



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD
DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DE CHANCAY, 2018.**

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

AUTOR:

RICARDO MIGUEL GALLARDO SANTOS

DOCENTE:

DR. COSTILLA CASTILLO PEDRO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ

2018

Página del jurado

Dr. Tantalían Tapia Iván

Presidente

M.Sc. Mairena Fox Petronila

Secretario

Dr. Costilla Castillo Pedro Constante

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado con el esfuerzo, dedicación y el amor que no tiene nuestro padre celestial por ser mi guía espiritual quien sigue iluminando mi camino. A mis padres Miguel Gallardo Valencia y Laura Santos Espinoza por darme su respaldo de seguir estudiando dándome amor, confianza, apoyo y sacrificio en todo este tiempo siendo mi motivo para cumplir con unos de mis objetivos trazado y culminar mis estudios superiores en esta casa de estudio en la Universidad César Vallejo.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de obtener y beneficiarme con inteligencia, destreza potencialidad, ahínco y mucha habilidad para el desarrollo de estrategias proyectadas al éxito empresarial, además por brindarnos los conocimientos idóneos de trabajo para la búsqueda de la excelencia en nuestro aprendizaje y desarrollo profesional. Por último, a mis padres por su apoyo incondicional que permitieron con éxito

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Gallardo Santos, Ricardo Miguel, identificado con DNI N° 70399678, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de julio del 2018

Ricardo Miguel Gallardo Santos

DNI. N° 70399678

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Planeamiento Estratégico y su relación con la Calidad de Servicio en el hospital de Chancay, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Gallardo Santos, Ricardo Miguel

Ricardo Miguel Gallardo Santos

DNI. N° 70399678

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Trabajos Previos	18
1.2.1 En el contexto internacional	18
1.2.2 En el contexto nacional	
1.2.3 En el contexto Local	22
1.3. Teorías Relacionadas al tema	25
1.3.1 Planeamiento Estratégico	25
1.3.2 Calidad de Servicio	29
1.4. Formulación del tema	33
1.4.1 Problema general	33
1.4.2 Problemas específicos	33
1.5. Justificación del estudio	33
1.5.1 Justificación Teórica	34
1.5.2 Justificación Practica	34
1.6. Hipótesis	35
1.6.1 Hipótesis general	35
1.6.2 Hipótesis especificas	35
1.7. Objetivos	35

1.7.1	Objetivo general	35
1.7.2	Objetivo específicos	35
II.	MÉTODO	37
2.1.	Diseño de Investigación	38
2.1.1	Método de Investigación	38
2.1.2	Tipo de Investigación	38
2.1.3	Nivel de Investigación	38
2.1.4	Diseño de Investigación	39
2.2.	Variables, Operacionalización	39
2.2.1	Variables	39
2.2.2	Operacionalización de Variables	41
2.3	Población, Muestra y Muestreo	42
2.3.1	Población	42
2.3.2	Muestra	42
2.3.3	Muestreo	35
2.4	Técnica e instrumento de recolección de datos,	42
	Validez y Confiabilidad	
2.4.1	Técnicas de recolección de datos	43
2.4.2	Instrumento de recolección de datos	43
2.4.3	Validez	45
2.4.4	Confiabilidad	45
2.5	Método de Análisis de datos	47
2.6	Aspecto Éticos	47
III.	RESULTADOS	49
3.1	Tablas de Frecuencias	50
3.2	Prueba de Normalidad	58
3.3	Contrastación de Hipótesis	59
IV.	DISCUSIÓN	64
4.1	Discusión por resultados	65

V. CONCLUSIÓN	73
VI. RECOMENDACIONES	75
VII REFERENCIAS	77
VIII ANEXOS	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variables en estudio	40
Tabla 2: Operacionalizacion de Variables	41
Tabla 3: Estructura dimensional de las variables en estudio	44
Tabla 4: Puntuación de los ítems en escala de Likert	44
Tabla 5: Validación de expertos	45
Tabla 6: Baremos de confiabilidad	46
Tabla 7: Prueba de confiabilidad	46
Tabla 8: Alfa de cronbach	47
Tabla 9: Criterios éticos de la investigación	48
Tabla 10: Frecuencias y porcentajes de la variable Planeamiento estratégico	50
Tabla 11: Frecuencias y porcentajes de la dimensión Ejecución estratégica	51
Tabla 12: Frecuencias y porcentajes de la dimensión Inserción estratégica	52
Tabla 13: Frecuencias y porcentajes de la dimensión Misión estratégica	53
Tabla 14: Frecuencias y porcentajes de la variable Calidad de servicio	54
Tabla 15: Frecuencias y porcentajes de la dimensión Necesidades del usuario	55
Tabla 16: Frecuencias y porcentajes de la dimensión Expectativas del usuario	56
Tabla 7: Frecuencias y porcentajes de la dimensión Servicio accesible	57
Tabla 18: Prueba de normalidad	58
Tabla 19: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	59
Tabla 20: Correlación de spearman entre Planeamiento estratégico l y Calidad de servicio	60
Tabla 21: Correlación de spearman entre ejecución estratégica y la necesidad del usuario	61
Tabla 22: Correlación de spearman entre inserción estratégica y la expectativa del usuario	62

ejecución estratégica y la necesidad del usuario

Tabla 23: Correlación de spearman entre la misión estratégica y el servicio accesible

63

INDICE DE FIGURAS

Figura 1:	variable Planeamiento estratégico	50
Figura 2:	dimensión Ejecución estratégica	51
Figura 3:	dimensión Inserción estratégica	52
Figura 4:	dimensión Misión estratégica	53
Figura 5:	variable Calidad de servicio	54
Figura 6:	dimensión calidad de producción	55
Figura 7:	Dimensión productividad logística	56
Figura 8:	Dimensión tiempo de producción	57

Resumen

Presente estudio es de tipo aplicado, de diseño no experimental, el nivel descriptivo correlacional cuyo objetivo Determinar la relación del Planeamiento estratégico con la calidad de servicio en el hospital de Chancay, 2018.

Estuvo compuesto con una población de 80 usuarios, se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, llegando encuestar a 80 usuarios del hospital de chancay el instrumento de recolección de datos que cuestionario tipo Likert con 18 preguntas. Para análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial y que procesado en el spss v. 22. Se obtuvo los resultados que evidenciaron la relación significativa entre ambas variables, según la correlación $r= 0.567$ con un $p= 0.000$ ($p < 0.05$). De acuerdo el contraste de hipótesis se llegó a la conclusión: como resultado se determinó que existe relación entre el Planeamiento estratégico con la calidad de servicio en el hospital de Chancay, 2018.

Palabra claves:

Planeamiento estratégico, calidad de servicio, servicio accesible, ejecución estratégica

Abstract

The present study is of the applied type, of non-experimental design, the correlational descriptive level whose objective is to determine the relationship of strategic planning with the quality of service in the Chancay hospital, 2018.

It was composed of a population of 80 users, simple pro ballistic random sampling was used, surveying 80 users of the chancay hospital and the instrument of data collection with a Likert questionnaire with 18 questions. For data analysis, descriptive and inferential statistics were used and processed in the spss v. 22. We obtained the results that showed the significant relationship between both variables, according to the correlation $r = 0.567$ with a $p = 0.000$ ($p < 0.05$). According to the hypothesis contrast, the conclusion was reached: as a result, it was determined that there is a relationship between strategic planning and the quality of service in the Chancay hospital, 2018.

Keyword:

Strategic planning, quality of service, accessible service, strategic execution

I. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

Las nuevas tecnologías que ofrecen en las instituciones, son los resultados que actualmente en global, es muy considerado como tema primordial el enfoque en el planeamiento estratégico y calidad de servicio.

Las organizaciones hospitalarias a nivel global son importante a ese movimiento globalizado; sin embargo, en el planeamiento estratégico y calidad de servicio. Por ejemplo, la fidelización no puede enfocarse bajo un sentido comercial, pues no son clientes comerciales, son ciudadanos de un país que tienen derechos y obligaciones que cumplir; por tanto, demandar un servicio hospitalario, influye inequívocamente la confianza que tenga el ciudadano en la institución estatal hacia la cual se dirija, en función de hacer efectiva su ciudadanía.

Haciéndose indiscutible bajo la realidad constitutiva y organizativa del estado, el fundamental cumplimiento y orientación de las instituciones públicas a satisfacer las demandas y necesidades de los ciudadanos; situación que, en efecto, involucra a los hospitales en todo el Perú. El planeamiento estratégico y calidad de servicio; en este caso de la comunidad Chancayana, es importante que este orientado a generar confianza, reputación, respaldo y el desarrollo de los habitantes que conforman su jurisdicción, promoviendo y cumpliendo con las funciones para lo cual fue concebida.

En el Perú, las instituciones públicas como los hospitales, en muchas ocasiones se ven afectadas por fallas a nivel organizacional. Ya que el personal no se encuentra adecuadamente informado de lo que sucede dentro de la organización, como, por ejemplo: desconocen los objetivos, visión y misión de la institución, los progresos y mejoras en la misma, las normas o pautas a seguir para brindar un mejor planeamiento estratégico y calidad de servicio. Y en un mundo tan competitivo como en el que actualmente estamos viviendo, resulta de total importancia que las entidades se preocupen de la percepción que sus usuarios tienen de las mismas.

La comunidad Chancayana de las instituciones públicas en nuestro País, en su mayoría, no reconocen ni identifican el planeamiento estratégico y la calidad de servicio, debido a las experiencias negativas que generan opiniones desfavorables, además del poco conocimiento de las actividades, funciones o gestiones que realizan las instituciones.

El hospital de Chancay tiene como Misión: brindar servicios públicos oportunos, en el marco de una gestión moderna y promotora de la participación ciudadana en la búsqueda de su desarrollo integral, que fomenta los valores, la seguridad, la identidad cultural y el bienestar de la población, basada en principios democráticos en una cultura de derechos , deberes ciudadanos; y como visión: promover del desarrollo integral, seguro, líder como modelo de gestión del hospital, que atiende prioritariamente a los sectores más vulnerables, consolidando la prestación de servicios de calidad, con personal altamente motivado, calificado.

En el Hospital de Chancay , según el diagnóstico de su indicador FODA, se pudo visualizar e identificar los problemas y deficiencias que existen en la Institución, y que afectan directamente al planeamiento estratégico y calidad de servicio, como por ejemplo: en la atención de la comunidad de Chancay en la hora de sacar su cita del SIS, Ausencia de programas de capacitación a los servidores públicos en el tema diario y alta rotación del personal en algunas áreas del hospital ; deficiencia en el clima organizacional en el personal, que se refleja en deficiencias en el trabajo en equipo, en falta de comunicación entre el jefe y sus empleados; base de datos desactualizadas en algunas áreas del hospital ; bajas perspectivas laborales de los servidores relacionadas principalmente con incentivos percibidos; entre otros.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

1.2.1 Antecedentes

Antecedentes Nacionales

Guia(2017) el objetivo es determinar el nivel de relación entre la gestión inventarios y la satisfacción del cliente en la empresa Archi. Tiene un diseño descriptivo, no experimental, con enfoque cuantitativo, en el cual la muestra es de 56 clientes de la empresa Archi. Validaron los instrumentos y se consiguió la validez y confiabilidad, mediante la técnica del alfa de Cronbach; la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento fue un cuestionario en la escala de Likert para las variables en estudio. Por ello, mediante la prueba de Rho de Spearman, se demostró un nivel de significancia (bilateral) de 0,00 menor a 0,05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asimismo posee un nivel de relación 0,719; lo que nos señala una correlación positiva alta. En la presente investigación se llegó a la conclusión de que existe una relación positiva considerable entre las variables Gestión de Inventarios y Satisfacción del Cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

Gutiérrez(2016) es de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, donde el objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio desde la perspectiva de los clientes de la empresa Bosst Packing S.A.C. Lurigancho-Chosica 2016. La población es de 172 clientes de la empresa, una muestra de 350 y mediante la fórmula se obtuvo los 172, a quienes se les empleó una encuesta en base a un cuestionario. Luego se usó el software SPSS, donde se utilizó la estadística descriptiva, Además, los resultados estadístico mediante la prueba Rho Spearman en la contrastación de hipótesis entre las variables se logró una correlación moderada en un 0.635, lo cual demuestra que una Gestión Administrativa poco clara sin planificación conlleva a que la empresa tenga una mala calidad de servicio.

Cirado (2014), en su tesis que lleva por título “Gestión Administrativa Y La Calidad De Servicio Al Cliente, En El Colegio Químico Farmacéutico De La Libertad – Trujillo” estableció el objetivo general de establecer cómo se relacionan las variables gestión administrativa y calidad del servicio al cliente en

una escuela de educación superior de la ciudad de Trujillo. La metodología es de tipo aplicada, de diseño no experimental transaccional y de nivel correlacional mediante la aplicación de dos cuestionarios de preguntas –uno sobre gestión administrativa y otro sobre calidad de servicio (SERVQUAL)- en una encuesta aplicado de una muestra de 91 agremiados de la escuela en estudio. Finalmente, se identificó la siguiente conclusión: la gestión administrativa y la calidad del servicio en una escuela de educación superior de la ciudad de Trujillo se relacionan con un coeficiente $Rho=0,488$ y un nivel de $Sig=0,000$.

Asencios (2014) en su tesis de licenciatura “Gestión administrativa y Atención al usuario productor de eventos culturales de la subgerencia de artes escénicas e industrias culturales de la Municipalidad Metropolitana de Lima 2014” establece el objetivo general de determinar la relación entre la Gestión administrativa y Atención al Usuario productor de eventos culturales de la subgerencia de Artes Escénicas e industrias Culturales de la Municipalidad Metropolitana de Lima 2014. Su investigación cuantitativa y un diseño de investigación No experimental de corte transversal, el tipo de estudio fue básica, con un método hipotético deductivo. Finalmente, concluyo que existe una correlación positiva considerable de 0,750 Esta investigación nos permite comprender la relación que tiene la gestión administrativa con la atención al usuario productor de eventos culturales y que esta relación se puede fortalecer en función a la calidad del servicio y la eficiencia esto se apreciaría en el total de solicitudes atendidas, lo cual mostraría la eficiencia en la atención al contribuyente.

León (2014), en su tesis que lleva por título “Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio De La Empresa JAE Electricidad S.A.C. – 2013 el objetivo general de establecer la correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de electricidad en el año 2014. La metodología es estableció de acuerdo a la investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental transaccional y de nivel correlacional mediante la aplicación de dos cuestionarios de preguntas –uno sobre gestión administrativa y otro sobre calidad de servicio- mediante una encuesta en un censo conformado por 50 trabajadores de la empresa objeto de estudio. Finalmente, se identificó la

siguiente conclusión: existe una correlación del 49,246% ($Rho=0,492$) significativa ($Sig=0,000$) entre las variables objeto de estudio de la investigación referida.

Merino (2014) "Gestión administrativa y calidad de servicio en la estación de servicio la chira del distrito de chorrillos lima 2014", Tuvo como objetivo identificar la relación entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicios. Para el tipo de estudio descriptivo correlacional, diseño no experimental, la población fue de 20 trabajadores. La técnica utilizada la encuesta y el instrumento elegido el cuestionario, la validez de su contenido. En cuanto al nivel de correlación de spearman es $r = 0,679$ y significancia de $=,000$ por lo cual su nivel de correlación es alta y si existe relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa. En conclusión se Identificó la relación desfavorable de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Estación de Servicios de Chira.

Antecedentes Internacionales

QUERO (2013) En su tesis titulado "estrategias de marketing interno para el mejoramiento de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa greif Venezuela, C.A. el objetivo es plantear estrategias de marketing interno para el mejoramiento de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa Greif Venezuela, C.A. el trabajo de investigación se realizó bajo los lineamientos metodológicos de un proyecto factible, el diseño de campo, se sugerido la solución variable al problema actual en la empresa Greif Venezuela, C.A. el aumento de esta investigación. Se diseñaron tres fases metodológicas: la primera consistió en el diagnóstico de la situación actual de la empresa en estudio, por lo que trabajar con una población representada por la totalidad del personal (20 personas)de la empresa de estudio; a quienes aplicó el instrumento de recolección de información, basado de un cuestionario con escala de Lickert, a fin de poder darle cumplimiento a los objetivos específicos, como técnica e instrumento de recolección de información se aplicó una encuesta apoyada en un cuestionario conformada por diecisiete (17) ítems. Para darle cumplimiento a la segunda fase metodológica. En conclusión se aplicó una matriz FODA que permitió identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la empresa. Una vez tabulado los resultados, se presentó el

desarrollo de la tercera fase metodológica, lo cual consistió en el desarrollo de la propuesta basada en el diseño de estrategias de marketing interno que contribuyo al mejoramiento de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes.

Ortiz (2015). "Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras". Tesis para optar el título de Licenciado en Administración Universidad Militar Nueva Granada de Colombia. El fin general fue proyectar una proposición de mejora, para la índole en la prestación al usuario en Bancolombia S.A., Buenavista, que admita incrementar la implicación en la plaza financiera por la prioridad e identificación entre las organizaciones financieras del departamento; alcanzando diferenciación entre las entidades financieras por el magnífico servicio realizado al usuario. La metodología fue de tipo cualitativa, de investigación inductiva. Concluyó, que realizar un buen servicio al cliente influye en obtener en un alto nivel de satisfacción del cliente, y por consiguiente se afirma que los objetivos planteados se realizaron satisfactoriamente, asimismo, Por lo tanto, al enriquecer una proposición con rumbo a la prestación brindada al cliente, los periodos de estancia en atención por consultoría e indagación gestionada en un 10%, entretanto que la rapidez de los colaboradores en un 15%. Por otro lado, se ha informado el acrecentamiento en el uso de los medios electrónicos.

Loza (2016), en su tesis que lleva por título "La Gestión Administrativa Y La Calidad De Los Servicios En El Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Mera" objetivo estableció identificar si existe correlación en la gestión administrativa y calidad de servicio ofrecido a las personas que acuden al GAD del Cantón – Mera. La metodología es estableció de acuerdo a la investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental transaccional y de nivel correlacional mediante la aplicación de dos cuestionarios de preguntas –uno sobre gestión administrativa y otro sobre calidad de servicio- en encuestas a una muestra de 333 cliente o usuarios del GAD. Finalmente, se identificó la siguiente conclusión: se evidencia una correlación significativa ($Rho=0,563$ Sig.=0.000) en la gestión administrativa y calidad de los servicios ofrecidos a personas que acuden al GAD del Cantón – Mera.

García (2015), en su tesis que lleva por título “La Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Calidad Del Servicio De La Empresa De Transporte De Pasajeros Flota Bolívar” estableció describir la relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio de una empresa transportista de Quevedo en Ecuador. La metodología es estableció de acuerdo a la investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental transaccional y de nivel correlacional mediante la aplicación de dos cuestionarios de preguntas –uno sobre gestión administrativa y otro sobre calidad del servicio- mediante encuestas en un censo conformado por 58 trabajadores de la empresa objeto de estudio. Finalmente, se identificó la siguiente conclusión: la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de los servicios que ofrece una empresa transportista de Quevedo en Ecuador, de acuerdo a un $Rho=0,729$ de $Sig.=0.000$.

Local:

Barrenechea(2017)El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Lavandería Brajan - Distrito De San Juan De Lurigancho - Año 2016. La metodología de la investigación se desarrolló de acuerdo al tipo aplicado, de diseño no experimental transversal de nivel descriptivo correlacional en un censo de 35 trabajadores a los que se les aplico los cuestionarios de gestión administrativa y calidad de servicios. La data recolectada se procesó en el programa SPSS 22 y se concluyó que existe una relación significativa del 37,2% entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ($Rho=0,372$; Significación bilateral= $0,028$).

Ascencio(2016) La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, donde el objetivo general fue Identificar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario del área de tramite documentario de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2016. La población de estudio estuvo conformada por 350 usuarios y la muestra fue de 172 usuarios de la gerencia de trámite a quienes se les empleó una encuesta en base a un

cuestionario. Luego se procesó la información recopilada en el software SPSS. Además, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico mediante la prueba Rho Spearman en la contrastación de hipótesis entre las variables se logró una correlación moderada en un 0.758, lo cual demuestra que una inadecuada gestión administrativa conlleva a que los trabajadores desarrollen su trabajo de forma ineficiente, generando una mala calidad en el servicio.

Layme(2017)El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Lavandería Brajan - Distrito De San Juan De Lurigancho - Año 2016. La metodología de la investigación se desarrolló de acuerdo al tipo aplicado, de diseño no experimental transversal de nivel descriptivo correlacional en un censo de 35 trabajadores a los que se les aplicó los cuestionarios de gestión administrativa y calidad de servicios. La data recolectada se procesó en el programa SPSS 22 y se concluyó que existe una relación significativa del 37,2% entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ($Rho=0,372$; Significación bilateral= $0,028$). Asimismo, las dimensiones planeación y organización también se relacionan con la calidad de servicio; mientras que, la dirección y el control no se relacionan con la calidad de servicio de la empresa.

Machuca (2014) en su tesis titulada de licenciatura “Clima organizacional y su relación con la satisfacción del cliente en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima, 2014” establece el objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en el Instituto Nacional de Oftalmología Lima – Periodo 2014. Se utilizó la investigación cuantitativa y un diseño de investigación No experimental de corte transversal, el tipo de estudio fue básica sustantiva descriptiva y correlacional, con un método descriptivo – hipotético. Finalmente, concluyo que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente hallándose $p=0.000$ con un nivel de significativa 0,05, y un nivel de relación de 0,672; lo cual indica que la correlación es alta. Este estudio nos permite comprender la relación que tiene el clima organizacional en la satisfacción de los clientes y mediante esta relación se puede mejorar el clima organizacional realización estrategias focalizadas, manejo de administración de tiempos, actividades recreativas para la liberación

de estrés del personal para revertir la percepción de los pacientes y lograr su satisfacción.

Casas (2017) la tesis titulada “Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción del cliente en la Empresa Wilcam, Distrito Breña, 2017” tuvo como Objetivo General Determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Wilcam, Distrito Breña, Lima 2017, tuvo una población de 50 clientes y con una muestra de 30 clientes por ser un muestreo disponible. Los datos fueron recolectados a través de la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario conformado por 25 preguntas. Recolectados los datos se procesaron mediante el programa SPSS V. 24. la prueba de Rho de Spearman, se demostró un nivel de significancia (bilateral) de 0,00 menor a 0,05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asimismo posee un nivel de relación 0,867; lo que nos señala una correlación positiva alta.

Santos, E. (2014). Cultura organizacional y la calidad de atención al cliente del banco de crédito del Perú sede Lima cercado-2014. La muestra 75 trabajadores del BCP. Reunir los datos que se aplicó un cuestionario graduado en la escala dicótoma, que previamente lo valido y probo su confiabilidad mediante el KR-20. El diseño de la investigación corresponde a una correlacional. Después de obtener resultados arribo a la siguiente conclusión: encontró un alta correlacional (Rho de spearman 0,987) entre la cultura organizacional y la calidad de atención al cliente BCP De lima cercado-2014. Esta investigación se ve que la variable cultura organizacional es semejante a la variable de la actual investigación y en aportación en alumbrar la superación de la investigación.

Chávez (2017) El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes minoristas de la empresa Jilin Eximport, Cercado de Lima 2017, la metodología empleada para la elaboración de esta tesis fue el cuantitativo. Se siguió el modelo de la investigación de tipo aplicada y de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo representada por 35 clientes fidelizados de la empresa Jilin Eximport en el año 2017. La técnica e instrumentos de investigación empleado fue la

encuesta y el cuestionario, respectivamente. Se llegó a la conclusión de que la calidad de servicio tiene una correlación altamente significativa con la satisfacción de los clientes minoristas de la empresa Jilin Eximport, del mercado de Lima (Rho de Spearman = 0.746, Sig. (bilateral) = 0.000 < ($p = 0.01$)); ; lo que nos señala una correlación positiva alta. En la presente investigación debido a que las dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y precio contribuyen de forma positiva en la calidad del servicio y por lo tanto en la satisfacción de los clientes.

1.3. Teorías relacionadas al Tema

1.3.1. planeamiento estratégico

Chiavenato (2011) define el siguiente concepto: “La planeación estratégica es la evolución que nos ayuda a trabajar, al pronunciar y realizar las estrategias de la institución con la intención para interponer, según su labor en la misión” (p.25). Según nuestro autor organización la planificación estratégica es el pilar fundamental de toda organización.

Drucker (2010) define el siguiente concepto: “La planeación estratégica considera que es un desarrollo constante, demostrar en la inteligencia muy espacioso posible del futuro requerido, que se emplea para tomar determinación en el presente” (p.123). Para el autor la planeación estratégica es el desarrollo en que la ocupación en la imaginación, constantemente mirando la casualidad expectativa en el futuro.

Para Chiavenato (2013) define: “Organización es el sistema técnico de las relaciones que deben existir entre las funciones. Nivelación y labor con la pieza fundamental y personas en una institución” (148-149). Las instituciones es poner los objetivos se halla planteado para conseguir resultados: generar utilidades (empresas en general).

Chiavenato (2012) define el siguiente concepto: “una organización es un procedimiento de funciones conscientemente coordinadas, formada por dos o

más personas, cuya cooperación mutuo principal para existencia de aquella” (p.81). Es definitiva organizar es determinar todas las actividades, desempeñar o tareas que se desarrollan en una empresa, agrupándolas en diferentes áreas, a la cual se le asignara un líder.

1.3.1.1. Planificación Estratégica

Idalberto Chiavenato (2011) “planificación estratégica fundamentos y aplicaciones “manifestó La planeación estratégica es lo para ejecutar las estrategias de la organización aplicarla, según su misión” (p.25). Mediante la planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones el autor presenta todas las etapas del proceso de la planeación estratégica hasta el resultado final, y sirve como manual para elaborar el plan estratégico de las organizaciones.

1.3.1.2. Dimensiones e indicadores de Planeamiento Estratégico

A Ejecución Estratégica

Matilla (2008) define: “La ejecución, se ha obtenido la sensación que el principio de que la estrategia se extenderá y se puede adaptar la cúpula directiva y en dirección en derivar y que defiende la contraria” (p.52).

Kaplan y Norton (2008) define: “Para ejecutar la estrategia es necesario ejecutar simultáneamente y de manera coordinada un portafolio de iniciativas. El sistema de presupuesto tradicional se focaliza en los recursos suministrados” (p.27).

Indicadores

Cúpula directiva

Fernández (2010) define que “las cúpulas directivas sobre la mejor forma de gestionar el negocio para determinar el comportamiento de la empresa que adopten los trabajadores “(p.31).

Portafolio iniciativa

Jaller (2000) define que: “Un portafolio es un conjunto de proyectos con característica comunes o pertenecientes a las áreas temáticas ya determinada por el instituto como lineamiento básico para las negociaciones de la cooperación” (p.8).

3.-Sistema de presupuesto

Martner (2004) define que: “Expedita ejecución del presupuesto. El administrador del programa debe de conocer la suma de recursos financiero” (p.85).

B Inserción Estratégica

Coque y Pérez (2000) define que: “La mejora de la gestión pasa por la introducción de nuevas herramientas como la dirección estratégica, el aprendizaje de buenas prácticas de las otras empresas de inserción y comparación con empresas” (p.238).

Saldívar (2007) define que: “La inserción estratégica en los mercados nacionales e internacionales, la competitividad y cohesión social. Obtendrá rentabilidad económica y comunitario que esperar obtener” (p.234).

Indicadores

1.-Dirección estratégica:

Fred R. David 2003) Se define: “El arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones que permitan una empresa” (p.5).

2.-Cohesión social:

Lang (2009) se define: “Comparte con el derecho humanos la preocupación por un mayor bienestar de la humanidad en la unión comunitario” (p.37).

3.-Competitividad:

Porter (2009) se define: "La competitividad trata sobre el papel de la ubicación en la competencia"(p.8-9).

C Misión Estratégica

Carrión (2007) define: "La misión suele ser algo más concreto. Tiene que ver con la razón de ser de la empresa (la ventaja competitiva)" (55).

Editorial Vértice (2008) La misión de la empresa cuya definición tiene mucho que ver con el negocio (actividad productiva) de la misma. La misión de la organización establece la vocación de la empresa para enfrentar retos determinados de la organización con el aspecto emocional (p.40).

Indicadores

1.-Ventaja competitiva

Cegarra (2017) define que: "La ventaja competitiva de las empresas aparece de la utilización de recursos valiosos, presente a largo plazo que se pueden aprovechar para la organización." (p.25).

2.-Aspecto emocional

López (2007) define que: "El aspecto emocional ocupa un lugar importante, ya que las dimensiones ligadas a los sentimientos hacen que la empresa sea competitividad" (p.29).

3.-Actividad productiva

García (2015) define que: "Es muy importante que la empresa cumpla con los plazos previstos, toda vez que la empresa que contrata un determinado producto o servicio programa su actividad productiva en función de los plazos de entrega que le han sido comunicados por parte del suministrador." (p.170).

1.3.2. calidad de servicio

Ruiz (2011) define que: “El objetivo con respecto a la calidad de servicio es despertar la curiosidad del usuario para que se acerque al establecimiento, el uso de sus servicios” (p. 119).

El autor nos dice es preferible garantizar la plena satisfacción de sus clientes en el exterior e interior de la empresa.

Ruiz (2011) define que: “La calidad de servicio hace referencia al grado de apreciación que tiene el usuario sobre la entidad” (p .180).

Llorens y Fuentes (2001) citado por Ruiz (2011) define que: “La calidad es la perspectiva del usuario al momento de recibir el servicio.” (p .180).

Según tejada y Hernández (2014) define que: “en una empresa que trabaja respetando la filosofía de la calidad de servicio, el protagonista principal es el cliente” (p.99). Como manifiestan en la retroalimentación la autora, la calidad de servicio se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción del servicio.

Halvadia y Sharma (2015) señalan que:” La calidad del servicio es un factor importante en la diferenciación de la oferta de servicios” (p.30). el autor no dice: que la calidad de servicio es primordial para organización.

Tejada y Hernández (2014) manifiesta: “La calidad percibida está determinada por la mayor utilización de unos u otros está influida los esfuerzos promociones, los gustos del consumidor y el grado de información del mismo.

Tejada y Hernández (2014) agregan: “La calidad percibida es definida como el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia global de un servicio “(p.125). Los consumidores opinaran si el servicio que se le ofrecido, estará satisfecho lo que ellos buscan para así recomendar.

Tejada y Hernández (2014) “la calidad percibida por los clientes es el proceso de evaluación en el cliente compara la experiencia del servicio con determinada experiencia previas” (p.126). Para los autores ven que el consumidor ve el comportamiento de la calidad de servicio de la organización

que siempre van a consumir con la otra empresa.

1.3.2.1. Calidad Servicio

Según el autor López (2013) concluye que:

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para poder interpretar las necesidades y expectativas de sus usuarios y así poder ofrecerles, un servicio accesible. (p.36).el autor nos dice para tener una buena calidad de servicio, primero ver sus necesidades un producto o servicio, para si la empresa tenga ventaja competitiva.

1.3.2.2. Dimensiones e indicadores de Calidad de Servicio

A Necesidades del Usuario

Editorial Elearning (2008) define que: “Las necesidades del cliente va referido a una calidad de servicio, La percepción de la calidad varia de un cliente a otro, y no es la misma para el comprador” (p.17).

Bernad (2014) define que: “Las necesidades de información de los usuarios. El cauce habitual de comunicación directa con los usuarios, generalmente que responden a la idea previa que tiene el investigador sobre la satisfacción del usuario “(p.59).

Indicadores

1.-Satisfacción del usuario

Rial (2007) define que: “La satisfacción de los usuarios de servicios proporciona una medida legitima de la capacidad de la organización para dar cuenta de sus necesidades” (p.93).

2.-Comunicación directa

Grönroos (1994)define que: “La comunicación directa es una comunicación masiva, aunque personalizada, que está dirigida a destinatarios con nombre y apellidos” (p.153-154).

3.-Percepción de la calidad

Ruiz y Grande (2006) define que: “la percepción de la calidad es de un producto tangible, cuyas características suele ser consensuadas y especificadas, evaluar la percepción de la calidad de un servicio” (p.55).

B Expectativas de usuario

Gosso (2010) define que: “determinar el desempeño para recibir los clientes en la prestación de un servicio, conforman sus expectativas. Estas expectativas están compuestas por estructural y emocional, sobre como sentir la experiencia del servicio” (p.78).

Cubillo y Cerviño (2008) Nos quiere decir: “las expectativas del de sus clientes administrando las promesas que hacen, prestando de forma fiable el servicio ofrecido” (p.45).

Indicadores:

1.-Prestación de servicio

Editorial Vértice (2008) define que: “Prestar servicio orientado al cliente, una vez precisadas las normas de calidad” (p.98).

2.-Fiable

Seto (2004) define que: “La fiabilidad, la capacidad la prestación del servicio para ofrecer de manera cuidadosa y fiable.” (p.23).

3.-Experiencia en el servicio

Seto (2004) define que: “La marca contribuye al sentido de la marca, pero no con tanta fuerza como la verdadera experiencia que tiene el cliente con la empresa”(p.81).

C servicio accesible

Office of Government Commerce(2010) define que: “La fiabilidad y capacidad de mantenimiento son factores de la disponibilidad del servicio, los clientes les importa es si puede utilizar o no el servicio” (p.191).

Armario(2004) define que: “Facilidad para contactar y permitir a la empresa. podrá incorporar los aspectos que el proveedor del servicio de los horarios apropiados para el cliente para así tener más responsabilidad en la organización”(p.22).

OECD Publishing(2014)define que: “La accesibilidad de los servicios públicos puede ser considerada como un criterio, para crear y diseñar canales de distribución y de comunicación consecuentes y garantizar la equidad y la imparcibilidad en el suministro y distribución”(p.248).

Indicadores

1.-Disponibilidad en el servicio

Office of Government Commerce(2010)define que: “Disponibilidad de un servicio es el atributo que el usuario percibe con mayor facilidad” (p.36).

2.-Responsabilidad en la organización

Perdiguero y García (2005) define que: “La responsabilidad en las relaciones con los trabajadores y sobre la organización y calidad de trabajo” (p.19).

3.-Garantizar la equidad

Seto (2004) Define: “la teoría de la equidad es la satisfacción han utilizado como estándar de comparación en lo que el consumidor por el precio del producto” (p.57).

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y la calidad de servicio

en el hospital de Chancay, 2018?

1.4.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la ejecución estratégica y la necesidad del usuario en el hospital de chancay, 2018?

¿Qué relación existe entre la inserción estratégica y la expectativa del usuario en el hospital de chancay, 2018?

¿Qué relación existe entre la misión estratégica con el servicio accesible en el hospital de chancay, 2018?

1.5 justificación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) define que “la justificación de la investigación el por qué manifestar las argumentos, que debe de tener la justificación para demostrar el estudio en esencial” (p.40).

1.5.1. Justificación economía

El propósito de esta investigación es implementar resultado a la problemática de la gestión por competencias necesarias que la institución sector salud, hospital de chancay se encuentra en la necesidad de mejorar la calidad de servicio dentro del hospital. El estudio dará a conocer de qué manera se relaciona con el su planeamiento estratégico en la calidad de servicio así genero una mejor estabilidad económica para el hospital y así pueda obtener una rentabilidad.

1.5.2. Justificación social

En el aspecto social esta investigación beneficiará a la comunidad de chancay del hospital de chancay, es una entidad pública que necesita averiguar y modernizar la evolución permitir los resultados deseados, por los médicos, enfermeras y dirección administrativa estén expuesto y por eso aligerar las meta que día a día entrega, trasladar la seguridad en el entorno demostrando en sus obligaciones, bondad, igualdad, deber y capacidad.

1.5.3. Justificación de la práctica

Que la investigación sea uso como elemento de informe y soporte a las instituciones del estado en el cual la problemática sea semejante. El estudio asimismo tendrá el dominio a beneficiarse por ciudadanos que quieren informase en las materias y instituciones que averiguar las conclusiones y aclaración la razón a la misión en la capacidad y su obligación con los usuarios.

1.5.4. Justificación teórica

De acuerdo a esta investigación se obtendrá los resultados como consecuencia que favorecerán al hospital de chancay, 2018, fundamentarse los estudios y recopilación de material teórico, demostrar en sus teorías que los fundamentan, contribuyendo haría crecer la investigación y ayudar a la mención de investigaciones siguientes adquiriendo lograr sobre los argumentos relacionados en el campo de la planeamiento estratégico, así como la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos durante el proceso de aprendizaje universitario en temas como, estrategias de liderazgo, en segmentación, etc.

1.5.5. Justificación metodológica

El tipo de investigación utilizado del presente estudio es aplicada, ya que se va mostrar la descripción minuciosa y detallada sobre la incidencia de la gestión en competencia en la generación de la calidad de servicio. De acuerdo a la naturaleza del estudio, presenta un diseño no experimental, ya que no hay manipulación deliberada de las variables de la investigación.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

H1: Existe relación, entre el Planeamiento estratégico y la calidad de servicio en el hospital de Chancay, 2018

H0: No existe relación, entre el Planeamiento estratégico y la calidad de servicio en el hospital de Chancay, 2018

1.6.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación, entre la ejecución estratégica y la necesidad del usuario en el hospital de Chancay, 2018

H0: No existe relación, entre la ejecución estratégica y la necesidad del usuario en el hospital de Chancay, 2018

H1: Existe relación, entre la inserción estratégica y la expectativa del usuario en el hospital de Chancay, 2018

H0: No existe relación, entre la inserción estratégica y la expectativa del usuario en el hospital de Chancay, 2018

H1: Existe relación, entre la misión estratégica y el servicio accesible en el hospital de Chancay, 2018

H0: No existe relación, entre la misión estratégica y el servicio accesible en el hospital de Chancay, 2018

1.7. Objetivos de la Investigación

1.7.1. Objetivo general.

Determinar la relación del Planeamiento estratégico y la calidad de servicio en el hospital de Chancay, 2018

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la relación la ejecución estratégica y la necesidad del usuario en el hospital de Chancay, 2018

Determinar la relación la inserción estratégica y la expectativa del usuario en el hospital de Chancay, 2018

Determinar la relación la misión estratégica y el servicio accesible en el hospital de Chancay, 2018

II. METODOLOGÍA

2.1. Diseño de Investigación.

2.1.1 Diseño De Investigación

La presente investigación tiene un diseño no experimental y de corte transversal, no se manipulará deliberadamente las variables de investigación, es decir, no cambiara el resultado que haga que la presente tesis sea

fraudulenta.

Alfaro (2012), menciona que: Responde a las preguntas: ¿qué cambios y modificaciones se han producido?, ¿qué mejoras se han logrado?, ¿Cuál es la eficiencia del nuevo sistema?, etc. En este nivel se aplica un nuevo sistema, modelo, tratamiento, programa, método o técnicas para mejorar y corregir la situación problemática, que ha dado origen al estudio de investigación (p.16).

Hernández (2010) El diseño es de corte transversal, “ya que su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, fue como tomar una fotografía de algo que sucedió” (p.151).

2.1.2. Tipo De Investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), menciona que: “La investigación aplicada también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren durante la investigación, sirve para tomar decisiones y establecer políticas.” (p.180).

La investigación será de tipo aplicada porque el resultado sirve como una fuente de información en la toma de decisiones, para la utilización adecuada de la planificación estratégico con miras a establecer relaciones redituables con la comunidad en un largo plazo.

2.1.3. Nivel de Investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional, porque se requiere conocimientos de la teoría y los métodos de investigación, para realizar el análisis resaltando la influencia que existe por parte de la variable independiente sobre la variable dependiente.

Berna, Salabarieta, Sánchez & Salazar (2006) sostiene que “la investigación descriptiva es la capacidad de seleccionar las característica fundamentales de objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categoría o clases de ese objetivo” (p.112).

Según Solvey (2012) define correlacional como:” Este tipo de estudios

tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables. Permitir saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas (p.53).

2.1.4 Diseño de investigación

El diseño que se utilizará en la presente investigación es de tipo no experimental – corte transversal, porque se percibirá las variables gestión empresarial y la productividad tal como se da en su entorno para luego recolectar información en un momento determinado.

Según Behar (2008) define que el diseño no experimental “el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo” (p. 19).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) define “transversal por que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 208).

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variables

A continuación, se presenta en la tabla 2.2.1.1 las variables a desarrollar en la presente investigación:

Tabla 1: *Variables en estudio*

variables	
Variable 1	Planeamiento estratégico
Variable	Calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Operacionalización

A continuación, se presenta en la tabla 2.2.2.1 la operacionalización de las variables a desarrollar en la presente investigación.

Tabla 2: *Operacionalización de Variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
Planeamiento estratégico	Chiavenato (2011)“La planeación estratégica es la evolución nos ayuda a trabajar, al pronunciar y realizar las estrategias de la institución con la intención para interponer, según su labor en la misión” (p.25).	Se realizará una encuesta de 9 ítems para medir las siguientes dimensiones: ejecución estratégica, inserción estratégica y misión estratégica.	Ejecución estratégica	Cúpula directiva	1	1.Nunca(N) 2.A veces(AV) 3.Siempre(S)	Ordinal
				Portafolio iniciativa	2		
				Sistema de presupuesto	3		
			Inserción estratégica	Directiva estratégica	4		
				Cohesión social	5		
				Competitividad	6		
			Misión estratégica	Ventaja competitividad	7		
				Aspecto emocional	8		
				Actividad productividad	9		
Calidad de servicio	López (2013) concluye que: Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para poder interpretar las necesidades y expectativas de sus usuarios y así poder ofrecerles, un servicio accesible. (p.36).	Se realizará una encuesta de 9 ítems para medir las siguientes dimensiones: necesidades del usuario, expectativas del usuario y servicio accesible.	Necesidades del usuario	Satisfacción del usuario	10	1.Nunca(N) 2.A veces(AV) 3.Siempre(S)	Ordinal
				Comunicación directa	11		
				Percepción de la calidad	12		
			Expectativas del usuario	Prestación de servicio	13		
				Fiable	14		
				Experiencia en el usuario	15		
			Servicio accesible	disponibilidad del servicio	16		
				Responsabilidad en la organización	17		
				Garantizar la equidad	18		

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

Está conformada por 80 usuarios del Hospital de Chancay, 2018

Fracica (1988) sostiene que "La población es un grupo de las piezas lo cual se relaciona con la investigación" (p.36).

Jany (1994) manifiesta que "La población es la integridad de piezas o individuos que tienen ciertas características semejantes" (p. 48).

2.3.2 Muestra

En la presente investigación se aplicará la muestra censal, ya que se considerará igual a la población (80 usuarios) del Hospital de Chancay, 2018

Ramírez (2004) manifiesta que "La muestra censal es la cantidad que la investigación es valorada como muestra" (p.76).

2.3.3 Muestreo

En la presente investigación se consideró la técnica del muestreo no probabilístico. Ortiz (2003) sostiene que "El muestreo no probabilístico se caracteriza por no basarse en una teoría matemática estadística, sino que depende del juicio del investigador. En relación con el muestreo probabilístico, éste posee ventajas en lo referente a costo y tiempo, pero es más difícil controlar la validez de los resultados" (p.115).

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

2.4.1 Técnica de recolección de datos

2.4.1.1 Encuesta

En la presente investigación se recolectará datos mediante una técnica de encuesta, con el objetivo de tener una mayor información acerca de la opinión de los usuarios del hospital.

Bernal (2010) define que “La encuesta se basa en el cuestionario o grupo de preguntas que se dispone la determinación de lograr información” (p.194).

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

2.4.2.1 Cuestionario

Se realizó un cuestionario que consta de 18 ítems, para luego ser encuestado a los 80 usuarios con el objetivo obtener una información precisa acerca al problema central que afecta el Hospital de Chancay.

Payne (2005) sostiene que “El cuestionario es una lista de preguntas que requieren un sí o un no o respuestas similares, que podemos tener una calificación numérica para lograr los datos sobre que pueden convertirse en puntuaciones numéricas. Su propósito es obtener información sobre un tema especial” (p. 327).

Tabla 3: Estructura dimensional de las variables en estudio

Variable	Dimensiones	Ítems
Planeamiento estratégico	Ejecución estratégica	1-3
	Inserción estratégica	4-6
	Misión estratégica	7-9
Calidad de servicio	Necesidades del usuario	10-12
	Expectativa del usuario	13-15
	Servicio accesible	16-18

Fuente: Elaboración propia

2.4.2.2 Escalamiento de Likert

El cuestionario elaborado con la técnica Likert, consta de 18 preguntas y con diferentes tipos de respuestas como: nunca (N), a veces (AV) y siempre (S)

Gordillo, Medina, & Pierdant, (2012) nos señala que "Una escala Likert es hacer de un cuestionario con preguntas y obtendrá respuesta que nos podrá favorecer" (p. 102).

Tabla 4: Puntuación de los ítems en la escala de Likert

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Nunca	N
2	A veces	Av
3	Siempre	S

Fuente: Elaboración propia

2.4.3 Validez

El cuestionario que se desarrolló, permitió reunir la información obligatorio para obtener los objetivos de la investigación, a su vez fueron sometidos a juicios de tres expertos profesionales en el área de administración.

Dichos expertos fueron:

Tabla 5

Validación de expertos

Nº	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	Dr. Costilla Castillo, Pedro	Aplicable	Administración
Experto 2	Dr. Arce Alvarez, Edwin	Aplicable	Administración
Experto 3	Mg. Casma Zarate, Carlos	Aplicable	Administración

Fuente: Elaboración propia

Bernal, Salavarieta, Sánchez, & Salazar (2006) nos mencionan que "La validez se relaciona con el juicio que se hace respecto del grado en que el instrumento de medición mide lo que debe medir" (p.302).

2.4.4 Confiabilidad

En la presente investigación se aplicó una prueba piloto considerando 32 usuarios que perciben diariamente al Hospital de Chancay para un total de 18 ítems con la finalidad de medir la confiabilidad de nuestro cuestionario a través del Alfa de Cronbach.

Bernal, Salavarieta, Sánchez, & Salazar (2006), nos indican que "La confiabilidad del programa es explicara la coherencia de puntuaciones obtenidas por las mismas personas " (p.302).

Tabla 6: Baremos de confiabilidad

-1 a 0	No es confiable
0 a 0.49	Baja confiabilidad
0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1	Alta confiabilidad
1	Perfecta confiabilidad

Fuente: Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p.217). Metodología de la investigación científica

En la presente investigación se aplicó una prueba piloto considerando 30 técnicos mecánicos de otra organización del mismo rubro "metalmecánica" para un total de 18 ítems con la finalidad de medir la confiabilidad de nuestro cuestionario a través del Alfa de Cronbach.

Tabla 7: Prueba de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

Tabla 8: Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,701	18

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

Interpretación: Según el análisis estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach) el instrumento que mide la variable Gestión empresarial y la Productividad es de 0,701. Es decir, posee una aceptable confiabilidad.

2.5 Método de Análisis de datos

En la presente investigación se utilizó el método cuantitativo con el propósito de estudiar y analizar mediante las hipótesis planteadas. Encomendar al programa estadístico SPSS, versión 23.

Sampieri (2003) sostiene que: "El método cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y acreditar la hipótesis establecidas." (p.10).

Pedroza & Dicoovskyi (2006) señalan que "El SPSS es un software estadístico con grandes propiedades gráficas integradas dentro un mismo sistema, que facilita tanto el análisis estadístico de los datos, como su ilustración gráfica" (p.33)

2.6 Aspecto Ético

El origen ético que se apropiarse en cuenta en actual investigación está detallados en la tabla 9:

Tabla 9

Criterios éticos de la investigación

CRITERIOS	CARACTERISTICAS ETICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los usuarios del hospital encuestados se les explico detalladamente el objetivo y finalidad del estudio a realizar y luego tuvieron intención voluntaria de participar en esta investigación mediante una encuesta realizada cada uno de ellos.
Confidencialidad	Al realizar la encuesta se les informo a los usuarios del hospital que la información brindada por cada uno de ellos será anónima para garantizar la seguridad y protección de su identidad de los participantes.
Observación participante	El investigador asumirá totalmente su responsabilidad con ética los efectos y consecuencia que pueden derivar la intersección con los participantes del objeto de estudio.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012)

2.6.1 Consentimiento informado

Los usuarios encuestados se les explico detalladamente el objetivo y finalidad del estudio a realizar y luego tuvieron intención voluntaria de participar en esta investigación mediante una encuesta realizada cada uno de ellos.

2.6.2 Confidencialidad

Al momento de realizar la encuesta se les informo a los usuarios que la información brindada por cada uno de ellos será anónima para garantizar la seguridad y protección de su identidad de los participantes.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1 Tablas de frecuencias

Variable 1: Planeamiento estratégico

Tabla 10. Frecuencias y porcentajes de la variable planeamiento estratégico

Planeamiento estratégico				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	39	41,5	48,8
	a veces	14	14,9	66,3
	siempre	27	28,7	100,0
	Total	80	85,1	100,0
Perdidos	Sistema	14	14,9	
Total		94	100,0	

Fuente: encuesta realizada al usuario del hospital de Chancay, 2018.

INTERPRETACION: se observó los resultados de la evaluación del planeamiento estratégico desde la percepción de los usuarios del hospital de Chancay, 2018. El 48.8% refiere que el nivel de planeamiento estratégico se encuentra en un nivel “nunca”, el 17.5% indica que se encuentra en un nivel “a veces” y el 33.8% en un nivel “siempre”. Estos resultados también se visualizan en la figura 1.

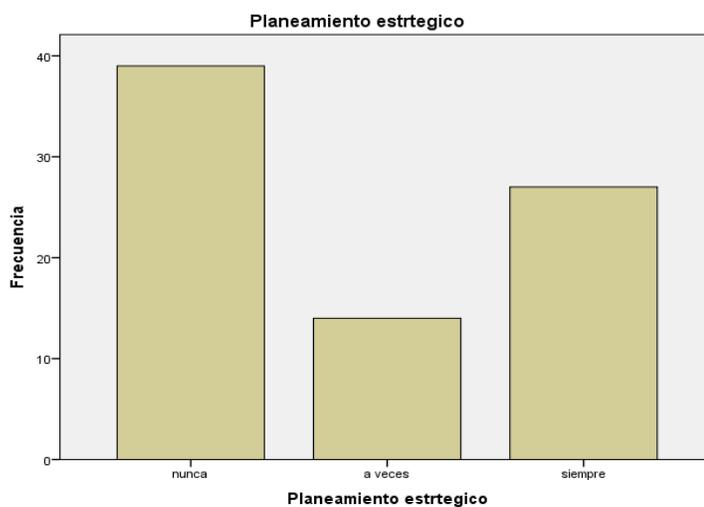


Figura 1. Niveles del planeamiento estratégico hospital de Chancay

Tabla 11. Frecuencias y porcentajes de la dimensión ejecución estratégica

		ejecución estratégica			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	36	38,3	45,0	45,0
	a veces	17	18,1	21,3	66,3
	Siempre	27	28,7	33,8	100,0
	Total	80	85,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	14,9		
Total		94	100,0		

Fuente: encuesta realizada al usuario del hospital de Chancay, 2018.

INTERPRETACION: se observó los resultados de la evaluación en la dimensión ejecución estratégica desde la percepción de los usuarios del hospital de Chancay, 2018. El 45.0% refiere que el nivel ejecución estratégico se encuentra en un nivel “nunca”, el 21.3% indica que se encuentra en un nivel “a veces” y el 33.8% en un nivel “siempre”. Estos resultados también se visualizan en la figura 2.

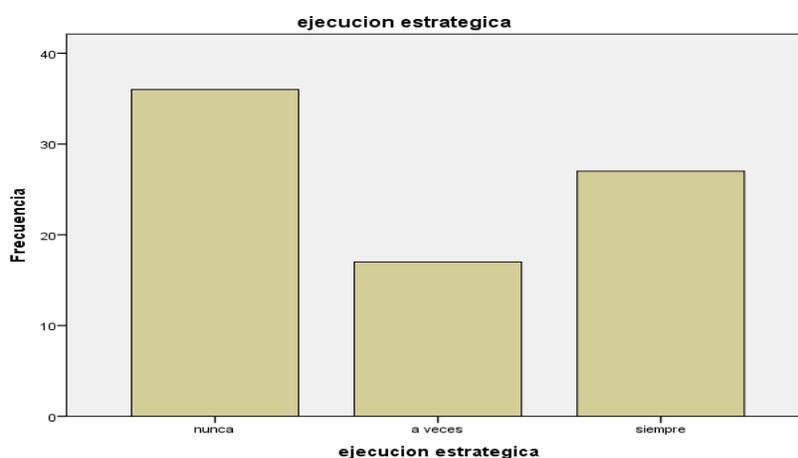


Figura 2. Niveles ejecución estratégica hospital de Chancay

Tabla 12. Frecuencias y porcentajes de la dimensión inserción estratégica

		inserción estratégica			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	37	39,4	46,3	46,3
	a veces	13	13,8	16,3	62,5
	siempre	30	31,9	37,5	100,0
Total		80	85,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	14,9		
Total		94	100,0		

INTERPRETACION: se observó los resultados de la evaluación en la dimensión inserción estratégica desde la percepción de los usuarios del hospital de Chancay, 2018. El 46.3% refiere que el nivel inserción estratégica se encuentra en un nivel “nunca”, el 16.3% indica que se encuentra en un nivel “a veces” y el 37.5% en un nivel “siempre”. Estos resultados también se visualizan en la figura 3.

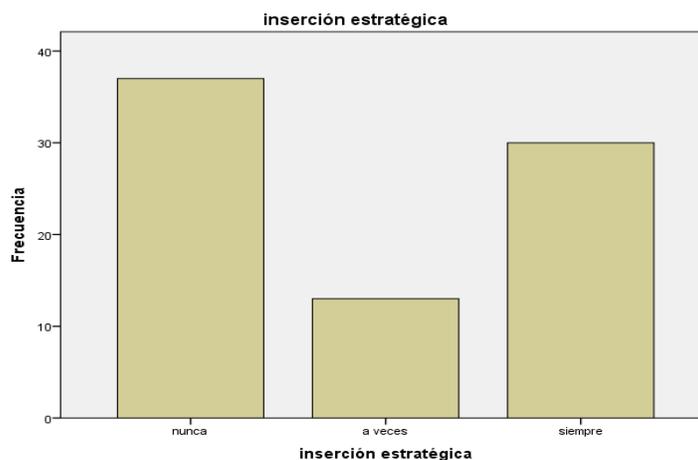


Figura 3. Niveles inserción estratégica hospital de Chancay

Tabla 13. Frecuencias y porcentajes de la dimensión misión estratégica

misión estratégica				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	22	27,5	27,5
	a veces	38	47,5	75,0
	siempre	20	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0

INTERPRETACION: se observó los resultados de la evaluación en la dimensión misión estratégica desde la percepción de los usuarios del hospital de Chancay, 2018. El 27.5% refiere que el nivel misión estratégica se encuentra en un nivel “nunca”, el 47.5% indica que se encuentra en un nivel “a veces” y el 25.0% en un nivel “siempre”. Estos resultados también se visualizan en la figura 4.

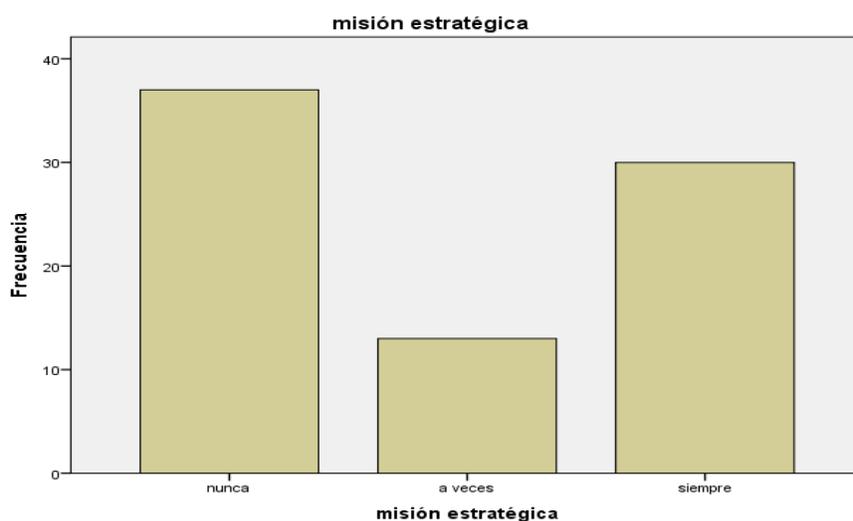


Figura 4. Niveles misión estratégica hospital de Chancay

Variable 2: Calidad servicio

Tabla 14. Frecuencias y porcentajes de la variable calidad de servicio

		calidad de servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	38	40,4	47,5	47,5
	a veces	15	16,0	18,8	66,3
	siempre	27	28,7	33,8	100,0
	Total	80	85,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	14,9		
Total		94	100,0		

INTERPRETACION: se observó los resultados de la evaluación en la variable calidad de servicio desde la percepción de los usuarios del hospital de Chancay, 2018. El 47.5% refiere que el nivel calidad de servicio se encuentra en un nivel “nunca”, el 18.8% indica que se encuentra en un nivel “a veces” y el 33.8% en un nivel “siempre”. Estos resultados también se visualizan en la figura 5.

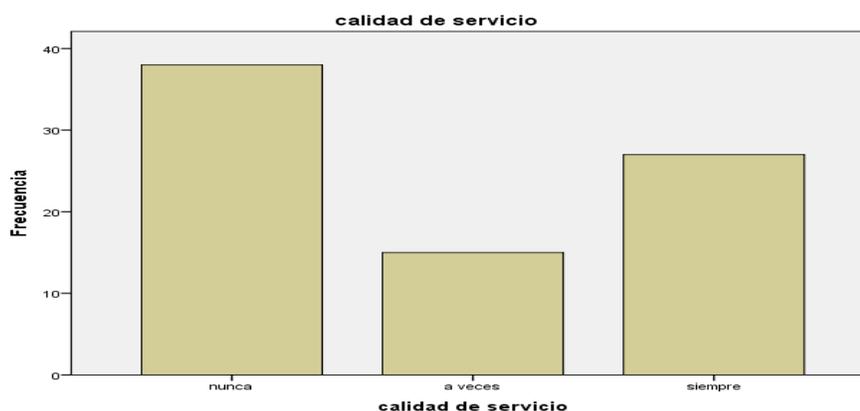


Figura 5. Niveles calidad de servicio hospital de Chancay

Tabla 15. Frecuencias y porcentajes de las necesidades del usuario

		necesidades del usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	37	39,4	46,3	46,3
	a veces	18	19,1	22,5	68,8
	Siempre	25	26,6	31,3	100,0
Total		80	85,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	14,9		
Total		94	100,0		

INTERPRETACION: se observó los resultados de la evaluación en la dimensión necesidades del usuario desde la percepción de los usuarios del hospital de Chancay, 2018. El 46.3% refiere que el nivel necesidades del usuario ción estratégico se encuentra en un nivel “nunca”, el 22.5% indica que se encuentra en un nivel “a veces” y el 31.3% en un nivel “siempre”. Estos resultados también se visualizan en la figura 6.

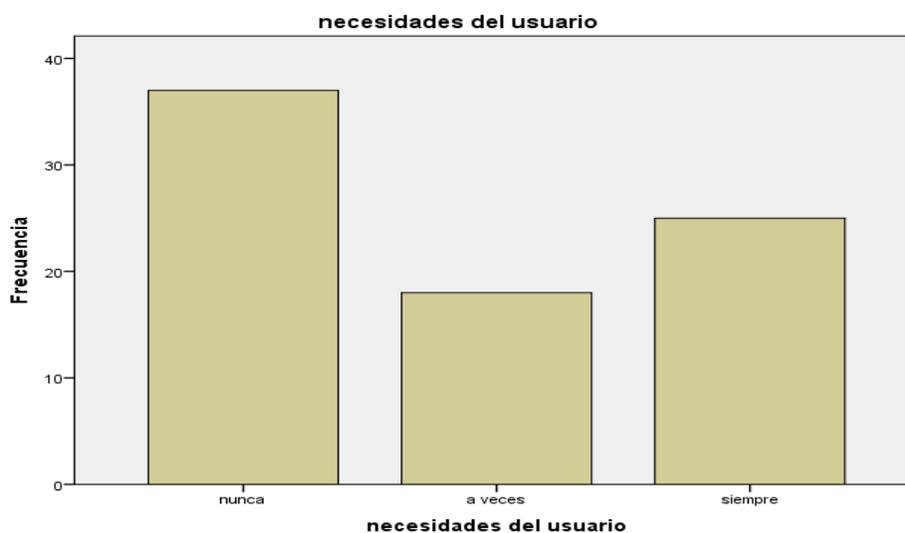


Figura 6. Niveles necesidades del usuario hospital de Chancay

Tabla 16. Frecuencias y porcentajes de las expectativas del usuario

expectativas del usuario				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	35	37,2	43,8
	a veces	18	19,1	66,3
	siempre	27	28,7	100,0
	Total	80	85,1	100,0
Perdidos	Sistema	14	14,9	
Total		94	100,0	

INTERPRETACION: se observó los resultados de la evaluación en la dimensión expectativas del usuario desde la percepción de los usuarios del hospital de Chancay, 2018. El 43.8% refiere que el nivel expectativas del usuario se encuentra en un nivel “nunca”, el 22.5% indica que se encuentra en un nivel “a veces” y el 33.8% en un nivel “siempre”. Estos resultados también se visualizan en la figura 7

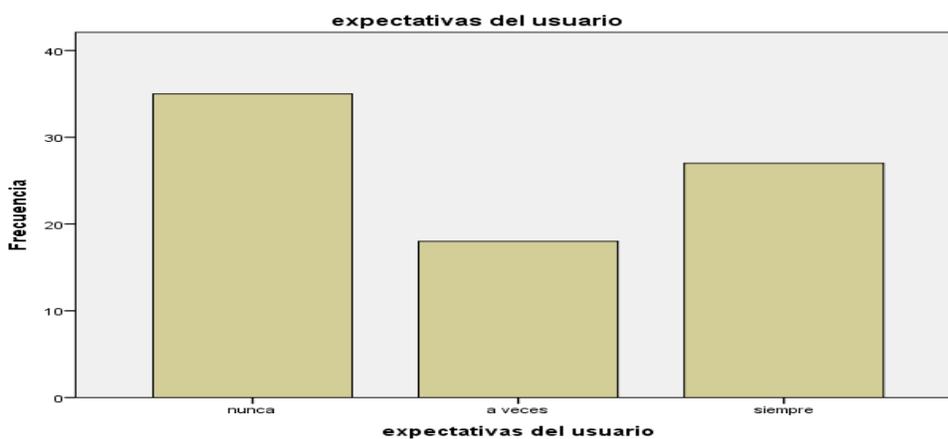


Figura 7. Niveles expectativas del usuario hospital de Chancay

Tabla 17. Frecuencias y porcentajes del servicio accesible.

		servicio accesible			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	38	40,4	47,5	47,5
	a veces	15	16,0	18,8	66,3
	siempre	27	28,7	33,8	100,0
Total		80	85,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	14,9		
Total		94	100,0		

INTERPRETACION: se observó los resultados de la evaluación en la dimensión del servicio accesible desde la percepción de los usuarios del hospital de Chancay, 2018. El 43.8% refiere que el nivel expectativas del usuario se encuentra en un nivel “nunca”, el 30.8% indica que se encuentra en un nivel “a veces” y el 26.3% en un nivel “siempre”. Estos resultados también se visualizan en la figura 7

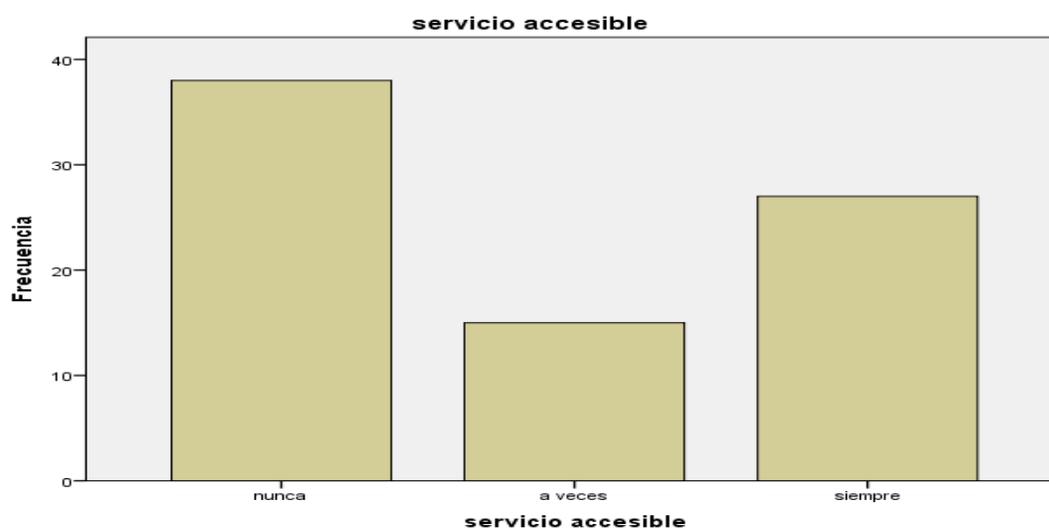


Figura 8 Niveles servicio accesible hospital de Chancay

Variable 1: Planeamiento estratégico

3.2 Prueba de Normalidad

Si $N > 50$ entonces usamos Kolmogorov – Smimov

H_0 : La distribución es normal

H_a : La distribución no es normal

Regla de decisión:

a.- $\text{Sig} < 0.05$ entonces se rechaza H_0 .

b.- $\text{Sig} > 0.05$ entonces se acepta H_1 .

Tabla 18:

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Planeamiento estrategico	,315	80	,000	,727	80	,000
calidad de servicio	,307	80	,000	,734	80	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Datos ingresados al programa spss de la encuesta sobre la variable Planeamiento estratégico calidad servicio.

Interpretación: Con los datos de la muestra de 80 encuestados se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para cada una de las variables estudiadas. Como se observa en la tabla donde se muestran resultados con corrección de Lillifors, la distribución para ambas variables no son normales, ya que presentan niveles de significancia menores a 0.05. Por lo tanto, se usó estadística no paramétrica, correlación de Spearman, para comprobar las hipótesis.

3.3 Contrastación de Hipótesis

De acuerdo a la contratación de hipótesis, se determinó que las variables y dimensiones en investigación no tienen una distribución normal, por lo que se concluyó aplicar la prueba no paramétricas, siendo la prueba de correlación de Spearman.

Martínez, Tuya, Pérez & Casanovas (2009) define que “El análisis de correlación de Spearman es una técnica no paramétrica, que se aplica aquellos estudios en los que no se cumple con los supuestos de normalidad en los datos y es muy útil en las muestras pequeñas, a través de la comparación de rangos en grupo de sujetos”.

Tabla 19: Interpretación del coeficiente de Correlación de Spearman

Coeficiente	Correlación
-1	Correlación negativa grande y perfecta.
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta.
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta.
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada.
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja.
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja.
0	Correlación nula.
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja.
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja.
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada.
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta.
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta.
1	Correlación positiva grande y perfecta.

Fuente: Martínez, Tuyas, Pérez & Casanovas (2009)

Comprobación de la hipótesis general

Ho: No existe relación, entre el Planeamiento estratégico y la calidad de servicio en el hospital de Chancay, 2018

H1: Existe relación, entre el Planeamiento estratégico y la calidad de servicio en el hospital de Chancay, 2018

Regla de decisión

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Tabla 20: *Correlación de Spearman entre el planeamiento estratégico y calidad de servicio*

Correlaciones			Planeamiento estratégico	calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeamiento estratégico	Coeficiente de correlación	1,000	,567**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,567**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Resultado de la encuesta realizada al usuario del hospital de Chancay, 2018.

En la tabla 20, se observa que se halló una correlación positiva moderada (Rho =0,567) y a un nivel estadístico significativo ($p=0.00 < 0,05$), entre las variables planeamiento estratégico y calidad de servicio. En razón a estos resultados se decide rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación modera entre la planeamiento estratégico y calidad de servicio en el hospital de Chancay, 2018.

Comprobación de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación, entre la ejecución estratégica y la necesidad del usuario en el hospital de Chancay, 2018

H1: Existe relación, entre la ejecución estratégica y la necesidad del usuario en el hospital de Chancay, 2018

Regla de decisión

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Tabla 21: *Correlación de Spearman entre la ejecución estratégica y la necesidad del usuario*

Correlaciones			
		ejecución estratégica	necesidades del usuario
Rho de Spearman	ejecución estratégica	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,594**
		N	,000
	necesidades del usuario	Coeficiente de correlación	80
		Sig. (bilateral)	80
		N	,594**
		,000	1,000
		80	80

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

Fuente: Resultado de la encuesta realizada al usuario del hospital de Chancay, 2018.

En la tabla 21, se observa que se halló una correlación positiva moderada ($Rho = 0,594$) y a un nivel estadístico significativo ($p = 0,00 < 0,05$), entre las *entre* la ejecución estratégica y la necesidad del usuario. En razón a estos resultados se decide rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación *entre* la ejecución estratégica y la necesidad del usuario en el hospital de Chancay, 2018.

Comprobación de la hipótesis específica 2

H₀: No existe relación, entre la inserción estratégica y la expectativa del usuario en el hospital de Chancay, 2018

H₁: Existe relación, entre la inserción estratégica y la expectativa del usuario en el hospital de Chancay, 2018

Regla de decisión

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H₀

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁

Tabla 22: *Correlación de Spearman* entre la inserción estratégica y la expectativa del usuario

Correlaciones			
		inserción estratégica	expectativas del usuario
Rho de Spearman	inserción estratégica	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,546**
		N	.
		N	,000
	expectativas del usuario	Coeficiente de correlación	80
		Sig. (bilateral)	80
	N	,546**	1,000
	N	,000	.
	N	80	80

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

Fuente: Resultado de la encuesta realizada al usuario del hospital de Chancay, 2018.

En la tabla 22, se observa que se halló una correlación positiva moderada ((Rho=0,546) y a un nivel estadístico significativo ($p=0.00 < 0,05$), entre las variables la inserción estratégica y la expectativa del usuario. En razón a estos resultados se decide rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación entre la inserción estratégica y la expectativa del usuario en el hospital de Chancay, 2018

Comprobación de la hipótesis específica 3

H₀: No existe relación, entre la misión estratégica y el servicio accesible en el hospital de Chancay, 2018

H₁: Existe relación, entre la misión estratégica y el servicio accesible en el hospital de Chancay, 2018

Regla de decisión

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H₀

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁

Tabla 23: Correlación de Spearman entre la misión estratégica y el servicio accesible

Correlaciones			misión estratégica	servicio accesible
Rho de Spearman	misión estratégica	Coefficiente de correlación	1,000	,516**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	servicio accesible	Coefficiente de correlación	,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Resultado de la encuesta realizada al usuario del hospital de Chancay, 2018.

En la tabla 23, se observa que se halló una correlación positiva moderada ($Rho=0,516$) y a un nivel estadístico significativo ($p=0.00 < 0,05$), entre la misión estratégica y el servicio accesible. En razón a estos resultados se decide rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación entre la misión estratégica y el servicio accesible en el hospital de Chancay, 2018

IV. DISCUSIONES

4.1 Discusión por resultados

Hipótesis General

De acuerdo a los resultados obtenidos de la hipótesis general, se pudo percibir que si existe una relación directa entre las variables planeamiento estratégico y calidad de servicio. Por ende, mediante la prueba de Rho de Spearman, se demostró un nivel de significancia (bilateral) de 0,00 menor a 0,05 por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Además poseen un nivel de relación de 0,567; lo que nos señala una correlación positiva moderada.

Gutiérrez(2016) es de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, donde el objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio desde la perspectiva de los clientes de la empresa Bosst Packing S.A.C. Lurigancho-Chosica 2016. La población es de 172 clientes de la empresa, una muestra de 350 y mediante la fórmula se obtuvo los 172, a quienes se les empleó una encuesta en base a un cuestionario. Luego se usó el software SPSS, donde se utilizó la estadística descriptiva, Además, los resultados estadístico mediante la prueba Rho Spearman en la contrastación de hipótesis entre las variables se logró una correlación moderada en un 0.635, lo cual demuestra que una Gestión Administrativa poco clara sin planificación conlleva a que la empresa tenga una mala calidad de servicio.

Cirado (2014), en su tesis que lleva por título “Gestión Administrativa Y La Calidad De Servicio Al Cliente, En El Colegio Químico Farmacéutico De La Libertad – Trujillo” estableció el objetivo general de establecer cómo se relacionan las variables gestión administrativa y calidad del servicio al cliente en una escuela de educación superior de la ciudad de Trujillo. La metodología es de tipo aplicada, de diseño no experimental transaccional y de nivel correlacional mediante la aplicación de dos cuestionarios de preguntas –uno sobre gestión administrativa y otro sobre calidad de servicio (SERVQUAL)- en una encuesta aplicado de una muestra de 91 agremiados de la escuela en estudio. Finalmente, se identificó la siguiente conclusión: la gestión administrativa y la calidad del servicio en una escuela de educación superior de la ciudad de Trujillo se relacionan con un coeficiente Rho=0,488 y un nivel de Sig=0,000.

Asencios (2014) en su tesis de licenciatura “Gestión administrativa y Atención al usuario productor de eventos culturales de la subgerencia de artes escénicas e industrias culturales de la Municipalidad Metropolitana de Lima 2014” establece el objetivo general de determinar la relación entre la Gestión administrativa y Atención al Usuario productor de eventos culturales de la subgerencia de Artes Escénicas e industrias Culturales de la Municipalidad Metropolitana de Lima 2014. Su investigación cuantitativa y un diseño de investigación No experimental de corte transversal, el tipo de estudio fue básica, con un método hipotético deductivo. Finalmente, concluyo que existe una correlación positiva considerable de 0,750 Esta investigación nos permite comprender la relación que tiene la gestión administrativa con la atención al usuario productor de eventos culturales y que esta relación se puede fortalecer en función a la calidad del servicio y la eficiencia esto se apreciaría en el total de solicitudes atendidas, lo cual mostraría la eficiencia en la atención al contribuyente.

León (2014), en su tesis que lleva por título “Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio De La Empresa JAE Electricidad S.A.C. – 2013 el objetivo general de establecer la correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de electricidad en el año 2014. La metodología es estableció de acuerdo a la investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental transaccional y de nivel correlacional mediante la aplicación de dos cuestionarios de preguntas –uno sobre gestión administrativa y otro sobre calidad de servicio- mediante una encuesta en un censo conformado por 50 trabajadores de la empresa objeto de estudio. Finalmente, se identificó la siguiente conclusión: existe una correlación del 49,246% ($Rho=0,492$) significativa ($Sig=0,000$) entre las variables objeto de estudio de la investigación referida.

Merino (2014) “Gestión administrativa y calidad de servicio en la estación de servicio la chira del distrito de chorrillos lima 2014”, Tuvo como objetivo identificar la relación entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicios. Para el tipo de estudio descriptivo correlacional, diseño no experimental, la población fue de 20 trabajadores. La técnica utilizada la encuesta y el instrumento elegido el cuestionario, la validez de su contenido. En cuanto al nivel de correlación de sperman es $r = 0,679$ y significancia de $=,000$ por lo cual su nivel de correlación es alta y si existe relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa. En conclusión se Identificó la

relación desfavorable de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Estación de Servicios de Chira.

QUERO (2013) En su tesis titulado “estrategias de marketing interno para el mejoramiento de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa greif Venezuela, C.A. el objetivo es plantear estrategias de marketing interno para el mejoramiento de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa Greif Venezuela, C.A. el trabajo de investigación se realizó bajo los lineamientos metodológicos de un proyecto factible, el diseño de campo, se sugerido la solución variable al problema actual en la empresa Greif Venezuela, C.A. el aumento de esta investigación. Se diseñaron tres fases metodológicas: la primera consistió en el diagnóstico de la situación actual de la empresa en estudio, por lo que trabajar con una población representada por la totalidad del personal (20 personas)de la empresa de estudio; a quienes aplicó el instrumento de recolección de información, basado de un cuestionario con escala de Lickert, a fin de poder darle cumplimiento a los objetivos específicos, como técnica e instrumento de recolección de información se aplicó una encuesta apoyada en un cuestionario conformada por diecisiete (17) ítems. Para darle cumplimiento a la segunda fase metodológica. En conclusión se aplicó una matriz FODA que permitió identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la empresa. Una vez tabulado los resultados, se presentó el desarrollo de la tercera fase metodológica, lo cual consistió en el desarrollo de la propuesta basada en el diseño de estrategias de marketing interno que contribuyo al mejoramiento de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes.

Ortiz (2015). “Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración Universidad Militar Nueva Granada de Colombia. El fin general fue proyectar una proposición de mejora, para la índole en la prestación al usuario en Bancolombia S.A., Buenavista, que admita incrementar la implicación en la plaza financiera por la prioridad e identificación entre las organizaciones financieras del departamento; alcanzando diferenciación entre las entidades financieras por el magnífico servicio realizado al usuario. La metodología fue de tipo cualitativa, de investigación inductiva. Concluyó, que realizar un buen servicio al cliente influye en obtener en un alto nivel de satisfacción del cliente, y por consiguiente se afirma que los objetivos planteados se realizaron satisfactoriamente, asimismo, Por lo

tanto, al enriquecer una proposición con rumbo a la prestación brindada al cliente, los periodos de estancia en atención por consultoría e indagación gestionada en un 10%, entretanto que la rapidez de los colaboradores en un 15%. Por otro lado, se ha informado el acrecentamiento en el uso de los medios electrónicos.

Loza (2016), en su tesis que lleva por título “La Gestión Administrativa Y La Calidad De Los Servicios En El Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Mera” estableció identificar si existe correlación en la gestión administrativa y calidad de servicio ofrecido a las personas que acuden al GAD del Cantón – Mera. La metodología es estableció de acuerdo a la investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental transaccional y de nivel correlacional mediante la aplicación de dos cuestionarios de preguntas –uno sobre gestión administrativa y otro sobre calidad de servicio- en encuestas a una muestra de 333 cliente o usuarios del GAD. Finalmente, se identificó la siguiente conclusión: se evidencia una correlación significativa ($Rho=0,563$ Sig.=0.000) en la gestión administrativa y calidad de los servicios ofrecidos a personas que acuden al GAD del Cantón – Mera.

García (2015), en su tesis que lleva por título “La Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Calidad Del Servicio De La Empresa De Transporte De Pasajeros Flota Bolívar” estableció describir la relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio de una empresa transportista de Quevedo en Ecuador. La metodología es estableció de acuerdo a la investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental transaccional y de nivel correlacional mediante la aplicación de dos cuestionarios de preguntas –uno sobre gestión administrativa y otro sobre calidad del servicio- mediante encuestas en un censo conformado por 58 trabajadores de la empresa objeto de estudio. Finalmente, se identificó la siguiente conclusión: la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de los servicios que ofrece una empresa transportista de Quevedo en Ecuador, de acuerdo a un $Rho=0,729$ de Sig.=0.000.

Barrenechea(2017)El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Lavandería Brajan - Distrito De San Juan De Lurigancho - Año 2016. La metodología

de la investigación se desarrolló de acuerdo al tipo aplicado, de diseño no experimental transversal de nivel descriptivo correlacional en un censo de 35 trabajadores a los que se les aplicó los cuestionarios de gestión administrativa y calidad de servicios. La data recolectada se procesó en el programa SPSS 22 y se concluyó que existe una relación significativa del 37,2% entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ($Rho=0,372$; Significación bilateral= $0,028$).

Ascencio(2016) La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, donde el objetivo general fue Identificar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario del área de trámite documentario de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2016. La población de estudio estuvo conformada por 350 usuarios y la muestra fue de 172 usuarios de la gerencia de trámite a quienes se les empleó una encuesta en base a un cuestionario. Luego se procesó la información recopilada en el software SPSS. Además, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico mediante la prueba Rho Spearman en la contrastación de hipótesis entre las variables se logró una correlación moderada en un 0.758, lo cual demuestra que una inadecuada gestión administrativa conlleva a que los trabajadores desarrollen su trabajo de forma ineficiente, generando una mala calidad en el servicio.

Layme(2017)El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Lavandería Brajan - Distrito De San Juan De Lurigancho - Año 2016. La metodología de la investigación se desarrolló de acuerdo al tipo aplicado, de diseño no experimental transversal de nivel descriptivo correlacional en un censo de 35 trabajadores a los que se les aplicó los cuestionarios de gestión administrativa y calidad de servicios. La data recolectada se procesó en el programa SPSS 22 y se concluyó que existe una relación significativa del 37,2% entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ($Rho=0,372$; Significación bilateral= $0,028$). Asimismo, las dimensiones planeación y organización también se relacionan con la calidad de servicio; mientras que, la dirección y el control no se relacionan con la calidad de servicio de la empresa.

Machuca (2014) en su tesis titulada de licenciatura “Clima organizacional y su relación con la satisfacción del cliente en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima, 2014”

establece el objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en el Instituto Nacional de Oftalmología Lima – Periodo 2014. Se utilizó la investigación cuantitativa y un diseño de investigación No experimental de corte transversal, el tipo de estudio fue básica sustantiva descriptiva y correlacional, con un método descriptivo – hipotético. Finalmente, concluyo que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente hallándose $p=0.000$ con un nivel de significativa 0,05, y un nivel de relación de 0,672; lo cual indica que la correlación es alta. Este estudio nos permite comprender la relación que tiene el clima organizacional en la satisfacción de los clientes y mediante está relación se puede mejorar el clima organizacional realización estrategias focalizadas, manejo de administración de tiempos, actividades recreativas para la liberación de estrés del personal para revertir la percepción de los pacientes y lograr su satisfacción.

Santos, E. (2014). Cultura organizacional y la calidad de atención al cliente del banco de crédito del Perú sede Lima cercado-2014. La muestra 75 trabajadores del BCP. Reunir los datos que se aplicó un cuestionario graduado en la escala dicótoma, que previamente lo valido y probo su confiabilidad mediante el KR-20. El diseño de la investigación corresponde a una correlacional. Después de obtener resultados arribo a la siguiente conclusión: encontró un alta correlacional (Rho de spearman 0,987) entre la cultura organizacional y la calidad de atención al cliente BCP De lima cercado-2014. Esta investigación se ve que la variable cultura organizacional es semejante a la variable de la actual investigación y en aportación en alumbrar la superación de la investigación.

Hipótesis Específica 1:

Respecto a la primera hipótesis especifica se puede observar que si existe una relación directa entre la variable planeamiento estratégico y la dimensión Necesidades del usuario. Por ello mediante la prueba de Rho de Spearman, se demostró un nivel de significancia (bilateral) de 0,00 menor a 0,05 por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asimismo posee un nivel de relación de 0,594; lo que nos señala una correlación positiva moderada.

Casas (2017) la tesis titulada “Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción del cliente en la Empresa Wilcam, Distrito Breña, 2017” tuvo como Objetivo General

Determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Wilcam, Distrito Breña, Lima 2017, tuvo una población de 50 clientes y con una muestra de 30 clientes por ser un muestreo disponible. Los datos fueron recolectados a través de la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario conformado por 25 preguntas. Recolectados los datos se procesaron mediante el programa SPSS V. 24. la prueba de Rho de Spearman, se demostró un nivel de significancia (bilateral) de 0,00 menor a 0,05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asimismo posee un nivel de relación 0,867; lo que nos señala una correlación positiva alta.

Hipótesis específica 2:

Respecto a la segunda hipótesis específica, se puede observar que si existe una relación directa entre la variable planeamiento estratégico y la dimensión expectativas del usuario. Por ello, mediante la prueba de Rho de Spearman, se demostró un nivel de significancia (bilateral) de 0,00 menor a 0,05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asimismo posee un nivel de relación 0,546; lo que nos señala una correlación positiva moderada.

Guia(2017) el objetivo es determinar el nivel de relación entre la gestión inventarios y la satisfacción del cliente en la empresa Archi. Tiene un diseño descriptivo, no experimental, con enfoque cuantitativo, en el cual la muestra es de 56 clientes de la empresa Archi. Validaron los instrumentos y se consiguió la validez y confiabilidad, mediante la técnica del alfa de Cronbach; la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento fue un cuestionario en la escala de Likert para las variables en estudio. Por ello, mediante la prueba de Rho de Spearman, se demostró un nivel de significancia (bilateral) de 0,00 menor a 0,05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asimismo posee un nivel de relación 0,719; lo que nos señala una correlación positiva alta. En la presente investigación se llegó a la conclusión de que existe una relación positiva considerable entre las variables Gestión de Inventarios y Satisfacción del Cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

Hipótesis específica 3 :

Respecto a la segunda hipótesis específica, se puede observar que si existe una relación directa entre la variable planeamiento estratégico y la dimensión servicio accesible. Por ello, mediante la prueba de Rho de Spearman, se demostró un nivel de significancia (bilateral) de 0,00 menor a 0,05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asimismo posee un nivel de relación 0,516; lo que nos señala una correlación positiva moderada.

Chávez (2017) El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes minoristas de la empresa Jilin Eximport, Cercado de Lima 2017, la metodología empleada para la elaboración de esta tesis fue el cuantitativo. Se siguió el modelo de la investigación de tipo aplicada y de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo representada por 35 clientes fidelizados de la empresa Jilin Eximport en el año 2017. La técnica e instrumentos de investigación empleado fue la encuesta y el cuestionario, respectivamente. Se llegó a la conclusión de que la calidad de servicio tiene una correlación altamente significativa con la satisfacción de los clientes minoristas de la empresa Jilin Eximport, del cercado de Lima (Rho de Spearman = 0.746, Sig. (bilateral) = 0.000 < (p = 0.01)); ; lo que nos señala una correlación positiva alta. En la presente investigación debido a que las dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y precio contribuyen de forma positiva en la calidad del servicio y por lo tanto en la satisfacción de los clientes.

V. CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones por objetivos

Después de haber analizado los resultados obtenidos, se determinó las siguientes conclusiones:

Primera: Se determinó que existe correlación positiva de 0,567 entre el Planeamiento estratégico y la calidad de servicio que se brinda en el hospital de Chancay, 2018

Segunda: Se determinó que existe correlación positiva de 0,594 entre la ejecución estratégica y la necesidad del usuario en el hospital de Chancay, 2018

Tercera: Se determinó que existe correlación positiva de 0,546 entre la inserción estratégica y la expectativa del usuario en el hospital de Chancay, 2018.

Cuarta: Se determinó que existe correlación positiva de 0,516 entre la misión estratégica y servicio accesible en el hospital de Chancay, 2018

VI. RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

Primero: la primer recomendación es que en el hospital de Chancay., se debe mejorar el planeamiento estratégico el cual está liderado por Director ejecutivo del hospital los mencionados autoridades son empíricas en la administración y no poseen el conocimiento necesario para dirigir la organización, por ello se recomienda que sum el cargo un profesional capacitado para poder dirigir la institución de manera más organizada en conjunto con los jefes de cada unidad y así obtener mejores resultados.

Segundo: Contratar personal calificado y con el perfil idóneo por cada unidad. Esta sugerencia permitirá al hospital de Chancay, establecer mejor un plan de trabajo que conlleve el logro de los objetivos trazados.

Tercero: Otros de los problemas que presenta el hospital de Chancay, es que no cuentan con un manual de organizaciones y funciones (MOF) por cada unidad. Por ello se recomienda reestructurar el organigrama administrativo y operativo acorde a las funciones que se desarrolla en cada puesto de trabajo.

Cuarto: Según el estudio realizado otro de los problemas observados en el hospital de Chancay es la falta inversión en equipos médicos y del area administrativa, puesto que sus competencia directas, invierte bastante capital en nuevas maquinarias las cuales son más eficaces y cumplen con todas las necesidades que el usuario al final desea, mientras que nuestro hospital continua en la etapa antigua.

VII. Referencia Bibliográfica

Ascencio, J. (2016). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario del área de trámite documentario de la municipalidad de Lima metropolitana, gestión 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4886/ASCENCIO%20%C3%91-J-G.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Asencios, M. (2014). *Gestión administrativa y atención al usuario productor de eventos culturales de la subgerencia de artes escénicas e industrias culturales de la Municipalidad Metropolitana de Lima 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú

Bernal, T. C. A., Salavarieta, D., Sánchez, A. T., & Salazar, R. (2006). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.

Behar, D. (2008). Metodología de la investigación. Recuperado el 11 de mayo de 2016. Recuperado de:
<http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

Cirado, K. (2014). *Gestión Administrativa Y La Calidad De Servicio Al Cliente, En El Colegio Químico Farmacéutico De La Libertad – Trujillo*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, De La Libertad , Perú. Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradov_ega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fracica N., German, **Modelo de simulación en muestreo**, Bogotá, Universidad de La Sabana, 1988.

García, M. (2015). *La Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Calidad Del Servicio De La Empresa De Transporte De Pasajeros Flota Bolívar*. Recuperado de

<http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/207/1/T- UTEQ-0015.pdf>

Gordillo, M. A. A., Medina, M. U. F., & Pierdant, P. M. (2012). *Manual de investigación clínica*.

Gutierrez, M. (2016). *Gestión administrativa y Calidad de servicio en la empresa bosst packing s.a.c. chosica 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5052/GUTIERREZ%20A-M-C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jany E., José Nicolás, *Investigación integral de mercados*, Bogotá, McGraw-Hill, 1994.

Layme, V. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la panadería Layme, el agustino, 2017*. (Tesis de licenciatura). (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1015/tirado_v_ega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora, 1-36.

Loza, M. (2016). *La Gestión Administrativa Y La Calidad De Los Servicios En El Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Mera*. Recuperado de

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3622/1/TUPADM005-%20%202016.pdf>

Machuca, Y. (2014). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción del cliente en el Instituto Nación de Oftalmología, Lima, 2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendas, L. C., Perez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8, 0 – 0.

Merino, B. (2014). *“Gestión administrativa y Calidad de Servicio en la estación de servicio de la chira del distrito de Chorrillos Lima”*. (Tesis para Licenciada en Administración). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Noreña, A., & Alcaraz-Moreno, N., & Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan*, 12 (3), 263-274.

Payne, R. (2005). *Técnicas de relajación*. (4ta ed.). Badalona: Paidotribo

Pedroza, H. & Dicoovskyi, L. (2006). Sistema de análisis estadístico con SPSS.

Ortiz, L. (2015). *Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras*. (Tesis de titulación). Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de:

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13647/2/TRABAJO%20OD E%20GRADO%20FINAL%20ORTIZ%20HERRERA%20LUZ%20AYDA.pdf>

QUERO (2013) En su tesis titulado *“estrategias de marketing interno para el mejoramiento de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa greif Venezuela*.

Ramírez, T. (2004), *Como hacer un proyecto de investigación*. 5° Edición Caracas.

Santos, E. (2014). *Cultura organizacional y la calidad de atención al cliente del banco de crédito del Perú sede lima cercado-2014*.en la Universidad San Ignacio de Loyola.

Solvey, E. (2012). *Mi tesis en cien días: una guía práctica e instructiva para el universitario exitoso*. Recuperado el 11 de mayo de 2016 de:
https://books.google.com.pe/books?id=J4PJGE_EP0YC&pg=PA55&dq=dise%C3%B1o+no+experimental&hl=es-419&sa=X&ved=0CB4Q6AEwATgKahUKEwjRxlrclSLIAhWB1YAKHdcdAEM#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%20experimental&f=false

ANEXO

ANEXO 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y la calidad de servicio en el hospital de Chancay, 2018?	Determinar la relación, del Planeamiento estratégico y la calidad de servicio en el hospital de Chancay,2018	Existe relación entre el Planeamiento estratégico y la calidad de servicio en el hospital de Chancay, 2018	variable1: planeamiento estratégico	Los usuarios del hospital de chancay, con una muestra de 80 usuarios .
			ejecución estratégica	Técnica
			inserción estratégica	Encuesta con escala tipo Likert
			misión estratégica	Instrumento
				Cuestionario de 18 items
a) ¿Qué relación existe entre la ejecución estratégica y la necesidad del usuario en el hospital de chancay, 2087? b) ¿Qué relación existe entre la inserción estratégica y la expectativa del usuario en el hospital de chancay, 2018? c) ¿Qué relación existe entre la misión estratégica y el servicio accesible en el hospital de chancay,2018?	a) Determinar la relación, la ejecución estratégica y la necesidad del usuario en el hospital de Chancay, 2018. b) Determinar la relación, la inserción estratégica y la expectativa del usuario en el hospital de Chancay, 2018 c) Determinar la relación, la misión estratégica y el servicio accesible en el hospital de Chancay,2018	a) Existe relación entre la ejecución estratégica y la necesidad del usuario en el hospital de Chancay, 2018 b) Existe relación entre la inserción estratégica y la expectativa del usuario en el hospital de Chancay, 2018 c) Existe relación entre la misión estratégica y el servicio accesible en el hospital de Chancay,2018	variable2: calidad de servicio	MÉTODO
				La investigación es hipotético - deductivo
			necesidades del usuario	Enfoque
				Cuantitativo
			expectativas del usuario	Aplicada
				Nivel
			servicio accesible	Descriptivo- correlacional
	Diseño			

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una "X" en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponde a cada alternativa que se muestra a continuación.

1 = Nunca	2= A veces	3 = Siempre
-----------	------------	-------------

EDAD: _____	SEXO: <input type="checkbox"/> FEMENINO <input type="checkbox"/> MASCULINO	TIEMPO DE TRABAJO: _____
-------------	---	--------------------------

ITEMS	1	2	3
1 ¿USTED CREE QUE LA CUPULA DIRECTIVA ESTA HACIENDO BUENA LABOR EN EL HOSPITAL DE CHANCAY?			
2 ¿USTED CREE QUE EL HOSPITAL DE CHANCAY TIENE PORFAFOLIO DE INICIATIVA EN EL MEJORAMIENTO DE LAS METAS ESTRATEGICAS?			
3 ¿USTED CREE QUE EL HOSPITAL DE CHANCAY TIENE UN SISTEMA DE PRESUPUESTO PARA MEJORAR LA INSTITUCION?			
4 ¿USTED COMO USUARIO CREE QUE LA DIRECCION ESTRATEGICA PLANTEADA EN EL HOSPITAL DE CHANCAY ES FAVORABLE PARA LOS USUARIOS?			
5 ¿USTED CREE QUE LA COHESION SOCIAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL DE CHANCAY SABE SUPERAR LAS ADVERSIDADES QUE SE PRESENTAN?			
6 ¿USTED CREE QUE EL HOSPITAL DE CHANCAY ESTE MEJOR EQUIPADO EN SERVICIO DE COMPETITIBILIDAD EN RELACIÓN DE LAS CLINICAS DE SUS ALREDEDORES?			
7 ¿USTED CREE QUE EL HOSPITAL DE CHANCAY TIENE UNA VENTAJA COMPETITIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO CON OTRAS INSTITUCIONES MEDICAS ?			
8 ¿USTED SE VE AFECTADO EN EL ASPECTO EMOCIONAL SI EL PERSONAL DEL HOSPITAL DE CHANCAY LE OFRECE UN SERVICIO DESFAVORABLE?			
9 ¿ESTA USTED DEACUERDO CON LA ACTIVIDAD PRODUCTIVA DEL SERVICIO MEDICO QUE LE OFRECE EL HOSPITAL DE CHANCAY?			
10 ¿EL PERSONAL DE TURNO PERCEPCION DE CALIDAD EN L ATENCION A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL DE CHANCAY?			
11 ¿LA CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO SASTIFACE LA NECESIDAD DEL USUARIO EN EL HOSPITAL DE CHANCAY?			
12 ¿EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTO SUFICIENTE PARA DARLE LA PRESTACION DE SERVICIO Y SOLUCIONAR SUS PREGUNTAS?			
13 ¿EL HOSPITAL DE CHANCAY PRESTA SERVICIO FIABLE A LOS USUARIOS?			
14 ¿EL PERSONAL TIENE EXPERIENCIA EN EL SERVICIO Y SOLUCIONA SUS NECESIDADES ESPECIFICAS?			

15	¿ TIENE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO A SU LLEGADA AL HOSPITAL DE CHANCAY?			
16	¿USTED CREE QUE LA RESPONSABILIDAD EN LA ORGANIZACIÓN INTERVIENE MEJORA EN EL SERVICIO EN EL HOSPITAL DE CHANCAY?			
17	¿USTED CREE QUE DEBE GARANTIZAR LA EQUIDAD EN LA ATENCION DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL?			
18	¿DURANTE SU ESTADIA EN EL SERVICIO MEDICO QUE OFRECE EL HOSPITAL DE CHANCAY EXISTE COMUNICACIÓN DIRECTA CON LOS MEDICOS DE TURNO?			

Gracias por su colaboración.

ANEXO 3: Base de datos del SSPS

*spss.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	var	var
1	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		
2	3,00	1,00	2,00	3,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	3,00	1,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00		
3	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00		
4	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00		
5	1,00	3,00	3,00	2,00	1,00	3,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00		
6	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00	1,00	3,00	1,00		
7	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00		
8	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00		
9	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00		
10	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00		
11	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00		
12	2,00	3,00	2,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00		
13	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00		
14	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	2,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00		
15	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00		
16	1,00	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00		
17	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00		
18	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00		
19	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00		
20	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		
21	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	1,00	1,00	1,00		
22	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00		
23	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00		



Visible: 8 de 8 variables

	Planeamie...	ejecucion	insercion	mision	calidad	necesidades	expectativas	servicio	var							
1	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca								
2	siempre	siempre	siempre	siempre	nunca	nunca	nunca	nunca								
3	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces								
4	nunca	nunca	nunca	nunca	a veces	a veces	a veces	a veces								
5	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre								
6	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces								
7	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca								
8	siempre	siempre	siempre	siempre	a veces	a veces	a veces	a veces								
9	nunca	nunca	nunca	nunca	siempre	a veces	siempre	siempre								
10	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	a veces	siempre	siempre								
11	siempre	siempre	siempre	siempre	a veces	a veces	a veces	a veces								
12	a veces	a veces	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre								
13	siempre	siempre	siempre	siempre	nunca	a veces	nunca	nunca								
14	nunca	a veces	siempre	siempre	nunca	nunca	a veces	nunca								
15	nunca	a veces	nunca	nunca	siempre	siempre	siempre	siempre								
16	nunca	nunca	siempre	siempre	nunca	nunca	a veces	nunca								
17	nunca	a veces	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca								
18	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	a veces	nunca								
19	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca								
20	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre								
21	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca								
22	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca								
23	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca	nunca								

ANEXO 4: Validación de Instrumento por juicio de expertos

Título de la investigación: Planeamiento Estratégico y su Relación con la Calidad de Servicio en el Hospital de Chancay, 2018.							
Apellidos y nombres del investigador: Gallardo Santos Ricardo Miguel							
Apellidos y nombres del experto: DR. COSTILLO CASANO PEDRO							
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	EJECUCION ESTRATEGICA	CUPULA ESTRATEGICA	¿USTED CREE QUE LA CUPULA DIRECTIVA ESTA HACIENDO BUENA LABOR EN EL HOSPITAL DE CHANCAY?	Nunca(N), A veces (AV), Siempre(S) Escala tipo Likert	/		
		PORTAFOLIO INICIATIVA	¿USTED CREE QUE EL HOSPITAL DE CHANCAY TIENE PORTAFOLIO DE INICIATIVA EN MEJORAMIENTO EN METAS ESTRATEGICAS?		/		
		SISTEMA DE PRESUPUESTO	¿USTED CREE QUE EL HOSPITAL DE CHANCAY TIENE UN SISTEMA DE PRESUPUESTO PARA UNA MEJORA EN LA INSTITUCION?		/		
	INERCCION ESTRATEGICA	DIRECCION ESTRATEGICA	¿USTED COMO USUARIO LA DIRECCION STRATEGICA PLANTEADA EN EL HOSPITAL DE CHANCAY SERÁ FAVORABLE PARA LOS USUARIOS?		/		
		COHESION SOCIAL	¿USTED CREE QUE LA COHESION SOCIAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL DE CHANCAY SABE SUPERAR LAS ADVERSIDADES QUE SE PRESENTEN		/		
		COMPETIBILIDAD	¿USTED CREE QUE EL HOSPITAL DE CHANCAY ESTE MEJOR EQUIPADO EN SERVICIO EN COMPETIBILIDAD F EN RELACIÓN DE LAS CLINICAS DE SUS ALREDEDORES		/		
	MISION ESTRATEGICA	VENTAJA COMPETITIVA	¿USTED O SU FAMILIA CREE QUE TIENE UNA VENTAJA COMPETITIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EL HOSPITAL DE CHANCAY CON OTRAS INSTITUCIONES MEDICAS ?		/		
		ASPECTO EMOCIONAL	¿USTED Y SU FAMILIA SE VE AFECTADA EN SU ASPECTO EMOCIONAL SI EL PERSONAL DEL HOSPITAL DE CHANCAY LE OFRECE UN SERVICIO DESAFORABLE?		/		
		ACTIVIDAD PRODUCTIVA	¿USTED O SU FAMILIA ESTA DEACUERDO CON LA ACTIVIDAD PRODUCTIVA EN EL SERVICIO MEDICOS QUE LE OFRECE EL HOSPITAL DE CHANCAY?		/		
CALIDAD DE SERVICIO	NECESIDADES DEL USUARIO	PERCEPCION DE LA CALIDAD	¿EL PERSONAL DE TURNO TIENE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL DE CHANCAY ?	/			
		COMUNICACIÓN DIRECTA	¿DURANTE SU ESTADIA EN EL SERVICIO MEDICO QUE OFRECE EL HOSPITAL DE CHANCAY TIENE COMUNICACIÓN DIRECTA CON LOS MEDICOS DE TURNO?	/			
		SASTIFACION AL USUARIO	¿LA CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO LE DA SASTIFACION AL USUARIO EN EL HOSPITAL DE CHANCAY?	/			
	EXPECTATIVAS DEL USUARIO	PRESTACION DE SERVICIO	¿EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTOS SUFICIENTE PARA DARLE LA PRESTACION DE SERVICIO PARA SOLUCIONAR SUS PREGUNTAS ?	/			
		FIABLE	¿EL HOSPITAL DE CHANCAY PRESTA SERVICIO FIABLE A LOS USUARIOS ?	/			
		EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	¿EL PERSONAL TIENE EXPERIENCIA EN EL SERVICIO EL CUAL SOLUCIONA SUS NECESIDADES ESPECIFICOS?	/			
	SERVICIO ACCESIBLE	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	¿USTED O SU FAMILIA TIENE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO INMEDIATAMENTE A SU LLEGADA AL HOSPITAL DE CHANCAY?	/			
		RESPONSABILIDAD EN LA ORGANIZACIÓN	¿USTED CREE QUE TIENE MUCHA RESPONSABILIDAD LA ORGANIZACIÓN SOBRE LA MEJORA DEL HOSPITAL DE CHANCAY?	/			
		GARANTIZAR LA EQUIDAD	¿USTED CREE QUE DEBE GARANTIZAR LA EQUIDAD EN LOS USUARIOS DEL HOSPITAL ?	/			
Firma del experto			2-11-17				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, se han elaborado, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 02 de noviembre del 2017

Estimado Sr (Mg/Dr): *Castilla Castillo Pedro*

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DE CHANCAY,2018".

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos y validarlos si son correctos. En caso contrario, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente



Ricardo Miguel Gallardo Santos
D.N.I: 70399678

Título de la Investigación: Planeamiento Estratégico y su Relación con la Calidad de Servicio en el Hospital de Chancay, 2018.

Apellidos y nombres del Investigador: Galardo Santos Ricardo Miguel

Mg. CARMY ZARATE CORLES

Apellidos y nombres del experto:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	EJECUCION ESTRATEGICA	CIPIULA ESTRATEGICA	¿JUSTO OBE QUE LA CIPIULA DIRECTA ESTA HACIENDO BIENA LABOR EN EL HOSPITAL DE CHANCAY?			X			
		PORTAFOLIO INICATIVA	¿JUSTO OBE QUE EL HOSPITAL DE CHANCAY TIENE PORFOLIO DE INICATIVA EN MEDORAMENTO EN METAS ESTRATEGICAS?			X			
	SISTEMA DE PRESUPUESTO	DIRCCION ESTRATEGICA	¿JUSTO OBE QUE EL HOSPITAL DE CHANCAY TIENE UN SISTEMA DE PRESUPUESTO PARA UNA MEDORA EN LA INSTITUCION?				X		
		CONEXION SOCIAL	¿JUSTO COMO USUARIO LA DIRCCION ESTRATEGICA PLANTADA EN EL HOSPITAL DE CHANCAY SERA FAVORABLE PARA LOS USUARIOS?				X		
	MISION ESTRATEGICA	ASPECTO EMOCIONAL	¿JUSTO OBE QUE EL HOSPITAL DE CHANCAY ESTE MEJOR EQUIPADO EN SERVICIO EN COMPETITUBIDA F EN RELACION DE LAS CLINICAS DE SUS ALREDEDORES?				X		
		ACTIVIDAD PRODUCTIVA	¿JUSTO O SU FAMILIA OBE QUE TIENE UNA VERDADA COMPETITUBA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EL HOSPITAL DE CHANCAY CON OTRAS INSTITUCIONES MEDICAS?				X		
	NECESIDADES DEL USUARIO	PERCEPCION DE LA CALIDAD	¿JUSTO Y SU FAMILIA SE VE AFECTADA EN SU ASPECTO EMOCIONAL SI EL PERSONAL DEL HOSPITAL DE CHANCAY LE OFRECE UN SERVICIO DESAFORABLE?				X		
		COMUNICACION DIRECTA	¿JUSTO O SU FAMILIA ESTA DEACUERDO CON LA ACTIVIDAD PRODUCTIVA EN EL SERVICIO MEDICOS QUE LE OFRECE EL HOSPITAL DE CHANCAY?				X		
	PRESTACION DE SERVICIO	SATISFACCION AL USUARIO	¿LA CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO LE DA SATISFACCION AL USUARIO EN EL HOSPITAL DE CHANCAY?				X		
		FIABLE	¿EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTOS SUFICIENTE PARA DABE LA PRESTACION DE SERVICIO PARA SOLUCIONAR SUS PREGUNTAS?				X		
	SERVICIO ACCESIBLE	EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	¿EL HOSPITAL DE CHANCAY PRESTA SERVICIO FIABLE A LOS USUARIOS?				X		
		RESPONSABILIDAD EN LA ORGANIZACION	¿JUSTO O SU FAMILIA TIENE DISPONIBILIDAD EN EL SERVICIO INMEDIAMENTE A SU LEGADA AL HOSPITAL DE CHANCAY?				X		
Garantiza la equidad			¿JUSTO OBE QUE DEBE GARANTIZAR LA EQUIDAD EN LOS USUARIOS DEL HOSPITAL?			X			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se precisan, en dependencia de la pertinencia de la investigación y de los variables.

Fecha del informe: 2/11/19

título de la investigación: Planeamiento Estratégico y su Relación con la Calidad de Servicio en el Hospital de Chancay 2018.

Apellidos y nombres del investigador: Gallardo Santos Ricardo Miguel

Apellidos y nombres del experto: BRICOWIN PRICE ALVAREZ

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	EJECUCION ESTRATEGICA	CUPIULA ESTRATEGICA	¿USTED CREE QUE LA CUPIULA DIRECTIVA ESTA HACIENDO BUENA LABOR EN EL HOSPITAL DE CHANCAY?	Nunca(N), A veces (AV), Siempre(S) Escala tipo Likert	X		
		PORTAFOLIO INICIATIVA	¿USTED CREE QUE EL HOSPITAL DE CHANCAY TIENE PORTAFOLIO DE INICIATIVA EN MEJORAMIENTO EN METAS ESTRATEGICAS?		X		
		SISTEMA DE PROSUPUESTO	¿USTED CREE QUE EL HOSPITAL DE CHANCAY TIENE UN SISTEMA DE PRESUPUESTO PARA UNA MEJORA EN LA INSTITUCION?		X		
	INSERCCION ESTRATEGICA	DIRECCION ESTRATEGICA	¿USTED COMO USUARIO LA DIRECCION STRATEGICA PLANTADA EN EL HOSPITAL DE CHANCAY SERÁ FAVORABLE PARA LOS USUARIOS?		X		
		COHESION SOCIAL	¿USTED CREE QUE LA COHESION SOCIAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL DE CHANCAY SABE SUPERAR LAS ADVERSIDADES QUE SE PRESENTEN		X		
		COMPETIBILIDAD	¿USTED CREE QUE EL HOSPITAL DE CHANCAY ESTE MEJOR EQUIPADO EN SERVICIO EN COMPETIBILIDAD F EN RELACIÓN DE LAS CLINICAS DE SUS ALBEREDORES		X		
	MISION ESTRATEGICA	VENTAJA COMPETITIVA	¿USTED O SU FAMILIA CREE QUE TIENE UNA VENTAJA COMPETITIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EL HOSPITAL DE CHANCAY CON OTRAS INSTITUCIONES MEDICAS ?		X		
		ASPECTO EMOCIONAL	¿USTED Y SU FAMILIA SE VE AFECTADA EN SU ASPECTO EMOCIONAL SI EL PERSONAL DEL HOSPITAL DE CHANCAY LE OFRECE UN SERVICIO DESAFORABLE?		X		
		ACTIVIDAD PRODUCTIVA	¿USTED O SU FAMILIA ESTA DEACUERDO CON LA ACTIVIDAD PRODUCTIVA EN EL SERVICIO MEDICOS QUE LE OFRECE EL HOSPITAL DE CHANCAY?		X		
CALIDAD DE SERVICIO	NECESIDADES DEL USUARIO	PERCEPCION DE LA CALIDAD	¿EL PERSONAL DE TURNO TIENE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL DE CHANCAY ?	X			
		COMUNICACIÓN DIRECTA	¿DURANTE SU ESTADIA EN EL SERVICIO MEDICO QUE OFRECE EL HOSPITAL DE CHANCAY TIENE COMUNICACIÓN DIRECTA CON LOS MEDICOS DE TURNO?	X			
		SASTIFACION AL USUARIO	¿LA CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO LE DA SASTIFACION AL USUARIO EN EL HOSPITAL DE CHANCAY?	X			
	EXPECTATIVAS DEL USUARIO	PRESTACION DE SERVICIO	¿EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTOS SUFICIENTE PARA DARLE LA PRESTACION DE SERVICIO PARA SOLUCIONAR SUS PREGUNTAS ?	X			
		FIABLE	¿EL HOSPITAL DE CHANCAY PRESTA SERVICIO FIABLE A LOS USUARIOS ?	X			
		EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	¿EL PERSONAL TIENE EXPERIENCIA EN EL SERVICIO DEL CUAL SOLUCIONA SUS NECESIDADES ESPECIFICOS?	X			
	SERVICIO ACCESIBLE	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	¿USTED O SU FAMILIA TIENE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO INMEDIATAMENTE A SU LLEGADA AL HOSPITAL DE CHANCAY?	X			
		RESPONSABILIDAD EN LA ORGANIZACIÓN	¿USTED CREE QUE TIENE MUCHA RESPONSABILIDAD LA ORGANIZACIÓN SOBRE LA MEJORA DEL HOSPITAL DE CHANCAY?	X			
		GARANTIZAR LA EQUIDAD	¿USTED CREE QUE DEBE GARANTIZAR LA EQUIDAD EN LOS USUARIOS DEL HOSPITAL ?	X			
firma del experto							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 02 de noviembre del 2017

Estimado Sr (Mg/Dr): Arce Alvarez Edwin.....

.....
Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DE CHANCAY,2018".

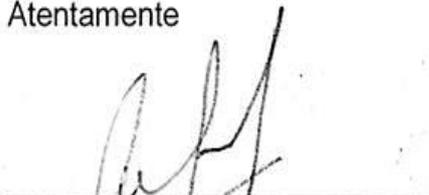
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos y validarlos si son correctos. En caso contrario, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente



Ricardo Miguel Gallardo Santos
D.N.I.: 70399678

