciones se adaptan a los cambios. Estas capacidades incluyen identificar, aprovechar, ampliar y modificar los recursos.

Por otro lado, Froehlich, C. y Bitencourt, C. (2019) en su artículo “Dynamic capabilities for the development of innovation capability” refuerzan el estudio mencionado previamente que las capacidades dinámicas son vistas como las “nuevas capacidades administrativas” que consiste en la gestión estratégica y la gestión de estándares los cuales tienen la capacidad de gestionar amenazas como medio necesario para ayudar al desarrollo organizacional.

Así mismo en la tesis realizada por Rahmat (2018) refiere que la intención de este análisis es inquirir a la capacidad administrativa, este estudio es cualitativo ya que involucra a varios informantes teniendo en cuenta que los datos son extraídos de encuestas y documentos que se analizaron durante el estudio. Obteniendo como resultado que existen dos indicadores de la capacidad de gestión administrativa que son: la capacidad de servicio y de habilidades, teniendo en cuenta que dichos indicadores sirven para atender las necesidades de las personas.

De este modo, Bojórquez et al. (2015) mencionan que la meta de esta investigación es señalar que las capacidades administrativas son una pieza fundamental para realizar las actividades, pero resaltan que en las entidades públicas no hay rendición de cuentas, lo cual hace que se desacredite toda la gestión y pierda eficiencia la organización

A su vez, Manzano et al. (2020) en su artículo Índice de “Capacidad Administrativa de Política Pública. Un análisis de políticas LGBT en Colombia” refieren que las capacidades administrativas hacen hincapié a la importancia del desarrollo de la organización ya que permite evaluar el papel de las administraciones públicas en cuanto a ciertas habilidades como lo son: interpretar y vincular agendas, proyectar intervenciones públicas y sintonizar los objetivos de la política, todas estas habilidades son importantes para llevar a cabo una buena gestión.

Según Berenzon Flores (2021) en su tesis “Las capacidades administrativas y la Gobernanza Criminal en México” relata que el objetivo de las capacidades administrativas son disminuir el crimen organizado así sea una simple actividad ilegal ya que existen grupos criminales que aprovechan los vacíos administrativos para establecer controles sociales y desestabilizar la gestión del gobierno, ante ese suceso se requiere una nueva gestión para pulir estándares en la organización.

Así mismo, Luzuriaga Rodríguez (2016) en su tesis “Propuesta de mejora de procesos administrativos de la empresa paraoente Montañita” informa que dentro del estudio se averiguo todo sobre la administración, sus procedimientos y manuales administrativos los cuales fueron importantes ante la propuesta de mejora para la organización, ante ello se decidió crear un plan estratégico para que el personal pueda cumplir todos los objetivos de la entidad.

En el ámbito nacional, Campos et al. (2022) refiere que el objetivo de esta investigación es demostrar que las empresas peruanas se encuentran en una situación crucial respecto a la gestión humana. Durante este estudio se fijó un modelo de gestión de conocimiento aplicándose así nuevos estándares de gestión en donde los resultados favorecieron al tener una buena gestión, la productividad mejoro en un 5%, viéndose favorable la organización.

Por su parte, Álvarez Juan (2022) en su tesis narra que la finalidad de este estudio es realizar la implementación de la gestión de estándares para la mejoría del desempeño de los procesos implementando una buena gestión en donde se propone incrementar la calidad de atención, ahorro de tiempo, disminución de recursos, entre otros.

En ese sentido, Alvarado Kathiusca (2013) en su tesis “Análisis de la Gestión Administrativa de las PYMES agroindustriales en Guayaquil” tuvo como objetivo determinar y salvar la calidad de un producto o servicio, ya que necesita de la gestión de la calidad para este pueda ser favorable para el usuario, concluyendo que dicha gestión sería el impulsador de las innovaciones de las organizaciones.

La presente investigación, cuenta con dos variables de estudio: la capacidad administrativa y la gestión de estándares, variables que han existido desde las primeras civilizaciones, con las que hemos convivido durante siglos para llevar a cabo una buena organización social.

En consecuencia a lo largo del tiempo según Torres (2014) la administración no sería más que un conjunto de procedimientos que tienen como finalidad la explicación de las conductas tanto grupales como individuales de una organización, a su vez esta estudia hechos que se presentan en la vida cotidiana de un individuo, es ahí en donde se ubica la teoría general de la administración.

Por lo expuesto, según Bojórquez et al. (2015) definen a la capacidad administrativa como el conjunto de mecanismos y habilidades que se necesitan dentro de la administración para planear, controlar, organizar y ejecutar funciones a partir de una buena gestión. La capacidad administrativa abarca los siguientes elementos: -Recursos Materiales. -Recursos humanos. -Recursos financieros.

Por ello, Peña y Bojórquez (2012) definen los recursos materiales como el mobiliario y equipo que son necesarios para poder desarrollar funciones administrativas de manera exitosa ya que sin estos no se pueden desempeñar diversas actividades.

A su vez, Bojórquez et al. (2015) define que los recursos humanos son el mecanismo principal e indispensable ya que estos hacen que los elementos puedan funcionar para alcanzar el objetivo que se desea tener, todos los ámbitos de la

capacidad administrativa son muy importantes, pero se estima que la calidad y el profesionalismo de estos recursos son los elementos que singulariza la desigualdad entre las diversas organizaciones.

Así mismo, Cabrero (2004) afirma que los recursos financieros también son importantes dentro de un municipio para poder conservar sus finanzas proporcionadas; por una parte, tienen que ser suficientes para generar sus propios ingresos, es decir, municipios con un esfuerzo fiscal significativo, y por el otro, sostener una estabilidad lo más sana posible entre el gasto corriente y el de inversión, es decir, que son municipios que tienen cuidadosa custodia con el dispendio administrativo.

En adición, a lo mencionado líneas se afirma que la capacidad administrativa ha sido definida por varios autores como Ospina (2002), Rosas (2008), Carrera (2010), Moreno (2007), Repetto (2003), entre otros con lo cual se logra reconocer que la capacidad administrativa procede de un juicio más extenso al que denominaremos “capacidad institucional”, infiriéndose esta como aquella habilidad de todas las organizaciones para poder argumentar las interrogantes pero sobre todo a las necesidades de la población.

Con respecto a la teoría de la variable de la capacidad administrativa, se consideró la Teoría de la Administración, según Chiavenato (2020) esta teoría es denominada más una disciplina, encargada del estudio de las actividades de las organizaciones pero también de determinar los mejores métodos de ejecución. Esta teoría es la misma que formuló las etapas del proceso administrativo, como la planeación, organización, dirección y control, en el que hasta la actualidad se convirtieron en pilares importantes de la administración.

A su vez, podemos resaltar que Fayol nombra 14 principios como soporte del proceso administrativo que forman: la división del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, remuneración del personal, subordinación del bien individual al bien común, centralización, orden, jerarquía, la equidad, iniciativa, la estabilidad del personal y el espíritu de equipo.

En seguida pasamos a definir la gestión de estándares, según Guanotasi Mayra y Pérez Yolanda (2015) en su tesis “Incidencia de los Estándares de Gestión

escolar para el mejoramiento de la calidad de la educación en la escuela Ramon Páez, del Cantón Latacunga en el periodo lectivo 2013- 2014.” mencionan que los estándares de gestión son orientaciones de naturaleza pública que admite tener una amplia percepción sobre los resultados que se desea obtener dentro de la organización, con la finalidad de enriquecer la calidad ya que una buena gestión posibilita establecer una grata organización institucional, en donde se beneficia el usuario.

A su vez Álvarez (2011), resalta que es importante basarse en “una gestión transparente” ya que esta conlleva a realizar acciones planificadas, control de personal, desarrollar estrategias con el objetivo de medir los resultados. Entonces cuando mencionamos a la gestión podemos decir que es una agrupación de actividades enlazadas que se interceptan, a la vez modifican elementos de entrada en efecto para lograr la satisfacción interna y externa de una organización. (p.15-16)

Por ello se considera a la teoría de la gestión, según Taylor (2016) menciona que esta teoría se basa en la eficiencia y productividad, siendo su propuesta a este principio las prácticas de diversos métodos para una buena gestión. Además Taylor se basa en los principios de la ventaja comparativa en donde individuos están preparados para realizar tareas específicas como parte de un proceso mayor lo cual les permite tener mayor eficiencia.

En adición a lo mencionado líneas arriba, el movimiento de la Gestión de la Calidad Total (Total Quality Management) surgió pero también prevaleció en el área privada. En esta nueva filosofía de gestión, tanto para algunos como otros, como un concepto o fetiche de moda, ha conocido su momento de éxito en los medios de negocios occidentales a origen de su reconocimiento como fuente del éxito que fue obtenido en las industrias japonesas de los 80.

Por otra parte también consideramos la teoría de la calidad, por ello Esteves (2001) menciona que esta teoría se enfoca básicamente en generar el aumento de la calidad del producto pero también de los servicios que otorgan las organizaciones actualizadas, mediante el dominio de ciertos instrumentos, la formación del personal por el perfeccionamiento de las técnicas establecidas y procesos de

producción. La teoría de la calidad se destaca también por tener el propósito de querer hacer bien las cosas para garantizar la conformidad de sus usuarios.

Finalmente, Makón (2000) plantea que la gestión implica una correcta administración de las organizaciones, estas tienen que estar focalizadas a la evaluación constante para que así se pueda realizar un adecuado cumplimiento de las estrategias que puedan ser definidas por la alta dirección, por ello es importante que se generen nuevas responsabilidades pero sobre todo que estas sean asumidas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

En la presente investigación se optó por el tipo de investigación aplicada, según, Valderrama (2018) menciona que la investigación aplicada se sujeta de sus descubrimientos pero también de diversos aportes teóricos que llevan a cabo la resolución de problemas, con el objetivo de proporcionar bienestar o comodidad a las sociedades u organizaciones.

3.1.2 Diseño de investigación

A su vez, se aplicó el diseño no experimental, el cual según Hernández et al. (2014), describe como estudios que son realizados pero no se lleva a cabo ninguna modificación de las variables. Por ejemplo en un experimento se “genera” una situación, en este estudio se da una situación nula, solo se visualizan situaciones existentes. (p.187)

Adicionalmente, se estableció el enfoque cuantitativo, para fijar la relación entre la primera variable (capacidad administrativa) frente a la segunda variable (gestión de estándares). Con respecto a lo mencionado, en el enfoque cuantitativo se desarrolla una colección de algunos datos, los cuales son analizados para estos ayuden a verificar la hipótesis que se plantea juntamente con un estudio estadístico con el objetivo de corroborar las teorías (Hernández, et al., 2014). (p.7)

Para el presente proyecto respecto a lo mencionado líneas arriba, se asignó el alcance descriptivo correlacional, en donde Hernández, et al (2006). “Descriptivo: en donde la representación de las hipótesis descriptivas ayuda para predecir las variables que se van a valorar o examinar” (p. 127). Además es correlacional: donde la creación de las hipótesis correlacionales, es decir el orden de los factores que serían las variables no modifica el producto que son las hipótesis, por ende la estructura de las variables no importa” (p. 129).

3.2 Variables y operacionalización

Podemos definir a las variables como todo aquello que puede ser medido, controlado y estudiado durante un determinado proceso de investigación, esta puede ser de dos tipos: cualitativos o cuantitativos, pero también podemos definir las de manera conceptual y operativamente. (Núñez, 2014, pg.167).

A su vez, la operacionalización se definió como una sucesión de procedimientos e instrumentos que sirven para poder calcular una variable definida conceptualmente, pero también es una prueba para obtener información, siendo la mayor cantidad posible de la variable elegida para captar su valoración y poder ajustarse al entorno. (Andrade, 2021).

Las variables utilizadas en la presente investigación son: Variable I (Capacidad administrativa), Variable II (Gestión de estándares). De las cuales definimos del siguiente modo: Según Bojórquez et al. (2015) en su artículo "Análisis de la relación entre la capacidad administrativa y la transparencia en gobiernos locales en México" definen a la capacidad administrativa como el conjunto de mecanismos y habilidades que se necesitan dentro de la administración para planear, controlar, organizar y ejecutar funciones a partir de una buena gestión.

A su vez, Guanotasi Mayra y Pérez Yolanda (2015) mencionan que los estándares de gestión son orientaciones de carácter público que acceden emplear una idea evidente sobre de los objetivos que se anhela obtener dentro del establecimiento u organización, con el objetivo de mejorar la calidad pues una buena gestión admite poder conservar una excelente organización institucional, beneficiándose de esa forma el usuario.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 La población

La población según Lavrakas (2008) es definida como un grupo de eventos, elementos o datos que serán investigados por distintas metodologías, una población es un conjunto de personas, individuos u organizaciones que son objetivo de la investigación. La población se halla conformada por un aproximado de 1000

personas que son atendidas semanalmente en un centro oncológico ubicado en la ciudad de lima.

3.3.2 Muestra

Hernández, et al. (2014) enuncian “La muestra es un subgrupo de la población. Formulamos que es un subconjunto determinado en sus particularidades al conceptualizaremos población” (p.175).

Por ello, se utilizó la muestra no probabilística por lo que Hernández, et al. y Battaglia (citados por Hernández, et al.,2014) definen “En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador” (p. 176). En este caso, al momento de seleccionar nuestra muestra, se eligió la cantidad de 100 personas para que participen en el proceso de investigación, para concretar la definición de muestra basado en el criterio de conveniencia.

3.3.3 Muestreo

Se utilizó la estadística no paramétrica que se define como un procedimiento estadístico que sirve para analizar variables cuantitativas, esta incluye tres características: (a) permiten contrastar hipótesis referidas a algún parámetro - media poblacional, varianza, etc., (b) exigen cumplir supuestos poblacionales de donde se extraen los datos -normalidad y homocedasticidad. (c) analizan datos recolectados con escala de medición de intervalo o razón (escala cuantitativa) por lo cual ante el incumplimiento de cualquiera de estas, sería razón suficiente para optar por un contraste no paramétrico (Pardo y Ruiz, 2004, p. 551).

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Para la investigación presentada se desarrolló la encuesta, por ello Bernal (2010) la define como el instrumento que debe emplearse para la recolección de información con el fin de obtener utilidad en la investigación. El instrumento que se empleó en esta investigación fue el cuestionario, definida por (Chasteauneuf, 2009) como el conjunto de interrogantes con respecto a una o más variables a calcular,

por ello este debe ser congruente con el planteamiento del problema y también la hipótesis.

En lo que respecta la confiabilidad, Hernández, et al. (2014) describen que “se alude al nivel en que su aplicación semejante al mismo individuo u objeto elabora resultados similares” (p. 200). Por ende decretarla en este estudio se utilizó el Alpha de Cronbach, que se define a manera el coeficiente de cambio entre dos valores que son 0 y 1, para estudiar y establecer la confiabilidad de un ensayo para algún ítem en el que se forma la medida e identifican si esta empeorará o mejorará. (Hernández, et al. 2014).

Tabla 1 Confiabilidad del instrumento

Variable	Alpha de Cronbach	N° de Ítems
Capacidad Administrativa	0.873	9
Gestión de estándares	0.893	9

Se puede visualizar en la siguiente imagen, la confiabilidad de la variable “capacidad administrativa” es 0,873 y en la variable “gestión de estándares” es 0.893, teniendo como conclusión que el cuestionario posee un nivel aceptable.

3.5 Procedimientos

La técnica que se utilizó en esta investigación es la exploración de datos que dejara hallar la asesoría que habilita la justificación en las variables de investigación: Capacidad administrativa y Gestión de estándares, por ello se decidió crear una matriz de operacionalización, en la cual se presentara ambas variables, sus indicadores y dimensiones. A la vez se llegó a realizar un cuestionario, donde los empadronados de la población pudieron contestar marcando las alternativas que se brindó, asegurándoles su total confidencialidad y anonimidad a sus respuestas.

3.6 Métodos de análisis de datos

Hernández, et al. (2014) mencionan “Los análisis estadísticos se llevan a cabo a través de proyectos computacionales, siendo los más prestigiosos: IBM, SPSS, SAS u otro equivalente” (p. 272).

El sistema al SPSS versión N°25 se empleó para el estudio de los datos reclutados, también se aplicará el tipo de análisis descriptivo tanto como el inferencial de los datos reclutados de los cuestionarios elaborados. El “SPSS” pertenece a las siglas “Statistical Package Social Sciences”, conocido como paquete estadístico en ciencias sociales, en este se pueden desarrollar deducciones, esquemas y análisis en minutos. (Ñaupas et al. 2014, p. 268).

Así mismo, se utilizó el análisis no paramétrico teniendo en cuenta que las variables son medidas bajo la escala y de tipo ordinal. Para realizar análisis no paramétricos los requerimientos a seguir como mínimo son uno de estos: datos ordinales, datos sean nominales o no realizar supuestos acerca de la forma de partición de los pobladores de donde fue extraída la muestra. (Hernández, Fernández y Baptista, 2008, p.471).

Como prueba piloto, para establecer la confiabilidad, se generó la encuesta “La capacidad administrativa y Gestión de estándares de Atención al Usuario Externo en un centro oncológico. Lima, 2022”; consta de 9 ítems en la primera variable: Capacidad administrativa y 09 ítems para la segunda.

3.7 Aspectos éticos

Respecto a los Aspectos éticos, Álvarez (2018) afirma que los principios esenciales de lo que conocemos como “ética” se concentran básicamente en tres figuras que son fundamentales, estos son: respeto hacia los individuos, la beneficencia y justicia.

Así mismo, esta investigación cumplió cuidadosamente con la propiedad intelectual de fuentes de información de donde se han extraído reseñas, pueden ser autores teóricos, investigadores y principios de asesoría de manera pública que han sido parte de este estudio. Los datos y registros investigados están constituidos por referencias y citas bibliográficas citadas en APA 7ª edición, considerando de tal forma la estructura normada por SUNEDU y CONCYTEC Perú.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados a razón de los objetivos específicos ya mencionados en la presente investigación.

Correspondiente al objetivo específico (1) Estimar el nivel de la capacidad administrativa en un centro oncológico, Lima 2022.

HI: El nivel de la capacidad administrativa en un centro oncológico. Lima 2022, es bajo.

HO: El nivel de la capacidad administrativa en un centro oncológico. Lima 2022, no es bajo.

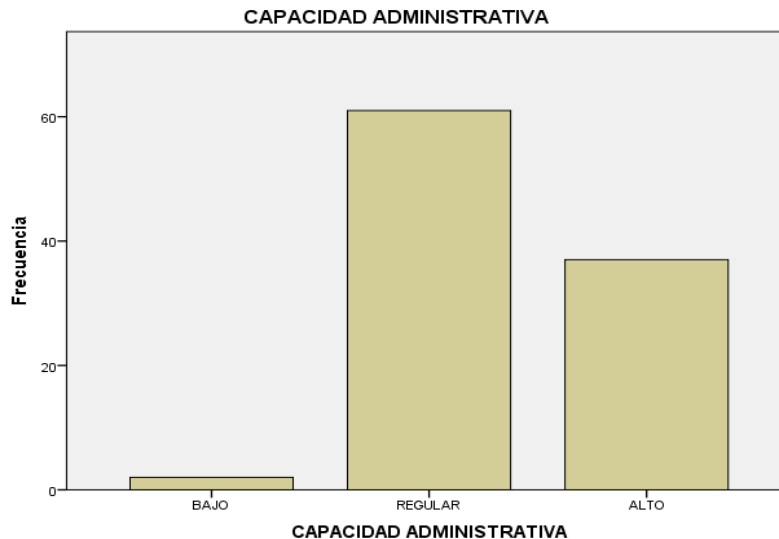
Tabla 2

Descripción del nivel de la capacidad administrativa en un centro oncológico, Lima 2022.

CAPACIDAD ADMINISTRATIVA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	61	61,0	61,0	63,0
	ALTO	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 1

Descripción del nivel de la capacidad administrativa en un centro oncológico, Lima 2022.



Interpretación: Se refiere a que más de la mitad de los empadronados con 61% definen como un “nivel regular” a la Capacidad administrativa de un centro oncológico. Así mismo, un primer grupo con un 37% califica “nivel alto” y un segundo grupo con un 2% califica nivel “bajo”. Por último, la **media** es de 2.95, la **mediana** 3,00 y la **moda** es 3, en consecuencia se rechaza la hipótesis ya que el nivel de la capacidad administrativa es regular.

Correspondiente al objetivo específico (2) Estimar el nivel de gestión de estándares de atención al usuario externo en un centro oncológico, Lima 2022.

HI: El nivel de gestión de estándares de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022, es bajo

HO: El nivel de gestión de estándares de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022, no es bajo.

Tabla 3

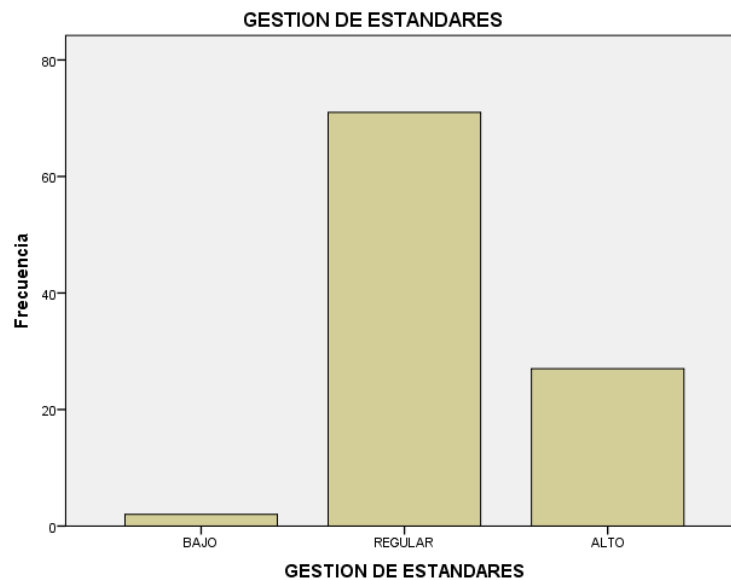
Descripción del nivel de gestión de estándares de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.

GESTION DE ESTANDARES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	71	71,0	71,0	73,0
	ALTO	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 2

Descripción del nivel de gestión de estándares de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.



Interpretación: Se refiere a que más de la mitad de los empadronados con 71% definen como “nivel regular” a la Gestión de estándares de un centro oncológico. Así mismo, un primer grupo con un 27% califica un “nivel alto” y un segundo grupo con un 2% califica nivel “bajo”. Por último, la **media** es de 2.8, la **mediana** 3,00 y la **moda** es 3, en consecuencia se rechaza la hipótesis ya que el nivel de la capacidad administrativa es regular.

Correspondiente al objetivo específico (3) Estimar la relación de la capacidad administrativa y visión de logros al usuario externo en un centro oncológico, Lima 2022.

HI: El nivel de relación de la capacidad administrativa y visión de logros al usuario externo en un centro oncológico, Lima 2022, es bajo.

HO: El nivel de relación de la capacidad administrativa y visión de logros al usuario externo en un centro oncológico, Lima 2022, no es bajo.

Tabla 4

Coeficiente de correlación de Spearman de la capacidad administrativa y visión de logros al usuario externo en un centro oncológico, Lima 2022

			CAPACIDAD ADMINISTRATIVA	GESTION DE ESTANDARES
Rho de Spearman	CAPACIDAD ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,597**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	VISION DE LOGROS	Coeficiente de correlación	,597**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Interpretación: Se deduce que el nivel de relación de la capacidad administrativa y gestión de estándares es positiva considerable, con un valor del coeficiente Rho de Spearman de 0.597, un nivel de error de 5 %; y la confiabilidad del 95 %. En consecuencia, se rechaza la hipótesis, debido a que existe una correlación positiva moderada.

Correspondiente al objetivo específico (4) Estimar la relación de la capacidad administrativa y la mejoría de calidad al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.

HI: Existe un nivel de relación de la capacidad administrativa y la mejoría de calidad de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.

HO: No existe un nivel de relación de la capacidad administrativa y la mejoría de calidad de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.

Tabla 5

Coeficiente de correlación de la capacidad administrativa y la mejoría de calidad de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.

			CAPACIDAD ADMINISTRATIVA	MEJORIA DE CALIDAD
			VA	
Rho de Spearman	CAPACIDAD ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,521**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	MEJORIA DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	,521**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Interpretación: Se deduce que el nivel de relación de la capacidad administrativa y gestión de estándares es positiva considerable, con un valor del coeficiente Rho de Spearman de 0.521, un nivel de error de 1 %; y la confiabilidad del 99 %. En consecuencia, se acepta la hipótesis, debido a que existe una correlación positiva moderada.

Correspondiente al objetivo específico (5) Estimar la relación de la capacidad administrativa y la mejoría de gestión al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.

HI: Existe un nivel de relación de la capacidad administrativa y la mejoría de gestión de atención del usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.

HO: No existe nivel de relación de la capacidad administrativa y la mejoría de gestión de atención del usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.

Tabla 6

Coeficiente de correlación del nivel de relación de la capacidad administrativa y la mejoría de gestión de atención del usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.

			CAPACIDAD ADMINISTRATIVA	MEJORIA DE GESTION
Rho de Spearman	CAPACIDAD ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,526**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	MEJORIA DE GESTION	Coeficiente de correlación	,526**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Interpretación: Se deduce que el nivel de relación de la capacidad administrativa y gestión de estándares es positiva considerable, con un valor del coeficiente Rho de Spearman de 0.526, un nivel de error de 1 %; y la confiabilidad del 99 %. En consecuencia, se acepta la hipótesis, debido a que existe una correlación positiva moderada.

V. DISCUSIÓN

Referente al objetivo específico (1) Estimar el nivel de la capacidad administrativa en un centro oncológico, Lima 2022.

La percepción del nivel de capacidad administrativa es "REGULAR", ante los resultados del estudio la media total es 2.95

Dado ello, se acepta lo obtenido por Bojórquez et al. (2015) en su artículo mencionan que el objetivo de esta investigación es demostrar que las capacidades administrativas son una pieza fundamental para realizar las actividades, pero resaltan que en las entidades públicas no hay rendición de cuentas, lo cual hace que se desacredite toda la gestión y pierda eficiencia la organización.

Con respecto a lo mencionado se validó con la Teoría de la Administración, según Chiavenato (2020) esta teoría es denominada más una disciplina, encargada del estudio de las actividades de las organizaciones pero también de determinar los mejores métodos de ejecución. Esta teoría es la misma que formuló las etapas del proceso administrativo, como la planeación, organización, dirección y control, en el que hasta la actualidad se convirtieron en pilares importantes de la administración.

Referente al objetivo específico (2) Calcular el nivel de gestión de estándares de atención al usuario externo en un centro oncológico, Lima 2022.

La apreciación del nivel de gestión de estándares es "REGULAR", ante los resultados del estudio la media total es 2.8.

Se afirma lo descrito por Álvarez Juan (2022) en su tesis narra que el objetivo de este estudio es resaltar la implementación de la gestión de estándares para la mejoría del desempeño de los procesos implementando una buena gestión en donde se propone incrementar la calidad de atención, ahorro de tiempo, disminución de recursos, entre otros.

Se valido con la teoría de la gestión, según Taylor (2016) menciona que esta teoría se basa en la eficiencia y productividad, siendo su propuesta a este principio las prácticas de diversos métodos para una buena gestión. Además Taylor se basa en los principios de la ventaja comparativa en donde individuos están preparados

para realizar tareas específicas como parte de un proceso mayor lo cual les permite tener mayor eficiencia.

Referente al objetivo específico (3) Estimar la relación de la capacidad administrativa y la visión de logros al usuario externo en un centro oncológico, Lima 2022.

Se obtuvo 0,597 Rho de Spearman, lo que demuestra que hay una correlación positiva considerable. Ante ello Rahmat (2018) refiere que el propósito de este estudio es investigar la capacidad administrativa, este estudio es cualitativo ya que involucra a varios informantes teniendo en cuenta que los datos son extraídos de encuestas y documentos que se analizaron durante el estudio.

Por ello se validó con la Teoría de la Administración, según Chiavenato (2020) esta teoría es denominada más una disciplina, encargada del estudio de las actividades de las organizaciones pero también de determinar los mejores métodos de ejecución.

Referente al objetivo específico (4) Estimar la relación de la capacidad administrativa y la mejoría de calidad al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.

Se obtuvo 0,597 Rho de Spearman, lo que demuestra que hay una correlación positiva considerable. Este estudio se compara con lo que menciona Alvarado Kathiusca (2013) en su tesis "Análisis de la Gestión Administrativa de las PYMES agroindustriales en Guayaquil" tuvo como objetivo determinar el aseguramiento de la calidad de un producto o servicio, ya que depende de la gestión de la calidad para este pueda ser favorable para el usuario, concluyendo que dicha gestión sería el impulsador de las innovaciones de las organizaciones.

Se aprobó con la teoría de la calidad, por ello Esteves (2001) menciona que esta teoría se enfoca básicamente en generar el aumento de la calidad del producto pero también de los servicios que otorgan las organizaciones actualizadas, mediante el dominio de ciertos instrumentos, la formación del personal por el perfeccionamiento de las técnicas establecidas y procesos de producción. La teoría

de la calidad se destaca también por tener el propósito de querer hacer bien las cosas para garantizar la conformidad de sus usuarios.

Referente al objetivo específico (5) Estimar la relación de la capacidad administrativa y la mejoría de gestión al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.

Se obtuvo 0,526 Rho de Spearman, lo que demuestra que hay una correlación positiva considerable. Este estudio se afirma con Makón (2000) quien plantea que la gestión implica una correcta administración de las organizaciones, estas tienen que estar focalizadas a la evaluación constante para que así se pueda realizar un adecuado cumplimiento de las estrategias que puedan ser definidas por la alta dirección.

Se valida con la teoría de la gestión, según Taylor (2016) menciona que esta teoría se basa en la eficiencia y productividad, siendo su propuesta a este principio las prácticas de diversos métodos para una buena gestión dentro de la organización.

VI. CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo específico (1) Estimar el nivel de la capacidad administrativa en un centro oncológico, Lima 2022

La *media* de los datos es de 2.95, la *mediana* 3,00 y la *moda* es 3, que significa que la solución a la interrogante ¿Cuál es el nivel de la capacidad administrativa? Es regular, de modo que se rechaza la hipótesis “el nivel de la capacidad administrativa es bajo”.

En cuanto al objetivo específico (2) Calcular el nivel de gestión de estándares de atención al usuario externo en un centro oncológico, Lima 2022.

La *media* de los datos es de 2.8, la *mediana* 3,00 y la *moda* es 3, que significa que la solución a la interrogante ¿Cuál es el nivel de la gestión de estándares? Es regular, de modo que se rechaza la hipótesis “el nivel de la capacidad administrativa es bajo”.

En cuanto al objetivo específico (3) Estimar la relación de la capacidad administrativa y visión de logros al usuario externo en un centro oncológico, Lima 2022.

El coeficiente de correlación es 59.7 %, es positiva considerable. La solución a la interrogante ¿Cuál es el nivel de relación de la capacidad administrativa y gestión de estándares? Es alta considerable, de modo que se rechaza la hipótesis “El nivel de relación de la capacidad administrativa y visión de logros, es bajo.”

En cuanto al objetivo específico (4) Estimar la relación de la capacidad administrativa y la mejoría de calidad al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.

El coeficiente de correlación es 52.1 %, es positiva moderada. La solución a la interrogante ¿Cuál es el nivel de relación de la capacidad administrativa y la mejoría de calidad? Es positiva moderada, de modo que se acepta la hipótesis “Existe un nivel de relación de la capacidad administrativa y la mejoría de calidad.”

En cuanto al objetivo específico (5) Estimar la relación de la capacidad administrativa y la mejoría de gestión al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022.

El coeficiente de correlación es 52.6, es positiva moderada. La solución a la interrogante ¿Cuál es el nivel de relación de la capacidad administrativa y la mejoría de gestión? Es positiva moderada, de modo que se acepta la hipótesis “Existe un nivel de relación de la capacidad administrativa y la mejoría de gestión de atención.”

VII. RECOMENDACIONES

1. De acuerdo al diseño de la investigación

Se recomienda modificar a un nuevo diseño; es decir cambiar del no experimental a otro experimental sosteniendo las auténticas variables: Capacidad Administrativa y la Gestión de estándares, así se podría obtener otro enfoque para diferenciar con el diseño de esta investigación.

2. De acuerdo a nuevos problemas

Se recomienda replantear el problema a ¿Cuál sería el impacto de la capacidad administrativa en la gestión de estándares al usuario externo en un centro oncológico, Lima 2022?

3. De acuerdo a nuevas hipótesis

Se recomienda cambiar la hipótesis "Existe relación significativa de la capacidad administrativa y gestión de estándares al usuario externo en un centro oncológico, Lima 2022." a "Existe impacto directo de la capacidad administrativa y gestión de estándares al usuario externo en un centro oncológico, Lima 2022." en otras palabras cambiar una hipótesis relacional a una causal.

4. De acuerdo a las propuestas de mejora dirigido al Gerente de la Empresa en base a hallazgos de estudio.

Se recomienda conservar los niveles de capacidad administrativa y la gestión de estándares, ya que en base a los niveles se podrá tomar decisiones para poder conservar una buena gestión y así estos niveles se encuentren bajos, regulares o altos siempre se encontrará una oportunidad de mejora para la institución. Teniendo en cuenta que en este caso los niveles son "positivos moderados" con una relación de 0,597 valida la gestión que si mejoramos una variable va a tener un impacto alto en la otra variable.

REFERENCIAS

- Alvarado Kathiusca (2013). Análisis de la Gestión Administrativa de las PYMES agroindustriales en Guayaquil.” <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11249/1/%e2%80%9cAN%c3%81LISIS%20DE%20LA%20GESTI%c3%93N%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20PYMES%20AGROINDUSTRIALES%20EN%20GUAYAQUIL.%e2%80%9d%20PERIODO%202013.pdf>
- Alvarez Cuno, Juan José (2022). Desarrollo de un modelo de gestión de incidentes de ti para el área de soporte técnico de la empresa Consutic aplicando estándares y las buenas prácticas internacionales https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659990/Alvarez_CJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Álvarez, J. (2011). *Gestión por resultados e indicadores de medición*. Lima-Perú: Instituto Pacífico. (p.15-16)
- Álvarez, P. (2018). *Ética e investigación*. *Boletín redipe*, 7(2), 122-149. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Andina (2012). Neoplásicas se propone reducir en 25% incidencia del Cáncer en Perú <https://andina.pe/agencia/noticia-neoplasicas-se-propone-reducir-25-incidencia-del-cancer-397033.aspx>
- Andrade, C. (2021). A Student’s Guide to the Classification and Operationalization of Variables in the Conceptualization and Design of a Clinical Study: Part 2. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 43(3), 265–268. <https://doi.org/10.1177/0253717621996151>
- Berenzon Flores Paola (2021). Las capacidades administrativas y la Gobernanza Criminal en México pg5 http://repositoriodigital.cide.edu/bitstream/handle/11651/4489/TESIS_PFB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, A. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). Colombia. Pearson educación.
- Bojórquez, Ana Laura, Manzano, Mary E. Heredia y Lucio (2015). *Análisis de la relación entre la capacidad administrativa y la transparencia en gobiernos locales en México* <https://www.redalyc.org/pdf/289/28937737003.pdf>
- Bojórquez, Manzano y Uc Heredia (2020). *Capacidad Administrativa de Política Pública. Un análisis de políticas LGBT en Colombia* https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S018519182020000200085&script=sci_arttext
- Campos, Rosa Y.; Lao, Manyi N.; Torres, Carlos; Quispe, Grimaldo; Raymundo, Carlos (2022). Modelo de gestión del conocimiento para mejorar la Productividad del Talento Humano en empresas del sector manufactura

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624671/CB514NH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Castillo Araya A. (2015). Salud en Chile: ¿falta de recursos o mala gestión?<https://www.todonoticia.cl/2015/09/11/salud-chilena-falta-de-recursos-o-mala-gestion/>
- Chiavenato, I. (2020). *Introducción a la teoría general de la administración. Décima edición México: Mc Graw Hill*
- Costa, C. A., Luciano, M. A., & Rosing Agostini, M. (2019). Business Process Management: xApplied to Legal Administration: A Study on Law Firms Processes. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*,12,857-876.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/2734/273463130002/html/index.html>
- Froehlich, C., & Bitencourt, C. (2019). Dynamic capabilities for the development of innovation capability (Vol. 12).
<https://www.redalyc.org/journal/2734/273460054006/273460054006.pdf>
- Gallardo Agustin (2022). Cuáles son los problemas en la administración y distribución de vacunas en la Argentina<https://www.infobae.com/coronavirus/2021/03/10/cuales-son-los-problemas-en-la-administracion-y-distribucion-de-vacunas-en-la-argentina-segun-los-expertos/>
- Gana Mas (2015). OSCE alerta a la Contraloría sobre indicios de irregularidades en millonaria licitación del INEN <https://revistaganamas.com.pe/osce-alerta-a-la-contraloria-sobre-indicios-de-irregularidades-en-millonaria-licitacion-del-inen/>
- Guanotasi Mayra y Pérez Yolanda (2015). Incidencia de los Estándares de Gestión escolar para el mejoramiento de la calidad de la educación en la escuela Ramon Páez, del Cantón Latacunga en el periodo lectivo 2013- 2014.
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3046/1/T-UTC-00499.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2008). *Metodología de la Investigación Científica McGrawHill/Interamericana Editores, SA. De C.V*
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación (Cuarta ed.)*. Mexico DF: McGraw - Hill Interamericana.
- Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación. Sexta edición México: Mc. Graw-Hill.*
- Kumar, R. (2013). *Research Methodology: Step-by-Step Guide for Beginners (3.a ed.)*. Sage Pubns Ltd.
- La Rosa Moises(2020). Pacientes con cáncer: ¿cómo se han adaptado las consultas en medio de la pandemia?<https://larepublica.pe/sociedad/2020/08/05/pacientes-con->

cancer-como-se-han-adaptado-las-consultas-en-el-inen-durante-la-pandemia-por-coronavirus-atmp/

Lauri Koskela, Viranj Kumar Patel y Algan Tezel (2019). Theory of Quality Management: Its Origins and History 1381-1390
file:///C:/Users/angel/Downloads/Koskelaetal.2019TheoryofQualityManagement_ItsOriginsandHistory.pdf

León Carlos Paucar J. (2021). Postas en emergencia: no hay médicos, medicinas y las citas siguen en espera
<https://larepublica.pe/sociedad/2021/12/09/minsa-postas-de-salud-en-emergencia-no-hay-medicos-medicinas-y-las-citas-siguen-en-espera-hernando-cevallos/>

Lujan Quispe E. (2022). Solo hay un resonador magnético operativo por cada 10,000 pacientes con cáncer
<https://data.larepublica.pe/solo-hay-un-resonador-magnetico-operativo-por-cada-10000-pacientes-con-cancer/>

Luzuriaga Rodriguez (2016). Propuesta de mejora de procesos administrativos de la empresa para oente Montañita
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40249>

Makón M. (2000). El modelo de gestión por resultado en los organismos de la administración pública nacional
file:///C:/Users/angel/Downloads/ADMINISTRACION_PUBLICA_NACIONAL_ADMINIST.pdf

Miguel Estevez A. (2001). Una comparación entre la teoría del Nuevo Management Público y la teoría de la Calidad Total Pg 8-10
<https://www.economicas.uba.ar/wpcontent/uploads/2016/01/UnaComparacionEntreLaTeoriaDelNuevoManagementPublicoYLaTeoriaDeLaCalidadTotal.pdf>

Núñez. (2014). Las variables: Estructura y función en la hipótesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Rahmat Abdul (2018). The Administrative Management Capacity of Village Chief
<https://repository.ung.ac.id/en/karyailmiah/show/2198/abdul-rahmat-the-administrative-management-capacity-of-village-chie.html#>

Rodríguez Arana J. (2021). Buena administración en la pandemia
<https://diariodeavisos.elespanol.com/2021/01/buena-administracion-en-la-pandemia/>

Roseli, Bulgacov, Semprebon, & Maier (2017). Dynamic capabilities, Marketing Capability and Organizational Performance”
file:///C:/Users/sec1_dmtb/Downloads/61-Article%20Text-185-1-10-20180603.pdf

Shamsul Haque M., M. Ramesh, Jose A. Puppim de Oliveira, Alexandre de Avila Gomide (2021). Building administrative capacity for development: limits and

- prospects
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/00208523211002605>
- Spichiger J. (2022). ASQ Standards Management
<https://www.qualitymag.com/articles/96977-asq-standards-management>
- Stephen P. Waring (2016). Taylorism transformed Scientific management theory since 1945
https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=vwo1DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=management+theory+pdf&ots=1WJrGyq662&sig=zN5pedFaSersX4JS2Nj_srWxj7l#v=onepage&q&f=false
- Tapia J. (2015). Crónica de una estafa y vergüenza
<https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/cronica-de-una-estafa-y-vergüenza-561904/?ref=dcr>
- Torres Hernández Z. (2014). *Teoría general de la administración* (2da Ed.) (p. 39)
- Torres López J. (2021). Gestión de las vacunas como síntoma
<https://www.tercerainformacion.es/opinion/26/01/2021/la-gestion-de-las-vacunas-como-sintoma/>
- Valderrama, S. (2013). *Metodología del trabajo universitario*
- Vasco Cotovio, Isa Soares, William Bonnett, CNN (2020). Faced with crumbling hospitals, many Covid-19 patients in Venezuela prefer their chances at home
<https://edition.cnn.com/2020/12/07/americas/venezuela-hospitals-covid-caracas-intl/index.html>
- Wolfgang Drechsler (2004). Governance, Good Governance, And Government: The Case For Estonian Administrative Capacity
<https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=201280>

ANEXOS

Anexo N°1. Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Capacidad administrativa	Bojórquez et al. (2015) Consiste en el conjunto de mecanismos y habilidades que se necesitan dentro de la administración para planear, controlar, organizar y ejecutar funciones a partir de una buena gestión. La capacidad administrativa comprende los siguientes elementos: - Recursos Materiales. - Recursos humanos. - Recursos financieros.	Actividades para alcanzar metas y objetivos mediante el uso de sus elementos para llevar a cabo la capacidad administrativa.	Recursos Materiales	Equipo tecnológico	Ordinal
				Equipo de oficina	
				Equipo mobiliario	
			Recursos Humanos	Calidad	
				Evaluación de desempeño	
				Capacitaciones	
			Recursos Financieros	Gestión económica	
Distribución de recursos económicos					
Inversión económica					
Gestión de Estándares	Guanotasi Mayra y Pérez Yolanda (2015) consiste en orientaciones de carácter público que permiten tener una clara visión acerca de los logros que se desea obtener dentro del establecimiento u organización, con el fin de mejorar la calidad pues una buena gestión permite mantener una buena organización institucional, beneficiándose así el usuario	Orientaciones que permiten tener una clara visión de logros con el fin de mejorar la gestión mediante la calidad y organización institucional.	Visión de logros	Mejora de calidad de atención	Ordinal
				Modernización de equipo tecnológico	
				Organización institucional	
			Mejoría de calidad	Formación del personal	
				Calidad de servicio	
				Conformidad del usuario	
			Mejoría de gestión	Eficiencia	
				Organización	
				Evaluación constante	

Anexo N°2: Calculo de tamaño de la muestra

Para poder hallar el cálculo del tamaño de la muestra se utilizan dos fórmulas, estas son:

1. Población infinita

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{d^2}$$

2. Población finita

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

En donde:

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de Confianza

p = Probabilidad de Éxito

q = Probabilidad de Fracaso

d = Precisión

La población aproximada de usuarios está integrada por 1000 personas que son atendidas semanalmente en un centro oncológico ubicado en la ciudad de lima.

$$n = \frac{1000 * 2.576^2 * 50 * 50}{1^2 * (1000 - 1) + 2.576^2 * 50 * 50}$$

$$n = \frac{16'589,440}{17,588.44}$$

$$n = \mathbf{943.20}$$

Ante lo mencionado líneas arriba y en base a los resultados para esta investigación se tomó una muestra bajo el “*criterio de conveniencia*” de 100 usuarios de Hernández Siampieri, teniendo en cuenta el estado de emergencia en el que nos encontramos por la COVID-19, la cual limita el acceso con los usuarios.

ANEXO N°3. Validación de expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS PERSONALES:

1. Apellidos y nombres del informante: JORGE LUIS ARANCIBIA ALVARADO
2. Especialidad del Validador: DOCTOR EN GESTION Y DESARROLLO
3. Cargo o Institución en la que labora: UNFV - EMCH - UAP
4. Nombre del Instrumento: CAPACIDAD ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE ESTÁNDARES DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN UN CENTRO ONCOLOGICO. LIMA. 2022."
5. Autor del instrumento: ANGELLA VANIA FLORES LAZARO

II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN		85				

OPINION DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

III. PROMEDIO DE VALORACION:

85%

Lima, 10 de setiembre del 2022.

Dr. JORGE LUIS ARANCIBIA ALVARADO
DNI: 08138946
Teléfono: 992781006

IV. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Capacidad Administrativa

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		

Variable 2: Gestión de Estándares

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		



Dr. JORGE LUIS ARANCIBIA ALVARADO
DNI: 08138948
Teléfono: 992781006

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS PERSONALES:

1. Apellidos y nombres del informante: WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES
2. Especialidad del Validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS
3. Cargo o Institución en la que labora: EMPRESA NUMAY S.A
4. Nombre del Instrumento: CAPACIDAD ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE ESTÁNDARES DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN UN CENTRO ONCOLOGICO. LIMA. 2022
5. Autor del instrumento: ANGELLA VANIA FLORES LAZARO

II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN		90				

III. OPINION DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

90%

Lima, 10 de setiembre del 2022.



Dr. WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES
DNI: 18140172
Teléfono: 948454107

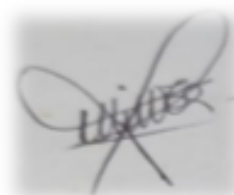
V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Capacidad Administrativa

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		

Variable 2: Gestión de Estándares

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		



Dr.: WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES
 DNI: 18140172
 Teléfono: 948454107



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS PERSONALES:

1. Apellidos y nombres del informante: DURAND CONCHA FERNANDO ENRIQUE
2. Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE SALUD
3. Cargo o Institución en la que labora: DIRECTOR EJECUTIVO DE CALIDAD INEN
4. Nombre del instrumento: CAPACIDAD ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE ESTÁNDARES DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN UN CENTRO ONCOLÓGICO. LIMA, 2022
5. Autor del instrumento: ANGELLA VANIA FLORES LAZARO

II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				X	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SURCIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN		80				

III. OPINION DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

-

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

80

Lima, 20 de setiembre del 2022.

Fernando Durand Concha
09425278
954 482130

Dr.: FERNANDO DURAND CONCHA
DNI: 09425278
Teléfono: 954482130

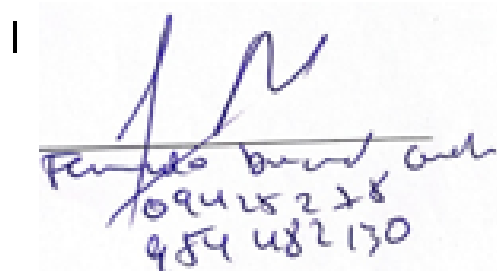
V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Capacidad Administrativa

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	X		
Item 2	X		
Item 3	X		
Item 4	X		
Item 5	X		
Item 6	X		
Item 7	X		
Item 8	X		
Item 9	X		

Variable 2: Gestión de Estándares

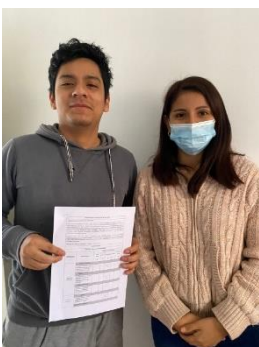
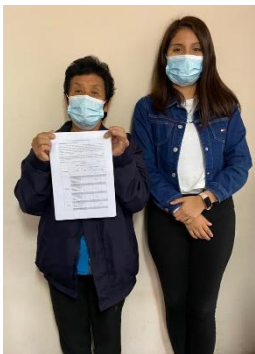
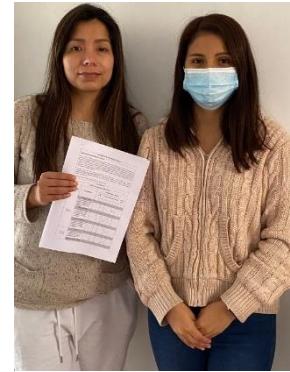
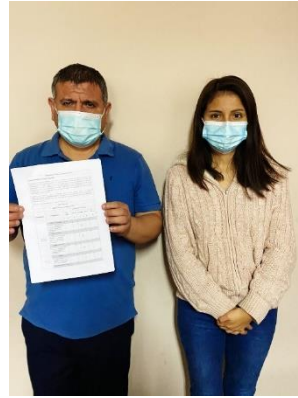
INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	X		
Item 2	X		
Item 3	X		
Item 4	X		
Item 5	X		
Item 6	X		
Item 7	X		
Item 8	X		
Item 9	X		



Fernando Durand Concha
09425278
954 482130

Dr.: FERNANDO DURAND CONCHA
DNI: 09425278
Teléfono: 954482130

Anexo N° 4: Evidencia de encuestas





Anexo N°5: Matriz de consistencia

Formulación del Problema General	Objetivo General	Hipotesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Métodos
¿Cuál es la relación de la capacidad administrativa y gestión de Estandares de Atención al usuario externo en un centro oncológico. LIMA	Determinar la relación de la capacidad administrativa y gestión de Estandares de Atención al usuario externo INEN. LIMA 2022.	" La relación de la capacidad administrativa y gestión de Estandares de Atención al usuario externo INEN. LIMA 2022, es alta"	1. Gestión Administrativa	Recursos Materiales	Equipo tecnologico Equipo de oficina Equipo Mobiliario	Tipo de Investigación: Aplicada
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipotesis Específicas				Diseño: no Experimental
1. ¿Cuál es el nivel de la capacidad administrativa en un centro oncológico. LIMA 2022?	1. Estimar el nivel de la capacidad administrativa en un centro oncológico. LIMA 2022	H1. " El nivel de la capacidad administrativa en un centro oncológico. LIMA 2022, es bajo"		Recursos Humanos	Calidad Evaluacion de desempeño Capacitaciones	Población: 100 encuestados
2. ¿Cuál es el nivel de de gestión de estandares de atención al usuario externo en un centro oncológico. LIMA 2022?	2. Calcular el nivel de gestión de estandares de atención al usuario externo en un centro oncológico. LIMA 2022	H2: "El nivel de gestión de estandares de atención al usuario externo en un centro oncológico. LIMA 2022, es bajo"				Nivel de Investigación: Transversal- Descriptivo correlacional
3. ¿Cuál es la relación de la capacidad administrativa y la visión de logros de atención al usuario externo en un centro oncológico. LIMA 2022?	3. Estimar la relación de la capacidad administrativa y la visión de logros de atención al usuario externo INEN. LIMA 2022.	3. "El nivel de relación de la capacidad administrativa y la visión de logros de atención al usuario externo INEN. LIMA 2022, es bajo"		Recursos Financieros	Gestión económica Distribucion de recursos economicos Inversion económica	Técnica: Encuesta
4. ¿Cuál es la relación de la capacidad administrativa y la mejora de calidad de atención al usuario externo en un centro oncológico. LIMA 2022?	4. Estimar la relación de la capacidad administrativa y la mejora de calidad de atención al usuario externo en un centro oncológico. LIMA 2022	4. "Existe relación de la capacidad administrativa y la mejora de calidad de atención al usuario externo INEN. LIMA 2022"				
5. ¿Cuál es la relación de la capacidad administrativa y la mejora de gestión de atención al usuario externo en un centro oncológico. LIMA 2022?	5. Estimar la relación de la capacidad administrativa y la mejora de gestión de atención al usuario externo en un centro oncológico. LIMA 2022?	5. "Existe relación de la capacidad administrativa y la mejora de gestión de atención al usuario externo INEN. LIMA 2022"	2. Gestión de Estándares.	Vision de logros	Mejora de calidad de atención Modernizacion de equipo tecnologico Organización institucional	Instrumento: Cuestionario
				Mejoria de Calidad	Formacion del personal Calidad de servicio Conformidad del usuario	
				Mejoria de gestion	Eficiencia Organización Evaluacion constante	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Capacidad administrativa y Gestión de estándares de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022", cuyo autor es FLORES LAZARO ANGELLA VANIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES DNI: 18140172 ORCID: 0000-0003-2204-6635	Firmado electrónicamente por: DTORRESWR el 02- 02-2023 19:17:28

Código documento Trilce: TRI - 0525509