



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

toma de decisiones y calidad de servicio en el área de citas de un hospital
público, callao 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

VILCA VARGAS JENY DEL CARMEN

ASESOR

DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

LIMA - PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :
JENY DEL CARMEN VILCA VARGAS

cuyo título es:

TOMA DE DECISIONES Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE
CITAS DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CALLAO 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de
preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:
...13... (número) ...trece... (letras).

Los Olivos, 28.de Noviembre del 2018

.....
Presidente

.....
Secretario

.....
Vocal

Dedicatoria

A Dios por permitirme este gran logro, a mis hijos, a mis padres por su apoyo y comprensión sus consejos y la confianza para ser una gran profesional.

Agradecimiento

A Dios por darme fuerzas y sabiduría todos los días de mi vida para conseguir mis propósitos, a mis hijos por su apoyo incondicional, a mis padres por sus palabras de aliento me han ayudado a crecer como persona y luchar por lo que quiero.

Declaración de autenticidad

Yo Jeny Del Carmen Vilca Vargas con DNI N°09915388, 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 profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, 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, 15 de julio del 2018

Jeny Del Carmen Vilca Vargas

09915388

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada:

TOMA DE DECISIONES Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE CITAS DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CALLAO 2018, con la finalidad de obtener el Título Profesional de Licenciada de Administración de Empresas

El desarrollo de este trabajo lo someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaracion de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos	18
1.2.1. Antecedentes Nacionales:	18
1.2.2. Antecedentes Internacionales	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1 Toma de decisiones	21
1.4 Formulación del problema	31
1.6 Hipótesis	33
1.7 Objetivos	33
II. MÉTODO	35
2.1 Tipo de investigación	36
2.1.1 Diseño de investigación	36
2.2 Variables, Operacionalización	36
2.2.1 Definición conceptual de las variables	37
2.3 Población y muestra	40
2.3.1 Población	40
2.3.2 Muestra:	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.4.1 Técnica de recolección	40
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	41
2.4.3 Validez:	41
	vii

2.5 Métodos de análisis de datos	43
2.6 Aspectos éticos	43
III. RESULTADOS	44
3.1 Análisis de los resultados de la variable: Toma de decisiones	45
3.2 Prueba de normalidad y constratacion de hipótesis	53
3.4 Prueba de hipótesis específicas 1	54
3.6 Prueba de hipótesis especifica 3	56
IV. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	65
ANEXOS	68

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de Operacionalización Variable 1	38
Tabla 2. Matriz Operacionalización Variable 2	39
Tabla 3. Validez de instrumento Toma de Decisiones	41
Tabla 4. Validez de instrumento Calidad de Servicio	42
Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos	42
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad	42
Tabla 7. Toma de decisiones	45
Tabla 8. Identificación del problema	46
Tabla 9. Ponderación de criterios	47
Tabla 10. Análisis de alternativa	48
Tabla 11. Calidad de servicio	49
Tabla 12. Trabajo en equipo	50
Tabla 13. Liderazgo participativo	51
Tabla 14. Optimización de procesos	52
Tabla 15. Procesamiento de Datos	53
Tabla 16. Prueba Normalidad Hipótesis General.	54
Tabla 17. Prueba de Normalidad Hipótesis Especificas 1.	55
Tabla 18. Correlaciones	55
Tabla 19. Prueba de Normalidad Hipótesis Especificas 2.	56
Tabla 20. Prueba de Normalidad Hipótesis Especificas	56

Lista de figuras

Figura 1. Toma de decisiones	45
Figura 2. Identificación del problema	46
Figura 3. Ponderación de criterios	47
Figura 4. Análisis de alternativa	48
Figura 5. Calidad de servicio	49
Figura 6. Trabajo en equipo	50
Figura 7. Liderazgo participativo	51
Figura 8. Optimización de procesos	52

Resumen

La presente tesis toma de decisiones y calidad de servicio de un hospital público tuvo como Objetivo general determinar la relación que existe entre la toma de decisiones y calidad de servicio en el área de citas de un hospital público del callao, 2018. para realizar el estudio se tomó como autor Huerta y Rodríguez, 2014, con sus etapas de identificación del problema, ponderación de criterios y análisis de alternativas y para calidad de servicio se tomó como autor (Vargas y Aldana de Vega, 2011), sus pilares trabajo en equipo, liderazgo participativo y optimización de procesos

El estudio de investigación es de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo, con una población y muestra de 40 colaboradores, como instrumento se utilizó el cuestionario con 33 preguntas de tipo cerrado para el objeto de estudio escala de Likert asimismo la validación del contenido fue por juicio de expertos, en la confiabilidad se utilizó el alfa Cronbrach, en el procesamiento de los datos se empleó el software estadístico SPSS versión 24 con los resultados obtenidos sirvió para discutir concluir y recomendar.

Como conclusión se determina que existe una correlación positiva considerable de los resultados hallados con la prueba de Rho de Spearman (0.985) entre la toma de decisiones y la calidad de servicio en el área de citas de un Hospital Público, callao 2018. Por tanto, se comprobó la hipótesis y el objetivo del estudio.

Palabras claves: Calidad de servicio, trabajo en equipo, optimización de procesos

Abstract

This thesis decision making and quality of service of a public hospital had as a general objective to determine the relationship that exists between decision making and quality of service in the appointment area of a public hospital in Callao, 2018. to perform the study it was taken as author Huerta and Rodríguez, 2014, with its stages of identification of the problem, weighting of criteria and analysis of alternatives and for quality of service was taken as author (Vargas and Aldana de Vega, 2011), its pillars work as a team, participatory leadership and process optimization

The research study is of applied type, correlational descriptive level, non-experimental cross-sectional design, quantitative approach, with a population and sample of 40 collaborators, as an instrument the questionnaire was used with 33 questions of closed type for the study object scale Similarly, the validation of the content was by expert judgment, in the reliability the alpha Cronbrach was used, in the processing of the data the statistical software SPSS version 24 was used, with the results obtained, it was used to discuss the conclusion and recommend.

In conclusion, it is determined that there is a considerable positive correlation of the results found with the Spearman's Rho test (0.985) between the decision making and the quality of service in the appointment area of a Public Hospital, Callao 2018. Therefore, the hypothesis and the objective of the study were verified.

Keywords: Quality of service, teamwork, process optimization

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Hoy en día, tomar la decisión correcta en un negocio o empresa es parte fundamental del administrador ya que sus decisiones tendrán un impacto en el funcionamiento de la organización, generando repercusiones positivas o negativas según su elección. El Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE, 2016) menciona “Cada decisión en el mundo laboral o de negocios implica un análisis de los posibles acontecimientos futuros (costos, resultados, mercados, materiales, servicios o productos). Por lo tanto, la selección de una opción como alternativa a ejecutar requiere un razonamiento sistemático”. La toma de decisiones es el desmantelamiento de una decisión con el fin de determinar los factores, criterios y atributos de las alternativas u opciones a preferir. Este análisis de toma de decisiones es muy importante ya que las ideas que se ejecuten hoy generan situaciones que hay que gestionar el día de mañana.

Según la Cadena de Noticias por Cable (CNN, 2015) “Compañías locales y multinacionales buscan permanentemente atraer, desarrollar y estimular el talento humano para generar nuevos modelos de negocios y ofertas únicas y consistentes con sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades”. El desarrollar y aprovechar avances tecnológicos e innovar es vital importancia porque genera valor por parte del cliente hacia la compañía. Las corporaciones más exitosas apalancan tanto sus escasos recursos y destrezas como los de terceros para coordinar esfuerzos y compartir beneficios.

Actualmente, la competitividad de mercado existente es bastante alta, por lo que enfocarse solamente en reducir costos no es suficiente, para ello debemos de observar alternativas diferentes con el fin de incrementar la calidad del servicio o producto y de esa forma ganar valor en el mercado frente a la competencia.

Estas alternativas deben ser analizadas por los diversos actores involucrados en la prestación del servicio o producto ofertante. Esta forma concurrente de análisis permite recoger y conocer las opiniones de todos los actores para luego alinearlos en un beneficio mutuo.

Por otro lado, la calidad del servicio es una necesidad impostergable para la gran mayoría de las empresas, sobre todo en el área de negocios en las que los competidores ofrecen servicios o productos similares, que en realidad son prácticamente iguales, Aunque se sabe que es una tarea dura, se debe identificar las necesidades del cliente a fin de buscar la

satisfacción de las mismas, tener esta información permitirá implementar mejoras en el servicio o producto a fin de proveer de mayor calidad.

A nivel internacional, el contexto empresarial orienta a los directivos y gerentes para desenvolverse y ser aptos en las competencias de sus funciones administrando eficazmente los recursos de su institución. Los mismos son de vital importancia para la empresa u organización por ser los llamados en la toma de decisiones más relevantes para la buena marcha y la calidad de servicios que puedan otorgar. Por ende sus decisiones son la columna vertebral direccionar todos los procesos en el campo financiero, administrativo y de recursos que finalmente se concretizan en la producción, comercialización o servicio que brindan a los clientes, asimismo es importante abordar la toma de decisiones para la mejora de la administración pública o privada y esta a su vez conlleva mejorar la calidad de las personas y la sociedad.

Para lograr que las organizaciones sean exitosas un punto neurálgico es medirla mediante la calidad de servicio que ofrecen de acuerdo a los estándares de calidad a nivel internacional que finalmente reflejan la aceptación de expectativa de los clientes. Esto no sería posible si en la organización no se implanta una cultura de trabajo en equipo, liderazgo participativo y compromiso del personal para con los fines y visión de la organización; sin embargo se puede mencionar que han sido muchos los casos de fracaso de organizaciones y empresas a nivel internacional donde la satisfacción de los clientes no han estado conforme y más aún cuando estas no se competitivas con los grandes monopolios.

En ese sentido reflexionar sobre la importancia de la calidad de servicio conlleva a preguntar ¿qué aspectos son las causas directas de la ausencia sobre la calidad de servicio? lo cual lleva a pensar que la toma de decisiones es un factor determinante por ser la dirección y visión que orienta todos los procesos administrativos, logísticos, financieros, de personal y de servicio. Los grandes líderes son reconocidos por su buen juicio, sin embargo, no es una cuestión meramente intelectual sino también emocional y de carácter que ofrece una brújula moral y de intuición sobre lo que se debe hacer.

A nivel nacional, no es ajeno el problema de la falta de calidad de servicios en las organizaciones tanto público como privadas los entes reguladores también son presa de ellos, pues no dan una atención oportuna sobre las demandas y quejas de los usuarios

frente a pésimas condiciones de atención y servicio al público. Según Núñez (2016, p.15) director ejecutivo de Mundo Research, en el diario La Tercera menciona:

Con el objetivo de abordar los principales sectores de consumo, se estableció medir la calidad de la atención de las 50 principales marcas de los rubros de calzado, carteras, infantil, deporte/outdoor, ropa interior y vestuario. (...) sólo tres marcas destacaron por brindar las mejores experiencias al cliente. En el extremo opuesto, las tres de peor desempeño fueron Umbrale, con apenas un 11,1% de satisfacción del cliente, seguida de Bata, con 12,3%, y Bellsport, con el 21,3%. En total, 24 marcas tuvieron un mayor porcentaje de atención deficiente que satisfactoria.

Esas situaciones solo son muestras de los innumerables casos que se viven día a día en nuestro país sobre la falta de calidad de atención al cliente. En esta perspectiva asumimos que también existe este problema en los procesos internos y toma de decisiones en las diferentes instituciones, considerando que la falta de acertadas tomas de decisiones puede mermar la buena marcha institucional de acuerdo a su filosofía y visión de servicio y por ende esto se ve reflejado en la atención a los clientes o usuarios.

Según el diario Gestión (2015, junio 22) menciona que en el Perú:

Todavía la cantidad de experiencias de consumo negativas son mayores que las positivas. Sin embargo, se tienen ventajas, sobre todo en el aspecto personas. Los peruanos tienen un corazón de servicio y son creativos. Esas son características especiales con las que se podrían redondear bastante bien las mejoras: introducir un liderazgo, una guía adecuada y esquemas de gestión exitosos.

A nivel local. El presente trabajo de investigación se desarrolla en un hospital actualmente en instituciones tanto públicas como privadas del Sector Salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de la atención para mejorarla, en los sistemas de salud. Desde la perspectiva del usuario es cada vez más común.

El Hospital del Callao es un organismo público descentralizado, con más de 70 años es un establecimiento de salud donde no maneja una población adscrita, siendo un establecimiento de salud. El hospital se encuentra localizado en el distrito de Bellavista

Callao y que recibe como centro de referencia casos de mayor complejidad y emergencias del Callao y Lima Norte.

La gran mayoría de las referencias están dadas para estudio y manejo de patologías de mayor complejidad y emergencias de diferentes hospitales y Centros de atención primaria, donde se necesiten ser evaluados por especialidades de mayor complejidad. Se ha observado que existen inconvenientes para la atención de los pacientes, esto es de todos los días porque no se planifica bien los horarios, no se cuenta con un buen staff de médicos suficientes, y el incremento de la población.

Existen quejas por parte de los pacientes con respecto a la calidad de servicio, porque sus citas son reprogramadas para otras fechas, esto se genera ya que el médico especialista presenta inasistencia y ningún otro médico lo puede reemplazar. Con respecto a la atención y el maltrato inadecuado por el personal médico y administrativos es de todos los días.

- Falta de citas en las especialidades médicas a futuro ya que solo se dan al día 16 citas por cada médico de la especialidad.

- Falta de reactivos para los exámenes de laboratorio rayos x y tomografía esto origina una mala atención a los pacientes.

- Demora en los resultados de exámenes de laboratorio y procedimientos médicos especiales.

- Los servicios de las oficinas administrativas no se encuentran interconectados ya que dan mala información, esto crea una incomodidad a los pacientes ya que le dan una información que no es la correcta.

- La falta de conocimiento de los jefes, el compromiso y comunicación en la organización trae como consecuencia que el personal no trabaje en equipo.

- Los pacientes vienen y se le informa que no hay programación de médicos para darle una nueva cita.

- La siguiente cita se le da después de un mes o se le indica que llame por teléfono. Esto trae como consecuencia la demora de citas en los pacientes generando una mala calidad de servicio en la institución y reclamos en los diferentes servicios.

Finalmente creemos que es imperiosa y relevante la necesidad de abordar este problema desde la óptica como administradores donde se pueda corroborar metódicamente y científicamente como la toma de decisiones se relaciona de forma directa con la calidad de servicios en las organizaciones, esperando seguir avanzando en futuros estudios profundos para resolver esta problemática a nivel local y nacional.

1.2 Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes Nacionales:

Zúñiga, L. (2015) en su estudio de investigación titulada “Proceso de Toma de Decisiones y Satisfacción en el área de ventas de la empresa Puertas Levadizas de distrito de San Juan de Lurigancho-Lima 2014” para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la facultad de ciencias empresariales en la escuela académico profesional de administración de la Universidad Cesar Vallejo Lima-Perú; Objetivo principal: “Determinar la relación que existe entre Proceso de Toma de Decisiones y Satisfacción en el área de ventas de la empresa Puertas Levadizas de distrito de San Juan de Lurigancho”. El tipo de investigación fue descriptivo correccional diseño ha sido de corte transversal. En cuanto a la población estaba conformada con 20 clientes. La técnica fue las encuestas, el instrumento es cuestionario y para la confiabilidad con el alfa Cronbach.

Se concluyó que existe relación significativa entre relación que existe entre Proceso de Toma de Decisiones y Satisfacción en el área de ventas de la empresa Puertas Levadizas. Entre los resultados obtenidos se evidencio que en el área de ventas los colaboradores muestran deficiencia en la eficiencia, eficacia y efectividad puesto que se está viendo afectado los consumidores porque los asesores no muestran la capacidad de servicio debido a la mala práctica en la atención personalizada y asesoramiento con visitas a obras, no lográndose la satisfacción de los consumidores con respecto a las revisiones de especificaciones técnicas para la correcta instalación de sus productos. También se evidencio mediante los resultados que el compromiso que existe por parte de los consumidores se está viendo afectado porque la empresa no está creando la confianza debida, esto por falta de compromiso, confiabilidad y diferenciación. En este estudio nos indica que la empresa no está valorando a sus clientes que son sus pilares de su éxito, por

lo que no se está monitoreando permanentemente a sus colaboradores y permitiendo la mala práctica.

Suarez (2015) en su tesis, el nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del Callao. Periodo 2011 – 2012. Facultad Educación, Lima.

La investigación realizada se orienta al sector de educación, y su estudio es específicamente en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao (CIUNAC). El objetivo es determinar el nivel de calidad de servicio en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 - 2012, mediante el modelo SERVQUAL, el cual tiene cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Se utilizó el enfoque cuantitativo de nivel de investigación descriptiva observacional, tipo básica y diseño no experimental. Para el estudio se emplearon herramientas estadísticas y de recolección de datos por fuentes primarias y secundarias, además se utilizó un cuestionario basado en el Modelo SERVQUAL, para determinar las percepciones de los usuarios con respecto a los servicios brindados por el CIUNAC y establecer el nivel de calidad del servicio. Los resultados expresaron que los usuarios se mostraban en desacuerdo con el enunciado de “el personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los alumnos”, por lo que se propone un manual de atención al usuario para mejorar este punto. Por otro lado, en la medición de dimensiones se muestra que en líneas generales existe una mediana satisfacción con la calidad del servicio que ofrece el Centro de Idiomas. Con esta medición se obtuvo una línea base para realizar mejorar y continuar usando el modelo planteado para medir periódicamente la calidad del servicio.

1.2.2. Antecedentes Internacionales

Quiroga, C. (2014) en su tesis “Toma de decisiones y productividad laboral” (Estudio realizado con el área de salud de Quetzaltenango), para obtener el grado académico de Licenciada en Psicóloga Industrial/Organizacional, Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. El autor tuvo como objetivo general determinar la influencia de la toma de decisiones en la productividad laboral. El estudio fue realizado con 50 personas que comprenden el 100% de la totalidad de la población, y corresponde a los trabajadores del área de salud de Quetzaltenango, el instrumento para la investigación se

aplicó una boleta tipo Escala Likert) y el diseño es de tipo descriptivo Como conclusión, determinó que la influencia en la toma de decisiones es importante para que pueda haber una buena productividad laboral. Son los gerentes los que tienen que dar respuesta a las problemáticas, para que de esta manera también pueda haber una mejor relación entre los colaboradores y gerentes por lo se creó un taller para dar tips de como ellos pueden darles la mejor solución a los problemas y que exista un mejor ambiente laboral.

Es necesario que los gerentes al tomar una buena decisión están contribuyendo con un buen clima laboral en la organización de lo contrario, ante las decisiones equivocadas que adopten, los trabajadores estarán descontentos para esto se recomienda tener un buzón de sugerencias para que puedan expresar sus inquietudes.

Hernández, Rodríguez B. y Rodríguez C. (2016), en su tesis titulada “Calidad de servicio que brinda el departamento de Recursos Humanos en una institución pública de educación superior, con el propósito de optimizar la atención a sus trabajadores”, realizada en Venezuela. Para optar por el grado de licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Tuvo como objetivo general determinar la calidad de servicio que brinda el departamento de Recursos Humanos en una Institución Pública de Educación Superior, a los empleados y obreros. La metodología de la investigación se desarrolló en el análisis explicativo de campo, asimismo se aplicó una encuesta y un cuestionario a una muestra representativa del total de la población que trabaja en la entidad. Concluyendo que el personal se encontraba desmotivado e insatisfecho con el servicio recibido por parte del departamento de recursos humanos.

Es relevante que los colaboradores trabajen en equipo y tenga motivación sin ello no van trabajar o rendir con los estándares establecidos.

Reyes (2014), en su tesis titulada “Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango”, realizada en Guatemala. Para optar por el grado de licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Rafael Landívar. Tuvo como objetivo general verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. La metodología empleada fue experimental, y la recopilación de información fue a través de los siguientes instrumentos, antes y después del experimento dos boletas de opinión, con preguntas abiertas y cerradas, dirigido al personal y clientes; y una entrevista con el coordinador, con

el fin de obtener la información necesaria. Concluyéndose en la investigación que la Asociación necesita capacitar a su personal para mejorar la calidad del servicio que brinda, además, que existe demoras en la gestión administrativa y no existe un protocolo de servicio.

Es necesario tener una buena calidad de servicio y cumplir con los requerimientos para las necesidades, satisfacción y expectativas de los clientes.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Toma de decisiones

Huerta y Rodríguez, 2014 En la toma de decisiones encontramos diversos enfoques y definiciones que van configurando el constructor, sin embargo, para nuestra investigación referente a la toma de decisiones se menciona: “Se le llama a un juicio o elección entre dos o más opciones. El ser humano tiene que tomar decisiones cada día, ya sea para solucionar problemas, sortear dificultades o emprender una acción una actividad a la que los directivos de una organización se enfocan comúnmente” (p.315)

De acuerdo a la definición anterior el ser humano tiene capacidad cognitiva, afectiva y conativa para la elección de las posibles alternativas en una situación de incertidumbre, sin embargo, guiarse solamente de aspectos puramente cognitivos y de juicio probablemente no sean las mejores decisiones. Más aun al interior de una organización cuando se trabaja con el recurso humano y la toma de decisiones son constantes y de emergencias.

El autor menciona que hay que seleccionar la mejor alternativa de decisión, la cual una vez sea aplicada servirá para resolver el problema

Al respecto, Benavides 2004 afirma que “la toma de decisiones implica necesariamente que se tienen varias alternativas para solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la organización” (p.45).

La organización como ente es un sistema complejo de acuerdo la visión y misión donde los directivos deben conocerla muy bien tanto a nivel administrativo, de gestión y proyección, pues en estos elementos descansa el conocimiento para la toma de decisiones, juntamente

con sus habilidades personales e interpersonales que hacen al directivo un competente de forma holística integral para la competencia profesoral y la toma de decisiones.

Koontz, Harol (2004) Afirma que:

La toma de decisión se consideró como parte importante de la planeación estratégica de las empresas, dada la percepción de las oportunidades y las metas, el proceso de toma de decisiones es en realidad el centro de la planeación así, en este contexto el proceso que lleva a tomar una decisión podría ser considerado como, hacer premisas, identificar alternativas, evaluarlas en términos de la meta que busca y de esta manera poder elegir una alternativa, se dice que a la hora de tomar las elecciones efectivas deben ser de una manera positiva, las personas que actúan o deciden con racionalidad intentan alcanzar una meta la cual debe lograrse por medio de una acción. p.32

Etapas en la toma de decisiones:

Huerta y Rodríguez, 2014, (p.317) Los procesos de toma de decisiones siguen etapas que deben cumplirse para el logro de resultados en las actividades de la organización y se plasman en las siguientes dimensiones:

Etapas 1: Identificación del problema

Problema se refiere a una discrepancia entre una condición existente y una deseada. Entre sus principales características tenemos: un problema es tal cual cuando un gerente toma conciencia de él. Existe una presión externa interna para dar solución, los directivos o gerentes deben tener las herramientas necesarios para resolver el problema como información, recursos, normas etc.

Etapas 2: Ponderación de criterios

Es importante mencionar que en la lista de criterios a utilizar no existe similitud de jerarquía por importancia para todos los criterios, ponderar establece ordenarlos por grado de importancia de acuerdo a las circunstancias y coyuntura.

Etapas 3: Análisis de alternativas

Significa valorar y evaluar las fortalezas y debilidades de cada alternativa.

En ese sentido cada alternativa debe tener la capacidad de resolver el problema.

Sus indicadores son los siguientes:

- Presión para resolver el problema
- Información y recursos para la solución
- Criterios de decisión
- Ordenes de los criterios según importancia
- Fortalezas de la alternativa
- Debilidades de la alternativa

Tolerancia del Riesgo

La Tolerancia del riesgo expresa la voluntad de correr riesgos en busca de mejores consecuencias esto depende de cuan significativo se considera el resultado desfavorable (es decir, la peor consecuencia de cualquier decisión) en comparación con el resultado favorable para la mayoría de las personas, las consecuencias perjudiciales pesan más en su mente que las posibles ventajas.

En principio nos dice que cuanto más deseables son las consecuencias favorables de un perfil de riesgo en relación con las desfavorables otro de nuestros principios dice cuanto más probables sean los resultados con buenas consecuencias y menos probables los de malas consecuencias tanto más deseable será el perfil de riesgo.

Cuando asumimos riesgos en las decisiones hay unos sencillos pasos que deben tomarse en cuenta:

- No concentrarte únicamente en los negativos es decir no evite alternativas tan solo por los problemas que implican.
- No falsear las probabilidades, es decir, no exagere los aspectos negativos ni minimice los positivos.
- El hecho de que alguna alternativa tenga la mayor probabilidad no significa que necesariamente habrá de ocurrir, siempre hay incertidumbre.
- Evite ser optimista necio, no siempre ocurrirá lo mejor

- No evite tomar decisiones arriesgadas tan solo porque sean complejas

Si la situación lo permite:

- Comparta el riesgo con otras personas cuando una buena oportunidad parezca demasiado arriesgada.
- Busque información que reduzca la incertidumbre y por lo tanto, el riesgo
- Diversifique el riesgo, evitando apostar todo a una sola opción
- Trate de encontrar la forma de cubrirse contra el riesgo (p.323)

Recomendaciones para decidir bien

- Solo tome decisiones de largo plazo.
- Anticipe las consecuencias de una decisión.
- Corrija las decisiones que ya no funcionan.
- En ocasiones los cambios de enfoque mejoran las decisiones.
- Acepte el consejo de quienes le quieren bien.
- Hay que ser desorganizados al generar ideas, pero muy organizado al desarrollarlas.
- Dedique tiempo a desarrollar criterios, antes de decidir.
- Lo primero es reunir información que por ahora sobra: mañana tal vez le sirva
- La planeación también debe de ser tarea colectiva.
- Evite pelear en contraproducente.

Si bien las recomendaciones anteriores le serán útiles recuerde que no hay reglas definidas en una ocasión tal vez ponga en práctica unos cuantos, de ellos, en tanto que los otros le parecerán inadecuados o hasta contradictorios. Úselos para mejorar su propio criterio, no como sustituto.

Según Robbins, S. y Coulter, M. (2014) “los gerentes de todos los niveles y de toda el área de las organizaciones toman decisiones o, en otras palabras, hacen elecciones” (p. 162).

El autor indica, que los gerentes de todos los niveles y de todas las áreas de la organización toman decisiones o en otras palabras hacen elecciones; sin embargo, estas decisiones y/o elecciones adoptadas, tienen que llevarse a cabo cumpliendo las políticas internas de la empresa; así como las leyes laborales de nuestro país, porque de lo contrario,

esto pueden traer consecuencias tanto en las actividades laborales de los empleados y en otros casos hasta puede verse involucrado la imagen del empresa ante los clientes.

Para Fernández, E. (2010), una buena decisión resulta útil cuando se cuenta con información exacta y accesible, por lo tanto, es el pilar fundamental de la toma de decisiones; la información posee ciertas características que la convierten en imprescindible en el proceso de toma de decisiones, siendo lo siguiente:

Exacta: la información exacta carece de errores. En algunos casos se genera información inexacta porque se introduce datos erróneos en el proceso de transformación.

Completa: la información completa contiene todos los datos importantes.

Económica: los responsables de la toma de decisiones siempre deben evaluar el valor de la información con el coste de producirla.

Flexible: en muchos casos la fiabilidad de la información depende del método de recolección de datos; en otros, de la fuente de información.

Pertinente: la información pertinente es la realmente importante para el responsable de la toma de decisiones.

Simple: la información debe ser simple, no excesivamente compleja. Un exceso de información puede provocar sobre carga de información donde el tomador de decisiones tiene tanta información que le es imposible identificar la verdaderamente importante.

Oportuna: la información oportuna es la que se recibe justo cuando se le necesita.

Verificable: es cuando la información se puede comprobar mediante la consulta de muchas fuentes al respecto.

Accesible: la información debe ser de fácil acceso para los usuarios autorizados, a fin de ser utilizados en el momento correcto para satisfacer sus necesidades.

Segura: la información debe estar protegida contra el acceso del personal no autorizado.

La toma de decisiones es el pilar fundamental para toda de una organización tanto los gerentes como los colaboradores asumen responsabilidades y ante un problema de acuerdo a jerarquía tienen que tomar decisiones.

1.3.2 Calidad de servicio

Según Vargas y Aldana de Vega, 2011 Propone un Conjunto de actitudes que determinan comportamientos orientados a satisfacer al cliente en relación a sus intereses, expectativas, necesidades y anhelos que originan una serie de procesos para satisfacer una necesidad. “es una actitud basada en ciertos valores y creencias, sobre las personas, la vida y el trabajo que lleva a una persona a servir de buena gana a otras y a enorgullecerse de su trabajo”

La calidad de servicio se refleja en muchas variantes tanto para el que recibe el servicio como la satisfacción, la tranquilidad, confianza etc. Que brindan soporte de fidelidad hacia la organización, por otro lado, la organización que ofrece también muestra la satisfacción de prestación del servicio con eficiencia, confianza y celeridad mostrando una actitud de motivación y compromiso con la visión de la organización.

Ambos lados presentan una serie de factores afectivos, conductuales y cognitivos por la satisfacción de la calidad de servicio tanto del que ofrece como quien recibe.

Según Miranda Chamorro y Rubio (2007), afirma que la calidad de servicio es aquella que se define como el servicio que responde a las expectativas de los clientes satisfaciendo sus necesidades y requerimientos. (p.241).

Jr Evans y Wm. Lindsay (2014) afirma la calidad puede ser un concepto confuso, en parte porque las personas la ven en forma subjetiva y en relación con diferentes criterios basados en sus funciones individuales en la cadena de valor producción-marketing además su significado continúa evolucionando conforme la profesión de la calidad crece y madura. (p.6)

Pilares de la calidad de servicio.

Según Vargas y Aldana de Vega, (2011) los aspectos fundamentales en la calidad de servicio se plasman en las siguientes dimensiones:

- **Trabajo en equipo**

Implica conformar trabajos bajo la filosofía del equipo, es decir mediante sus aspiraciones, motivaciones, sueños, cultura organizacional, visión etc.

Para establecer y seguir puntos previamente definidos con el objeto de alcanzar una meta en común que muestre el compromiso y se incline a los beneficios y visión de la organización tanto como de la plana directiva y empleados.

- **Liderazgo participativo**

Muestra una tendencia a la participación democrática de los subordinados y trabajadores evitando toda conducta autoritaria e imposición y dando lugar a la convergencia de ideas de forma asertiva y colaborativa.

- **Optimización de procesos**

Todos los procesos de una organización deben ser efectivos y flexibles buscando satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, deben estar estructurados e identificados de acuerdo a la visión y misión de la organización. (p. 141)

Sus indicadores son los siguientes:

Meta en común

Logro de objetivo

Motivación laboral

Comunicación

Cumplimiento

Reducir los tiempos

El mejoramiento continuo en la calidad de servicio

De acuerdo a Aldana de la Vega (como se citó en Vargas 2011) menciona:

Es un sistema de gerencia integral, que compromete a toda la organización basados en propósitos en la visión y visión de la misma. Las estrategias, la estructura y los planes operacionales serán las formas que permitan incorporar los valores con los cuales se han definido los principios fundamentales. (P. 141)

El objetivo central del mejoramiento en equipo está asociado con:

- Mejorar el conocimiento del cliente
- Mejorar el diseño del servicio
- Mejorar la gestión de los procesos establecidos
- Mejorar la prestación del servicio y su evaluación
- Mejorar el servicio al cliente

En este orden de ideas el objetivo de mejora en el servicio y por ende en los procesos, implica:

1. Una práctica clave
2. Educación permanente y valores compartidos
3. Pensamiento estratégico
4. Un establecimiento de procesos con sus requisitos y especificaciones
5. Una serie de herramientas para identificar los procesos críticos
6. Una medición localizada en el proceso dentro de sus requisitos, insumos y resultados.
7. Búsqueda permanente de la satisfacción de los clientes

Todo lo anterior deja ver que es necesario construir un proceso con los elementos que conduzcan a alcanzar el mejoramiento continuo representado la interrelación de los sistemas, para que la calidad de servicio llegue a convertirse en una realidad. Estos sistemas han sido conceptualizados de manera general sin embargo se aclararán algunos tópicos de los mismos.

Sistema de planeación

Comprende el proceso de fijación de objetivos, elaboración del plan anual de mejoramiento, proyectos programas y presupuesto.

Sistema de producción del servicio

Comprende todos los procesos operacionales para lograr un surco. Con este sistema el servicio debe diseñar el aseguramiento de la calidad del servicio.

Sistema de soporte

Proporciona el apoyo en optimización de las destrezas y actitudes del ser humano e investiga nuevas tecnologías para en formas más humanas y productivas.

Sistema de vitalización del trabajo

Significa dar vida a lo que se sabe, crear un sentimiento de pertenencia y compromiso. Estimular el entusiasmo y la creatividad. Dar un espacio para que el trabajo sea vida, crecimiento y realización. El ser humano solo mejora lo que quiere, aquello que lo compromete y con lo cual se siente realizado como persona los principales mecanismos para lograr la eficacia de este sistema son:

- Trabajo en equipo
- Jefe líder
- Reconocimiento
- Ambiente de trabajo
- Seguridad
- Orden
- Aseo industrial
- Salud e higiene industrial

Objetivos de mejoramiento

Son factores mensurables que caen, lógicamente dentro de una práctica clave y sin relación con los cuales se establecen metas las claves practicas deben apuntar a objetivos fundamentales de la organización calidad, proceso y costo en estas tres categorías se encuentra el Pareto de los objetivos de mejoramiento para la mejora de la calidad de servicio. En los objetivos de mejoramiento se deben trabajar instrumentos como espina de pescado, diagrama causa y efecto y diagrama de relación.

Procesos críticos

Todo trabajo es un proceso, a su vez todo trabajo es parte de un proceso mayor y puede contener otros procesos menores, esto se puede ver atreves de un de diagrama de flujo. Este orden de ideas todo objetivo de mejoramiento es producto de un proceso o de varios procesos.

La medición

Este tópico es analizado y estructurado dentro del libro, si no conocen los números no se sabe lo que está sucediendo ellos permiten comunicar los resultados y establecer metas concretas de mejoramiento. Lo que no se puede medir no se puede mejorar. En la calidad de servicio se deben medir los insumos los procesos y los resultados y de esta forma se puede obtener un panorama claro como se está comportando el proceso. Los resultados de esta medición se utilizan para controlar y mejorar el proceso. (p.146)

Metas de mejoramiento

El sistema de medición está dando información permanente del desempeño del proceso así podemos concentrar los esfuerzos de mejoramiento en las áreas que lo necesitan. De igual forma se mide insumos y resultados por cada sistema de medición se establece una meta de mejoramiento.

Lara (2002, p.3) Antes de abordar la definición de calidad de servicio es necesario mencionar que “el servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”.

Al respecto un bien es un producto tangible que los usuarios o los que consumen pueden poseer físicamente. Asimismo, el servicio es un producto intangible que involucra un esfuerzo humano o mecánico. En esta distinción se deduce lógicamente que no puede poseerse físicamente un servicio. Son pocos los productos que pueden clasificarse estrictamente como bienes materiales puros o como servicios puros la mayoría de los productos contienen elementos tangibles y elementos intangibles.

Lara (2002, p.9) define: “La calidad del servicio es la conformidad del servicio prestado con las especificaciones y expectativas del cliente. Las organizaciones de servicio deben de determinar qué beneficios esperan recibir los clientes y de procurar producir los servicios que puedan colmar y si es posible exceder sus expectativas”. Un servicio de calidad rara vez pasa desapercibido, pero en la prestación de servicios de calidad, lo más difícil es pasar del dicho al hecho. Se puede resaltar la deficiente calidad de muchos servicios, por ejemplo, es cada vez más común que los aviones lleguen con retraso, que el servicio sea lento o ineficiente en un restaurante, que los empleados de una oficina sean descorteses, etc.

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y calidad de servicio en el área de citas de un hospital público, Callao 2018?

Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y el trabajo en equipo calidad de trabajo en equipo en el área de citas de un hospital público, Callao 2018?
- ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y el liderazgo participativo en el área de citas de un hospital público, Callao 2018?
- ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y la optimización de procesos en el área de citas de un hospital público, Callao 2018?

1.5 justificación del estudio

Justificación

Hernández Fernández y Baptista 2010 Indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante. p.39.

Justificación Teórica

Según Bernal, (2010) justificación teórica es cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados del conocimiento existente posibles vacíos teóricos porque permitirá verificar el conocimiento la relación entre la toma de decisiones y calidad de servicio, propiciando conocer resultados. Siendo los autores utilizados en el estudio de toma de decisiones a Huerta y Rodríguez y calidad de servicio a Vargas y Aldana de Vega.

Justificación Práctica

Según Bernal, (2010) Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema.p.106

El desarrollo de la presente investigación permitirá presentar una propuesta de mejora a la empresa a través de los resultados proporcionar recomendaciones que aporten a realizar un servicio de calidad es por ello que la toma de decisiones y dirección que enrumba a la organización debe ser eficiente y eficaz de acuerdo a la visión que ha establecido.

Justificación Metodológica

Según Bernal, (2010) A nivel metodológico se da cuando el proyecto que va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable es decir buscar nuevas técnicas.p.107

La presente investigación recogerá y nos permitirá diagnosticar la situación de la empresa y a través de un cuestionario validado por juicio de expertos confiables se recomendará estrategias que ayuden a mejorar la calidad del servicio porque eso contribuye al crecimiento de la institución.

1.6 Hipótesis

Tamayo (2010) Una hipótesis es una proposición que puede ser puesta a prueba para determinar su validez. Siempre lleva a una prueba empírica; es una pregunta Formulada de tal modo que se puede prever una respuesta de alguna especie. p.30.

Hipótesis general

Existe relación positiva entre la toma de decisiones y calidad de servicio en el área de citas de un hospital público, Callao 2018.

Hipótesis específicos

- Existe relación positiva entre la toma de decisiones y el trabajo en equipo en el área de citas de un hospital público, Callao 2018.
- Existe relación positiva entre la toma de decisiones y el liderazgo participativo en el área de citas de un hospital público, Callao 2018.
- Existe relación positiva entre la toma de decisiones y la optimización de procesos en el área de citas de un hospital público, Callao 2018.

1.7 Objetivos

Hernández Fernández y Baptista 2010 (p. 37) Objetivos son las preguntas de investigación son susceptibles de reafirmarse o Mejorarse durante el desarrollo del estudio. Asimismo, a través del proceso quizá se nos ocurran otras que no estaban contempladas en el planteamiento original, producto de nuevas reflexiones, ideas o experiencias

Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones y calidad de servicio en el área de citas de un hospital público del callao, 2018.

Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre la toma de decisiones y el trabajo en equipo en el área de citas de un hospital público, del callao 2018.
- Establecer la relación que existe entre la toma de decisiones y el liderazgo participativo en el área de citas de un hospital público, del callao 2018.

- Establecer la relación que existe entre la toma de decisiones y la optimización de procesos en el área de citas de un hospital público, del callao.

II. MÉTODO

2.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada porque según Tamayo, M. (2003) una investigación aplicada depende de sus descubrimientos y aportes teóricos; es decir busca confrontar la teoría con la realidad.

Asimismo, la investigación se realizó en un enfoque cuantitativo porque recopilaremos información de los colaboradores del hospital público del área de citas, quienes nos brindaran información sobre la situación actual en la institución. Para probar la hipótesis se basó en una medición numérica y en un análisis estadístico para resolver los problemas planteados, y es de enfoque cualitativo porque se utilizó los datos para plantear los problemas de investigación.

2.1.1 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental de corte transversal

Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) una investigación es no experimental, cuando se realiza sin manipular intencionalmente las variables para ver su efecto sobre otras variables, y una investigación es transeccional o transversal, cuando se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su ocurrencia e interrelación en un momento dado.

El nivel de investigación es descriptiva correlacional porque se describieron las características de un objeto de estudio, porque tuvo como propósito mostrar o examinar la relación entre la toma de decisiones y la calidad de servicio.

2.2 Variables, Operacionalización

Según Hernández R., Fernández C. y Bautista P. (2014). “Una variable es una propiedad que puede fluctuar (adquirir diversos valores) y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 105).

2.2.1 Definición conceptual de las variables

Variable 1: Toma de decisiones

Huerta y Rodríguez, 2014 p.315) Se le llama a un juicio o elección entre dos o más opciones. El ser humano tiene que tomar decisiones cada día, ya sea para solucionar problemas, sortear dificultades o emprender una acción una actividad a la que los directivos de una organización se enfocan comúnmente.

Variable 2: Calidad de servicio

(Vargas y Aldana de Vega, 2011 p. 99), conjunto de actitudes que determinan comportamientos orientados a satisfacer al cliente en relación a sus intereses, expectativas, necesidades y anhelos que originan una serie de procesos para satisfacer una necesidad.

Variabes	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Toma de decisiones	Se le llama a un juicio o elección entre dos o más opciones. El ser humano tiene que tomar decisiones cada día, ya sea para solucionar problemas, sortear dificultades o emprender una acción. La toma de decisiones es una actividad a la que los directivos de una organización se enfocan comúnmente. (Huerta y Rodríguez, 2014, p.315)	La toma de decisiones se evalúa tomando en cuenta la identificación del problema, ponderación de criterios, análisis de alternativas, las mismas que cuentan con características medibles través de la aplicación de un cuestionario a la muestra seleccionada.	Identificación del problema	Presión para resolver el problema	1,2,3,4	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5=Siempre
				Información y recursos para la solución	5,6,7	
			Ponderación de criterios	Criterios de decisión	8,9,	
				Orden de criterios según la importancia	10,11	
			Análisis de alternativas.	Fortalezas de la alternativa	12,13	
				Debilidades de la alternativa	14,15	

Tabla 1. Matriz de Operacionalización Variable 1

Fuente: Elaboración Propia

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Calidad de Servicio	Conjunto de actitudes que determinan comportamientos orientados a satisfacer al cliente en relación a sus intereses, expectativas, necesidades y anhelos que originan una serie de procesos para satisfacer una necesidad. (Vargas y Aldana de Vega, 2011, p. 99)	La calidad de servicio permite realizar un bien o servicio orientados a satisfacer a los clientes como, respuesta de un trabajo en equipo, liderazgo participativo, la optimización de procesos que se debe observar en los trabajadores las mismas que cuentan con características medibles través de la aplicación de un cuestionario a la muestra seleccionada.	Trabajo en equipo.	Meta en común	16,17,18,19	Ordinal Likert
				Logro de objetivo	20,21,22	
			Liderazgo participativo	Motivación Laboral	23,24,25	
				Comunicación	26,27,28	
			Optimización de procesos.	Cumplimiento	29,30	
				Reducir los Tiempos	31,32,33	

Tabla 2. Matriz Operacionalización Variable 2

Fuente: Elaboración Propia.

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Según Hernández, Fernández y Baptista 2014 (p.274) nos dice que la “población o universo Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

La población de esta investigación está conformada por 40 colaboradores administrativos en el área de citas de un Hospital Público, Callao 2018.

2.3.2 Muestra: Censal

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) el muestreo es: Censal

Un tópico sumamente importante en los modelos mixtos de investigación y tradicionalmente.

No probabilístico o propositivo guiado por uno o varios fines más que por técnicas estadísticas que buscan representatividad (p. 580)

El presente trabajo de investigación se consideró al 100% de la población considerado por una muestra no probabilística porque no se aplica formula.

Para determinar el tamaño de la muestra para el presente trabajo se usó la misma población en general, 40 colaboradores administrativos en el área de citas de un Hospital Público, Callao 2018. En esta investigación el muestreo es censal por tratarse de una población pequeña como lo dice López (1999) “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población”. (p. 123)

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

2.4.1 Técnica de recolección

Según Hernández (2010), define: “la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento”.

Para este estudio se usó la encuesta donde nos permitió obtener información del grupo seleccionado.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dice: “Tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.217).

Para la presente investigación se utilizó el instrumento cuestionario que contaba con 15 preguntas de la variable Toma de decisiones y 18 preguntas de la variable Calidad de servicio el cual nos permitió recolectar los datos que se necesitaron para resolver los problemas planteados. Para la medición se usó la escala de tipo Likert cuyo valor es la siguiente:

- 1) Nunca
- 2) Casi Nunca
- 3) A veces
- 4) Casi siempre
- 5) Siempre

2.4.3 Validez:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.200), define la validez como “el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”.

Como mencionan los autores la validez es el instrumento de medición de las variables que se busca medir, en esta investigación se midió con el juicio de 5 expertos la variable Toma de decisiones y la calidad de servicio los resultados fueron la siguiente:

Tabla 3. Validez de instrumento Toma de Decisiones

	Validador	Resultado de confiabilidad
Experto 1	Dr. Costilla Castillo Pedro	Aplicable
Experto 2	Dr. Arce Álvarez Edwin	Aplicable
Experto 3	Dr. Carranza Estela Teodoro	Aplicable
Experto 4	Mg. Dueñas Lujan Raúl Elías	Aplicable
Experto 5	Mg. Casma Zarate Carlos	Aplicable

Fuente elaboración propia:

Tabla 4. Validez de instrumento Calidad de Servicio

	Validador	Resultado de confiabilidad
Experto 1	Dr. Costilla Castillo Pedro	Aplicable
Experto 2	Dr. Arce Álvarez Edwin	Aplicable
Experto 3	Dr. Carranza Estela Teodoro	Aplicable
Experto 4	Mg. Dueñas Lujan Raúl Elías	Aplicable
Experto 5	Mg. Casma Zarate Carlos	Aplicable

Fuente elaboración propia:

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

Hernández et al 2014 (p. 130), la aseveración de la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto, produce resultados iguales, para el efecto se procederá con la técnica de alfa de Cronbach.

Coefficiente alfa $>.9$ es excelente

Coefficiente alfa $>.8$ es bueno

Coefficiente alfa $>.7$ es aceptable

Coefficiente alfa $>.6$ es cuestionable

Coefficiente alfa $>.5$ es pobre

Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

Fuente elaboración propia

Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	33

Fuente elaboración propia

Interpretación:

En conclusión, el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de ,985 para ambas variables, la variable 1 con 15 preguntas y la variable 2 con 18 preguntas, lo cual permite decir que los 33 ítems de la ficha tienen un coeficiente alfa excelente para aplicar el instrumento

2.5 Métodos de análisis de datos

Concluida la etapa de recolección de información, se interpretaron los datos utilizando el paquete estadístico SPSS, versión 24. Asimismo, se analizará las variables de estudio haciendo uso de la estadística descriptiva para la prueba de hipótesis. Finalmente, los resultados se presentarán de forma ordenada haciendo uso de tablas y figuras.

2.6 Aspectos éticos

Se aplicó el consentimiento de los colaboradores del Hospital Público Callao 2018, explicando a los participantes el estudio en base a los principios éticos de la investigación. También se les explicó sobre el compromiso de confidencialidad, garantizando que la información que se recolectó y los hallazgos posteriores serán usados para este estudio como único propósito. Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona “autora” de un artículo científico. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación, por el cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas.

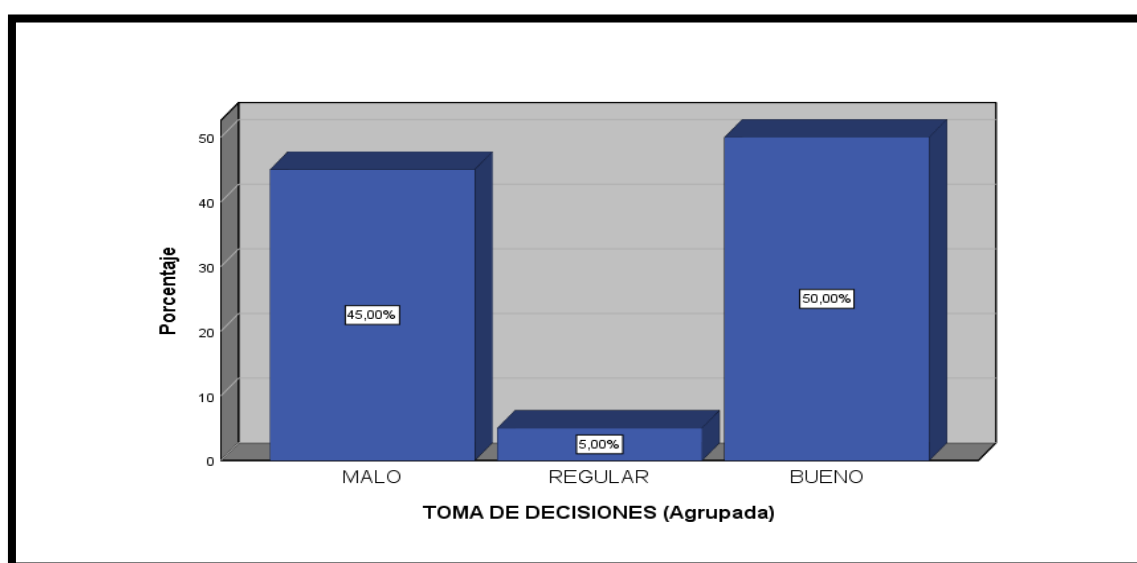
III. RESULTADOS

3.1 Análisis de los resultados de la variable: Toma de decisiones

Tabla 7. Toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	18	45,0	45,0	45,0
	REGULAR	2	5,0	5,0	50,0
	BUENO	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

Figura 1. Toma de decisiones

Interpretación:

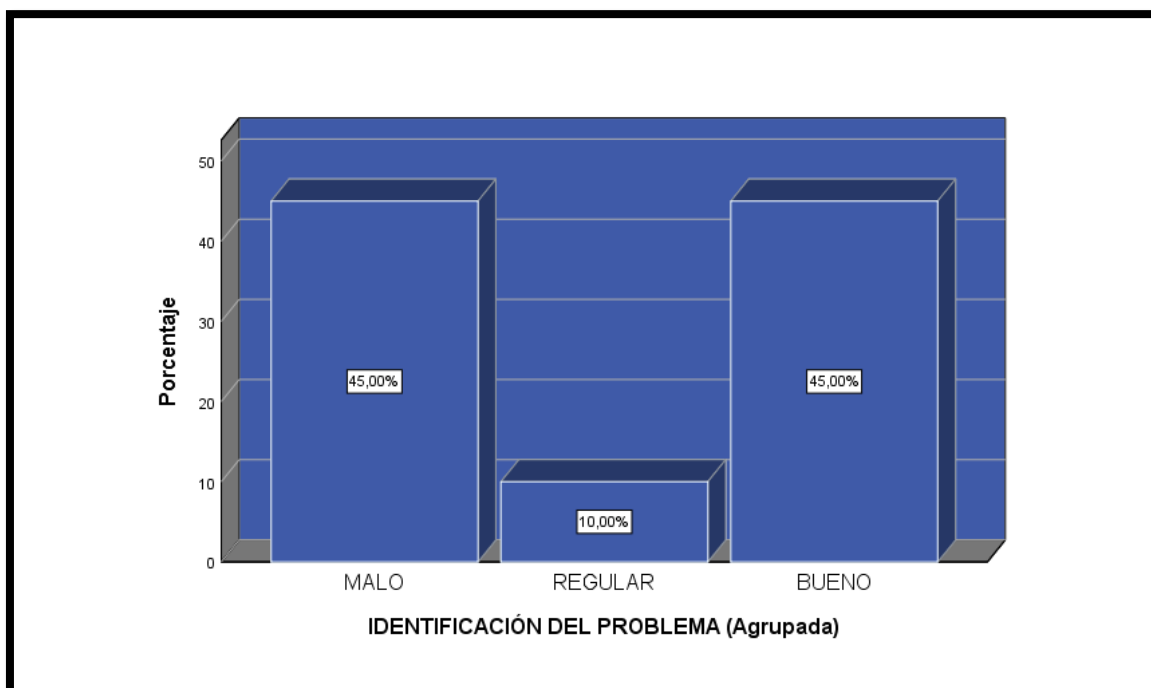
De los resultados obtenidos, en la tabla y figura se observa donde 18 encuestados que representan el 45,00% respondieron que la toma de decisiones alcanza un nivel malo, 2 encuestados que representan el 5,00% refieren que alcanza un nivel regular y 20 encuestados que representan el 50,00% respondieron que la toma de decisiones es buena.

Análisis de los resultados de la dimensión: Identificación del problema

Tabla 8. Identificación del problema

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	18	45,0	45,0	45,0
	REGULAR	4	10,0	10,0	55,0
	BUENO	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

Figura 2. Identificación del problema

Interpretación:

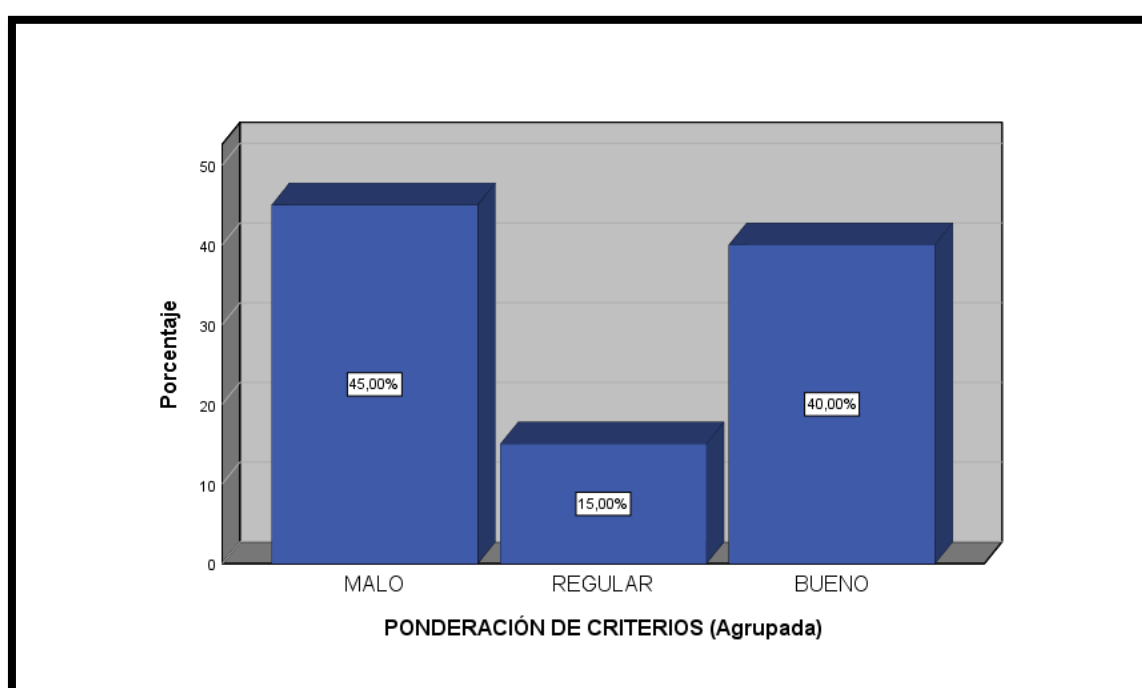
De los resultados obtenidos, en la tabla y figura se observa donde 18 encuestados que representan el 45,00% respondieron que la identificación del problema alcanza un nivel malo, 4 encuestados que representan el 10,00% refieren que alcanza un nivel regular y 18 encuestados que representan el 45,00% respondieron que la identificación del problema es buena.

Análisis de los resultados de la dimensión: Ponderación de criterios

Tabla 9. Ponderación de criterios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	18	45,0	45,0	45,0
	REGULAR	6	15,0	15,0	60,0
	BUENO	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

Figura 3. Ponderación de criterios

Interpretación:

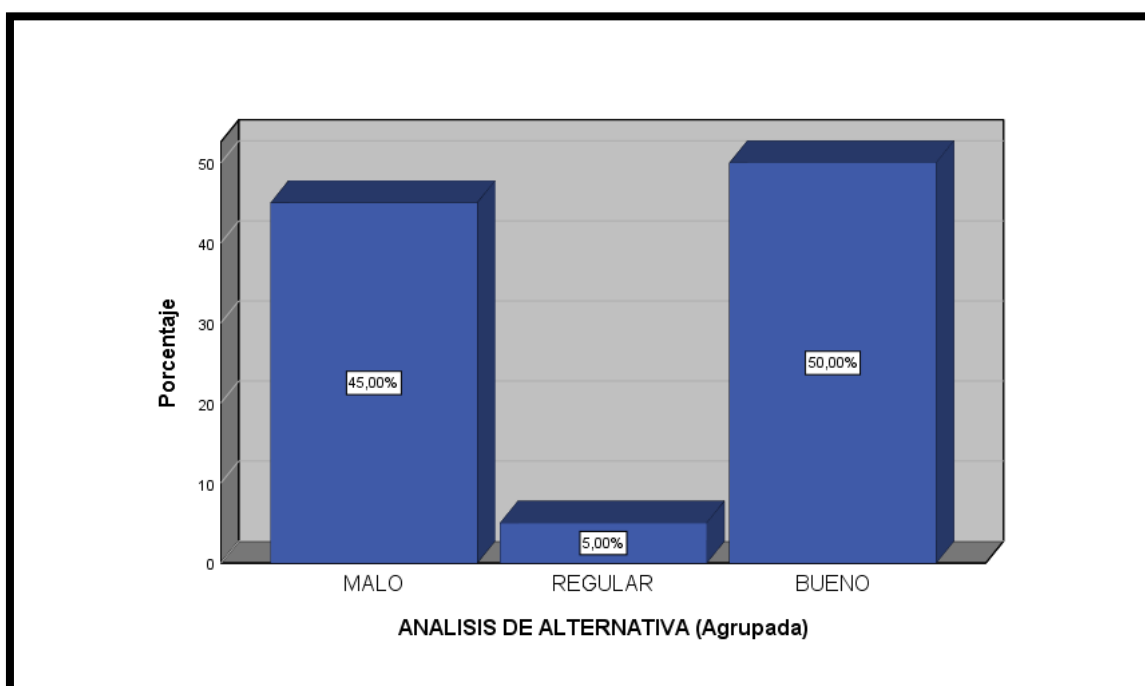
De los resultados obtenidos, en la tabla y figura se observa donde 18 encuestados que representan el 45,00% respondieron que la ponderación de criterios alcanza un nivel malo, 6 encuestados que representan el 15,00% refieren que alcanza un nivel regular y 16 encuestados que representan el 40,00% respondieron que la ponderación de criterios es buena.

Análisis de los resultados de la dimensión: Análisis de alternativas

Tabla 10. Análisis de alternativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	18	45,0	45,0	45,0
	REGULAR	2	5,0	5,0	50,0
	BUENO	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

Figura 4. Análisis de alternativa

Interpretación:

De los resultados obtenidos, en la tabla y figura se observa donde 18 encuestados que representan el 45,00% respondieron que el análisis de alternativa alcanza un nivel malo, 2 encuestados que representan el 5,00% refieren que alcanza un nivel regular y 20 encuestados que representan el 50,00% respondieron que el análisis de alternativa es bueno.

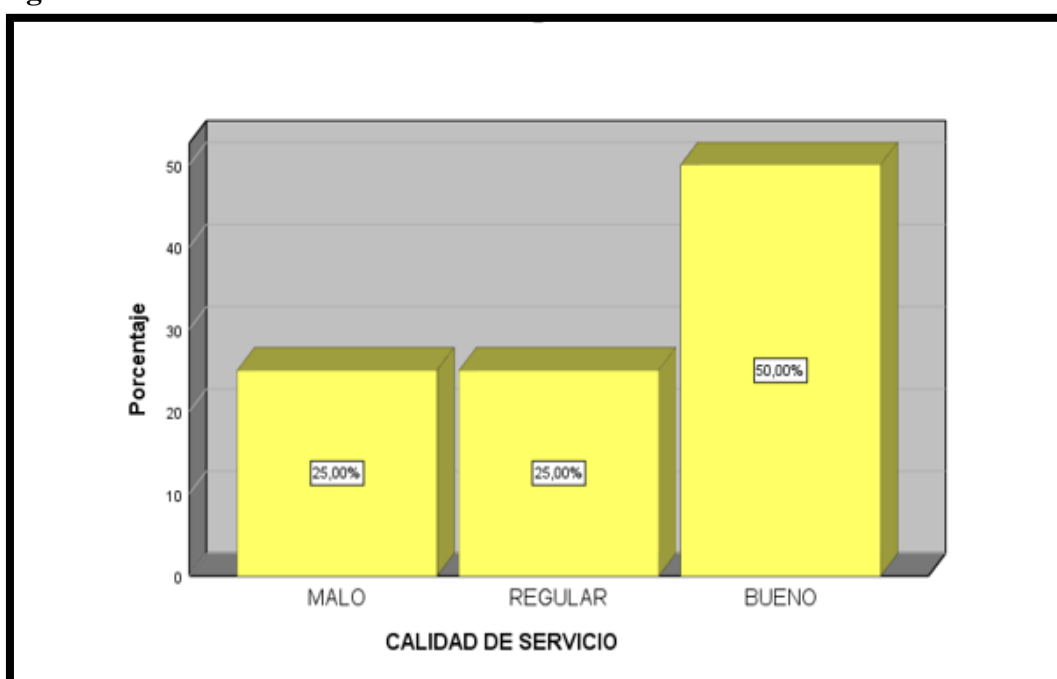
Análisis de los resultados de la variable: calidad y servicio.

Tabla 11. Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	10	25,0	25,0	25,0
	REGULAR	10	25,0	25,0	50,0
	BUENO	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente elaboración propia

Figura 5



Fuente elaboración propia

Figura 5. Calidad de servicio

Interpretación:

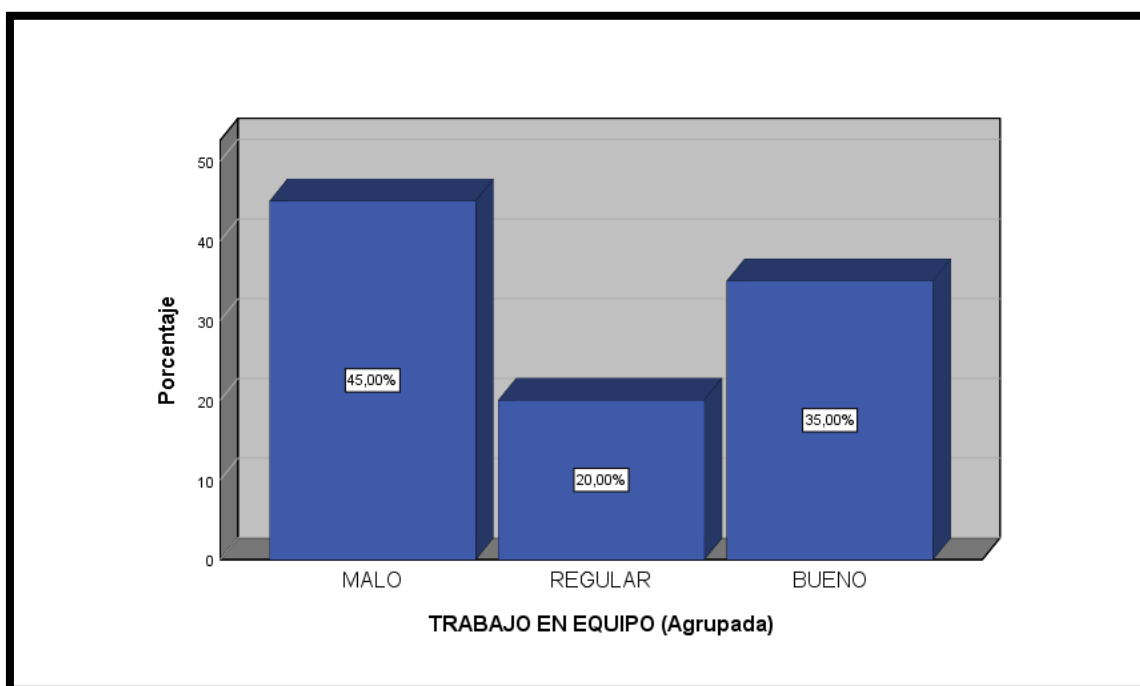
De los resultados obtenidos, en la tabla y figura se observa donde 10 encuestados que representan el 25,00% respondieron que la calidad de servicio alcanza un nivel malo, 10 encuestados que representan el 25,00% refieren que alcanza un nivel regular y 20 encuestados que representan el 50,00% respondieron que la calidad de servicio es buena.

Análisis de los resultados de la dimensión: Trabajo en equipo

Tabla 12. Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	18	45,0	45,0	45,0
	REGULAR	8	20,0	20,0	65,0
	BUENO	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

Figura 6. Trabajo en equipo

Interpretación:

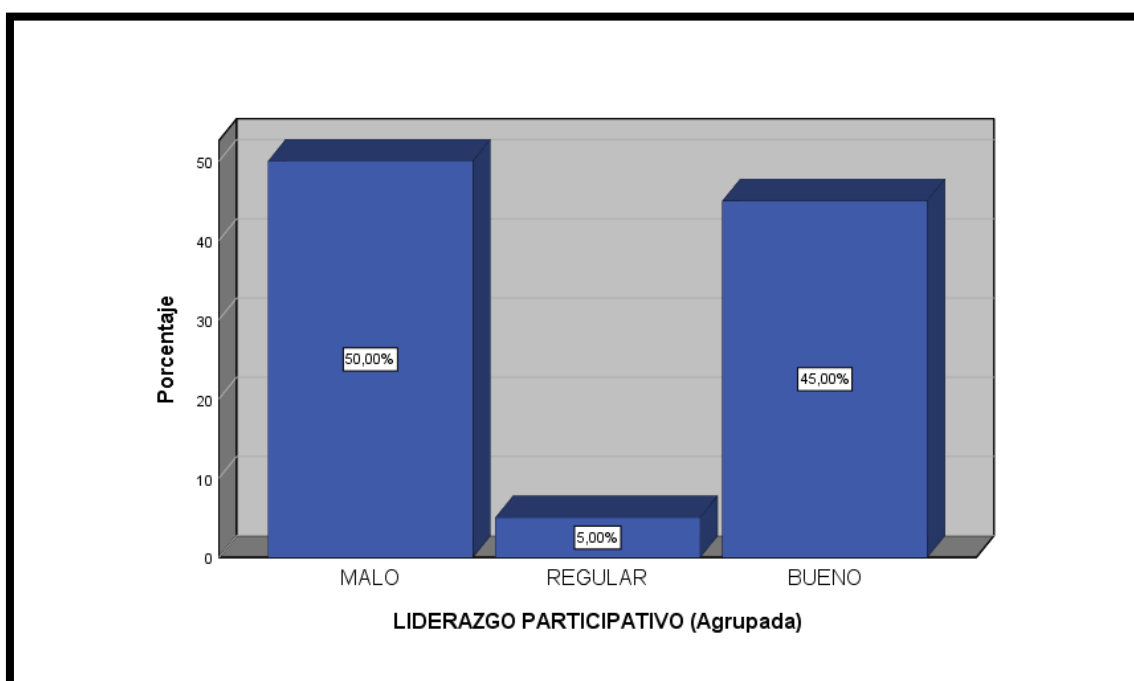
De los resultados obtenidos, en la tabla y figura se observa donde 18 encuestados que representan el 45,00% respondieron que el trabajo en equipo alcanza un nivel malo, 8 encuestados que representan el 20,00% refieren que alcanza un nivel regular y 14 encuestados que representan el 35,00% respondieron el trabajo en equipo es bueno.

Análisis de los resultados de la dimensión: Liderazgo participativo

Tabla 13. Liderazgo participativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	20	50,0	50,0	50,0
	REGULAR	2	5,0	5,0	55,0
	BUENO	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

Figura 7. Liderazgo participativo

Interpretación:

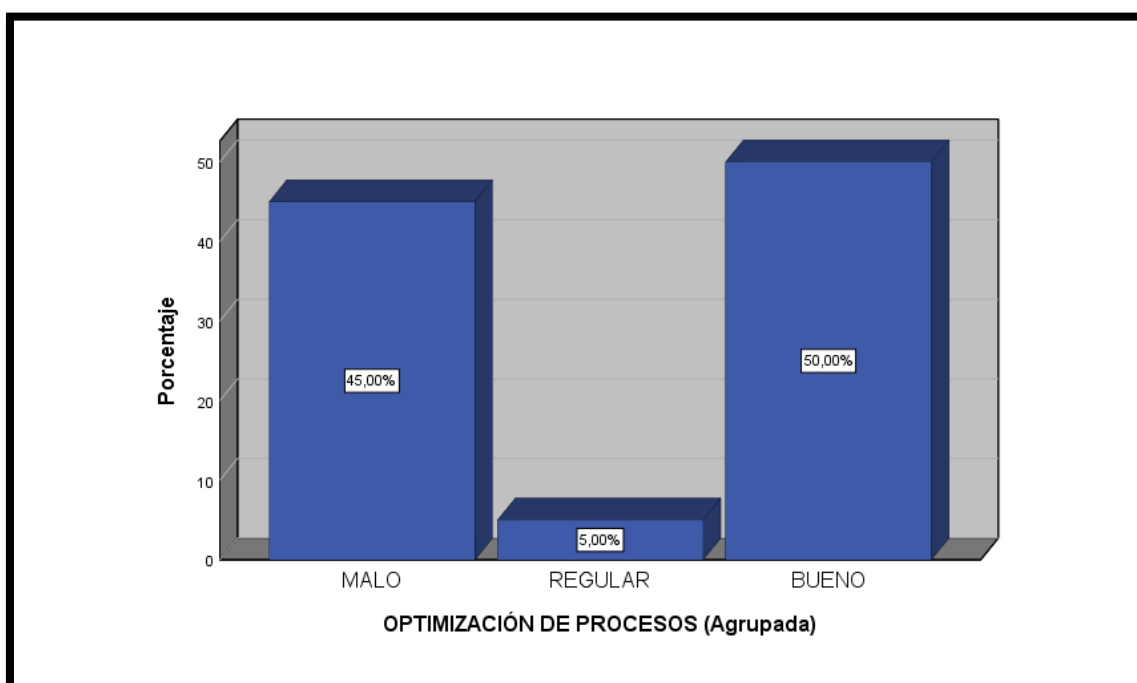
De los resultados obtenidos, en la tabla y figura se observa donde 20 encuestados que representan el 50,00% respondieron que el liderazgo participativo alcanza un nivel malo, 2 encuestados que representan el 5,00% refieren que alcanza un nivel regular y 18 encuestados que representan el 45,00% respondieron que el liderazgo participativo es bueno.

Análisis de los resultados de la dimensión: Optimización de procesos

Tabla 14. Optimización de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	18	45,0	45,0	45,0
	REGULAR	2	5,0	5,0	50,0
	BUENO	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

Figura 8. Optimización de procesos

Interpretación:

De los resultados obtenidos, en la tabla y figura se observa donde 18 encuestados que representan el 45,00% respondieron que la optimización de procesos alcanza un nivel malo, 2 encuestados que representan el 5,00% refieren que alcanza un nivel regular y 20 encuestados que representan el 50,00% respondieron que la optimización de procesos es bueno.

3.2 Prueba de normalidad y contratación de hipótesis

Distribución de datos para la prueba de normalidad según Shapiro-Wilk para Toma de decisiones y Calidad de servicio obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 15. Procesamiento de Datos

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TOMA DE DECISIONES	,224	40	,000	,840	40	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,232	40	,000	,829	40	,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se observa que los resultados obtenidos en la prueba de normalidad nos dan un grado de significación del 0.000 empleando la prueba de Shapiro-Wilk, mediante la cual se afirma que los datos provienen de una distribución no normal y pertenecen a pruebas no paramétricas por lo tanto se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis.

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación positiva entre la toma de decisiones y calidad de servicio en el área de citas de un hospital público, Callao 2018.

H₁: Existe relación positiva entre la toma de decisiones y calidad de servicio en el área de citas de un hospital público, Callao 2018.

Tabla 16. Prueba Normalidad Hipótesis General.

Correlaciones			TOMA DE DECISIONES	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	TOMA DE	Coeficiente de correlación	1,000	,883**
	DECISIONES	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	CALIDAD DE	Coeficiente de correlación	,883**	1,000
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Elaboración Propia

Según los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que existe una correlación positiva considerable entre la toma de decisiones y Calidad de servicio en el área de citas en un hospital Público, Callao 2018, hallándose una correlación de 0.883 con un valor calculado para $p=0,000$ (p es menor a 0,05) a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto, la hipótesis principal de la investigación es aceptada y se rechaza la hipótesis nula.

3.4 Prueba de hipótesis específicas 1

H₀: No existe relación positiva entre la toma de decisiones y el trabajo en equipo en el área de citas de un hospital público, Callao 2018.

H₁: Existe relación positiva entre la toma de decisiones y el trabajo en equipo en el área de citas de un hospital público, Callao 2018.

Tabla 17. Prueba de Normalidad Hipótesis Específicas 1.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TOMA DE DECISIONES	,224	40	,000	,840	40	,000
Trabajo en equipo	,176	40	,003	,921	40	,008

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 18. Correlaciones

Correlaciones			TOMA DE DECISIONES	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	TOMA DE DECISIONES	Coefficiente de correlación	1,000	,841**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Elaboración Propia

Según los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que existe una correlación positiva considerable entre la toma de decisiones y trabajo en equipo en el área de citas en un hospital Público, Callao 2018, hallándose una correlación de 0.841 con un valor calculado para $p=0,000$ (p es menor a 0,05) a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto, la hipótesis principal de la investigación es aceptada y se rechaza la hipótesis nula

3.5 Prueba de hipótesis específicas 2

H₀: No existe relación positiva entre la toma de decisiones y el liderazgo participativo en el área de citas de un hospital público, Callao 2018.

H₂: Existe relación positiva entre la toma de decisiones y el liderazgo participativo en el área de citas de un hospital público, Callao 2018.

Tabla 19. Prueba de Normalidad Hipótesis Específicas 2.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TOMA DE DECISIONES	,224	40	,000	,840	40	,000
Liderazgo participativo	,225	40	,000	,828	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 20. Prueba de Normalidad Hipótesis Específicas

Correlaciones				
			TOMA DE DECISIONES	Liderazgo participativo
Rho de Spearman	TOMA DE DECISIONES	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Liderazgo participativo	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Elaboración Propia

Según los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que existe una correlación positiva considerable entre la toma de decisiones y Liderazgo participativo en el área de citas en un hospital Público, Callao 2018, hallándose una correlación de 0.833 con un valor calculado para $p=0,000$ (p es menor a 0,05) a un nivel de significancia de 0,01 por (bilateral), lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto, la hipótesis alternativa de la investigación es aceptada y se rechaza la hipótesis nula.

3.6 Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación positiva entre la toma de decisiones y la optimización de procesos en el área de citas de un hospital público, Callao 2018.

H₃: Existe relación positiva entre la toma de decisiones y la optimización de procesos en el área de citas de un hospital público, Callao 2018.

Tabla 19: Prueba de Normalidad Hipótesis Específicas 3.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TOMA DE DECISIONES	,224	40	,000	,840	40	,000
Optimización de procesos	,232	40	,000	,842	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia

Correlaciones				
			TOMA DE DECISIONES	Optimización de procesos
Rho de Spearman	TOMA DE DECISIONES	Coeficiente de correlación	1,000	,873**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Optimización de procesos	Coeficiente de correlación	,873**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Elaboración Propia

Según los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que existe una correlación positiva considerable entre la toma de decisiones y Optimización de Procesos en el área de citas de un hospital Público, Callao 2018, hallándose una correlación de 0,873 con un valor calculado para $p=0,000$ (p es menor a 0,05) a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto, la hipótesis principal de la investigación es aceptada y se rechaza la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación hace referencia Toma de decisiones y calidad de servicio en el Área de citas de un Hospital público, callao 2018 Asimismo dada la investigación realizada y revisión de diversas informaciones de los tesisistas que se consideró a nivel nacional e internacional, las conclusiones es el elemento útil para el desarrollo de la investigación es en ese sentido que:

Quiroga, C. (2014) en su tesis “Toma de decisiones y productividad laboral” (Estudio realizado con el área de salud de Quetzaltenango), Llegó a la conclusión, que la influencia en la toma de decisiones es importante para que pueda haber una buena productividad laboral. Son los gerentes los que tienen que dar respuestas problemáticas, para que de esta manera también pueda haber una mejor relación entre los colaboraciones y gerentes por lo se creó un taller para dar tips de como ellos pueden darles la mejor solución a los problemas y que exista un mejor ambiente laboral,

En comparación con el análisis de los resultados de la investigación (Tabla N°8, Gráfico2), respecto a la identificación del problema, se evidencia que: el 45% de los colaboradores de Hospital público, califica como malo, el 10% califica como regular, por lo cual coincide con la conclusión de Quiroga, C. concluyéndose que existen debilidades en cuanto a la identificación del problema, basado a objetos de medición, y que los gerentes tienen que dar respuesta a la problemática e información inmediata, al no existir una buena toma de decisiones de los procesos administrativos dentro de los cuales el control, dificulta el cumplimiento de los objetivos. Finalmente, con respecto a identificación del problema Huerta y Rodríguez, 2014, menciona que, se refiere a una discrepancia entre una condición existente y una deseada. Entre sus principales características tenemos: un problema es tal cual cuando un gerente toma conciencia de él. Existe una presión externa interna para dar solución, los directivos o gerentes deben tener las herramientas necesarios para resolver el problema como información, recursos, normas etc.

Por otro lado, tenemos a Reyes (2014), en su tesis titulada “Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango”, realizada en Guatemala. Para optar por el grado de licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Rafael Landívar. Tuvo como objetivo general verificar sí la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. La metodología empleada fue experimental, y la recopilación de información fue a través de los siguientes instrumentos, antes y después del experimento dos boletas de opinión,

con preguntas abiertas y cerradas, dirigido al personal y clientes; y una entrevista con el coordinador, con el fin de obtener la información necesaria. Concluyéndose en la investigación que la Asociación necesita capacitar a su personal para mejorar la calidad del servicio que brinda, además, que existe demoras en la gestión administrativa y no existe un protocolo de servicio.

De lo expuesto por la tesis mencionada, se logró encontrar la similitud estudiada en la Calidad de servicio donde podemos verificar en la **Tabla N° 14**, un 45% calificaron de malo a la Optimización de Procesos, lo cual se muestran las debilidades que se presentan en la hospital en los servicios de las oficinas administrativas causando demoras en la obtención de los resultados y optimización de procesos donde Vargas y Aldana Vega (2011), manifiesta que, la optimización de procesos deben ser efectivos y flexibles buscando satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios

V. CONCLUSIONES

Se determinó que existe una relación positiva entre la toma de decisiones y calidad de servicio ver tabla n° 16. Según los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que existe una correlación positiva considerable entre la toma de decisiones y Calidad de servicio en el área de citas en un hospital Público, Callao 2018, hallándose una correlación de 0.883 con un valor calculado para $p=0,000$ (p es menor a 0,05) a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), lo que permite señalar que la relación es significativa

Se determinó que si existe una relación positiva entre la toma de decisiones y trabajo en equipo ver tabla n° 18. Según los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que existe una correlación positiva considerable entre la toma de decisiones y trabajo en equipo en el área de citas en un hospital Público, Callao 2018, hallándose una correlación de 0.841 con un valor calculado para $p=0,000$ (p es menor a 0,05) a un nivel de significancia

Se encontró que la toma de decisiones y el liderazgo participativo existe relación positiva ver tabla n° 20. Según los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que existe una correlación positiva considerable entre la toma de decisiones y Liderazgo participativo en el área de citas en un hospital Público, Callao 2018, hallándose una correlación de 0.833 con un valor calculado para $p=0,000$ (p es menor a 0,05) a un nivel de significancia

Se concluyó que la toma de decisiones y optimización de procesos existe relación ver tabla n° 22. Según los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que existe una correlación positiva considerable entre la toma de decisiones y Optimización de Procesos en el área de citas de un hospital Público, Callao 2018, hallándose una correlación de 0,873 con un valor calculado para $p=0,000$ (p es menor a 0,05) a un nivel de significancia

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda:

A la gerencia general del hospital, que deben mejorar al momento de tomar las decisiones para identificar los problemas del área de citas y resolverlos a tiempo, para brindar una buena calidad en el servicio brindado los jefes tienen que tener comunicación en la organización realizando capacitaciones constantes al personal administrativo y médico para el cumplimiento de las tareas encomendadas del día a día (ver tabla 8).

A los colaboradores del área de citas, que las oficinas deben estar interconectadas para brindar una buena información a los pacientes, se tiene que capacitar a los colaboradores, para desarrollar las tareas en equipo para ofrecer información clara y oportuna generando confianza y satisfacción en los pacientes (ver tabla 6).

A los jefes del área Administrativa implementar nuevas técnicas de capacitación y motivación laboral a los colaboradores, desarrollar programas de capacitación y retroalimentación y también cursos, seminarios y talleres de acuerdo a las funciones que desempeñan, por lo cual es de mucha importancia mantener motivado al colaborador para un mejor desempeño laboral para beneficio de la institución (ver tabla 13)

Al personal médico, personal administrativo, que se cumpla con eficiencia los servicios realizados, mejorar los tiempos, para la consecución de las metas u objetivos institucionales optimizando los recursos disponibles (ver tabla 14).

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Benavides, J. (2004). *Administración de empresas 2da edición*. Barcelona: UOC, Rambla.
- Business, H. (2006) *Toma de decisiones para conseguir mejores resultados*. Barcelona: Deusto
- Castro, A. (2013). *los estados financieros y su influencia en la toma de decisiones gerenciales de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A. periodos 2009,2010 y 2011".Tesis de Licenciatura*. Puno: Universidad del Altiplano.
- Domínguez, R. y. (2012). *Aspectos bioéticos en la toma de decisiones para la calidad de la atención en salud*. Chile: Universidad de Chile.
- Hernández Fernández y Baptista (2010) *Metodología de la investigación quinta edición*
- Huerta y Rodriguez (2014). *Desarrollo de Habilidades directivas. 2.º edición*. Mexico: Pearson.
- Koontz, W. (2004). *Administración una perspectiva global*. Mexico: Randon House Mandodar. S.A.
- Lara, J R; (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*, () Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>
- Núñez, E. (30 de Noviembre de 2016). Clientes incógnitos revelan mala atención en principales tiendas de malls. *La Tercera.*, pág. 15.
- Quiroa, A. (2014). *Toma de decisiones y productividad laboral (estudio realizado con el área de salud de Quetzaltenango) Tesis de Licenciatura*. Venezuela: Universidad Rafael Landivar.
- Rolan, S., & Babuena, E. y. (2010). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños. Tesis de Maestría*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rico, V. y Domínguez, O. (2012). Aspectos bioéticos en la toma de decisiones para la calidad de la atención en salud. *Acta Bioética*, 16() 142-147. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55415469005>
- Romero, A. (2003) *Una nueva perspectiva en la organización*. México: Trillas

Sánchez, H. (1996) *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Lima: Mantaro.

Suarez, A. (2015). *el nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 - 2012. Tesis de Maestría*. Lima: Universidad Nacional del Callao.

Tamayo (2010) tercera edición investigación

Tumino, R. y. (2013). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio*. Argentina: Universida Adventista de la Plata.

ANEXOS

MATRIZ DE MARCO CONCEPTUAL


Anexo 2 Matriz de Consistencia : La toma de decisiones y calidad de servicio en el área de citas de un Hospital público callao, 2018.

TITULO	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	
	Problema General	Objetivo general	Hipótesis general.						
Toma de decisiones y calidad de servicio en el área de citas de un hospital público callao, 2018.	¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y calidad de servicio en el área de citas de un hospital público, callao, 2018?	Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones y calidad de servicio en el área de citas de un hospital público, callao, 2018.	Existe relación entre la toma de decisiones y calidad de servicio en el área de citas de un hospital público, callao, 2018.	TOMA DE DECISIONES	Se le llama a un juicio o elección entre dos o más opciones. El ser humano tiene que tomar decisiones cada día ya sea para solucionar problemas, sortear dificultades o emprender una acción. Es una actividad a la que los directivos de una organización se enfocan con frecuencia. (Huerta y Rodríguez, 2014, p.315)	La toma de decisiones permite realizar elección entre dos o más opciones tomando en cuenta la identificación del problema, priorización de criterios, análisis de alternativas, las mismas que cuentan con características medibles a través de la aplicación de un cuestionario a la muestra seleccionada.	Identificación del problema	presión por resolver el problema	
								información y recursos para la solución	
								Análisis de alternativas.	Orden de los criterios según importancia
									Criterio de decisión
	¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y trabajo en equipo en el área de citas de un hospital público, callao, 2018.?	Establecer la relación que existe entre la toma de decisiones y el trabajo en equipo en el área de citas de un hospital público, callao, 2018.	Existe relación entre la toma de decisiones y el trabajo en equipo en el área de citas de un hospital público, callao, 2018.	CALIDAD DE SERVICIO	conjunto de actitudes que determinan comportamientos orientados a satisfacer al cliente en relación a sus intereses, expectativas, necesidades y anhelos que originan una serie de procesos para satisfacer una necesidad. (Vargas y Alfaro de Vega, 2011, p. 99)	La calidad de servicio permite realizar un bien o servicio orientados a satisfacer a los clientes como resultado de un trabajo en equipo, liderazgo participativo, la optimización de procesos, que se debe observar en los trabajadores las mismas que cuentan con características medibles a través de la aplicación de un cuestionario a la muestra seleccionada.	Trabajo en equipo	fortalezas de la alternativa	
								Debilidades de la alternativa	
	¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y el liderazgo participativo en el área de citas de un hospital público, callao, 2018.?	Establecer la relación que existe entre la toma de decisiones y el liderazgo participativo en el área de citas de un hospital público, del Callao 2018	Existe relación entre la toma de decisiones y el liderazgo participativo en el área de citas de un hospital público, callao, 2018.				Liderazgo participativo		Mesa en común
									Logro de objetivo
	¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y la optimización de procesos en el área de citas de un hospital público, callao, 2018.?	Establecer la relación que existe entre la toma de decisiones y la optimización de procesos en el área de citas de un hospital público, callao, 2018.?	Existe relación entre la toma de decisiones y la optimización de procesos en el área de citas de un hospital público, callao, 2018.	Optimización de procesos			Motivación laboral		
							Comunicación		
							Optimización de procesos	Cumplimiento	
								Reducir los tiempos	

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: TOMA DE DECISIONES Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE CITAS DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CALLAO 2018
Apellidos y nombres del Investigador: Vilca Vargas, Jeny Del Carmen
Apellidos y nombres del experto: EDWIN ARCE ALVARES

ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
TOMA DE DECISIONES	Identificación del problema	Presión para resolver el problema	1. ¿Considera usted que la toma de decisiones es resolutive pues se identifica el problema oportunamente? 2. ¿Considera usted que en el área de citas, las jefaturas presionan para resolver el problema? 3. ¿Considera usted que los colaboradores poseen las competencias ideales para resolver problemas? 4. ¿Considera usted que la presión para resolver problemas es constante en el área, sin embargo los resultados son efectivos? 5. ¿Considera usted que se cuenta con información oportuna de acuerdo al servicio brindado? 6. ¿Considera usted que la gerencia conoce los procedimientos del servicio brindado? 7. ¿Considera usted que solucionar problemas es una tarea sin impedimento de ningún tipo?	ORDINAL (Likert) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	✓			
		Información y recursos para la solución	8. ¿Considera usted que los colaboradores con competencias en el área de citas, por habilidades calificadas son los que establecen los criterios en la toma de decisiones? 9. ¿Considera usted que si una decisión es tomada en el área para resolver problemas se envía a los altos mandos para su conformidad inmediata?		✓			
		Ponderación de criterios	Criterios de decisión		10. ¿Considera usted que los jefes recurren a todos los colaboradores sin discriminación para jerarquizar sus propuestas de solución? 11. ¿Considera usted ante los problemas presentados con mayor frecuencia se ejecuta un historial para ordenar o priorizar su atención como solución?	✓		
	Análisis de alternativas.	Fortalezas de la alternativa	12. ¿Considera usted que para resolver problemas radica en elegir la alternativa mas representativa? 13. ¿Considera usted que se debe ponderar las alternativas para la toma de decisiones?					
		Debilidades de la alternativa	14. ¿Considera usted si una alternativa de solución es débil, se desiste de su ejecución? 15. ¿Considera usted que las decisiones que se toman para la mejora del servicio son expuestas por todos los colaboradores para ejecutarlas?		✓			
Firma del experto		 Fecha 02/10/18						

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: TOMA DE DECISIONES Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE CITAS DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CALLAO 2018
Apellidos y nombres del Investigador: Vilca Vargas Jony Del Carmen
Apellidos y nombres del experto: Edwin Arce Alvarez

ASPECTO POR EVALUAR		ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES			INDICADORES	SI CUMPLE	NO CUMPLE
CALIDAD DE SERVICIO	Trabajo en equipo	Meta en común	16. ¿Considera usted que una meta en común que se persigue en el trabajo en equipo es proporcional de las tareas? 17. ¿Considera usted que para el cumplimiento de metas todos los del área de citas suman? 18. ¿Considera usted que el servicio es de calidad en el área por la eficiencia del trabajo en equipo? 19. ¿Considera usted que las metas se cumplen sin limitaciones pues el trabajo en equipo es una fortaleza?	ORDINAL (Likert) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	✓	
		Logro de objetivo	20. ¿considera usted que el trabajo en equipo es inclusivo todos suman para lograr objetivos? 21. ¿Considera usted que la jefatura mantiene a su equipo enfocado para lograr los objetivos compartidos? 22. ¿considera usted que la discriminación por modalidad de contratación o puestos es una ausencia para el logro de los objetivos? 23. ¿Considera usted que los jefes ejercen estímulo y motivación en el reconocimiento de las tareas? 24. ¿Considera usted que los colaboradores competentes ejercen autonomía en la mejora de los procesos los que los motiva? 25. ¿considera usted que si un colaborador evidencia liderazgo es propuesto para las jefaturas para motivarlo? 26. ¿Considera usted que la comunicación es una fortaleza en el área de citas?		✓	
	Liderazgo participativo	Motivación laboral	27. ¿Considera usted que quienes ejercen las jefaturas son un potencial en la comunicación en el área de citas? 28. ¿Considera usted que el servicio es de calidad en el área de citas, dada la comunicación oportuna que ejercen los jefes?		✓	
		comunicación	29. ¿Considera usted que los procesos administrativos se cumplen en los tiempos establecidos? 30. ¿Considera usted que Constantemente se evalúa el desempeño del personal? 31. ¿Considera usted que le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo? 32. ¿Considera usted que las jefaturas dotan los recursos materiales y humanos para que los tiempos sean menores en los procesos? 33. ¿Considera usted que ante el surgimiento de tareas cuenta con personal competente que monitorea el cumplimiento oportuno de los tiempos?		✓	
	Optimización de procesos	Reducir los tiempos			✓	
	Firma del experto				✓	
			Fecha: 09/04/18			

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

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: TOMA DE DECISIONES Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE CITAS DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CALLAO 2018**

Apellidos y nombres del investigador: Vilca Vargas Jetty Del Carmen

Apellidos y nombres del experto: CANARO ESTERIO ZEPEDA

ASPECTO POR EVALUAR


VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
TOMA DE DECISIONES	Identificación del problema	Presión para resolver el problema	1. ¿Considera usted que la toma de decisiones es resolutiva pues se identifica el problema oportunamente?	ORDINAL (Likert) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre			
			2. ¿Considera usted que en el área de citas, las jefaturas presionan para resolver el problema?				
			3. ¿Considera usted que los colaboradores poseen las competencias ideales para resolver problemas?				
			4. ¿Considera usted que la presión para resolver problemas es constante en el área, sin embargo los resultados son efectivos?				
			5. ¿Considera usted que se cuenta con información oportuna de acuerdo al servicio brindado?				
Ponderación de criterios	Criterios de decisión	Información y recursos para la solución	6. ¿Considera usted que la gerencia conoce los procedimientos del servicio brindado?				
			7. ¿Considera usted que solucionar problemas es una tarea sin impedimento de ningún tipo?				
			8. ¿Considera usted que los colaboradores con competencias en el área de citas, por habilidades calificadas son los que establecen los criterios en la toma de decisiones?				
Análisis de alternativas	Fortalezas de la alternativa	Orden de los Criterios según la importancia	9. ¿Considera usted que si una decisión es tomada en el área para resolver problemas se envía a los altos mandos para su conformidad inmediata?				
			10. ¿Considera usted que los jefes recurren a todos los colaboradores sin discriminación para jerarquizar sus propuestas de solución?				
			11. ¿Considera usted ante los problemas presentados con mayor frecuencia se ejecuta un historial para ordenar o priorizar su atención como solución?				
Firma del experto	Fecha	Debilidades de la alternativa	12. ¿Considera usted que para resolver problemas radica en elegir la alternativa mas representativa?				
			13. ¿Considera usted que se debe ponderar las alternativas para la toma de decisiones?				
			14. ¿Considera usted si una alternativa de solución es débil, se desiste de su ejecución?				
			15. ¿Considera usted que las decisiones que se toman para la mejora del servicio son expuestas por todos los colaboradores para ejecutarlas?				

Firma del experto 

Fecha ___/___/___

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: TOMA DE DECISIONES Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE CITAS DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CALLAO 2018		Apellidos y nombres del Investigador: Vilca Vargas, Jenny Del Carmen		Apellidos y nombres del experto: <i>CARRANZA ESTEBAN ZEPEDANO</i>			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
CALIDAD DE SERVICIO	Trabajo en equipo	Meta en común	16. ¿Considera usted que una meta en común que se persigue en el trabajo en equipo es proporcional de las tareas?	ORDINAL (Likert) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre			
			17. ¿Considera usted que para el cumplimiento de metas todos los del área de citas suman?				
			18. ¿Considera usted que el servicio es de calidad en el área por la eficiencia del trabajo en equipo? 19. ¿Considera usted que las metas se cumplen sin limitaciones pues el trabajo en equipo es una fortaleza?				
		Logro de objetivo	20. ¿Considera usted que el trabajo en equipo es inclusivo todos suman para lograr objetivos? 21. ¿Considera usted que la jefatura mantiene a su equipo enfocado para lograr los objetivos compartidos? 22. ¿Considera usted que la discriminación por modalidad de contratación o puestos es una ausencia para el logro de los objetivos? 23. ¿Considera usted que los jefes ejercen estímulo y motivación en el reconocimiento de las tareas? 24. ¿Considera usted que los colaboradores competentes ejercen autonomía en la mejora de los procesos los que los motiva? 25. ¿Considera usted que si un colaborador evidencia liderazgo es propuesto para las jefaturas para motivarlo? 26. ¿Considera usted que la comunicación es una fortaleza en el área de citas?				
	Liderazgo participativo	Motivación laboral	27. ¿Considera usted que quienes ejercen las jefaturas son un potencial en la comunicación el área de citas? 28. ¿Considera usted que el servicio es de calidad en el área de citas, dada la comunicación oportuna que ejercen los jefes?				
	Optimización de procesos	comunicación	29. ¿Considera usted que los procesos administrativos se cumplen en los tiempos establecidos? 30. ¿Considera usted que Constantemente se evalúa el desempeño del personal? 31. ¿Considera usted que le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo? 32. ¿Considera usted que las jefaturas dotan los recursos materiales y humanos para que los tiempos sean menores en los procesos? 33. ¿Considera usted que ante el surgimiento de tareas cuenta con personal competente que monitorea el cumplimiento oportuno de los tiempos?				
Firma del experto			 Fecha ___/___/___				

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: TOMA DE DECISIONES Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE CITAS DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CALLAO 2018


Apellidos y nombres del Investigador: Vilca Vargas Jeny Del Carmen

Apellidos y nombres del experto: MIGUEL DUEÑAS WILMA, PAULI ELIAS

ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
TOMA DE DECISIONES	Identificación del problema	Presión para resolver el problema	1. ¿Considera usted que la toma de decisiones es resolutiva pues se identifica el problema oportunamente? 2. ¿Considera usted que en el área de citas, las jefaturas prestan para resolver el problema? 3. ¿Considera usted que los colaboradores poseen las competencias ideales para resolver problemas? 4. ¿Considera usted que la presión para resolver problemas es constante en el área, sin embargo los resultados son efectivos? 5. ¿Considera usted que se cuenta con información oportuna de acuerdo al servicio brindado? 6. ¿Considera usted que la gerencia conoce los procedimientos del servicio brindado? 7. ¿Considera usted que solucionar problemas es una tarea sin impedimento de ningún tipo?	ORDINAL (Likert) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	✓		
		Información y recursos para la solución	8. ¿Considera usted que los colaboradores con competencias en el área de citas, por habilidades calificadas son los que establecen los criterios en la toma de decisiones? 9. ¿Considera usted que si una decisión es tomada en el área para resolver problemas se envía a los altos mandos para su conformidad inmediata? 10. ¿Considera usted que los jefes recurren a todos los colaboradores sin discriminación para jerarquizar sus propuestas de solución? 11. ¿Considera usted ante los problemas presentados con mayor frecuencia se ejecuta un historial para ordenar o priorizar su atención como solución?		✓		
	Análisis de alternativas.	Fortalezas de la alternativa	12. ¿Considera usted que para resolver problemas radica en elegir la alternativa más representativa? 13. ¿Considera usted que se debe ponderar las alternativas para la toma de decisiones?	✓			
		Debilidades de la alternativa	14. ¿Considera usted si una alternativa de solución es débil, se desiste de su ejecución? 15. ¿Considera usted que las decisiones que se toman para la mejora del servicio son expuestas por todos los colaboradores para ejecutarlas?	✓			
	Firma del experto			Fecha 13/06/18			

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: TOMA DE DECISIONES Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE CITAS DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CALLAO 2018		INVESTIGADOR: Vilca Vargas Jeny Del Carmen		APPELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: MGR. DUEÑAS LUSAW PAUL ELIAS		
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
		INDICADORES	ITEM / PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE
CALIDAD DE SERVICIO	Trabajo en equipo	Meta en común	16. ¿Considera usted que una meta en común que se persigue en el trabajo en equipo es proporcional de las tareas? 17. ¿Considera usted que para el cumplimiento de metas todos los del área de citas suman? 18. ¿Considera usted que el servicio es de calidad en el área por la eficiencia del trabajo en equipo? 19. ¿Considera usted que las metas se cumplen sin limitaciones pues el trabajo en equipo es una fortaleza?	✓		
		Logro de objetivo	20. ¿Considera usted que el trabajo en equipo es inclusivo todos suman para lograr objetivos? 21. ¿Considera usted que la jefatura mantiene a su equipo enfocado para lograr los objetivos compartidos? 22. ¿Considera usted que la discriminación por modalidad de contratación o puestos es una ausencia para el logro de los objetivos? 23. ¿Considera usted que los jefes ejercen estímulo y motivación en el reconocimiento de las tareas? 24. ¿Considera usted que los colaboradores competentes ejercen autonomía en la mejora de los procesos los que los motiva? 25. ¿Considera usted que si un colaborador evidencia liderazgo es propuesto para las jefaturas para motivarlo? 26. ¿Considera usted que la comunicación es una fortaleza en el área de citas?	✓		
	Liderazgo participativo	Motivación laboral	27. ¿Considera usted que quienes ejercen las jefaturas son un potencial en la comunicación en el área de citas? 28. ¿Considera usted que el servicio es de calidad en el área de citas, dada la comunicación oportuna que ejercen los jefes?	✓		
		comunicación	29. ¿Considera usted que los procesos administrativos se cumplen en los tiempos establecidos? 30. ¿Considera usted que Constantemente se evalúa el desempeño del personal? 31. ¿Considera usted que le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo? 32. ¿Considera usted que las jefaturas dotan los recursos materiales y humanos para que los tiempos sean menores en los procesos? 33. ¿Considera usted que ante el surgimiento de tareas cuenta con personal competente que monitorea el cumplimiento oportuno de los tiempos?	✓		
	Optimización de procesos			✓		
					✓	
Firma del experto		 Fecha 13/06/18				

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

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: TOMA DE DECISIONES Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE CITAS DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CALLAO 2018**

Apellidos y nombres del Investigador: **Vilca Vargas Jency Del Carmen**

Apellidos y nombres del experto: **Magr. CASHA ZARATE, CARLOS**

ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
TOMA DE DECISIONES	Identificación del problema	Presión para resolver el problema	1. ¿Considera usted que la toma de decisiones es resolutive pues se identifica el problema oportunamente? 2. ¿Considera usted que en el área de citas, las jefaturas presionan para resolver el problema? 3. ¿Considera usted que los colaboradores poseen las competencias ideales para resolver problemas? 4. ¿Considera usted que la presión para resolver problemas es constante en el área, sin embargo los resultados son efectivos?	ORDINAL (Likert) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	✓		
		Información y recursos para la solución	5. ¿Considera usted que se cuenta con información oportuna de acuerdo al servicio brindado? 6. ¿Considera usted que la gerencia conoce los procedimientos del servicio brindado? 7. ¿Considera usted que solucionar problemas es una tarea sin impedimento de ningún tipo?		✓		
		Criterios de decisión	8. ¿Considera usted que los colaboradores con competencias en el área de citas, por habilidades calificadas son los que establecen los criterios en la toma de decisiones? 9. ¿Considera usted que si una decisión es tomada en el área para resolver problemas se envía a los altos mandos para su conformidad inmediata?		✓		
		Orden de los Criterios según la importancia	10. ¿Considera usted que los jefes recurren a todos los colaboradores sin discriminación para jerarquizar sus propuestas de solución? 11. ¿Considera usted ante los problemas presentados con mayor frecuencia se ejecuta un historial para ordenar o priorizar su atención como solución?		✓		
		Fortalezas de la alternativa	12. ¿Considera usted que para resolver problemas radica en elegir la alternativa mas representativa? 13. ¿Considera usted que se debe ponderar las alternativas para la toma de decisiones?		✓		
		Debilidades de la alternativa	14. ¿Considera usted si una alternativa de solución es débil, se desiste de su ejecución? 15. ¿Considera usted que las decisiones que se toman para la mejora del servicio son expuestas por todos los colaboradores para ejecutarlas?		✓		
Firma del experto			Fecha: <u>23/06/18</u>				

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: TOMA DE DECISIONES Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE CITAS DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CALLAO 2018

Apellidos y nombres del Investigador: Vilca Vargas, Jeny Del Carmen

Apellidos y nombres del experto: *Mgtr. CASMA ZARATE, CARLOS*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
CALIDAD DE SERVICIO	Trabajo en equipo	Meta en común	16. ¿Considera usted que una meta en común que se persigue en el trabajo en equipo es proporcional de las tareas? 17. ¿Considera usted que para el cumplimiento de metas todos los del área de citas suman? 18. ¿considera usted que el servicio es de calidad en el área por la eficiencia del trabajo en equipo? 19. ¿considera usted que las metas se cumplen sin limitaciones pues el trabajo en equipo es una fortaleza?	ORDINAL (Likert) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	✓	
		Logro de objetivo	20. ¿considera usted que el trabajo en equipo es inclusivo todos suman para lograr objetivos? 21. ¿Considera usted que la jefatura mantiene a su equipo enfocado para lograr los objetivos compartidos? 22. ¿considera usted que la discriminación por modalidad de contratación o puestos es una ausencia para el logro de los objetivos? 23. ¿Considera usted que los jefes ejercen estímulo y motivación en el reconocimiento de las tareas? 24. ¿Considera usted que los colaboradores competentes ejercen autonomía en la mejora de los procesos los que los motiva? 25. ¿considera usted que si un colaborador evidencia liderazgo es propuesto para las jefaturas para motivarlo?		✓	
	Liderazgo participativo	Motivación laboral	26. ¿Considera usted que la comunicación es una fortaleza en el área de citas? 27. ¿Considera usted que quienes ejercen las jefaturas son un potencial en la comunicación en el área de citas? 28. ¿Considera usted que el servicio es de calidad en el área de citas, dada la comunicación oportuna que ejercen los jefes?		✓	
	Optimización de procesos	comunicación	29. ¿Considera usted que los procesos administrativos se cumplen en los tiempos establecidos? 30. ¿Considera usted que Constantemente se evalúa el desempeño del personal?		✓	
		Reducir los tiempos	31. ¿Considera usted que le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo? 32. ¿Considera usted que las jefaturas dotan los recursos materiales y humanos para que los tiempos sean menores en los procesos? 33. ¿Considera usted que ante el surgimiento de tareas cuenta con personal competente que monitorea el cumplimiento oportuno de los tiempos?		✓	
	Firma del experto				Fecha: <i>31/06/18</i>	

Firma del experto

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

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: TOMA DE DECISIONES Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE CITAS DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CALLAO 2018**

Apellidos y nombres del investigador: Vilca Vargas Jeny Del Carmen
Apellidos y nombres del experto: Dr. Costilla Castillo Pedro

VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
		INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	SI CUMPLE		NO CUMPLE		
CALIDAD DE SERVICIO	Trabajo en equipo	Meta en comun	16. ¿Considera usted que una meta en común que se persigue en el trabajo en equipo es proporcional de las tareas? 17. ¿Considera usted que para el cumplimiento de metas todos los del área de citas suman? 18. ¿considera usted que el servicio es de calidad en el área por la eficiencia del trabajo en equipo? 19. ¿considera usted que las metas se cumplen sin limitaciones pues el trabajo en equipo es una fortaleza?	/				
		Logro de objetivo	20. ¿considera usted que el trabajo en equipo es inclusivo todos suman para lograr objetivos? 21. ¿Considera usted que la jefatura mantiene a su equipo enfocado para lograr los objetivos compartidos? 22. ¿considera usted que la discriminación por modalidad de contratación o puestos es una ausencia para el logro de los objetivos? 23. ¿Considera usted que los jefes ejercen estímulo y motivación en el reconocimiento de las tareas? 24. ¿Considera usted que los colaboradores competentes ejercen autonomía en la mejora de los procesos los que los motiva? 25. ¿considera usted que si un colaborador evidencia liderazgo es propuesto para las jefaturas para motivarlo? 26. ¿Considera usted que la comunicación es una fortaleza en el área de citas?	/				
		Motivación laboral	27. ¿Considera usted que quienes ejercen las jefaturas son un potencial en la comunicación en el área de citas? 28. ¿Considera usted que el servicio es de calidad en el área de citas, dada la comunicación oportuna que ejercen los jefes? 29. ¿Considera usted que los procesos administrativos se cumplen en los tiempos establecidos? 30. ¿Considera usted que Constantemente se evalúa el desempeño del personal?	/				
	Liderazgo participativo	comunicacion	31. ¿Considera usted que le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo? 32. ¿Considera usted que las jefaturas dotan los recursos materiales y humanos para que los tiempos sean menores en los procesos? 33. ¿Considera usted que ante el surgimiento de tareas cuenta con personal competente que monitorea el cumplimiento oportuno de los tiempos?	/				
		Optimización de procesos		/				
	Firma del experto							

Fecha 13/06/18


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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: TOMA DE DECISIONES Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE CITAS DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CALLAO 2018

Apellidos y nombres del Investigador: Vilca Vargas Jeny Del Carmen

Apellidos y nombres del experto: Dr. Costilla Castillo Pedro

ASPECTO POR EVALUAR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
TOMA DE DECISIONES	Identificación del problema	Presión para resolver el problema	1. ¿Considera usted que la toma de decisiones es resolutiva pues se identifica el problema oportunamente?	ORDINAL (Likert) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	/ / / /	
			2. ¿Considera usted que en el área de citas, las jefaturas presionan para resolver el problema?			
			3. ¿Considera usted que los colaboradores poseen las competencias ideales para resolver problemas?			
			4. ¿Considera usted que la presión para resolver problemas es constante en el área, sin embargo los resultados son efectivos?			
			5. ¿Considera usted que se cuenta con información oportuna de acuerdo al servicio brindado?			
	Ponderación de criterios	Información y recursos para la solución	6. ¿Considera usted que la gerencia conoce los procedimientos del servicio brindado?		/ / / /	
			7. ¿Considera usted que solucionar problemas es una tarea sin impedimento de ningún tipo?			
			8. ¿Considera usted que los colaboradores con competencias en el área de citas, por habilidades calificadas son los que establecen los criterios en la toma de decisiones?			
			9. ¿Considera usted que si una decisión es tomada en el área para resolver problemas se envía a los altos mandos para su conformidad inmediata?			
			10. ¿Considera usted que los jefes recurren a todos los colaboradores sin discriminación para jerarquizar sus propuestas de solución?			
	Análisis de alternativas.	Fortalezas de la alternativa	11. ¿Considera usted ante los problemas presentados con mayor frecuencia se ejecuta un historial para ordenar o priorizar su atención como solución?		/ / / /	
			12. ¿Considera usted que para resolver problemas radica en elegir la alternativa más representativa?			
			13. ¿Considera usted que se debe ponderar las alternativas para la toma de decisiones?			
			14. ¿Considera usted si una alternativa de solución es débil, se desiste de su ejecución?			
			15. ¿Considera usted que las decisiones que se toman para la mejora del servicio son expuestas por todos los colaboradores para ejecutarlas?			
Firma del experto			Fecha 13/06/18			

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

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Cuestionario

OBJETIVO: Determinar la relación entre la toma de decisiones y calidad de servicio en el área de citas de un hospital público, callao 2018

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Toma de decisiones

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la toma de decisiones es resolutiva pues se identifica el problema oportunamente?					
2	¿Considera usted que en el área de citas, las jefaturas presionan para resolver el problema?					
3	¿Considera usted que los colaboradores poseen las competencias ideales para resolver problemas?					
4	¿Considera usted que la presión para resolver problemas es constante en el área, sin embargo los resultados son efectivos?					
5	¿Considera usted que se cuenta con información oportuna de acuerdo al servicio brindado?					
6	¿Considera usted que la gerencia conoce los procedimientos del servicio brindado?					
7	¿Considera usted que solucionar problemas es una tarea sin impedimento de ningún tipo?					
8	¿Considera usted que los colaboradores con competencias en el área de citas, por habilidades calificadas son los que establecen los criterios en la toma de decisiones?					
9	¿Considera usted que si una decisión es tomada en el área para resolver problemas, se envía a los altos mandos para su conformidad inmediata?					
10	¿Considera usted que los jefes recurren a todos los colaboradores sin discriminación para jerarquizar sus propuestas de solución?					
11	¿Considera usted ante los problemas presentados con mayor frecuencia se ejecuta un historial para ordenar o priorizar su atención como solución?					
12	¿Considera usted que para resolver problemas radica en elegir la alternativa más representativa?					
13	¿Considera usted que se debe ponderar las alternativas para la toma de decisiones?					
14	¿Considera usted si una alternativa de solución es débil, se desiste de su ejecución?					
15	¿Considera usted que las decisiones que se toman para la mejora del servicio son expuestas por todos los colaboradores para ejecutarlas?					
Calidad de servicio						
16	¿Considera usted que una meta en común que se persigue en el trabajo en equipo es proporcional de las tareas?					
17	¿Considera usted que para el cumplimiento de metas todos los del área de cita suman?					

18	¿Considera usted que el servicio es de calidad en el área por la eficiencia del trabajo en equipo?					
19	¿Considera usted que las metas se cumplen sin limitaciones pues el trabajo en equipo es una fortaleza?					
20	¿Considera usted que el trabajo en equipo es inclusivo todos suman para lograr objetivos?					
21	¿Considera usted que la jefatura mantiene a su equipo enfocado para lograr los objetivos compartidos?					
22	¿Considera usted que la discriminación por modalidad de contratación o puestos es una ausencia para el logro de los objetivos?					
23	¿Considera usted que los jefes ejercen estímulo y motivación en el reconocimiento de las tareas?					
24	¿Considera usted que los colaboradores competentes ejercen autonomía en la mejora de los procesos lo que los motiva?					
25	¿Considera usted que si un colaborador evidencia liderazgo es propuesto para las jefaturas para motivarlo?					
26	¿Considera usted que la comunicación es una fortaleza en el área de citas?					
27	¿Considera usted que quienes ejercen las jefaturas son un potencial en la comunicación en el área de citas?					
28	¿Considera usted que el servicio es de calidad en el área de citas, dada la comunicación oportuna que ejercen los jefes?					
29	¿Considera usted que los procesos administrativos se cumplen en los tiempos establecidos?					
30	¿Considera usted que Constantemente se evalúa el desempeño del personal?					
31	¿Considera usted que le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo?					
32	¿Considera usted que las jefaturas dotan los recursos materiales y humanos para que los tiempos sean menores en los procesos?					
33	¿Considera usted que ante el surgimiento de tareas cuenta con personal competente que monitorea el cumplimiento oportuno de los tiempos?					

Gracias por su colaboración

TABLAS Y FIGURAS DE CADA PREGUNTA

Resultados por pregunta según el cuestionario de Toma de decisiones

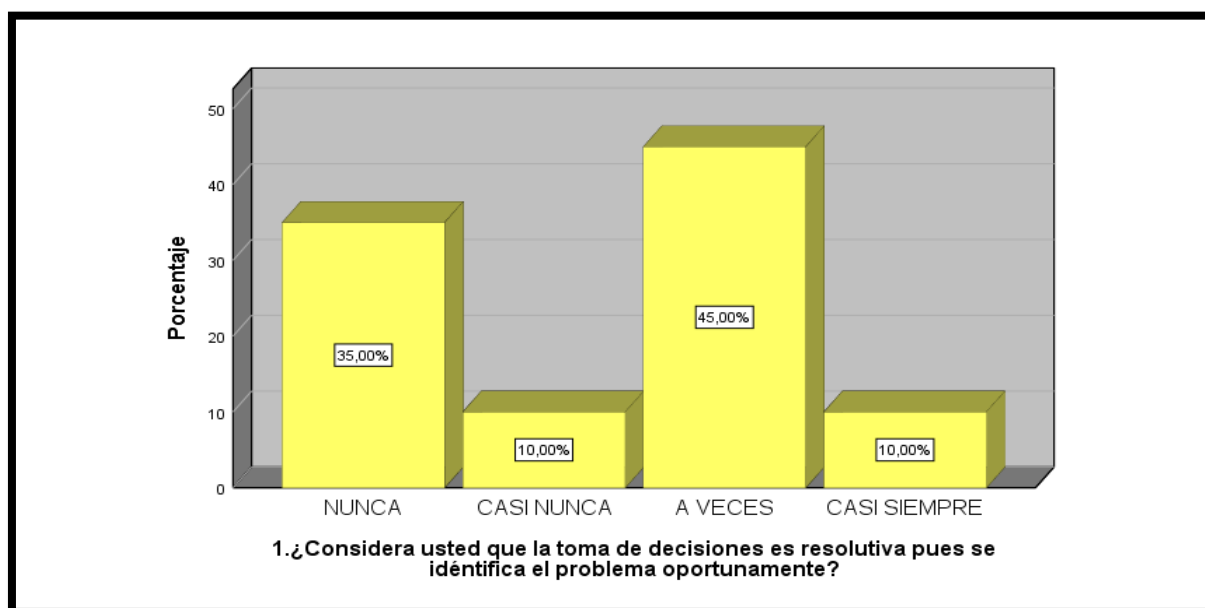
Pregunta 1

Tabla N° 20

¿Considera usted que la toma de decisiones es resolutive pues se identifica el problema oportunamente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	35,0	35,0	35,0
	CASI NUNCA	4	10,0	10,0	45,0
	A VECES	18	45,0	45,0	90,0
	CASI SIEMPRE	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°9



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 1, de un total de 40 encuestados, solo el 35% respondieron NUNCA que representa solo 14 encuestados, el 10% respondieron CASI NUNCA que representa solo 4 personas, después el 45% respondieron A VECES que representa solo 18 personas y por último el 10% respondieron CASI SIEMPRE que representa solo 4 personas.

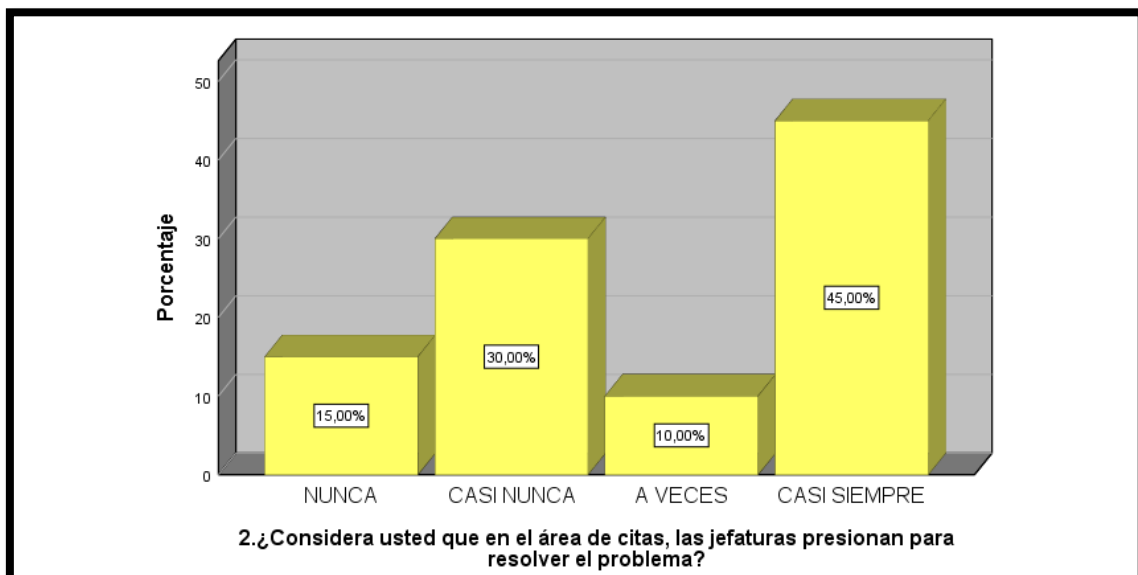
Pregunta 2

Tabla N° 21

2. ¿Considera usted que en el área de citas, las jefaturas presionan para resolver el problema?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	15,0	15,0	15,0
	CASI NUNCA	12	30,0	30,0	45,0
	A VECES	4	10,0	10,0	55,0
	CASI SIEMPRE	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°10



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 2, de un total de 40 encuestados, solo el 15% respondieron **NUNCA** que representa solo 6 personas, luego el 30% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 12 personas, después el 10% respondieron **A VECES** que representa solo 4 personas y por último el 45% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 18 personas.

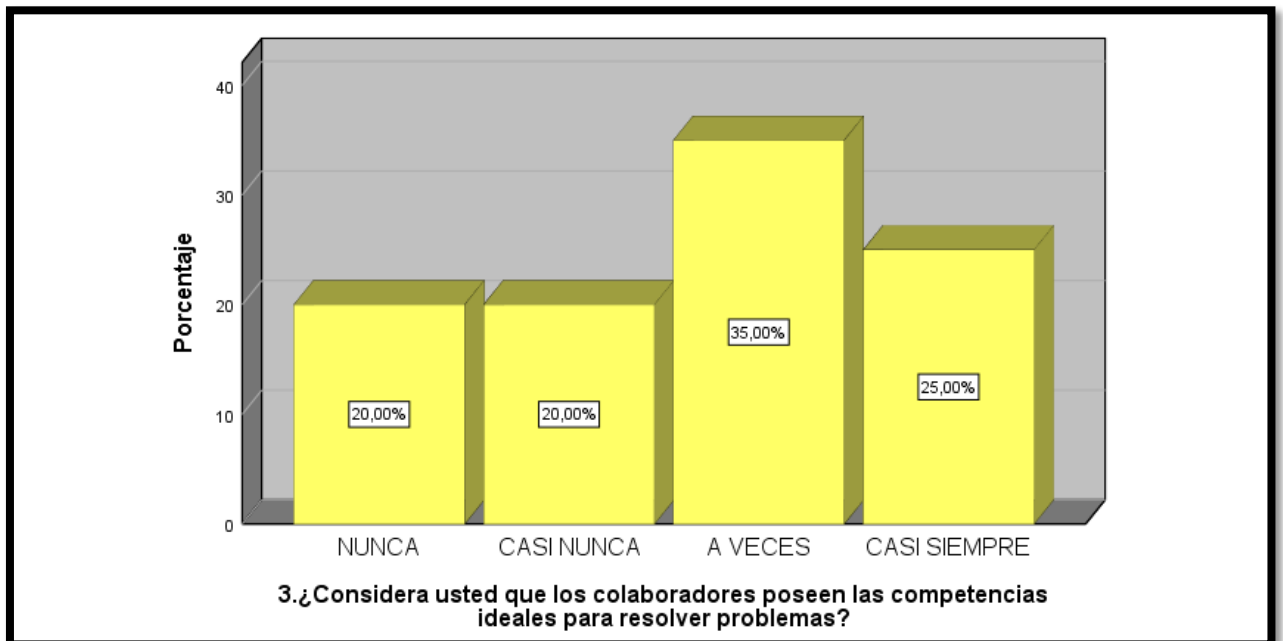
Pregunta 3

Tabla N° 22

3. ¿Considera usted que los colaboradores poseen las competencias ideales para resolver problemas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	8	20,0	20,0	40,0
	A VECES	14	35,0	35,0	75,0
	CASI SIEMPRE	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°11



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 3, de un total de 40 encuestados, solo el 20% respondieron **NUNCA** que representa solo 8 personas, luego el 20% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 8 personas, después el 35% respondieron **A VECES** que representa solo 14 personas y por último el 25% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 10 personas.

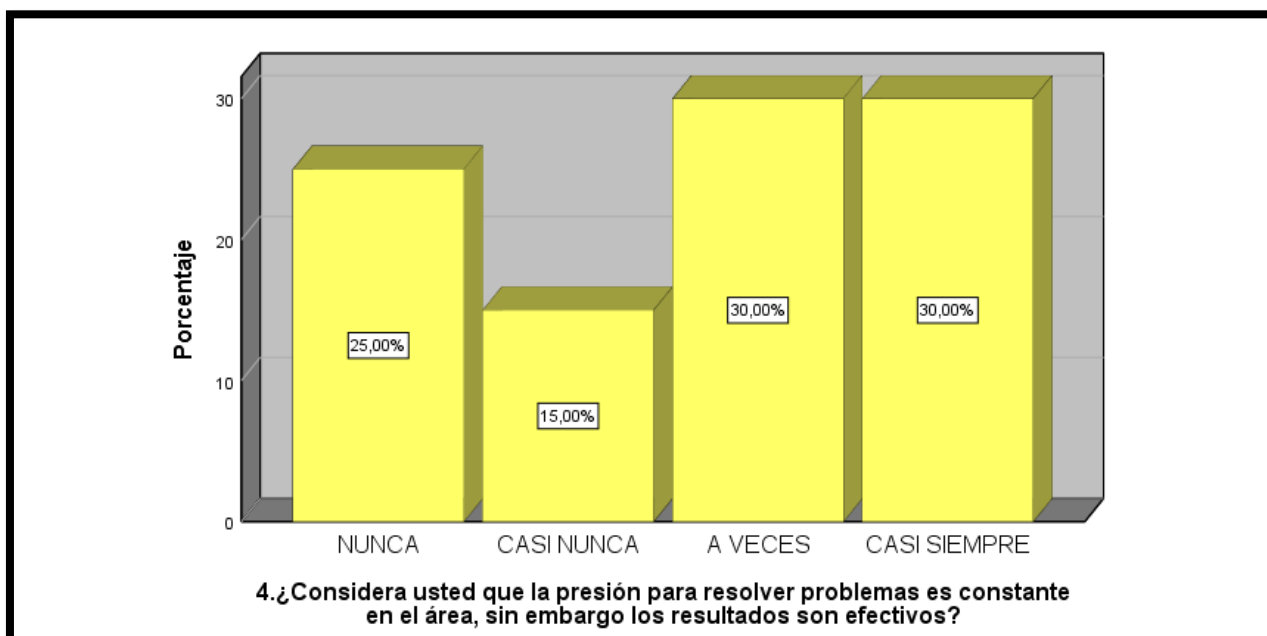
Pregunta 4

Tabla N° 23

4. ¿Considera usted que la presión para resolver problemas es constante en el área, sin embargo, los resultados son efectivos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	25,0	25,0	25,0
	CASI NUNCA	6	15,0	15,0	40,0
	A VECES	12	30,0	30,0	70,0
	CASI SIEMPRE	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°12



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 4, de un total de 40 encuestados, solo el 25% respondieron **NUNCA** que representa solo 10 personas, luego el 15% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 6 personas, después el 30% respondieron **A VECES** que representa solo 12 personas y por último el 30% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 12 personas.

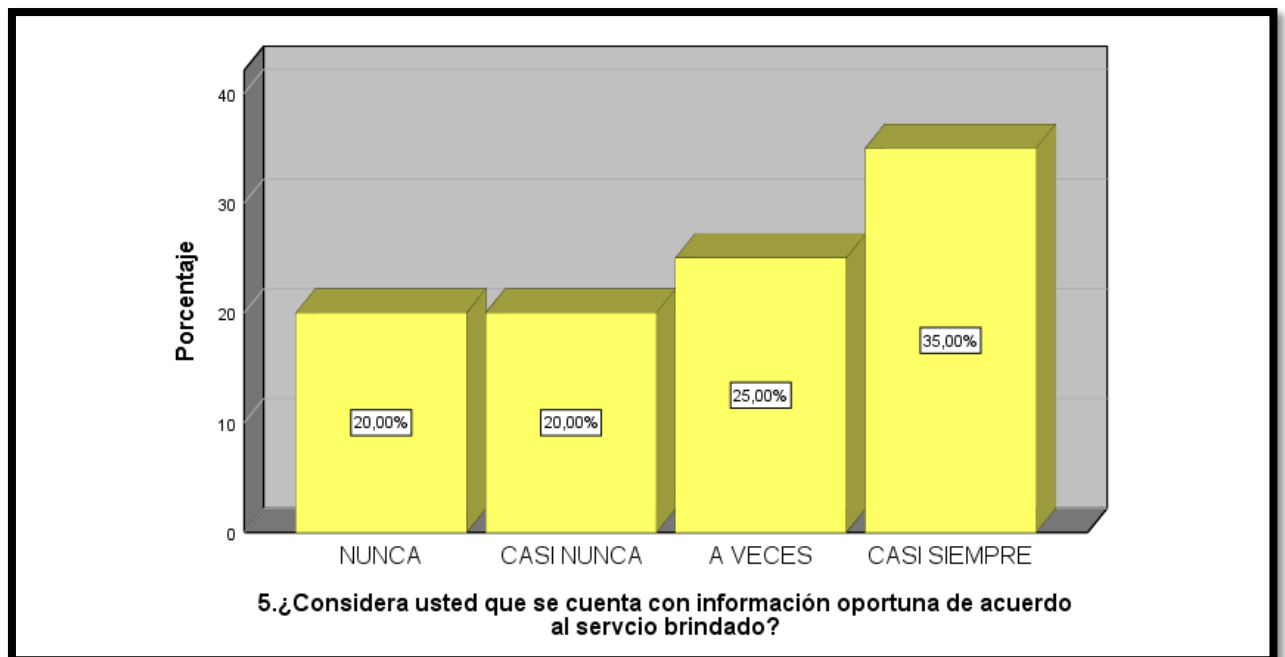
Pregunta 5

Tabla N° 24

5. ¿Considera usted que se cuenta con información oportuna de acuerdo al servicio brindado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	8	20,0	20,0	40,0
	A VECES	10	25,0	25,0	65,0
	CASI SIEMPRE	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°13



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 5, de un total de 40 encuestados, solo el 20% respondieron **NUNCA** que representa solo 8 personas, luego el 20% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 8 personas, después el 25% respondieron **A VECES** que representa solo 10 personas y por último el 35% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 14 personas.

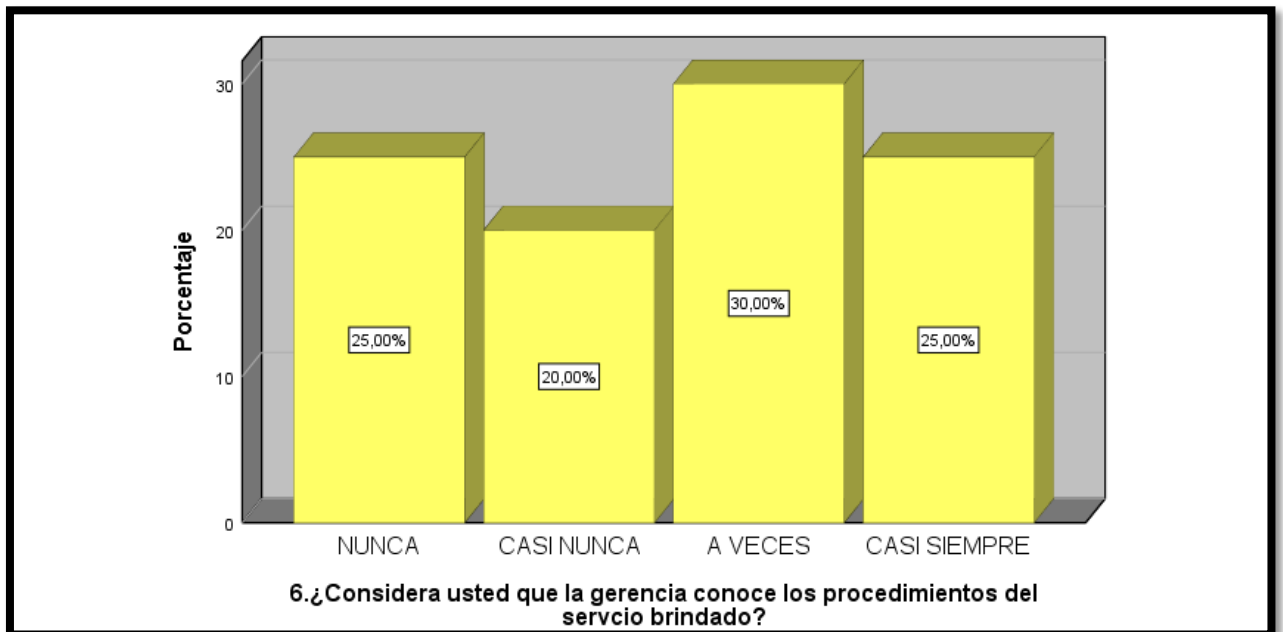
Pregunta 6

Tabla N° 25

6. ¿Considera usted que la gerencia conoce los procedimientos del servicio brindado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	25,0	25,0	25,0
	CASI NUNCA	8	20,0	20,0	45,0
	A VECES	12	30,0	30,0	75,0
	CASI SIEMPRE	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°14



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 6, de un total de 40 encuestados, solo el 25% respondieron **NUNCA** que representa solo 10 personas, luego el 20% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 8 personas, después el 30% respondieron **A VECES** que representa solo 12 personas y por último el 25% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 10 personas.

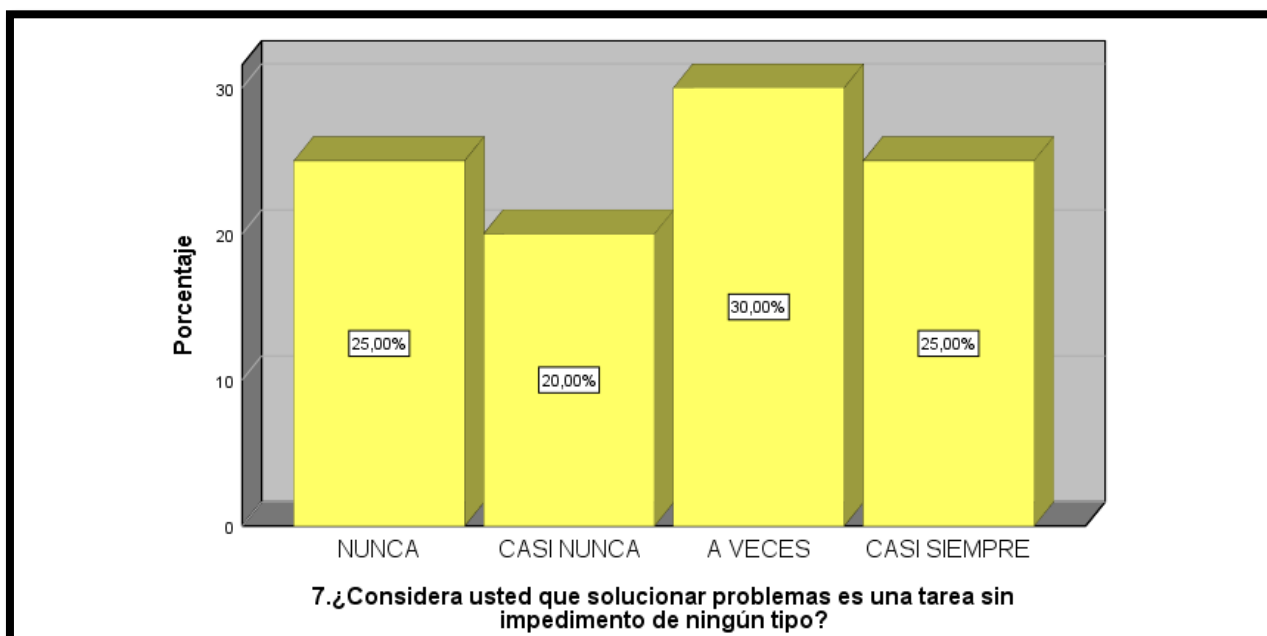
Pregunta 7

Tabla N° 26

7. ¿Considera usted que solucionar problemas es una tarea sin impedimento de ningún tipo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	25,0	25,0	25,0
	CASI NUNCA	8	20,0	20,0	45,0
	A VECES	12	30,0	30,0	75,0
	CASI SIEMPRE	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°15



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 7, de un total de 40 encuestados, solo el 25% respondieron **NUNCA** que representa solo 10 personas, luego el 20% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 8 personas, después el 30% respondieron **A VECES** que representa solo 12 personas y por último el 25% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 10 personas.

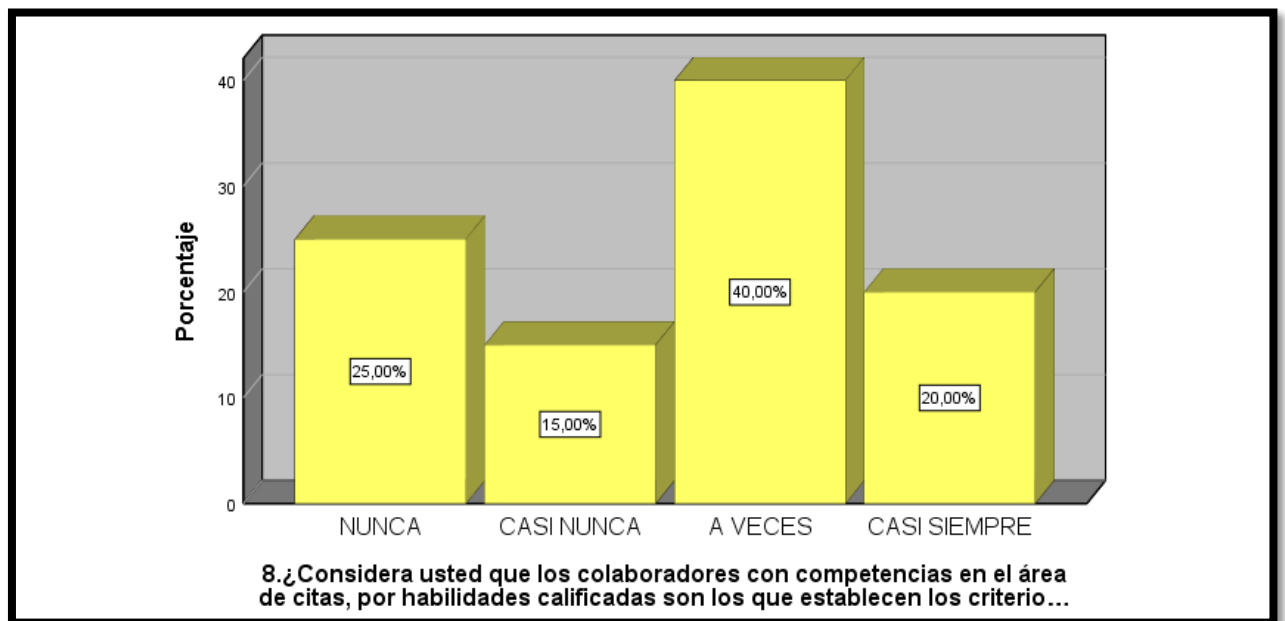
Pregunta 8

Tabla N° 27

8. ¿Considera usted que los colaboradores con competencias en el área de citas, por habilidades calificadas son los que establecen los criterios en la toma de decisiones?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	25,0	25,0	25,0
	CASI NUNCA	6	15,0	15,0	40,0
	A VECES	16	40,0	40,0	80,0
	CASI SIEMPRE	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°16



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 8, de un total de 40 encuestados, solo el 25% respondieron **NUNCA** que representa solo 10 personas, luego el 15% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 6 personas, después el 40% respondieron **A VECES** que representa solo 16 personas y por último el 20% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 8 personas.

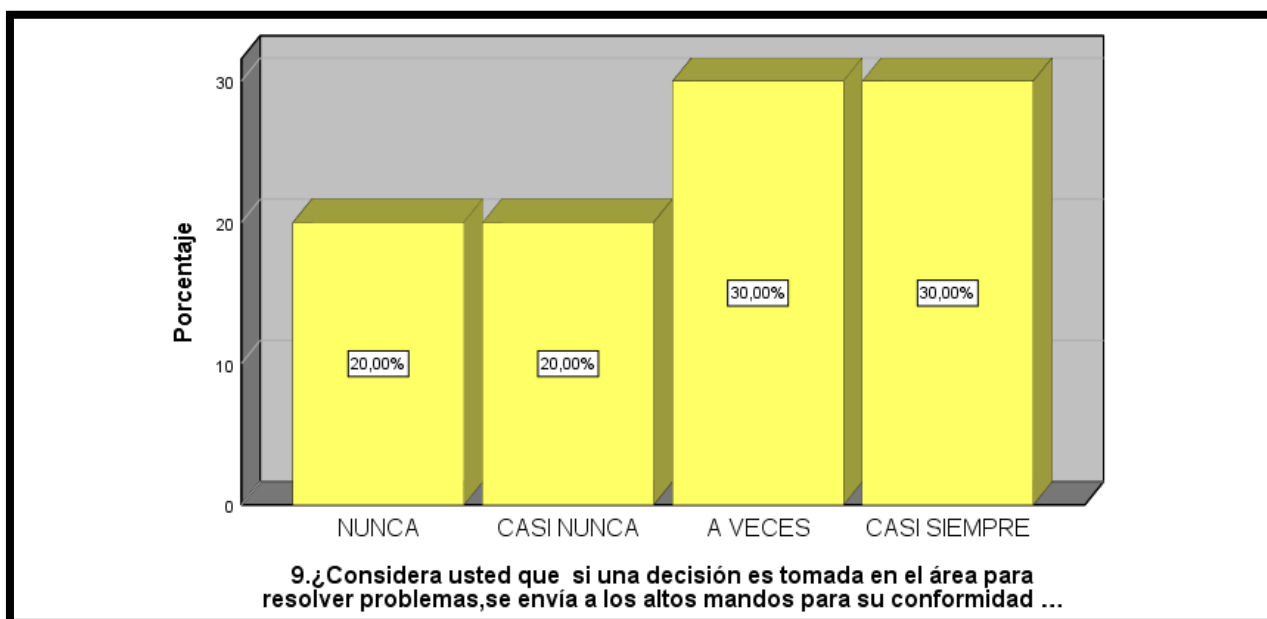
Pregunta 9

Tabla N° 28

9. ¿Considera usted que, si una decisión es tomada en el área para resolver problemas, se envía a los altos mandos para su conformidad inmediata?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	8	20,0	20,0	40,0
	A VECES	12	30,0	30,0	70,0
	CASI SIEMPRE	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°17



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 9, de un total de 40 encuestados, solo el 20% respondieron **NUNCA** que representa solo 8 personas, luego el 20% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 8 personas, después el 30% respondieron **A VECES** que representa solo 12 personas y por último el 30% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 12 personas.

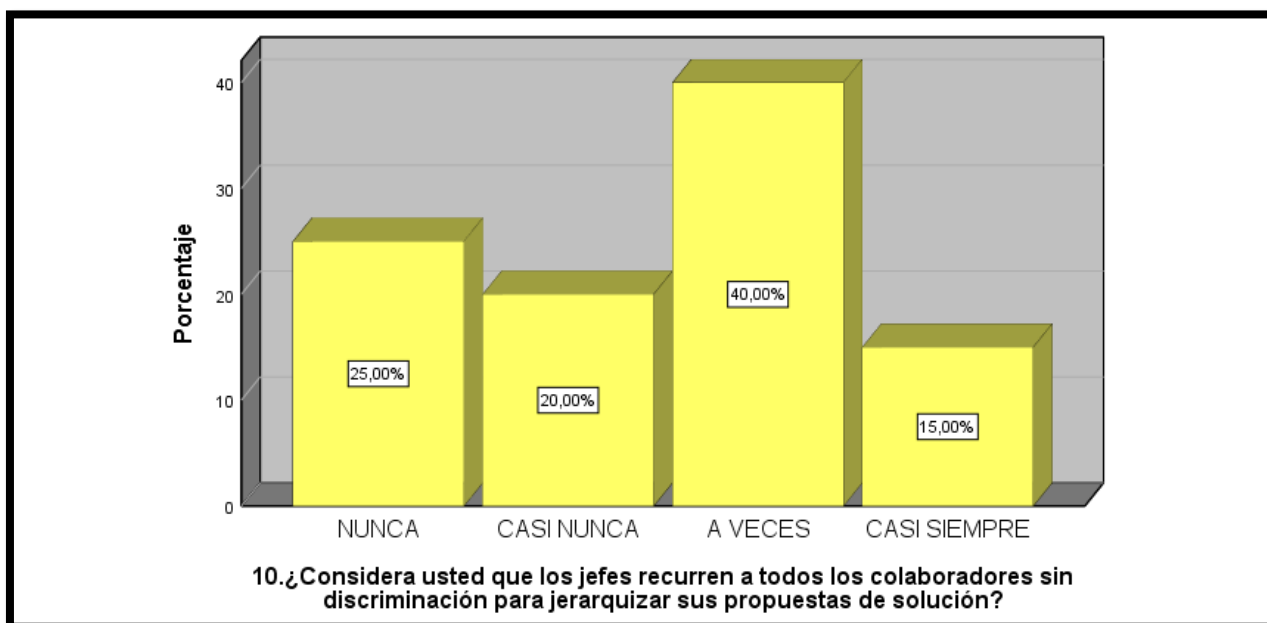
Pregunta 10

Tabla N° 29

10. ¿Considera usted que los jefes recurren a todos los colaboradores sin discriminación para jerarquizar sus propuestas de solución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	25,0	25,0	25,0
	CASI NUNCA	8	20,0	20,0	45,0
	A VECES	16	40,0	40,0	85,0
	CASI SIEMPRE	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°18



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 10, de un total de 40 encuestados, solo el 25% respondieron **NUNCA** que representa solo 10 personas, luego el 20% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 8 personas, después el 40% respondieron **A VECES** que representa solo 16 personas y por último el 15% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 6 personas.

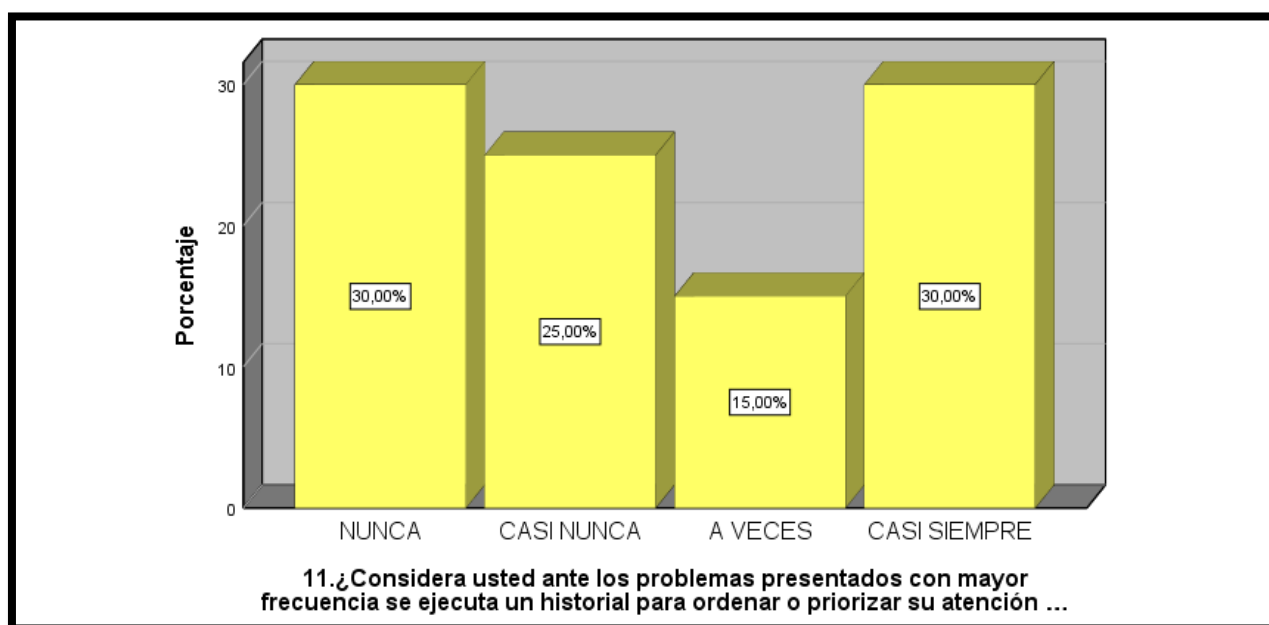
Pregunta 11

Tabla N° 30

11. ¿Considera usted ante los problemas presentados con mayor frecuencia se ejecuta un historial para ordenar o priorizar su atención como solución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	30,0	30,0	30,0
	CASI NUNCA	10	25,0	25,0	55,0
	A VECES	6	15,0	15,0	70,0
	CASI SIEMPRE	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°19



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 11, de un total de 40 encuestados, solo el 30% respondieron **NUNCA** que representa solo 12 personas, luego el 25% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 10 personas, después el 15% respondieron **A VECES** que representa solo 6 personas y por último el 30% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 12 personas.

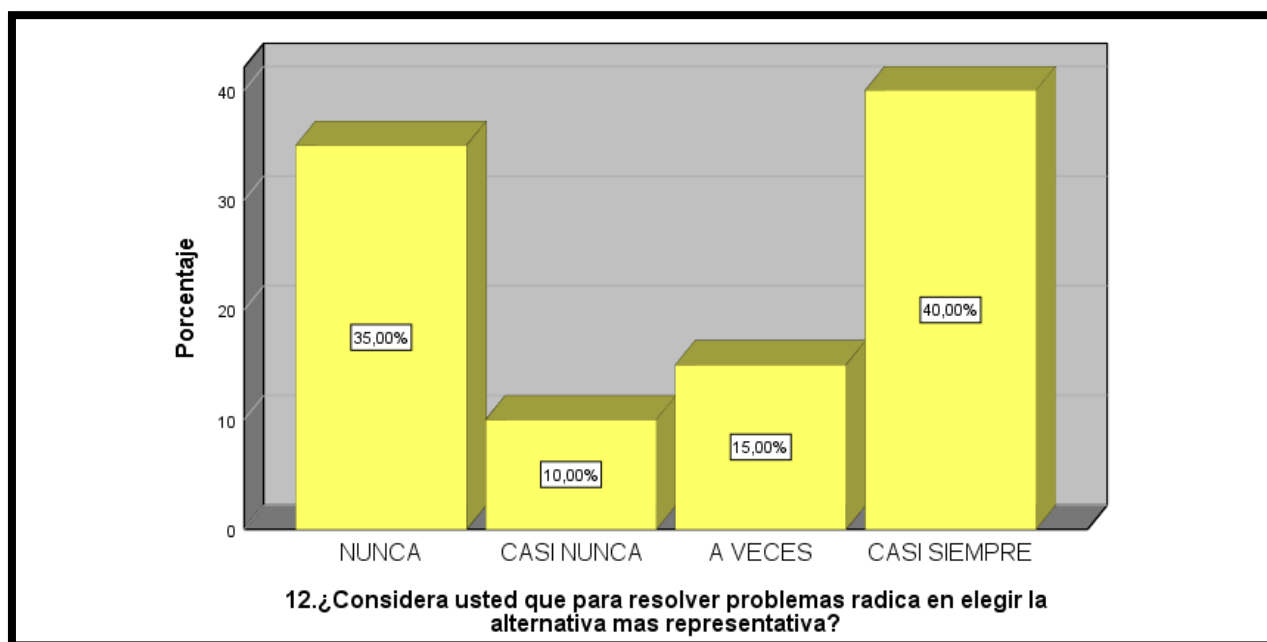
Pregunta 12

Tabla N° 31

12. ¿Considera usted que para resolver problemas radica en elegir la alternativa más representativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	35,0	35,0	35,0
	CASI NUNCA	4	10,0	10,0	45,0
	A VECES	6	15,0	15,0	60,0
	CASI SIEMPRE	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°30



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 12, de un total de 40 encuestados, solo el 35% respondieron **NUNCA** que representa solo 14 personas, luego el 10% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 4 personas, después el 15% respondieron **A VECES** que representa solo 6 personas y por último el 40% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 16 personas.

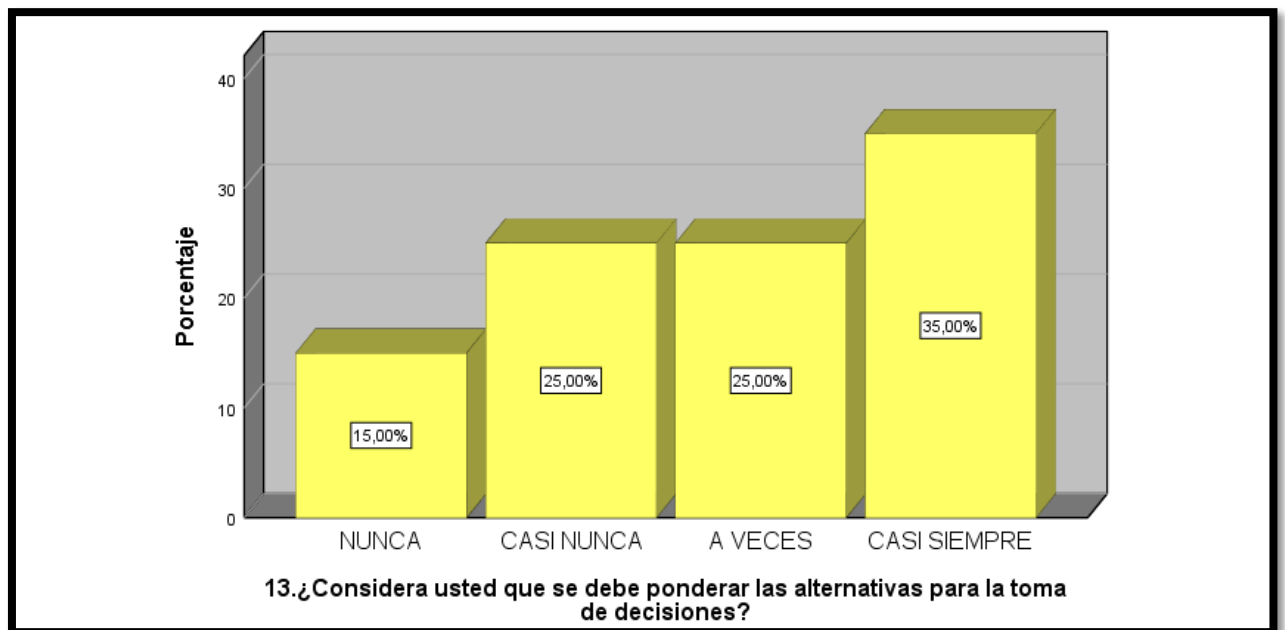
Pregunta 13

Tabla N° 32

13. ¿Considera usted que se debe ponderar las alternativas para la toma de decisiones?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	15,0	15,0	15,0
	CASI NUNCA	10	25,0	25,0	40,0
	A VECES	10	25,0	25,0	65,0
	CASI SIEMPRE	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°31



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 13, de un total de 40 encuestados, solo el 15% respondieron **NUNCA** que representa solo 6 personas, luego el 25% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 10 personas, después el 25% respondieron **A VECES** que representa solo 10 personas y por último el 35% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 14 personas.

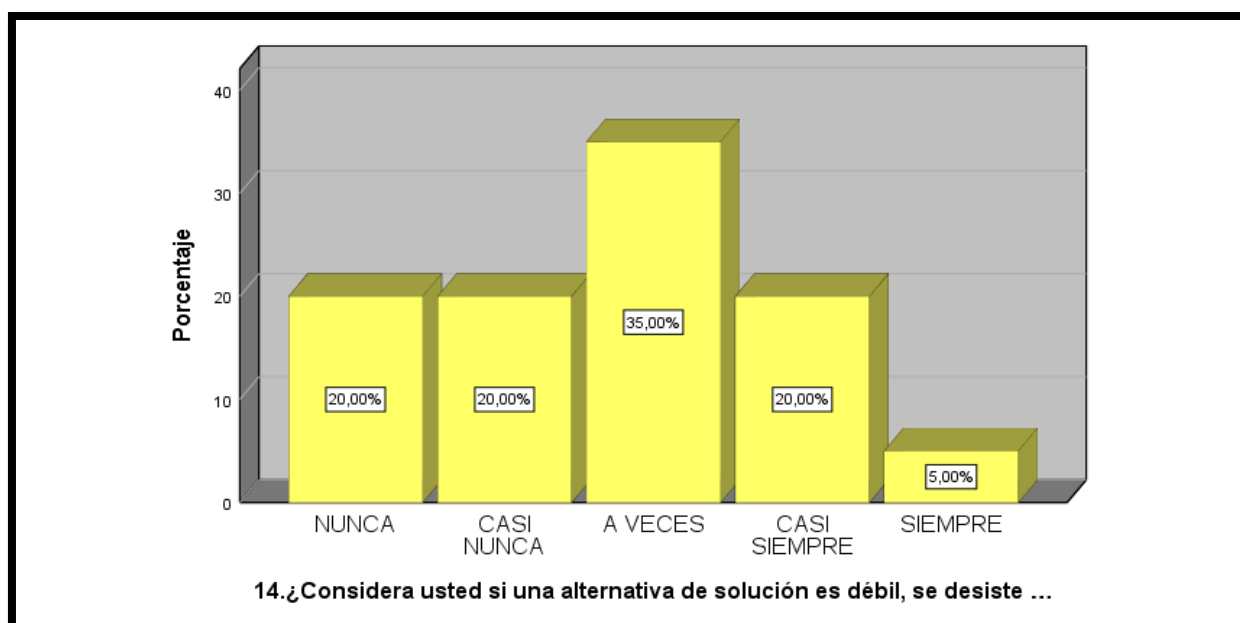
Pregunta 14

Tabla N° 33

14. ¿Considera usted si una alternativa de solución es débil, se desiste de su ejecución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	8	20,0	20,0	40,0
	A VECES	14	35,0	35,0	75,0
	CASI SIEMPRE	8	20,0	20,0	95,0
	SIEMPRE	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°32



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 14, de un total de 40 encuestados, solo el 20% respondieron **NUNCA** que representa solo 8 personas, luego el 20% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 8 personas, después el 35% respondieron **A VECES** que representa solo 14 personas, luego un 20% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa 8 personas y por último solo un 5% respondieron **SIEMPRE** que representa solo 2 personas.

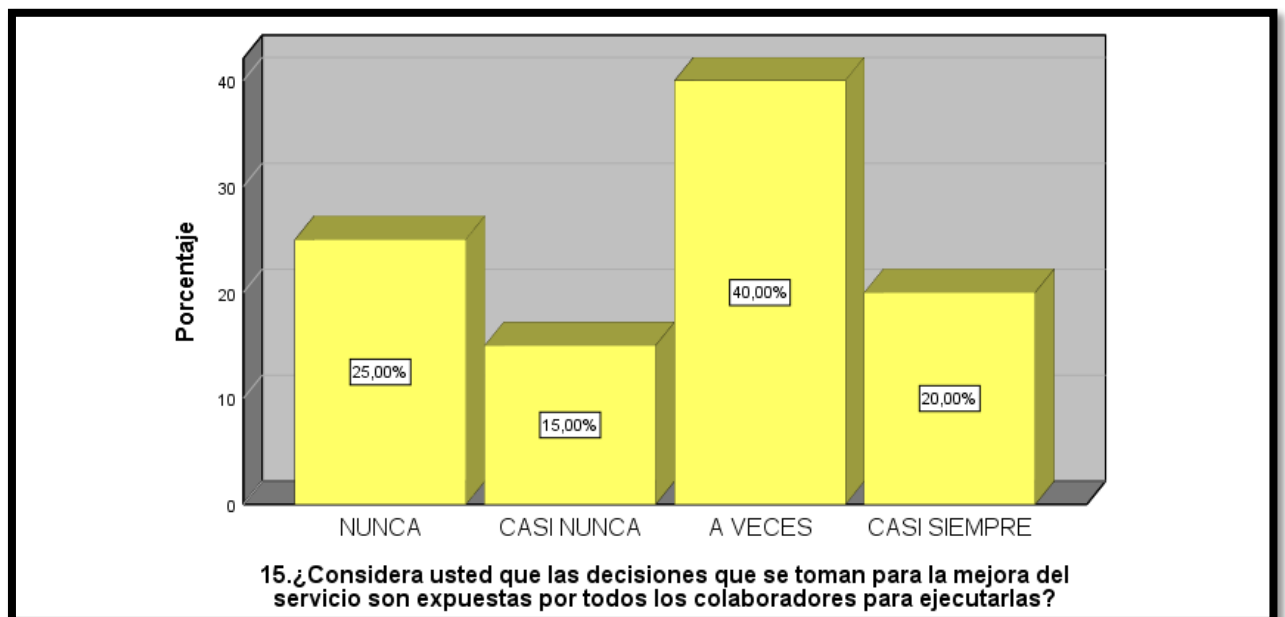
Pregunta 15

Tabla N° 34

15. ¿Considera usted que las decisiones que se toman para la mejora del servicio son expuestas por todos los colaboradores para ejecutarlas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	25,0	25,0	25,0
	CASI NUNCA	6	15,0	15,0	40,0
	A VECES	16	40,0	40,0	80,0
	CASI SIEMPRE	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°33



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 15, de un total de 40 encuestados, solo el 25% respondieron **NUNCA** que representa solo 10 personas, luego el 15% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 6 personas, después el 40% respondieron **A VECES** que representa solo 16 personas y por último el 20% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 8 personas.

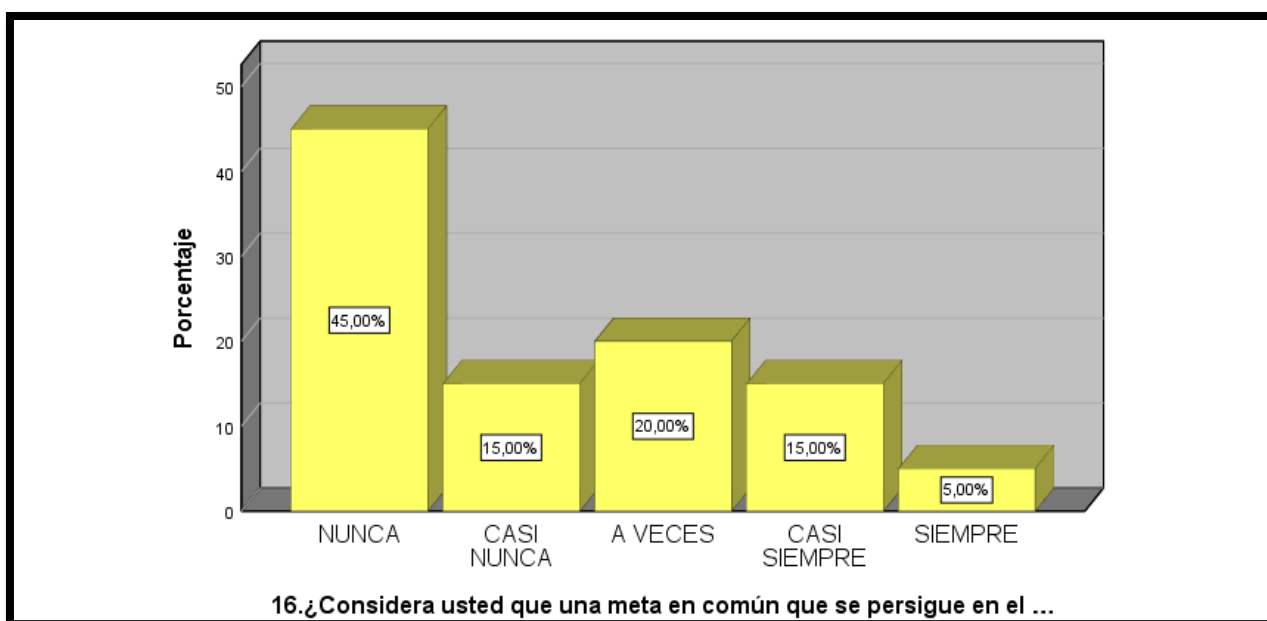
Pregunta 16

Tabla N° 35

16. ¿Considera usted que una meta en común que se persigue en el trabajo en equipo es proporcional de las tareas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	18	45,0	45,0	45,0
	CASI NUNCA	6	15,0	15,0	60,0
	A VECES	8	20,0	20,0	80,0
	CASI SIEMPRE	6	15,0	15,0	95,0
	SIEMPRE	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°34



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 16, de un total de 40 encuestados, solo el 45% respondieron **NUNCA** que representa solo 18 personas, luego el 15% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 6 personas, después el 20% respondieron **A VECES** que representa solo 8 personas, luego el 15% respondieron **CASI SIEMPRE** y representa 6 personas y solo 5% respondieron **SIEMPRE** y representa solo 2 personas.

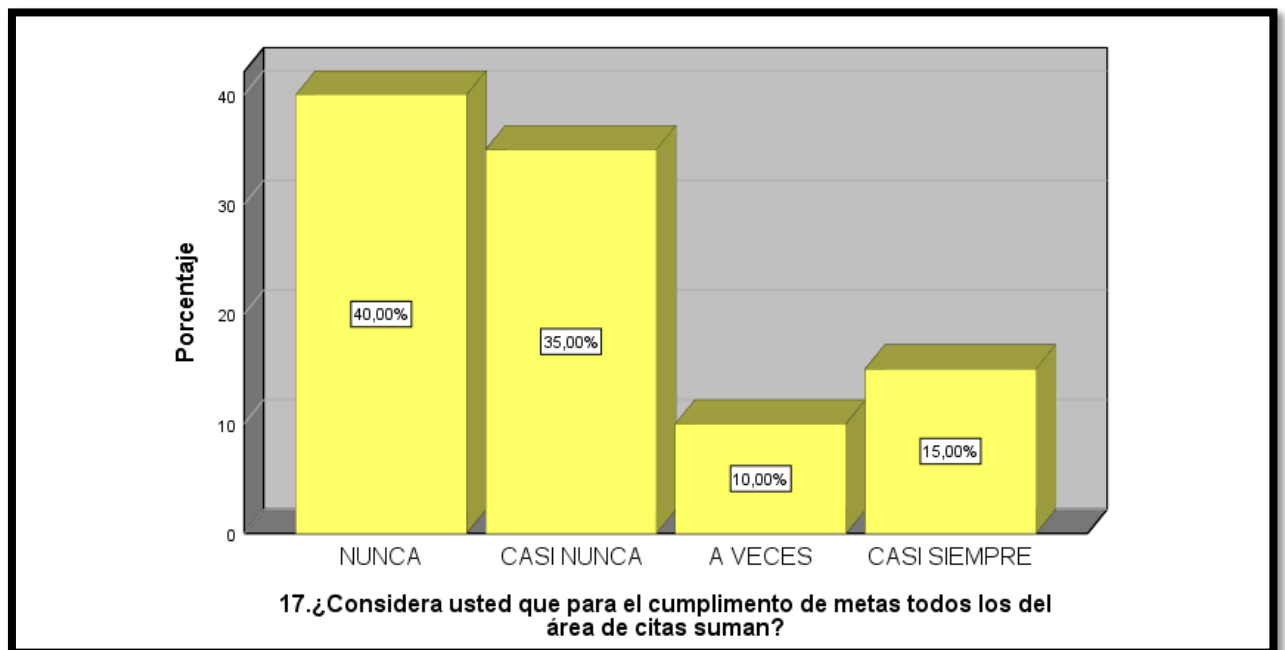
Pregunta 17

Tabla N° 36

17. ¿Considera usted que para el cumplimiento de metas todos los del área de citas suman?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	16	40,0	40,0	40,0
	CASI NUNCA	14	35,0	35,0	75,0
	A VECES	4	10,0	10,0	85,0
	CASI SIEMPRE	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°35



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 17, de un total de 40 encuestados, el 40% respondieron **NUNCA** que representa solo 16 personas, luego el 35% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 14 personas, después el 10% respondieron **A VECES** que representa solo 4 personas y por último el 15% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 6 personas.

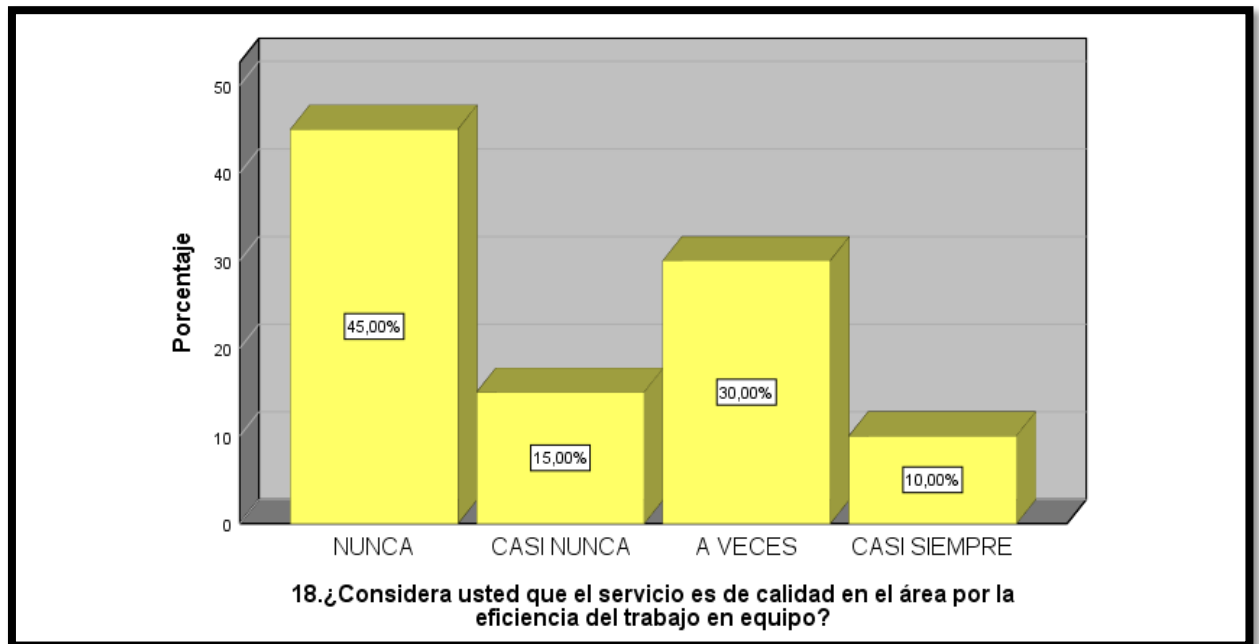
Pregunta 18

Tabla N° 37

18. ¿Considera usted que el servicio es de calidad en el área por la eficiencia del trabajo en equipo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	18	45,0	45,0	45,0
	CASI NUNCA	6	15,0	15,0	60,0
	A VECES	12	30,0	30,0	90,0
	CASI SIEMPRE	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°36



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 18, de un total de 40 encuestados, solo el 45% respondieron **NUNCA** que representa solo 18 personas, luego el 25% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 6 personas, después el 30% respondieron **A VECES** que representa solo 12 personas y por último el 10% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 4 personas.

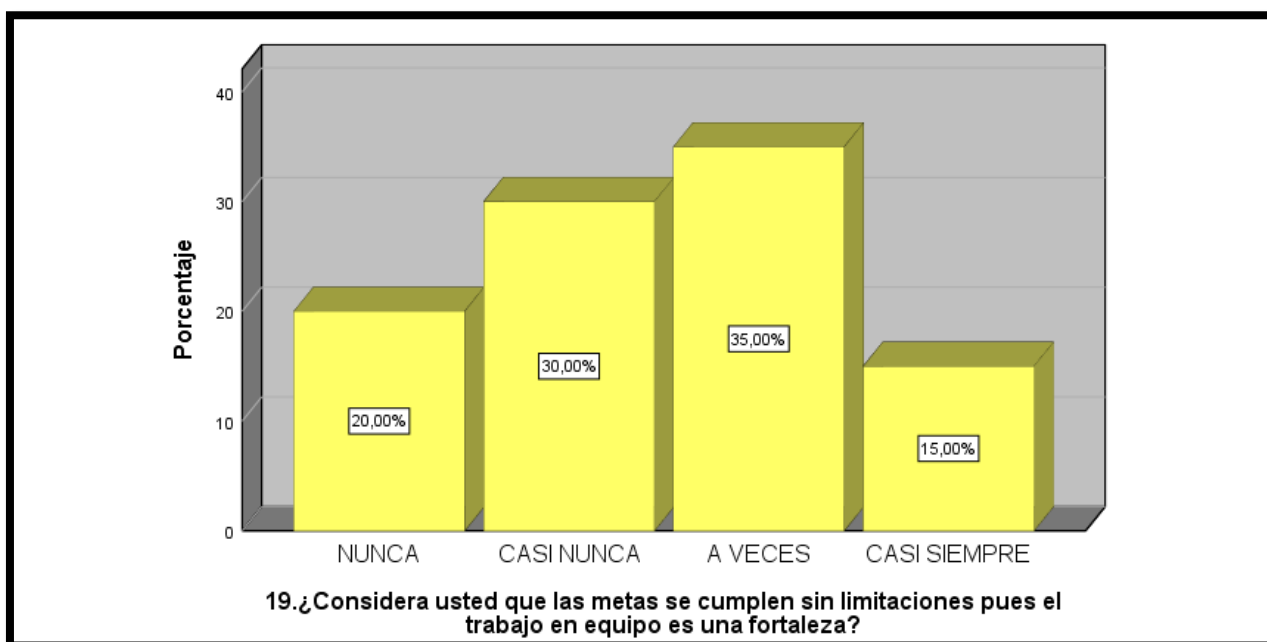
Pregunta 19

Tabla N° 38

19. ¿Considera usted que las metas se cumplen sin limitaciones pues el trabajo en equipo es una fortaleza?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	12	30,0	30,0	50,0
	A VECES	14	35,0	35,0	85,0
	CASI SIEMPRE	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°37



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 19, de un total de 40 encuestados, solo el 20% respondieron **NUNCA** que representa solo 8 personas, luego el 30% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 12 personas, después el 35% respondieron **A VECES** que representa solo 14 personas y por último el 15% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 6 personas.

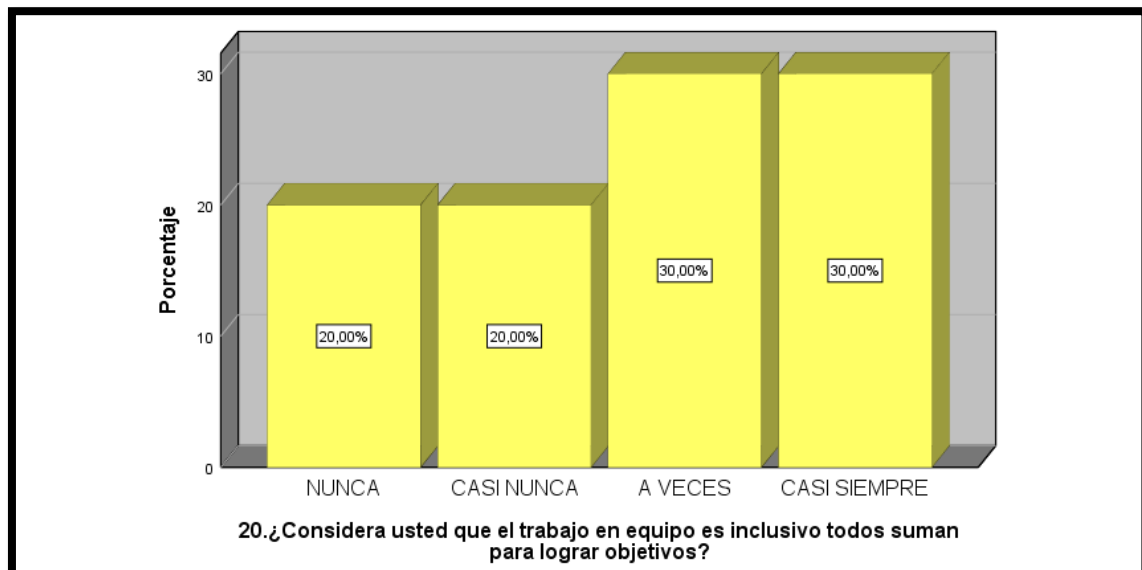
Pregunta 20

Tabla N° 39

20. ¿Considera usted que el trabajo en equipo es inclusivo todos suman para lograr objetivos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	8	20,0	20,0	40,0
	A VECES	12	30,0	30,0	70,0
	CASI SIEMPRE	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°38



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 20, de un total de 40 encuestados, solo el 20% respondieron **NUNCA** que representa solo 8 personas, luego el 20% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 8 personas, después el 30% respondieron **A VECES** que representa solo 12 personas y por último el 30% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 12 personas.

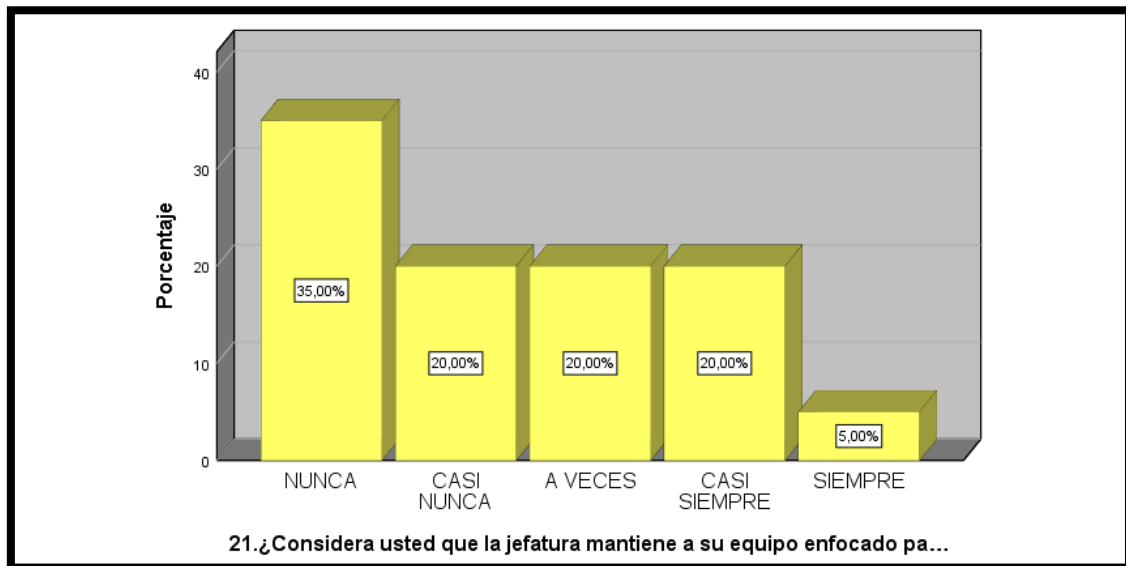
Pregunta 21

Tabla N° 40

21. ¿Considera usted que la jefatura mantiene a su equipo enfocado para lograr los objetivos compartidos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	35,0	35,0	35,0
	CASI NUNCA	8	20,0	20,0	55,0
	A VECES	8	20,0	20,0	75,0
	CASI SIEMPRE	8	20,0	20,0	95,0
	SIEMPRE	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°39



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 21, de un total de 40 encuestados, solo el 35% respondieron **NUNCA** que representa solo 14 personas, luego el 20% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 8 personas, después el 20% respondieron **A VECES** que representa solo 8 personas, el 20% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 8 personas y por último el 5% respondieron **SIEMPRE** que representa solo 2 personas.

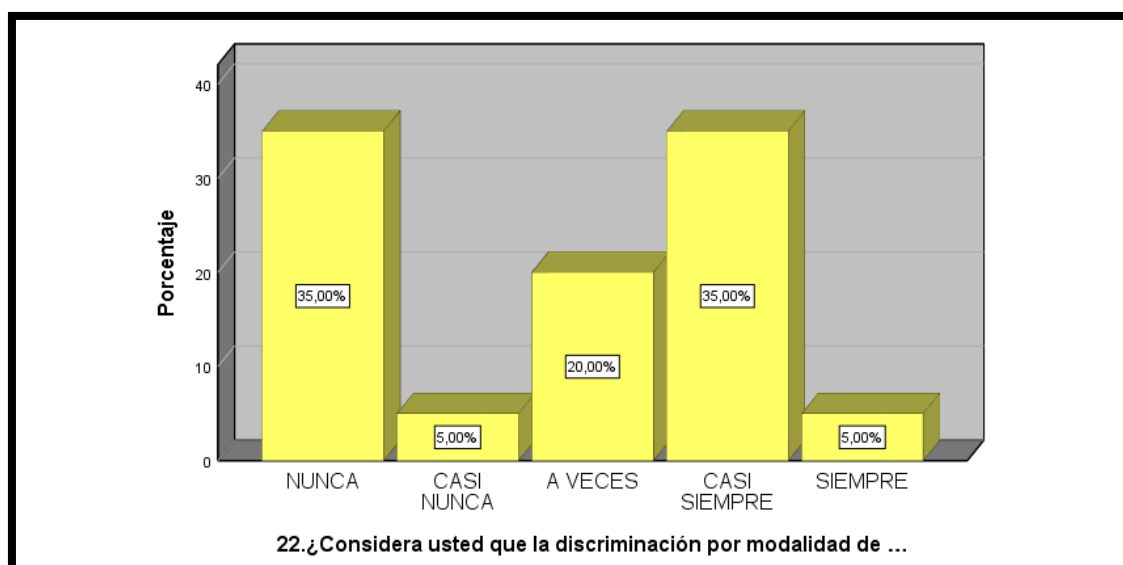
Pregunta 22

Tabla N° 41

22. ¿Considera usted que la discriminación por modalidad de contratación o puestos es una ausencia para el logro de los objetivos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	35,0	35,0	35,0
	CASI NUNCA	2	5,0	5,0	40,0
	A VECES	8	20,0	20,0	60,0
	CASI SIEMPRE	14	35,0	35,0	95,0
	SIEMPRE	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°40



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 21, de un total de 40 encuestados, solo el 35% respondieron **NUNCA** que representa solo 14 personas, luego el 5% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 2 personas, después el 20% respondieron **A VECES** que representa solo 8 personas, el 35% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 14 personas y por último el 5% respondieron **SIEMPRE** que representa solo 2 personas.

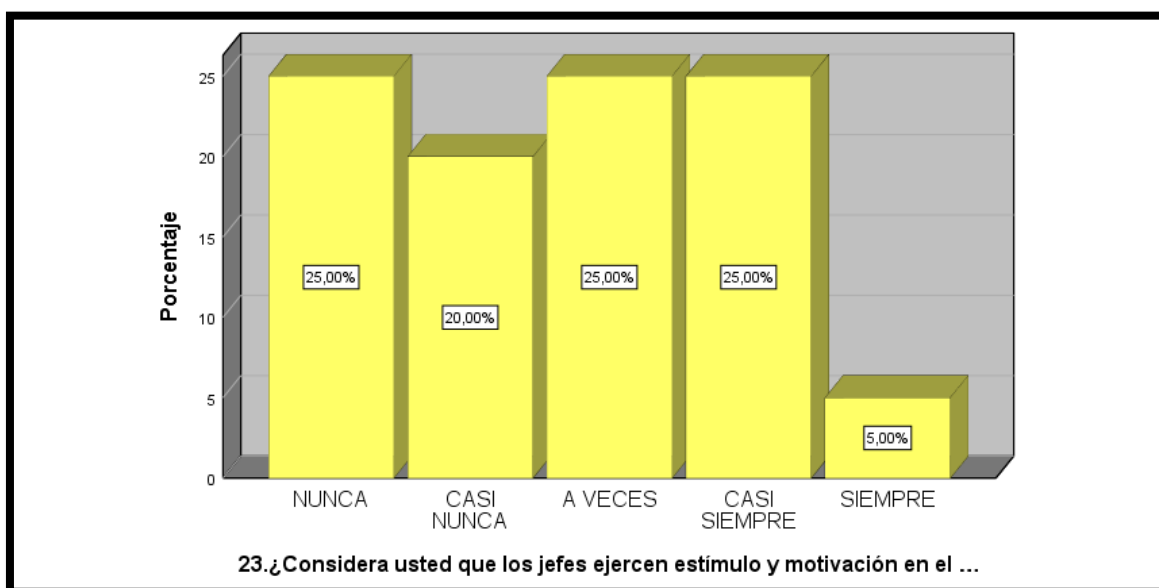
Pregunta 23

Tabla N° 42

23. ¿Considera usted que los jefes ejercen estímulo y motivación en el reconocimiento de las tareas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	25,0	25,0	25,0
	CASI NUNCA	8	20,0	20,0	45,0
	A VECES	10	25,0	25,0	70,0
	CASI SIEMPRE	10	25,0	25,0	95,0
	SIEMPRE	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°41



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 23, de un total de 40 encuestados, solo el 25% respondieron **NUNCA** que representa solo 10 personas, luego el 20% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 8 personas, después el 25% respondieron **A VECES** que representa solo 10 personas, luego el 25% respondieron **CASI SIEMPRE** y representa 10 personas y por último solo el 5% respondieron **SIEMPRE** que representa solo 2 personas.

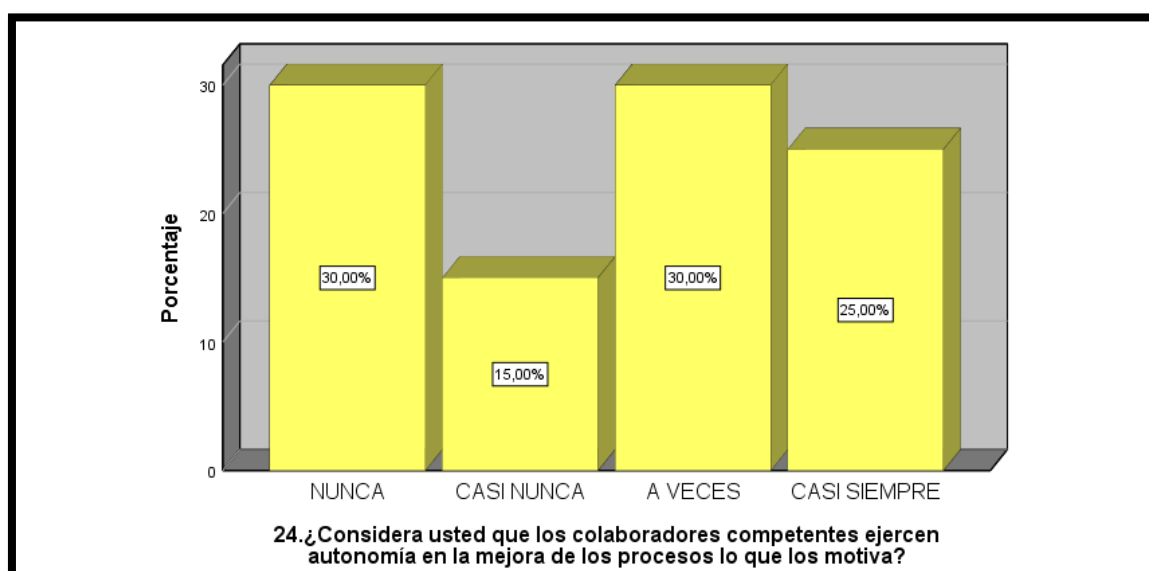
Pregunta 24

Tabla N° 43

24. ¿Considera usted que los colaboradores competentes ejercen autonomía en la mejora de los procesos lo que los motiva?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	30,0	30,0	30,0
	CASI NUNCA	6	15,0	15,0	45,0
	A VECES	12	30,0	30,0	75,0
	CASI SIEMPRE	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°42



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 24, de un total de 40 encuestados, solo el 30% respondieron **NUNCA** que representa solo 12 personas, luego el 15% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 6 personas, después el 30% respondieron **A VECES** que representa solo 12 personas y por último el 25% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 10 personas.

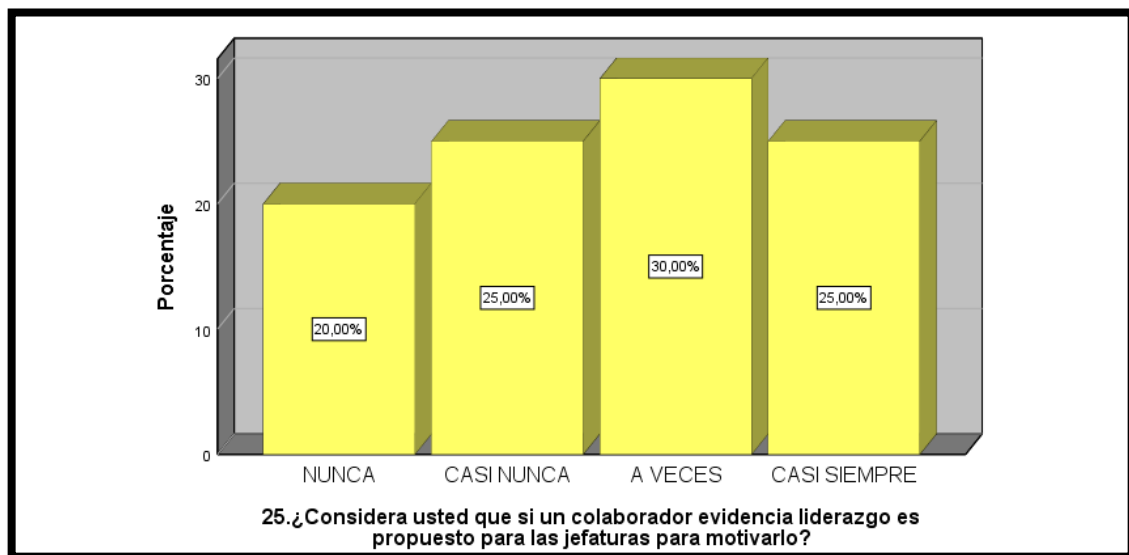
Pregunta 25

Tabla N° 44

25. ¿Considera usted que si un colaborador evidencia liderazgo es propuesto para las jefaturas para motivarlo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	10	25,0	25,0	45,0
	A VECES	12	30,0	30,0	75,0
	CASI SIEMPRE	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°43



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 25, de un total de 40 encuestados, solo el 20% respondieron **NUNCA** que representa solo 8 personas, luego el 25% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 10 personas, después el 30% respondieron **A VECES** que representa solo 12 personas y por último el 25% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 10 personas.

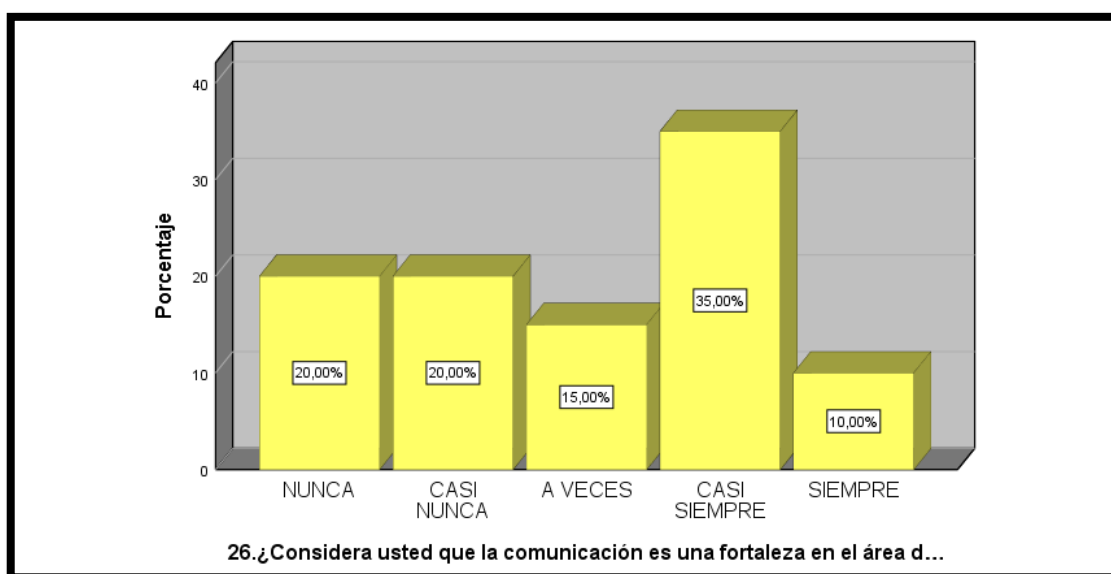
Pregunta 26

Tabla N° 45

26. ¿Considera usted que la comunicación es una fortaleza en el área de citas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	8	20,0	20,0	40,0
	A VECES	6	15,0	15,0	55,0
	CASI SIEMPRE	14	35,0	35,0	90,0
	SIEMPRE	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°44



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 26, de un total de 40 encuestados, solo el 20% respondieron **NUNCA** que representa solo 8 personas, luego el 20% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 8 personas, después el 15% respondieron **A VECES** que representa solo 6 personas, luego el 35% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 14 personas y por último solo el 10% respondieron **SIEMPRE** y representa solo 2 personas.

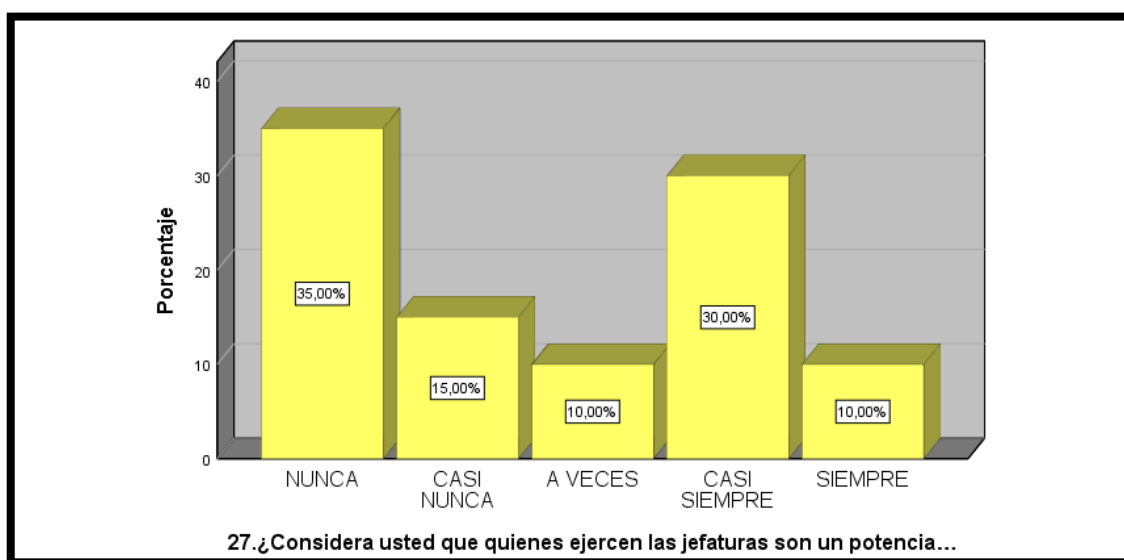
Pregunta 27

Tabla N° 46

27. ¿Considera usted que quienes ejercen las jefaturas son un potencial en la comunicación en el área de citas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	35,0	35,0	35,0
	CASI NUNCA	6	15,0	15,0	50,0
	A VECES	4	10,0	10,0	60,0
	CASI SIEMPRE	12	30,0	30,0	90,0
	SIEMPRE	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°45



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 27, de un total de 40 encuestados, solo el 35% respondieron **NUNCA** que representa solo 14 personas, luego el 15% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 6 personas, después el 10% respondieron **A VECES** que representa solo 4 personas, luego el 30% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 12 personas y por último solo el 10% respondieron **SIEMPRE** y representa solo 4 personas.

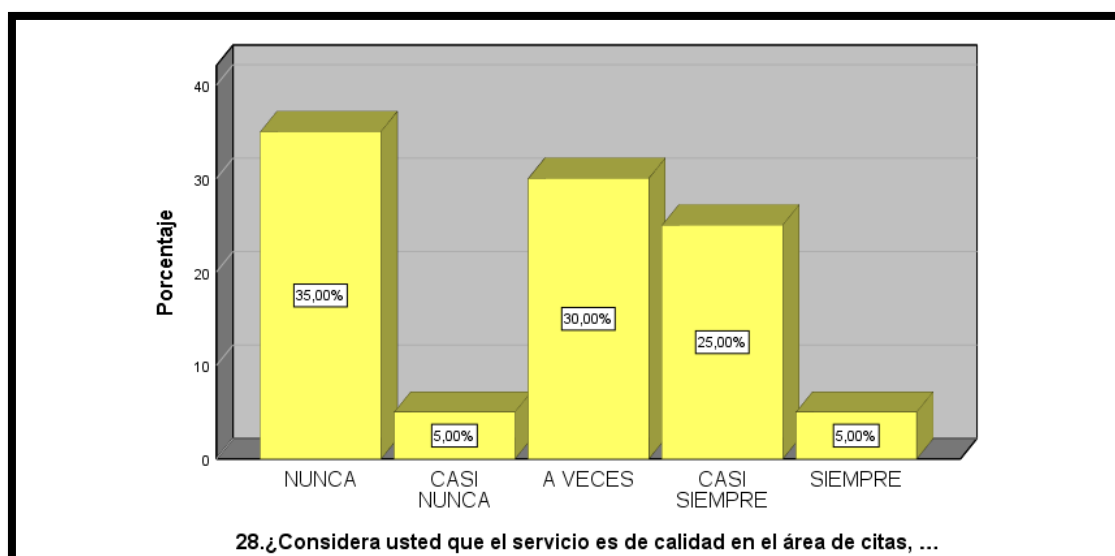
Pregunta 28

Tabla N° 47

28. ¿Considera usted que el servicio es de calidad en el área de citas, dada la comunicación oportuna que ejercen los jefes?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	35,0	35,0	35,0
	CASI NUNCA	2	5,0	5,0	40,0
	A VECES	12	30,0	30,0	70,0
	CASI SIEMPRE	10	25,0	25,0	95,0
	SIEMPRE	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°46



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 28, de un total de 40 encuestados, solo el 35% respondieron **NUNCA** que representa solo 14 personas, luego el 5% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 2 personas, después el 30% respondieron **A VECES** que representa solo 12 personas, luego el 25% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 10 personas y por ultimo solo el 5% respondieron **SIEMPRE** y representa solo 2 personas.

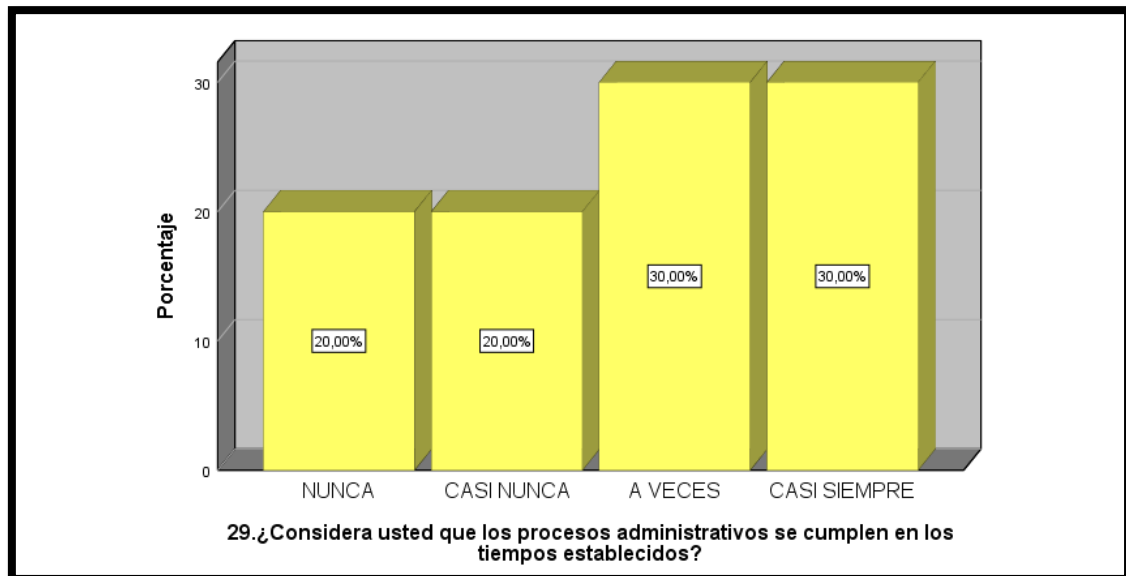
Pregunta 29

Tabla N° 48

29. ¿Considera usted que los procesos administrativos se cumplen en los tiempos establecidos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	8	20,0	20,0	40,0
	A VECES	12	30,0	30,0	70,0
	CASI SIEMPRE	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°47



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 29, de un total de 40 encuestados, solo el 20% respondieron **NUNCA** que representa solo 8 personas, luego el 20% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 8 personas, después el 30% respondieron **A VECES** que representa solo 12 personas y por último el 30% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 12 personas.

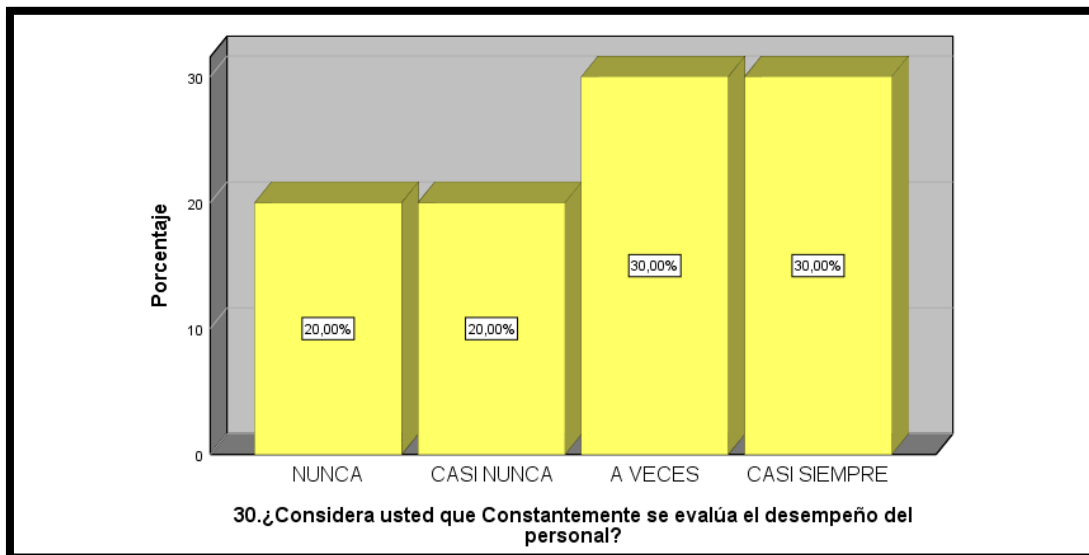
Pregunta 30

Tabla N° 49

30. ¿Considera usted que Constantemente se evalúa el desempeño del personal?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	8	20,0	20,0	40,0
	A VECES	12	30,0	30,0	70,0
	CASI SIEMPRE	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°48



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 30, de un total de 40 encuestados, solo el 20% respondieron **NUNCA** que representa solo 8 personas, luego el 20% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 8 personas, después el 30% respondieron **A VECES** que representa solo 12 personas y por último el 30% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 12 personas.

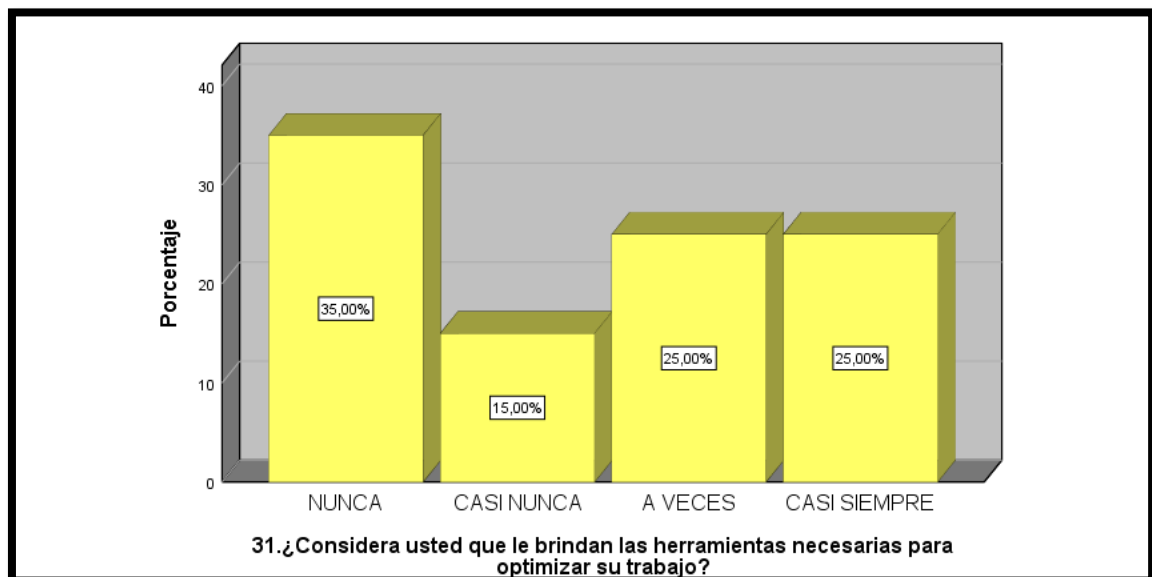
Pregunta 31

Tabla N° 50

31. ¿Considera usted que le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	35,0	35,0	35,0
	CASI NUNCA	6	15,0	15,0	50,0
	A VECES	10	25,0	25,0	75,0
	CASI SIEMPRE	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°49



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 31, de un total de 40 encuestados, solo el 35% respondieron **NUNCA** que representa solo 14 personas, luego el 15% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 6 personas, después el 25% respondieron **A VECES** que representa solo 10 personas y por último el 25% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 10 personas.

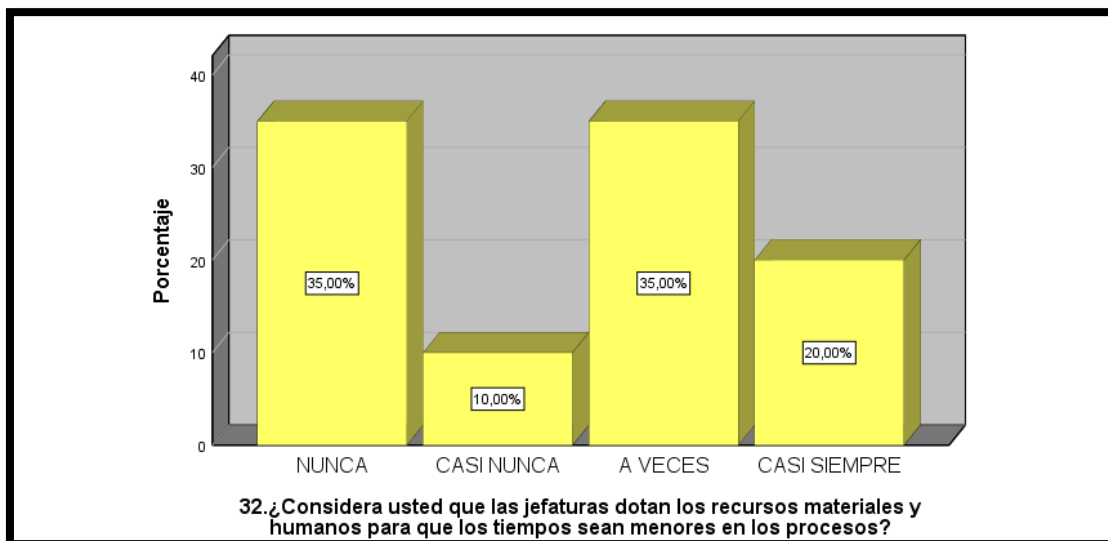
Pregunta 32

Tabla N° 51

32. ¿Considera usted que las jefaturas dotan los recursos materiales y humanos para que los tiempos sean menores en los procesos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	35,0	35,0	35,0
	CASI NUNCA	4	10,0	10,0	45,0
	A VECES	14	35,0	35,0	80,0
	CASI SIEMPRE	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°50



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 32, de un total de 40 encuestados, solo el 35% respondieron **NUNCA** que representa solo 14 personas, luego el 10% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 4 personas, después el 35% respondieron **A VECES** que representa solo 14 personas y por último el 20% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 8 personas.

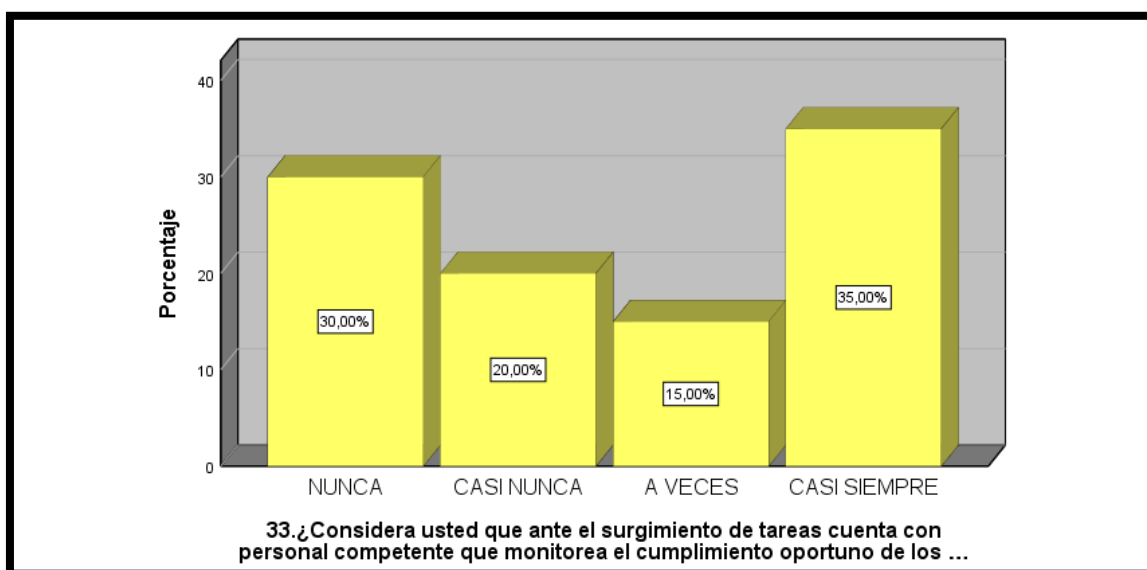
Pregunta 33

Tabla N° 52

33. ¿Considera usted que ante el surgimiento de tareas cuenta con personal competente que monitorea el cumplimiento oportuno de los tiempos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	30,0	30,0	30,0
	CASI NUNCA	8	20,0	20,0	50,0
	A VECES	6	15,0	15,0	65,0
	CASI SIEMPRE	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Figura N°51



Fuente: Elaboración propia empleando programa IBM SPSS 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta N° 33, de un total de 40 encuestados, solo el 30% respondieron **NUNCA** que representa solo 12 personas, luego el 20% respondieron **CASI NUNCA** que representa solo 8 personas, después el 15% respondieron **A VECES** que representa solo 6 personas y por último el 35% respondieron **CASI SIEMPRE** que representa solo 14 personas.



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

TERESA GONZALES MONCADA, COORDINADORA DE INVESTIGACION DEL PFA de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

toma de decisiones y calidad de servicio en el área de citas de un hospital público, callao 2018.

Del (de la) estudiante VILCA VARGAS JENY DEL CARMEN constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 27 de noviembre 2018



Firma

TERESA GONZALES MONCADA

DNI: 25728455

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

www.de.declaracion y calidad de servicios en el área de citas de un hospital
publico, callao, 2018

REQUIS PARA OBTENER EL TITULO O PROFESION SU DPO:
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

ALFORDA
VILCA VARGAS RIVERO DEL CARMEN

ASESOR
DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL

LINEA DE INVESTIGACION
GESTION DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERU
2018



[Handwritten signature]

Resumen de coincidencias ✕

23%

1	repositorio continental...	2%
2	Entregado a Universidad...	2%
3	cybertesis.unism.edu...	1%
4	www.repositorio.ade...	1%
5	www.redalyc.org	1%
6	Entregado a Universidad...	1%
7	alicia.concytec.gob.pe	1%
8	Entregado a Universidad...	1%
9	repositorio.uda.edu.ec	1%

10 bibadm.uda.edu.ve 1%

1 de 50 Número de palabras: 071

Universidad César Vallejo



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Vilca Vargas Jeny Del Carmen

D.N.I. : 09915388

Domicilio : Jr. Callao lote 20 Callao

Teléfono : Fijo :

Móvil : 989850238

E-mail : jvilcavargas@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Vilca Vargas Jeny Del Carmen

Título de la tesis:

Toma de decisiones y calidad de servicio en el área de citas de un hospital público, callao 2018

Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 28/11/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Escuela de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Vilca Vargas Jeny Del Carmen

INFORME TÍTULADO:

Toma de decisiones y calidad de servicio en el área de citas de un
hospital público, callao 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 12/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 13



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN