



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Indicadores de gestión y calidad de servicio en el área de emergencia del  
Hospital Carlos Cortez Jiménez de Essalud Tumbes, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Infante Zarate, Gissela Lizbeth (ORCID: 0000-0002-1177-8024)

**ASESOR:**

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (ORCID: 0000-0001-9912-1299)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**Piura - Perú**

**2019**

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación lo dedico a mi familia, quien desde un primer momento me apoyó, comprendió y alentó para poder obtener un logro más en mi carrera y vida profesional.

Infante Zarate, Gissela Lizbeth

## **Agradecimiento**

A Dios, que diariamente me regala un día más de vida para poder lograr mis sueños tan anhelados.

A la Universidad “Cesar Vallejo” por darnos todas las facilidades para lograr las metas trazadas.

A mi asesor el Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando que con sus enseñanzas me ha guiado para poder desarrollar la tesis de investigación.

Infante Zarate, Gissela Lizbeth

## **Página del jurado**

## Declaración de autenticidad


Yo, Infante Zarate, Gissela Lizbeth estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", identificada con DNI N° 41723482, con la tesis titulada: "Indicadores de gestión y calidad de servicio en el área de emergencia del hospital Carlos Cortez Jiménez de Essalud Tumbes, 2018".

Declaro bajo juramento que:

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

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

Piura, Agosto del 2018.

  
Infante Zarate Gissela Lizbeth  
DNI N° 41723482

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Realidad problemática .....	1
1.2. Trabajos previos .....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	10
1.4. Formulación del problema .....	20
1.5. Justificación del estudio.....	20
1.6. Hipótesis.....	21
1.7. Objetivos.....	22
II. MÉTODO .....	23
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
2.2. Operacionalización de variables .....	25
2.3. Población y muestra .....	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	28
2.5. Métodos de análisis de datos .....	30
2.6. Aspectos éticos.....	30
III. RESULTADOS .....	31
IV. DISCUSIÓN.....	41
V. CONCLUSIONES .....	43
VI. RECOMENDACIONES.....	44
VII. REFERENCIAS .....	45
ANEXOS .....	50
Instrumentos cuestionarios.....	50
Matriz de consistencia .....	57
Constancia de validación de los instrumentos.....	58
Carta de autorización.....	64

Acta de aprobación de originalidad .....	65
Pantallazo de originalidad - turnitin.....	66
Autorización de publicación de tesis.....	67
Versión final de trabajo de investigación .....	68

### Índice de tablas

<b>Tabla N° 01</b> Operacionalización de variables .....	26
<b>Tabla N° 02</b> Cuadro de población y muestra .....	27
<b>Tabla N° 03</b> Nivel de la variable indicadores de gestión .....	33
<b>Tabla N° 04</b> Nivel de la variable calidad de servicio .....	34
<b>Tabla N° 05</b> Prueba normal de la variable indicadores de gestión .....	35
<b>Tabla N° 06</b> Prueba normal de la variable calidad de servicio.....	36
<b>Tabla N° 07</b> Correlación entre indicadores de gestión y calidad de servicio.....	37
<b>Tabla N° 08</b> Correlación entre eficiencia y calidad de servicio .....	38
<b>Tabla N° 09</b> Correlación entre eficacia y calidad de servicio .....	39

### Índice de figuras

<b>Figura N° 01</b> Distribución de participantes por rango y género .....	31
<b>Figura N° 02</b> Nivel de la variable indicadores de gestión .....	33
<b>Figura N° 03</b> Nivel de la variable calidad de servicio.....	34
<b>Figura N° 04</b> Prueba normal de la variable indicadores de gestión.....	35
<b>Figura N° 05</b> Prueba normal de la variable calidad de servicio .....	36

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue, estudiar los Indicadores de Gestión y Calidad de Servicio en el Área de Emergencia del Hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez de Essalud Tumbes, 2018 y el nivel de relación que existe entre estas variables. El estudio se procesó bajo el método cuantitativo. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, la población muestra de estudio que se seleccionó estuvo conformada por 40 trabajadores del Servicio de Emergencia. La recolección de información se realizó aplicando un cuestionario de opinión sobre indicadores de gestión y otro cuestionario sobre calidad de servicio, validados y confiables, aplicados al personal de la institución. Para la obtención de los resultados se utilizó el programa SPSS 21.

Para el resultado y análisis de la información, se utilizaron las pruebas estadísticas Rho de Spearman, las que permitieron determinar la relación entre las variables y comprobar las hipótesis. Los resultados mostraron un predominio del nivel de los indicadores de gestión es bueno un 50% y una prevalencia del nivel de calidad de servicio regular con el 50%. También determinaron que existe relación significativa entre ambas variables.

El grado de relación según el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,545\*\* (Sig.= 0.000 < 0,01) lo que indica una correlación alta, mediana y significativa a nivel 0.01.

**Palabras clave:** Indicadores, gestión, calidad, servicio, emergencia.



## ABSTRACT

The objective of this research was to study the Management and Service Quality Indicators in the Emergency Area of the Carlos Alberto Cortez Jiménez Hospital in Essalud Tumbes, 2018 and the level of relationship that exists between these variables. The study was processed under the quantitative method. The research was descriptive correlational type, the study sample population that was selected was made up of 40 workers from the Emergency Service. The information was collected by applying an opinion questionnaire on management indicators and another questionnaire on quality of service, validated and reliable, applied to the staff of the institution. To obtain the results, the SPSS 21 program was used.

For the result and analysis of the information, Spearman's Rho statistical tests were used, which allowed determining the relationship between the variables and testing the hypotheses. The results showed a predominance of the level of management indicators is good 50% and a prevalence of the level of regular service quality with 50%. They also determined that there is a significant relationship between both variables.

The degree of relationship according to the Spearman's Rho coefficient was 0.545 \*\* (Sig. = 0.000 <0.01), which indicates a high, median and significant correlation at the 0.01 level.

**Keywords:** Indicators, management, quality, service, emergency.

## **I. INTRODUCCIÓN.**

### **1.1 Realidad problemática.**

Compañías del siglo XXI, vienen percibiendo procesos de cambio importante inimaginable en varias materias, traspasando de un ambiente de amparo frecuente a escenarios amplios competentes. Los logros de las competitividades de las compañías deberían ser referenciado a la planificación de las estrategias como objetivos, misión y estrategias de la organización correspondiente a diagnósticos situacionales, supervisar lo planificado se encuadra una relación de actividades conducidas a evaluar, ajustar, medir y regular los numerosos ejercicios planeados (Guamán & Neira, 2012).

El escenario con mayor distinción es la compañía Xerox Americana. La mencionada empresa se hallaba en un entorno de dificultades financieras, la compañía japonesa inicia a ofertar equipos de fotocopiados a precio reducido de su costo de fabricación. Precisamente adentro de la gestión se seleccionó por ejecutar una perspectiva Benchmarking por medio de los indicadores midiendo el desarrollo de las diferentes oficinas que supusieron ser crítica. El indicador establecido fue después, confrontados con la herramienta de medición que había en la empresa japonesa, pionero en el segmento comercial de aquel entonces. De esa manera se expande, Xerox reformó posicionamiento mercantil y decidieron utilizar indicadores como caminos de mejoras permanentes (Aguilar, 2016).

En las mediciones, un indicador de gestión se transforma en ejes importantes de las empresas, y constante control permiten instituir los contextos de detectar varios indicios que provienen del progreso de las acciones. En las instituciones públicas administradora de justicia la conducta como tal, deberían tener cierta cantidad de indicadores que avalen tener datos permanentes, tiempo real y oportuna: ejecuciones presupuestales efectividades, productividades, eficiencias, eficacias, calidades, incidencias

de gestiones, la totalidad componen un grupo de entornos importantes de la institución en el marco del manejo de los servicios que brinda la justicia.

Las instituciones públicas son responsables de la conducción de gestionar los servicios de salud frecuentes adentro del entorno de los derechos. Los indicadores de gestión son herramientas anuncian el rumbo de la institución, se usan como métodos de gestión centralizada, información y formación y deben estar debidamente balanceados y equilibrados. Un indicador son componentes control de administrativo, que brindan datos específicos relevantes de la entidad (Carrillo, 1973).

El principal objetivo de los indicadores de gestión se considera como guía y control del trabajo desempeñado y conductual para lograr el resultado del plan estratégico de las compañías. La evaluación del desarrollo, se requiere medir mediante los indicadores. Para ello deberían auxiliar a las altas direcciones para establecer efectividad y eficiencia al lograr conseguir las metas propuestas.

Ahora en nuestra nación los elementos de los principios del sector de la localidad son de atender como un derecho en la sociedad, adonde el punto central son las atenciones que origina el contentamiento de los usuarios. Significa afirmar, ciudadano perciba el grupo de los servicios apropiados para lograr atenciones ideales considerando los conocimientos de los usuarios. Autores Zeithaml, Parasuraman & Berry (1991). Manifiesta que las calidades el grupo de características y elementos de productos y servicios que tengan correlación con el contenido para la satisfacción de los contribuyentes.

En Perú los nosocomios que corresponde a salud instituciones públicas afrontan escenarios iguales, asimismo hagan el esfuerzo por ofrecer calidad en la prestación, los concurrentes constantemente manifiestan molestia por malas atenciones perciben. Emanación la transformación de la sección

pública administradora de nosocomios no ha logrado expresar a las peticiones de la ciudadanía.

Por la gran demanda de pacientes que frecuentan a los servicios de Emergencia del nosocomio Essalud Tumbes, el objetivo de conservar nuestra competitividad para nuestro perfección continua del mencionado servicio preciso echar de ver las prestaciones que ofrece los colaboradores asistenciales y administrativo trabaja en la unidad de emergencia respecto lo indicadores de gestión y calidad de servicio perciben pacientes llegando al área de emergencia del nosocomio, con el fin optimizar la calidad de servicio y mantener servicios competitivos, eficientes y eficaces. El trabajo del estudio ejecutado atribuye a las mejoraras de la calidad de servicio en dicha área, mediante las mediciones de los indicadores de gestión contribuyendo gran suma de datos referente la calidad de servicio realizado por los colaboradores asistencial y administrativo en dicha unidad, sobre las satisfacciones de los pacientes de las atención mediante sus apreciaciones, asimismo es conocer los aspectos defectuosos que se muestran en los servicios, todo estos datos aclara el escenario para una mejor toma de decisión y un plano estratégico que causen mejoras de calidad de servicio, con la finalidad de estandarizar permitiendo ofrecer calidad a la prestación.

## 1.2 Trabajos previos.

### **Internacionales.**

García (2016) la investigación denominada propuestas de indicadores de calidad de servicios a clientes en compañía manufacturera de productos de transmisión de potencia – México. Estudios descriptivos correlacionales trabajo a través de enfoques cuantitativos, uso un cuestionario para recojo información muestreando de 147. Concluyó los análisis de los servicios propios de los consumidores nos precisan el cliente dice esperan algo más que lo que ofrecen fiabilidad, tangibilidad, seguridad, expectativa prevalecieron significativamente. Se concibe que se ha formado imagen de los clientes de la organización en relación a los servicios que perciben, es inapropiada. Por lo tanto, principalmente se debe considerarse, el resultado, aquellos consumidores eligen producto de la compañía, siendo bastante fructífero optimizar los servicios, lograría establecer sometidos al cliente actual y conseguir nuevos. Conociendo las apreciaciones y perspectivas del consumidor, expresaron indicadores de gestión, asistiendo envolver a los objetos según a los modelos SERVQUAL y deficiencia de los servicios, agrupan calidad de servicios. Establecer un indicador que proponemos, alcanza excelentes estrategias que admita a la compañía saber el estado situacional. Se exhorta que el resultado debería saber la junta de accionistas de la compañía, el propósito de establecer ejercicios y asignar el recurso adecuado. Se deduce establecer indicadores a todas las unidades de la compañía con el propósito de brindar una óptima calidad de servicio.

Caraballo (2015) la investigación denominada indicadores de gestión financieras basados en herramientas administrativas modernas para las empresas del sector metalmecánico ubicado en Maracay Edo. Estudio descriptivo trabajaron mediante enfoques cualitativos, utilizo observaciones para recojo de información muestreando 22 sujetos. Concluyó el resultado conseguido indica la programación administrativa no son consideradas como instrumento de gestión económica, quedando la etapa relevante de los procesos administrativos sobrelleva las decisiones. Asimismo, se consideran

el estado situacional financiero en las tomas de decisiones de la gerencia como instrumento continuo. Lo primero da a entender que el plan económico de la compañía se ejecuta sobre informaciones no renovada sin características que admitan revisar la similar ni evaluar el resultado conseguido. Con respecto, indicador de control de gestión financieros ejecutado la compañía, las rentabilidades y el punto de equilibrante son computados ocasionalmente, datos que podrían contribuir no son considerados en procesos de tomas de decisiones.

Zambrano (2015) la investigación denominada propuestas de sistemas de indicadores de gestión basados en el cuadro de mando integral para la superintendencia de estimación de costos de la refinería el palito de petróleos de Venezuela S.A. Estudio descriptivo no experimental trabajado a través enfoques cualitativo, uso cuestionario estructurado para registrar datos muestreo 10 sujetos. Concluyó la habilidad que desempeñan dirigentes de la compañía, establecen la ruta que deberían orientar el esfuerzo personalizado y grupal de la compañía. El horizonte trataba el valor de su ejecución, las definiciones estratégicas por el ambiente son dificultoso, representa grandes obstáculos generalmente en todas las ocasiones. El desafío pertenece en nivelar con exactitud lo que debería monitorear, se logran estratégicamente mediante actitudes importantes. Considerando la necesidad expresada por los colaboradores, para lograr y favorecer objetivos de progreso perenne y el entendimiento correcto de la actividad gerencial y operantes son elementos fundamentales para conseguir propuestas definidas por los accionistas, se efectuado esfuerzo físico humano y materiales para conseguir lineamientos gerencial y trabajos en grupo, motivado a ejecutar iniciativa dirigidas a optimizar aptitudes y habilidades de sus servidores, mediante la alta gerencia de la compañía. A manera de iniciativa, el análisis principal hecho en la compañía. Deduciendo el propósito del estudio consiste en imponer fundado en el tablero de mando, precisaron tres objetivos específicos, ordenados y consecutivos.

## **Nacional.**

Gallegos (2016) la investigación denominada factor institucional y calidad de atención en los usuarios externos que acuden a la unidad de neurofisiología del hospital nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2015. Descriptivos correlacionales trabajos a través enfoques cuantitativos, utilizó cuestionarios estructurados para registrar datos muestreo 280 pacientes. Concluyó. El resultado mayor  $50,563 > 9,49$ ) rechaza  $H_0$  y acepta  $H_a$ , existiendo efectivamente relación directa y significativamente entre ambas variables con valores  $0,407$  deduciendo mejores factores institucionales alta es la calidad de atención con una relación moderada entre ambas variables.  $183,080 > 9.49$ ) rechaza la  $H_0$  y acepta la  $H_a$ ; existiendo efectivamente concordancia directa significativamente entre factor recursos humanos y calidad de atención (calidad humana) con valor de  $0.684$ ; es decir a mejores recursos humanos, mejor el nivel de calidad humana con una relación alta entre ambas variables. Es mayor  $13,305 > 9.49$ , entonces rechaza la  $H_0$  y acepta  $H_a$ ; concluyo: existen relaciones directas y significativamente para factores institucionales (infraestructura) calidad de atención (entorno) con relación de  $0.205$  entre ambas variables.

Sánchez (2016) la investigación denominada Calidad de atención y satisfacción del usuario, en partos del servicio de hospitalizaciones de obstétricas del nosocomio de Iquitos. Estudios descriptivos correlacionales trabajado a través enfoque cuantitativos, una ficha estructurada para recogimiento datos muestreo 91 pacientes. Concluyó el predominio alto de la calidad de la atención es bueno de  $57,10\%$ , y  $0,00\%$  malo la calidad de atención. Los niveles de satisfacción de los concurrentes atendidos, el resultado señala el predominio alto poco satisfecho  $99,00\%$ , y  $0,00\%$  muy satisfecho y satisfecho. Asimismo, la dimensión de calidad de atención empatías, fiabilidades, respuestas rápidas, seguridad y elemento tangibles, Constaron 12 interrogantes de calidad de atención existiendo porcentaje mayores fiabilidades, Interés del colaborador darle solución a la dificultad presentado por los pacientes el  $90,00\%$ . Al ejecutar la contrastación no

paramétrica,  $\chi^2 p=,43 >,05$  no existen relaciones significativamente mediante calidad de atención y nivel de satisfacciones, se considera nivel de satisfacción en atención de partos pocos satisfechos 63,00% relacionado a calidades de atenciones buenas. Por lo tanto, un paciente se encuentra negativamente respecto a calidad de atención regular 100%, mostrando insatisfecho frente a calidades de la atención perfecta y negativa 0,00%, por pacientes atendidos.

Tuesta (2016) la investigación denominada influencias de culturas organizacionales en calidades de atenciones del servicio del servidor administrativo de la universidad nacional de San Martín – Tarapoto, descriptivo correlacional a través enfoques cuantitativos, usó cuestionarios estructurados para el recogimiento de datos muestreo 357 colaboradores. Concluyó la influencia positiva en las atenciones del servicio que brinda al usuario externos e internos; asimismo de tener tecnologías e infraestructuras limitadas, Cultura Organizacional en la institución educativa se encuentra de carácter exclusivo de un apropiado clima laboral, la relación entre servidores para hallar opciones de resolver conflictos en el trabajo, habilidad de admitir críticas favorables, la atención del total del usuario paralelo y las comunicaciones es fluida entre el jefe y subordinado. El talento humano de la entidad educativa, está establecido por niveles de conocimientos y caracterización con la institución. Los caracteres de cultura que participan en la calidad de atenciones usuario representativo mediante talento humano, valorado así las demás compañías, no son extraño al escenario.

Bardales (2015) la investigación denominada Comportamientos de los indicadores de gestión del nosocomio Essalud I Florencia de Mora. Descriptivos correlacionales trabajaron a través enfoques cuantitativos, utilizo cuestionario estructurados para recogimiento de los datos muestreando 280 sujetos. Concluyó, la conducta de indicadores de gestión en atenciones externas, hospitalizaciones, cirugías, emergencias, odontológicas obtuvo mejoras el 2013 del año 2012. Brindando los servicios de cirugías en el departamento de mayo demanda de indicadores malos. La



demanda de usuarios destinada del año 2013 con 40,440 pacientes, siendo 18.37% se halla entre 30 a 40 años de edad prevaleció mujeres. Los recursos humanos conformado por enfermeras 24.17%, doctores 17.58%, personal técnico 25.27%, obstetras 8.79%, químicos 3.29% y odontológicos 2.19% correspondiente el periodo 2013. Los procedimientos aplicados en el servicio de atención básica brindan los principales servicios: atenciones al paciente con males crónica no transmisibles, nefro protecciones, programas de atenciones integrales del adulto mayor, programas de controles de crecimientos, estimulaciones tempranas y los programas de inmunizaciones en menores de un año.

Llanos (2013) la investigación denominada evaluación de indicadores de gestión en los proyectos de inversión en el sector energía eléctrica - Callao estudio descriptivo analítico correlacional trabajado a través del enfoque cuantitativo, usó observación estructurados para el recojo de datos con un muestreo 460 sujetos. Concluyó la medición proyectada apoya aumentar los niveles de mejoras constante de la gestión, los indicadores ayudan al rendimiento de proyectos se culminen satisfactoriamente. Asimismo, los administradores de proyectos se hallan en la capacidad de medir a través de indicadores de gestión, cualidad muy importante conseguir objetivos. La gestión de proyectos con una adecuada metodología de medición de indicadores de gestión, permite concluir con éxito. Esto se traduce en el cumplimiento de los objetivos estratégicos a nivel de país. Sin una adecuada gestión de los indicadores, los proyectos no cumplirían con los objetivos que los concibieron. Esto se debe a que es difícil ejecutar un proyecto con éxito sin el adecuado control de los recursos (tiempo y dinero), y sin una adecuada gestión de cambios. Es importante la adecuada gestión de los proyectos de electrificación, especialmente en las zonas rurales, ya que de esta manera se estará contribuyendo al desarrollo de zonas con alto potencial de desarrollo y contribución al desarrollo del país. Los indicadores utilizados para medir eficiencia, eficacia de los proyectos de electrificación adecuados, aunque éstos podrían desagregarse en otros más simples para demostrar con mayor certeza lo propuesto en la hipótesis general.

## **Local.**

Acosta (2017) la investigación denominada Clima laboral y su efecto en la calidad de atención del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal Tumbes – 2017 estudio descriptivo analítico correlacional trabajo a través enfoques cuantitativos, usó observación estructurada para recoger datos muestreo 60 servidores. Concluyó que ambas variables influyen significativamente, obteniendo un resultado estadístico prueba Tau-b de Kendall  $\tau = 0,706$  significancia menor  $p < 0,01$ . Consecuente es aceptado  $H_i$  y es rechazada  $H_0$ . Los rangos de mayor, menor porcentual de la variable clima laboral prevalece el regular 33,00%, seguidamente el rango deficiente 30,00%, seguido el rango muy deficiente 23,00%, en los rangos bueno, obtienen 7,00%. Para las dimensiones elementos tangibles influyen significativamente con clima laboral. Obtuvo un resultado estadístico Tau-b de Kendall  $\tau = 0,713$  rango significancia menor  $p < 0.05$ . Asimismo, es aceptada  $H_i$ , rechazada  $H_0$ . Influye significativamente la fiabilidad clima laboral. Obtuvo un resultado estadístico Tau-b de Kendall  $\tau = 0,637$ , rango de significativo menor  $p < ,05$ . Es aceptada  $H_i$  y rechazada  $H_0$ . Significativamente influye las dimensiones capacidad de respuesta de la calidad de atención y clima laboral. El resultado estadístico prueba Tau-b de Kendall  $\tau = 0,614$ , rango de significancia menor  $p < 0.05$ . Es aceptada  $H_i$  y rechazada  $H_0$ . Influyen significativamente las dimensiones seguridad de la calidad y clima laboral.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema.**

#### **Indicadores de Gestión.**

Los indicadores de gestión se pueden definir de diferentes autores que a continuación se detalla:

Para describir los indicadores de gestión expresa cuantitativamente o cualitativamente perceptible admitiendo representar fenómenos o conductas, características reales mediante desarrollo de variables, estableciendo correlaciones en ambas variables, luego ser contrastada bases históricas y analizarlas con compromisos, metas permitiendo la evaluación del desarrollo en periodos futuros (Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, p.13).

Por ello son unidades de medidas que admiten la supervisión, análisis constante de variables relevantes de una compañía, a través su contrastación relacionado a un escenario externos e internos (AECA, 2000).

Este modo indicador de gestión origina datos cualitativos, cuantitativos de los procedimientos administrativos, introduciendo elementos esenciales en cada fase, dirigido con el objetivo principal en cada etapa, los caracteres que perfeccionan el procedimiento, con dirección determinada por propiedades principales (Franklin & Enrique, 2007).

Aunado a esto un indicador de gestión expresa cuantitativamente la conducta y el desarrollo de los procedimientos, cuya capacidad, al ser confrontada con rangos referencial, marca desviaciones en operaciones preventivas, correctivas de acuerdo al escenario (Kaplan y Norton, 1997).

Los autores expresan un indicador es un instrumento de alta importancia son capaces en convertirse en señales vitales para la organización para iniciar un mejoramiento continuo de las operaciones ejecutadas de servicios y bienes.

## **Dimensiones.**

Para poder medir el óptimo desempeño de los individuos de una organización consideramos tales como la eficiencia, eficacia son herramientas que permiten a cualquier entidad lograr con los objetivos.

### **Eficacia.**

De este modo eficacia es la capacidad de conseguir el resultado que se esperamos, sin alterar el recurso o medio utilizado (Beltrán, 1996).

Hace mención que la eficacia, instituir el desempeño del plan, programa de la institución, previa determinación, de forma que analiza la oportunamente (cumplir con la meta en el periodo previsto) (Rodríguez, 2012).

La eficacia son indicadores llevan de modo esencial la conceptualización previa objetivos, supervisión de los mismos mediante un método de datos que permitirán anunciar propiedades principales de los programas o gestión a ser analizada, a continuación, se detalla:

- Bien entregado por programas o servicios.
- Clientes a quien dirige (características, números).
- Principal objetivo o estrategias (beneficio que intenta conseguir, mejoras, optimización, ampliar).

### **Eficiencia.**

Es por esta razón la capacidad de conseguir resultados utilizando los posibles medios para su mejora. Complementando manifestando la eficiencia alta vale por continuar rigurosamente parámetros de los planes, debería ser flexible el plan, constan variables influenciados, específicamente del escenario que generan permutas de no lograr proceder conducen a la

frustración, donde la eficiencia se impone como alternativas de solución (Beltrán, 1996).

De tal forma el indicador de eficiencia aquello que evalúan los niveles del cumplimiento de los procesos, se reúnen cómo realizaron los objetos y evalúan el desempeño del recurso usado.

La eficiencia, hace que tome valor el impacto de los bienes o servicios ofertados. No obstante originar 100% efectividad de los servicios o bienes que proponemos, en calidades como cantidades, es obligatorio que sea el apropiado; conseguirá la satisfacción del consumidor impactando el escenario del mercadeo (Salgueiro, 2001).

Asimismo, la evaluación de la compañía como la totalidad, o departamento específico es así, el cumplimiento con las estrategias y objetivos; se relaciona con aspectos:

Coberturas: Manifiesta el nivel de las acciones que hacen, los bienes/servicios que brindan, están en la capacidad de abastecer el mercado existente. Estas coberturas podemos expresarnos en métodos numéricos de clientes o zonas demográficas topadas, relacionado al total de las demandas potenciales.

Focalización: El rango de precisión relacionado con bienes/servicios son concedidos al público objetivo. Determinaran a través de supervisión de los clientes que son beneficiados por programas o proyectos estableciendo como público objetivo, revisaran si pertenecen o no al conjunto de objetivos.

Capacidad de cubrir la demanda: Se planea la institución tiene la capacidad de tomar todos los niveles apropiados de las demandas de bienes/servicios situaciones de calidades y tiempos.

Resultado final: Consiste en contrastar resultados logrados relacionado de máximo o óptimo posibles, mostrar el resultado en relación va más allá de lo esperado, demanda de plantear metas ambiciosas o superiores para una contrastación perfecta (Rodríguez, 2012).

### **Sistema Balanceado de Indicadores de Gestión.**

El Balance Scorecard se desarrolló por Robert Kaplan, maestro contable del centro de estudio superior de Harvard, y David Norton, asesor del departamento de Boston. En 1990 Kaplan y Norton ejecutaron un análisis a 12 empresas con el objetivo de investigar sistemas nuevos de control del ejercicio laboral. Aquellos estaban seguros los indicadores económicos eran insuficiente para evaluar el rendimiento laboral de la compañía moderna. Los accionistas de las empresas analizadas en unión con Kaplan y Norton quedaban admirados que fijarse solo en evaluaciones económicas limitando sus cualidades para incrementar los valores de la compañía. Se debatieron algunas posibles alternativas, finalmente la imaginación de un tablero de control, el cual capturarían tareas hechas en toda la compañía (Kaplan & Norton, 1997).

### **Dimensiones que se podrían evaluarse a través de indicadores.**

Las dimensiones podrían medirse de las actividades, deberían facilitar la evaluación:

- Efectos: Evalúa los cumplimientos de las metas, objetivos, evalúa el desarrollo de los procedimientos, efectos en consumidores y cuantifica valores.
- Coberturas: Comunica referente la trayectoria de las acciones.
- Eficiencia: Evalúa costeos, producción, considera el óptimo del talento humano, materia prima, economía.

- Calidad: Evalúa el nivel de los bienes y servicios para la satisfacción de necesidades en cumplimiento de las exigencias del consumidor.

### **Beneficios de un sistema de indicadores.**

La calidad de servicio en el nosocomio, presentan la caracterización y desempeño de indicadores forman parte importante en el progreso de la estructura de los avances y el óptimo en calidades, enlaces que admiten el nivel de identificación que encontramos actuando el servicio, los niveles optimizado deberían obtener en beneficios de los clientes y de la compañía en general.

Varios beneficios de acuerdo la Universidad Nacional de Colombia podría facilitar a una compañía, implementar un método de indicadores de gestión:

- Satisfacción de clientes: Identifica la prioridad de una compañía siendo la estructura del desempeño. Las mediciones de las satisfacciones de los usuarios sean prioritarias hacia la organización, avisara a los trabajadores, conectara las habilidades con indicadores de gestión, de manera que los trabajadores se conduzcan en la dirección y logre el resultado esperado.
- Monitoreo de procesos: Las mejoras constantes es viable si supervisamos exhaustivamente cada grillete que conforman los procesos. Las medidas son instrumentos principales para identificar oportunidad en mejoras de las acciones.
- Benchmarking: Básicamente consiste en el aprendizaje del escenario de conocimientos e implementación de lo aprendido. Es un método que admite medir procesos, actividades producto y contractarlo con varias compañías.

## **Tipos de Indicadores.**

Diferentes autores han referenciado en cuanto los tipos de los indicadores para lo cual se define:

El argumento de los procedimientos, un indicador podrían ser procesos o resultados. En el primero indaga evaluar que ocurre con las acciones el segundo evalúa proceso. Sin embargo, se encuentran clasificados en tres dimensiones efectividad (los niveles de lograr del requerimiento u objetivo), eficiencia (originar buenos resultados dables con los recursos dispuestos), económicos (obtención de recursos) (Armijo, 2011).

### **Eficiencia.**

Proviene del latín *efficientia*. Demostrativo de entornos cualitativos, ejecutables procedimientos del abastecimiento o diferente departamento general:

- Virtudes y facultades para lograr un determinado resultado
- Acciones que se consiguen algunos efectos
- Aptitudes, competencias, eficacia en los cargos asignados de trabajo.

Se describe los Indicadores de Eficiencia como aquel que evalúa los niveles de aplicación de los procesos, se unen realizaron los eventos evaluando los productos de los recursos utilizados por un procedimiento con la producción.

### **Eficacia.**

El latín *efficacia*, lo califican por su entorno y quien lo manifiestan como:

- a) Capacidades de conseguir el resultado que esperado.
- b) Adj. Activo, fervorosamente, poderosos para actuar.
- c) Tienen virtudes, originar resultado anhelado.



Habilidad de conseguir resultados que se anhela, sin quitar los recursos o el medio empleado (Beltrán, 1996).

La terminología del indicador, es aquella que se evalúa el producto de los resultados planteados. Muestran los resultados que debieron realizar, los procesos correctos.

### **Calidad de Servicio.**

Stanton, & Walker. (2000) expresa que las “acciones reconocibles e impalpables cosa importante de una decisión imaginada para ofrecer a los usuarios satisfacciones de deseos o necesidad” (p.6).

Larrea (2013), refiere que un servicio es el “efecto de conllevar a cabo esencialmente mínimo una acción en las interfaces con los proveedores y usuario, de manera general es impalpable. El servicio puede involucrar, una acción hecha sobre productos tangibles proveído por el usuario” (p.35).

Son acciones hechas encima de productos impalpables administrado por los usuarios; la trasmisión de productos intangibles, el origen de ambientaciones para los clientes (Martínez, 2013).

Se define el servicio de alta calidad a:

La responsabilidad, exaltar los rangos de salud de los habitantes es, inseparable, una obligación, afirmar la calidad de las atenciones (Frenk, 1984).

Aunando sobre calidad las teorías nuevas, conserva afirmar la calidad de los bienes y servicios los diversos sectores del capital- incluye la sección salud- solicita las participaciones activas y liderazgos de las sociedades que realiza labores diarias produciendo bienes y servicios.

La particularidad principal de los servicios, consta que no pueden ser observado, tantear, apreciar, escuchar ni olfatear antes de percibir. (Bennet & Brown 2003). Las características del servicio se involucran en cuatro:

1. Intangibilidad: Se predominan intangible a los productos que no pueden palpar, tantear, olfatear y observar. Los clientes que adquieren servicios no consiguen nada que se podría tocar.
2. Heterogeneidad: Al presentar una acción – habitualmente llevándose a cabo por personas, los servicios son dificultosos generalizar, incluido los encargados de cobrar más amables y competitivos podrían tener días negativos por diversas razones.
3. Inseparabilidad de producción y consumo: Los servicios habitualmente es consumido mientras es realizado, con los clientes implicados frecuentes en los procesos.
4. Caducidad: Mayormente los servicios no podrían ser almacenados. Si el servicio no es usado cuando está a disposición, la capacidad del servicio se perdería (p.25).

Stoner (2012) manifiesta las siguientes características que a continuación detallamos:

Intangibles: Estas cualidades dificultan una cadena de operaciones que podría ser anheladas de realizar los servicios no podrán ser inventariados ni patentado.

Simultaneidad: Consumido en el instante que es producido.

Personales: Generalmente ninguno de los servicios prestados es exactamente igual, dependiendo de sus emisores como receptores, de las necesidades de cada uno, los servicios no siempre son diferentes de acuerdo el estado emocional del ser humano que lo aprecia o la que se dirige.

Intransferibles: Los servicios suministrados no es permitido ser trasladado a otros.

Heterogeneidades (o variedades): Dos servicios equivalentes nunca serán iguales. La adquisición de un servicio idéntico es hecha por diversos elementos a otros elementos, en tiempos y espacios diferentes. Intercambiando solamente uno de estos componentes, el servicio ya no sería el mismo.

### **Dimensiones de la calidad de servicio.**

Rust & Oliver (2004) los compradores esperan el desempeño de cinco dimensiones del servicio que son:

- Tangibilidad: El ofrecimiento del servicio es la parte visible influyendo en las apreciaciones referentes sobre la calidad del servicio de dos formas; primero ofertando las estelas sobre el entorno y la calidad del servicio, segundo afectando solamente las apreciaciones referentes la calidad del servicio.
- Confiabilidad: expresa conllevar a cabo la oferta del servicio de una forma exacta y positiva. Por lo tanto, personifica mantener su oferta del servicio.
- Tiempo de respuesta: es la prisa para ofrecer, es el temperamento para la atención a los concurrentes pronto y eficiente. Implica manifestar al usuario que se estima y deseando conservarla.
- Seguridad (Confianza): Hace referente al comportamiento del colaborador variado inspirando confianza en los concurrentes. Cuando los usuarios tratan con distribuidores de servicios que son encantadores y que tienen discernimiento, se les fortifica a seguir siendo clientes de esa compañía. La seguridad proviene de ubicar a los colaboradores apropiado en el sitio correcto.
- Empatía: Entrega al consumidor, la energía de concebir las necesidades exactamente los clientes y encontrando la forma adecuada de satisfacerlas.

### **Calidad de servicio.**

La apreciación la calidad en el servicio, considera el deseo más que la apreciación, implicando una ideología de análisis (Gonzales, 2009).

La mayor parte de los autores en los últimos años admiten, especialmente del punto de vista del mercado tecnia, divisa las calidades de los servicios que mediante la apreciación de los consumidores. Por lo tanto, diversos estudiosos han perfeccionado una concepción operativa de las calidades de los servicios permitiendo la preparación de los niveles para ser medidos y son ejecutadas en los diversos servicios. (Fernández, 2005).

Tradicionalmente constan de algunos indicadores que se han estado usando en las compañías para sus respectivas evaluaciones de la calidad de servicio, así como las cantidades usuarios quejosos, reclamos, o las diferentes opiniones en relación con el usuario (Rodríguez, 2004).

Se conceptualiza las calidades en las Emergencias, como el conjunto de propiedades y atributos del mencionado servicio, representando algunas destrezas para la satisfacción de la concurrencia de los pacientes.

En primer lugar, el logro de un procedimiento en mejoras y optimización en las consultas son los ambientes apropiados legado de una política de calidad, una sistematización que constituya lo deseado por los colaboradores definiendo a la vez las bondades de los bienes y servicios que serán ofrecidos a los pacientes.

Aunando la calidad de atención al sector de la salud expresamente como los niveles de medios más ambicionados usa para conseguir grandes mejoras posibles en la salud. Obteniendo como resultados de la atención aparecen en el tiempo que comúnmente trasciende dificultoso reconocer, lo que califica son las posibilidades de los resultados que podrán levantar la atención al concurrente.

#### **1.4. Formulación al problema.**

##### **Problema General.**

PI: ¿Cuál es la relación entre indicadores de gestión y calidad de servicio en el área de emergencia del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez de Essalud Tumbes, 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio.**

##### **CONVENIENCIA.**

El estudio, es trascendental sirve para tener información real y así tomar decisiones en relación con las variables en estudio. De la misma manera colaborar con la gestión del nosocomio Carlos Cortez Jiménez Essalud Tumbes que articule sus diferentes procesos de gestión en busca de mejorar el indicador de gestión y la calidad de servicio que recibe el concurrente, ya que los hospitales públicos juegan un rol de suma importancia en la humanidad, ahí donde ellas dependen de una buena calidad de servicio a la ciudadanía.

##### **RELEVANCIA SOCIAL.**

La investigación permitirá valorar la percepción de los usuarios del servicio de emergencia del nosocomio Carlos Alberto Cortez Jiménez de Essalud Tumbes, existiendo efectos de gran beneficio para perfeccionar o conservar de manera equivalente la calidad de servicio prestada y optimar la producción.

Los estudios de esta información permitirán ver la realidad verídica e imagen que los usuarios contienen con relación al servicio prestado. Este trabajo servirá como de referencia para futuras investigaciones sobre las variables estudiadas (indicador de gestión y calidad de servicio) aplicadas en otras áreas o instituciones.

## **1.6. Hipótesis.**

### **Hipótesis General.**

H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre indicador de gestión y calidad de servicio en el área de emergencia del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez de Essalud Tumbes, 2018.

H<sub>o</sub>: No existe relación significativa entre indicador de gestión y calidad de servicio en el área de emergencia del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez de Essalud Tumbes, 2018.

### **Hipótesis Específica.**

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la eficacia y calidad de servicio en el área de emergencia del hospital de Essalud Tumbes, 2018.

H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre la eficiencia y la calidad de servicio en el área de emergencia del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez de Essalud Tumbes, 2018.

## **1.7 Objetivos.**

### **Objetivos Generales.**

O1: Determinar relación entre indicador de gestión y calidad de servicio en el área de emergencia del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez de Essalud Tumbes, 2018.

### **Objetivos Específicos.**

O1: Determinar la relación entre la eficacia y calidad de servicio en el área de emergencia del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez de Essalud Tumbes, 2018.

O2: Determinar la relación entre eficiencia y calidad de servicio en el área de emergencia del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez de Essalud Tumbes, 2018.

## II. MÉTODO.

Usó el método hipotético deductivo, de manera que el estudio utilizara para convertirla en entorno científicos. Posee varios modelos, al análisis de los problemas, elaboración de hipótesis para manifestar lo aprendido, propuestas principales de la propia hipótesis, y demostración de los expresados planteados y revisados con la práctica (Bernal, 2014).

El paradigma positivista sostendrá el propósito de evidenciar una posible alternativa de solución a través estadísticos o estipular evaluación de una establecida variable mediante la expresión cuantitativa (Ricoy, 2006).

Los enfoques cuantitativos, un grupo de procedimientos secuenciales y demostrativos. Cada fase antecede lo siguiente y no podemos saltar o evadir etapas. La prelación es estricta, no obstante, desde pronto, podría determinar una etapa. Inicia de una imaginación que va uniéndose, y delimita, se deriva el objetivo y preguntas del estudio, evalúa el texto y se construyen el marco de la teoría. Las propuestas se constituyen las hipótesis y establecen variables; trazan planes para comprobarlas; se evalúan las variables determinado contextos; analizando las evaluaciones obtenidas usando técnicas estadísticas, se extraen una cadena de conclusiones referidas a las hipótesis (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010).

El estudio obtuvo un enfoque cuantitativo, ha constituido procesos constantes y probatorios. Se origina identificando la problemática con respecto a las correlaciones del indicador de gestión y calidad de servicio en el área de emergencia de Essalud, luego después planear objetivos e hipótesis; sometiendo a tentativas de las variables de estudio, ejecutando procesos estadísticos permitiendo alcanzar objetivos y conclusiones.

La investigación uso un diseño descriptivo correlacional. Manifiesta que es descriptiva ya que proyecta describir cualidades y propiedad de los indicadores de gestión, y la calidad de servicio de entidad de prestadora de



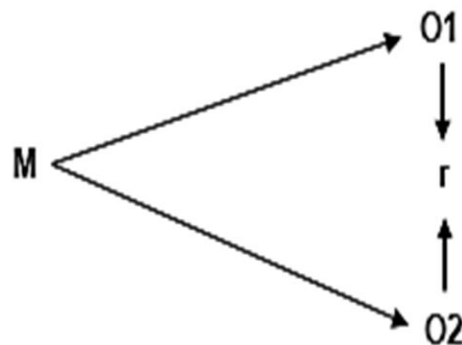
salud (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Con esta metodología evaluamos el grado de correlación entre variables mediante el coeficiente de correlación.

## 2.1. Diseño de investigación.

No experimental descriptivo correlacional. Las investigaciones de correlación su objetivo en analizar el nivel de correlación que existen entre dos o más definiciones, los análisis no experimentales son estudios que efectúan sin el manejo deliberadas de variables, observamos solamente el fenómeno en el entorno natural para posteriormente evaluarlos (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

En tal sentido, permitió conocer los niveles de correlación que existen entre ambas variables indicadores de gestión y la calidad de servicio.

El diseño del estudio representa de la siguiente manera:



Dónde:

M = Establece la muestra de estudio

O<sub>1</sub> = Establece observación de las variables Indicadores de gestión.

O<sub>2</sub> = Establece observación de las variables Calidad de servicio.

r = Representa los indicadores de correlación entre ambas variables.

## **2.2. Variables y Operacionalización.**

Variable 1

- Indicadores de gestión.

Dimensión 1

- Eficacia.
- Eficiencia.

Variable 2

- Calidad de Servicio.

Dimensión 2

- Confiabilidad
- Tiempo de respuesta
- Seguridad
- Empatía

**Tabla N° 01**

*Operacionalización de Variables.*

Variable	Definición		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
	Conceptual	Operacional			
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>	Por ello son unidades de medidas que admiten la supervisión, análisis constante de variables relevantes de una compañía, a través su contrastación relacionado a un escenario externos e internos (AECA, 2000).	Los indicadores de gestión, nos permiten medir, supervisar y monitorear el desempeño de los colaboradores que ofrecen bienes y servicios en necesidad de los que lo solicitan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Focalización.</li> <li>- Cobertura.</li> <li>- Resultado.</li> <li>- Impacto.</li> <li>- Costo Medio.</li> <li>- Producto Medio.</li> <li>- Trabajo en Equipo</li> <li>- Estímulo a la Excelencia.</li> </ul>	Ordinal
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Stanton, & Walker. (2000) expresa que las "acciones reconocibles e impalpables cosa importante de una decisión imaginada para ofrecer a los usuarios satisfacciones de deseos o necesidad" (p.6).	Son los atributos que se orientan a identificar las solicitudes de los usuarios, para cubrir de manera óptima una expectativa y generar una alta satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tangibilidad</li> <li>- Confiabilidad</li> <li>- Tiempo de Respuesta</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambientes de espera adecuados</li> <li>- Equipos electrónicos para atención.</li> <li>- Seguridad en la atención</li> <li>- Demora en atender</li> <li>- Confianza en personal</li> <li>- Compromiso de solucionar problemas.</li> </ul>	Ordinal

### 2.3. Población y Muestra.

#### **Población.**

Contó con una población de 40 sujetos que trabajan en el área de emergencia del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez de Tumbes. Según Hernández et al (2010) “las poblaciones un grupo de todos los argumentos que coinciden con una determinadas especificación” (p.174).

#### **Tabla N° 02**

*Cuadro de Distribución de la Población.*

CARGOS	N° DE SUJETOS
Jefe Médico Diagnostico	1
Secretaria	1
Coordinador del área de emergencia	1
Médicos	16
Obstetras	8
Técnico Administrativo	4
Enfermeras	8
Digitador	1
TOTAL	40

*Fuente: Essalud – Tumbes.*

#### **Muestra.**

La muestra que utilizó es igual a la población, no probabilística intencional; por lo que no fueron seleccionadas mediante fórmulas estadísticas, asimismo considerando la totalidad de los 40 colaboradores del área de Emergencia del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez de Essalud – Tumbes. La muestras no probabilísticas o dirigidas es un subgrupo de la población que eligió componentes no dependiendo de posibilidades sino de las características del estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Los criterios de Inclusión y exclusión se expresaron de la siguiente manera:

- Criterios de Inclusión: Se tomaron a todos los elementos que trabajan en el área de emergencia del nosocomio en la modalidad de 728, 276 y (CAS).
- Criterios de Exclusión: Excluyeron a los servidores contratados de la modalidad de locación de servicios (Terceros), para cual son sujetos que no tienen una dependencia específica.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad.**

### **Técnicas.**

Considerando enfoques y sus características del estudio; como técnica se usó para el recogimiento de la información fue las encuestas. La técnica depende de entorno natural de la disponibilidad del conocimiento, exigencias de precisión, así como la habilidad del estudio encargado de aplicar la técnica (Bunge, 2002).

Las técnicas del estudio es el grupo de procesos relacionados con lo estudiado del tema y con los elementos disponibles, útil al origen de los datos necesarios para la investigación. Asimismo, se escogió utilizar encuesta por métodos de estudio establecida en afirmaciones expresas por muestras determinado poblaciones específicas dando opiniones, métodos caracteres, costumbres, valores subjetivos, entre otros.

### **Instrumentos.**

Grupo de propuestas referido de una o más variables que se van a evaluar. Se usó cuestionario, consignado a conseguir resultados referentes a la

problemática en estudio, mantiene dos requisitos indispensables de validez, confiabilidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Construyó instrumento llamado cuestionario, expuesto 36 preguntas y 5 opciones de consulta escala de Likert; en el lado superior identificamos el nombre de la variable, posteriormente se presenta el saludo y un breve prólogo, después encontraremos indicaciones para ser llenado.

La obtención del cuestionario para la primera variable integrada en dos dimensiones: Eficacia (12 Ítems), Eficiencia (12 ítems). Obteniendo la cantidad de veinticuatro ítems, existiendo alternativas de la variable de estudio indicadores de gestión nivel Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

La segunda variable está constituida en cuatro dimensiones: Confiabilidad (3 Ítems), Tiempo de respuesta (3 Ítems), Seguridad (3 Ítems), Empatía (3 Ítems). Obteniendo la cantidad de doce ítems, existiendo alternativas de la variable de calidad de servicio la siguiente escala Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

### **Validez y confiabilidad del instrumento.**

#### **Validez de los instrumentos.**

Validación se describe los rangos que aparentemente los instrumentos de mediciones analizan las variables en cuestión según los expertos de la materia (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La investigación utilizó la validación del contexto mediante el juicio de experto con la intuición en la materia de estudio. Evaluando la objetividad, pertinencias y claridad de los instrumentos. La validez del instrumento determina las capacidades de los cuestionarios para evaluar los caracteres para lo que fue elaborado.

### **Confiabilidad de los instrumentos.**

Se sometieron a prueba piloto los instrumentos de análisis a diez colaboradores determinando la confiabilidad coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultante ,894 calculado a través de la varianza de ítem y las varianzas del puntaje total, procesaron mediante el programa estadístico SPSS V24.

### **2.5. Métodos de análisis de datos.**

Los datos recogidos se procesaron y obteniendo como resultados las hojas con las alternativas de los análisis aplicados, permitiendo construir cuadros estadísticos, tablas, figuras o en forma descriptiva y la evaluación de cada uno de los aspectos atendiendo el objetivo y variables de manera de contrastar objetivos, hipótesis y con las variables.

Las hipótesis recurrieron aplicaciones de la estadística SPSS 24, comprobándose y determinando las respectivas tablas de correlaciones, prueba de Rho de Spearman para cada dimensión de las variables indicadores de gestión y calidad de servicio de los servidores administrativos del área de emergencia del nosocomio Carlos Alberto Cortez Jiménez Tumbes, 2018. Por lo tanto, elaborándose las distribuciones de frecuencias, tablas de distribución de frecuencias relativas y en porcentajes por cada variable (dimensión).

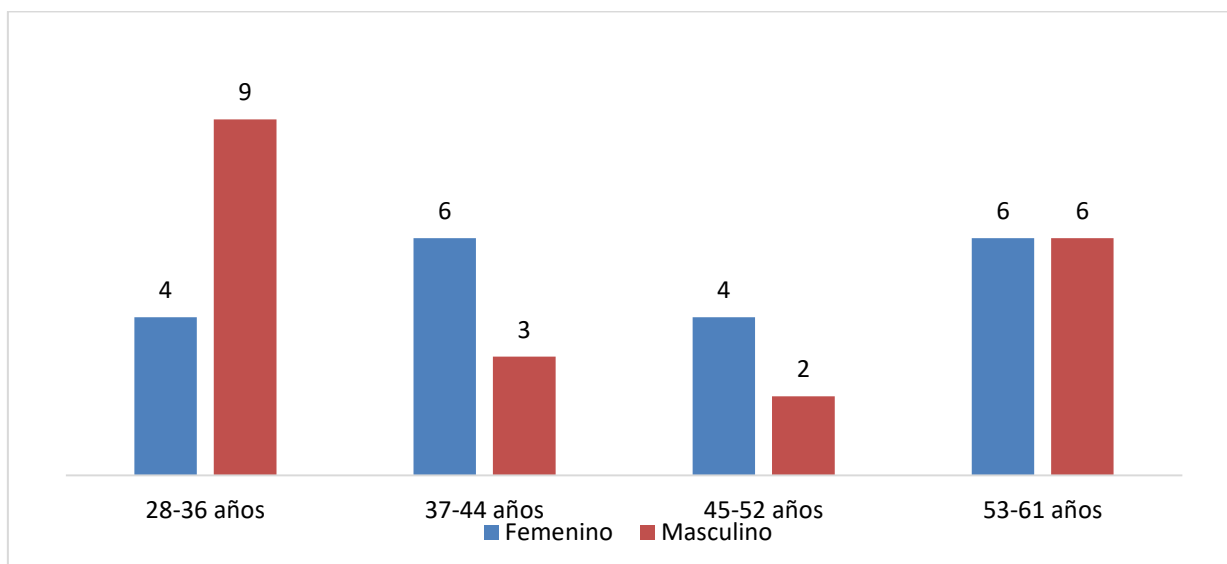
### **2.6. Aspectos éticos.**

La ética fundamentalmente, se laboraron con componentes que prestan servicios en el área de emergencia del nosocomio, aplicando instrumentos de recojo de información expresando la intención del mismo proporcionado netamente académicos, conservando en completa reserva la identificación de los colaboradores y sometiendo al encuestado a proteger los datos recogidos sin calificar la información recopilados.

### III. RESULTADOS.

**Figura N° 01.**

*Distribución de partícipes por rangos edad y género.*



*Fuente: Propia.*

#### **Apreciaciones:**

- En la figura 01, evidenciamos el conjunto de partícipes por rangos de edad y género, total 40 integrantes 20 masculino y 20 femenino.
- Los rangos de edades con frecuencia mayor 28 a 36 años, 9 integrantes masculino y 4 femenino, 13 la totalidad en este rango.
- Los rangos de edades con frecuencia menor 45 a 52 años, 4 integrantes masculinos y 2 femenino.



## Resultados de la Confiabilidad

### Análisis de Fiabilidad:

Indicadores de Gestión y calidad de servicio

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N° de elementos</u>
,894	36

El .894, resultado de acuerdo la fiabilidad de indicadores de gestión y calidad de servicio considerando EXCELENTE.

Indicadores de Gestión

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N° de elementos</u>
,850	24

El .850, resultado de acuerdo la fiabilidad de indicadores de gestión considerando EXCELENTE.

Calidad de Servicio

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N° de elementos</u>
,828	12

El .828, resultado de acuerdo la fiabilidad de calidad de servicio considerando EXCELENTE.

## Resultados descriptivos

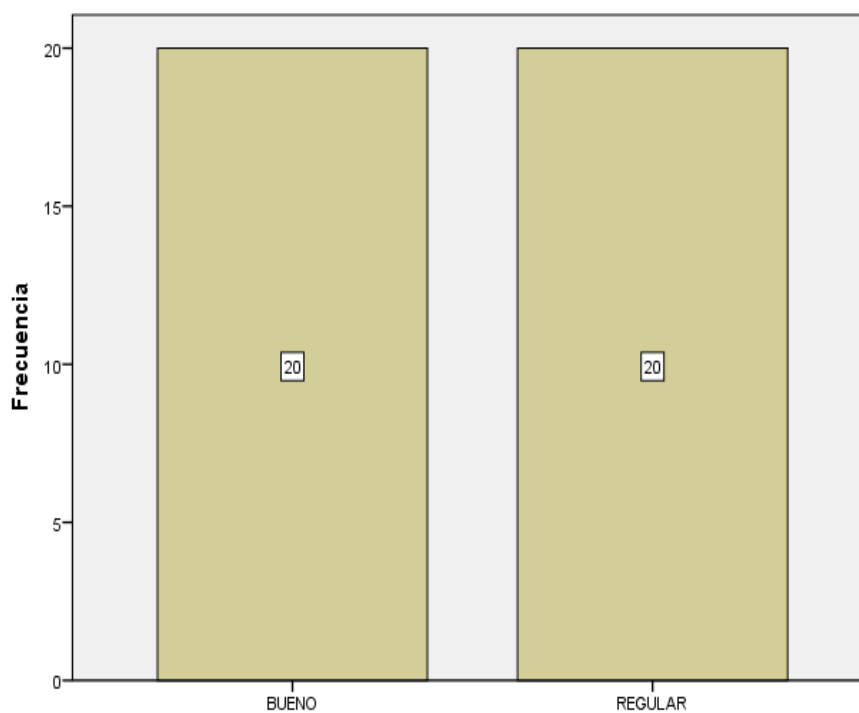
**Tabla N° 03**

*Nivel de la variable 01 Indicadores de gestión*

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

**Figura N° 02**

*Indicadores de Gestión*



Interpretación:

De acuerdo a los resultados estadísticos se evidencia en la tabla 03 y figura 02, el total de encuestados, 50,00% percibe que el nivel de la variable indicadores de gestión es bueno, mientras que el 50,00% de ellos opina que es regular.

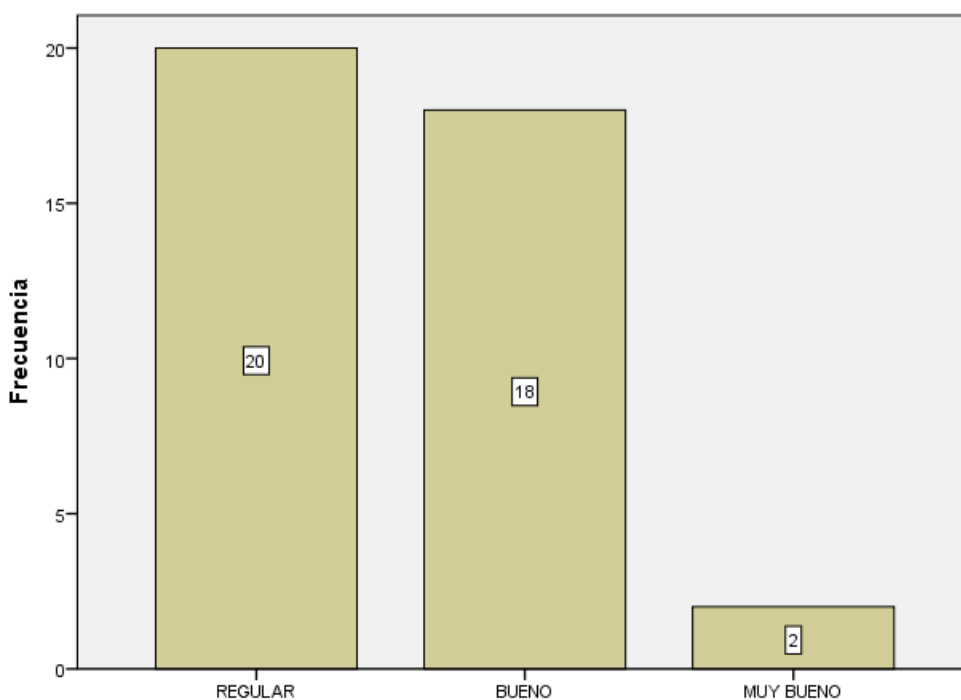
**Tabla N° 04**

Nivel de la variable 02: Calidad de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	20	50,0	50,0	50,0
	BUENO	18	45,0	45,0	95,0
	MUY BUENO	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Figura N° 03**

Calidad de Servicio



Interpretación:

Los resultados estadísticos se evidencian en la tabla 04 y figura 03, el total de los encuestados, 50,00% percibe el nivel de la variable calidad de servicio es regular, mientras 45,00% opinan es bueno, 5,00% manifestaron muy bueno.

## Prueba Normal

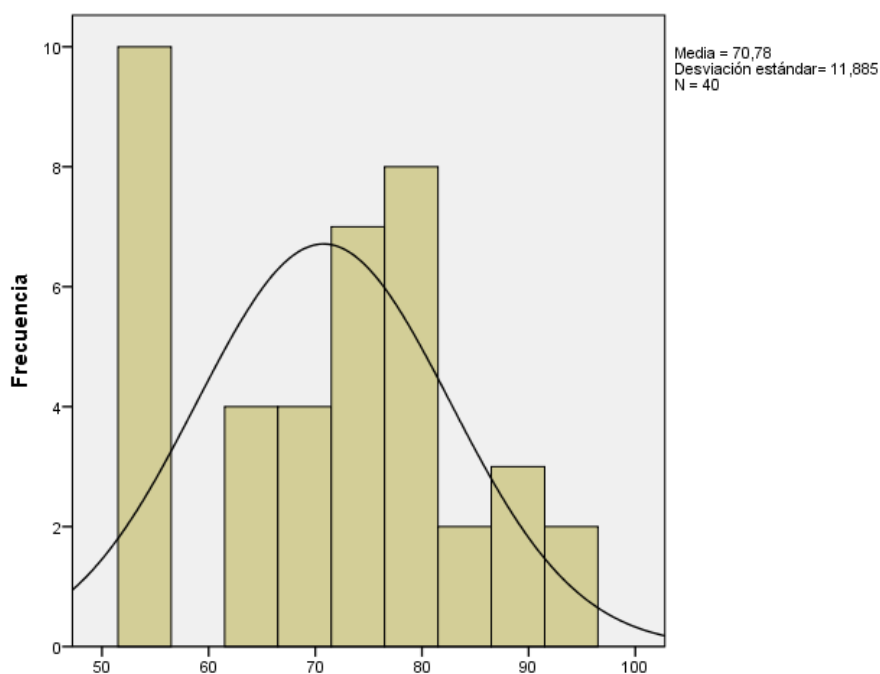
Utilizó la prueba normal del Kolmogorov-Smirnou detallamos a continuación:

**Tabla N° 05**

		Indicadores de gestión
N		40
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	70,78
	Desviación estándar	11,885
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,143
	Positivo	,143
	Negativo	-,120
Estadístico de prueba		,143
Sig. asintótica (bilateral)		,038 <sup>c</sup>

**Figura N° 04**

*Indicadores de gestión*

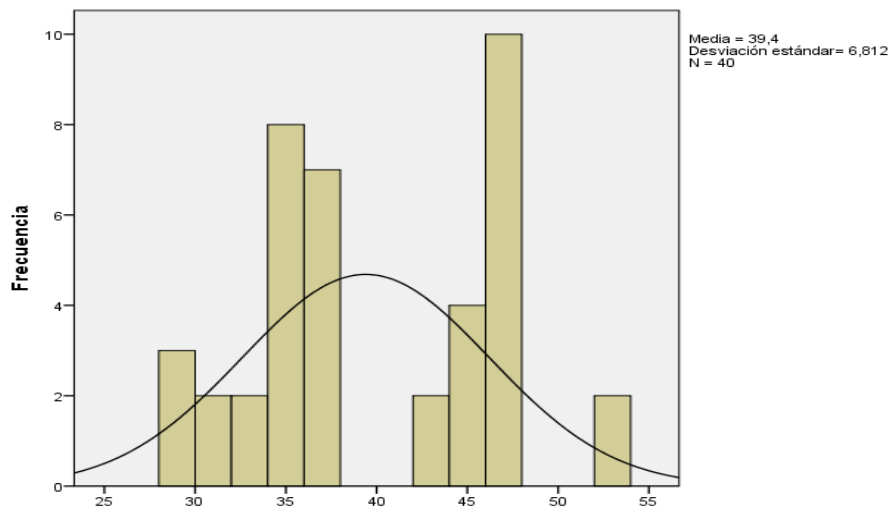


**Tabla N° 06**

		Calidad de Servicio
N		40
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	39,40
	Desviación estándar	6,812
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,191
	Positivo	,191
	Negativo	-,151
Estadístico de prueba		,191
Sig. asintótica (bilateral)		,001 <sup>c</sup>

**Figura N° 05**

*Calidad de Servicio*



**Interpretación:**

En las Tablas 04 y 05 evidencia resultados de la prueba de normalidad de la variable indicadores de gestión y calidad de servicio, observándose el nivel de significancia la prueba de Kolmogorov-Smirnov, los valores son mayores al 5% (Sig. < 0.05), en estas variables; señalando que se distribuyen de forma no normal, determinando usar pruebas no paramétricas para evaluar las correlaciones entre las variables y este suceso usaremos el estadístico Rho de Spearman.

## Resultados inferenciales

### Correlación general

Correlación entre las variables indicadores de gestión y calidad de servicio en el área de emergencia del hospital de Essalud Tumbes, 2018.

**Tabla N° 07**

		Correlaciones		
			Indicadores de Gestión	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Indicadores de Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,545**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de Servicio	N	40	40
		Coeficiente de correlación	,545**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

### Interpretación:

La correlación entre las variables indicadores de gestión y calidad de servicio en el área de emergencia del hospital de Essalud Tumbes, 2018, alta, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

### Prueba de hipótesis general.

H<sub>i</sub>: Existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre los indicadores de gestión y calidad de servicio en el área de emergencia del hospital de Essalud Tumbes, 2018.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los indicadores de gestión y calidad de servicio en el área de emergencia del hospital de Essalud Tumbes, 2018.

El contraste de la hipótesis se obtiene la existencia de relación significativa ( $0,000 < 0.05$ ) entre las variables indicadores de gestión y calidad de servicio

en el área de emergencia del hospital de Essalud Tumbes, 2018 por lo tanto rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_i$ ).

### Correlación 01

Correlación entre la eficiencia y la calidad de servicio en el área de emergencia del hospital de Essalud Tumbes, 2018.

**Tabla N° 08**

		Correlaciones		
			Eficiencia	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,661**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,661**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

### Interpretación:

La correlación entre la eficiencia y la calidad de servicio en el área de emergencia del hospital de Essalud Tumbes, 2018, alta, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

### Prueba 01

$H_1$ : Existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la eficiencia y la calidad de servicio en el área de emergencia del hospital de Essalud Tumbes, 2018.

El contraste de la hipótesis obtiene la existencia de relación significativa ( $0,000 < 0.05$ ) entre la eficiencia y la calidad de servicio en el área de

emergencia del hospital de Essalud Tumbes, 2018. Rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

### Correlación 02

Correlación entre la eficacia y la calidad de servicio en el área de emergencia del hospital de Essalud Tumbes, 2018.

**Tabla N°09**

		Correlaciones		
			Eficacia	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	1,000	,389*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,389*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretación:

La correlación entre la eficacia y la calidad de servicio en el área de emergencia del hospital de Essalud Tumbes, 2018 baja, directa y significativa al nivel 0.05 (Sig. = 0,013 < 0.05).



## **Prueba 02**

H<sub>2</sub>: Existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la eficacia y la calidad de servicio en el área de emergencia del hospital de Essalud Tumbes, 2018.

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa ( $0,013 < 0.05$ ) entre la eficacia y la calidad de servicio en el área de emergencia del hospital de Essalud Tumbes, 2018 por lo tanto se rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_2$ ).

#### IV. DISCUSIÓN.

Se evidencia los resultados en la tabla 07 las correlaciones en ambas variables indicadores de gestión y calidad de servicio sobre los servidores del estudio, obteniendo una correlación moderada de  $Rho = 0,545^{**}$  habiendo el valor de  $p = 0,000 < 0,01$  lo que contrastado de 1% igual 0,01; y al ser menor rechazando la hipótesis general nula  $H_0$  aceptando la hipótesis general positiva  $H_1$ , si existe correlación entre indicadores de gestión y calidad de servicio en un nivel muy significativo, se comprueba lo encontrado por Gallegos (2016), quien en su investigación en el Callao obtuvo correlación entre la variable calidad de servicio en nivel moderado. Al respecto ha teorizado, efecto de conllevar a cabo esencialmente mínimo una acción en las interfaces con los proveedores y usuario, de manera general es impalpable. Los servicios pueden involucrar, una acción hecha sobre productos tangibles proveído por el usuario (Larrea, 2013).

Se evidencia en la tabla 08 las correlaciones de la dimensión eficiencia de las variables indicadores de gestión y calidad de servicio en el área de emergencia del hospital, obteniendo como resultado una correlación alta de  $Rho = 0,661^{**}$  habiendo el valor de  $p = 0,000 < 0,01$  lo que comparado de 1% igual 0,01; y al ser menor conlleva rechazar la hipótesis específica nula  $H_0$  aceptando la hipótesis específica positiva  $H_1$ , sobre que si existe correlación entre la eficiencia y calidad de servicio en un nivel muy significativo, Al respecto hace mención que la eficiencia, hace que tome valor el impacto de los bienes o servicios ofertados. No obstante originar 100% efectividad de los servicios o bienes que proponemos, en calidades como cantidades, es obligatorio que sea el apropiado; conseguirá la satisfacción del consumidor impactando el escenario del mercadeo (Salgueiro, 2001).

Se evidencia los resultados en la tabla 09 las correlaciones de la dimensión eficacia de las variables indicadores de gestión y calidad de servicio en el

área de emergencia del hospital, obteniendo como resultado una correlación baja de  $Rho = ,389^*$  habiendo el valor de  $p = 0,13 < 0,05$  lo que comparado de 5% igual 0,05; y al ser menor rechazamos la hipótesis específica nula  $H_0$  aceptando la hipótesis específica positiva  $H_2$ , sobre que si existe correlación entre la eficacia y calidad de servicio en un nivel significativo, Al respecto Hace mención que la eficacia, instituir el desempeño del plan, programa de la institución, previa determinación, de forma que analiza la oportunamente (cumplir con la meta en el periodo previsto) (Rodríguez, 2012).

## V. CONCLUSIONES.

Se evidencio la existencia de la relación significativa en indicadores de gestión y calidad de servicio en el nosocomio. Asimismo, se evidencio con el estadístico  $Rho=0,545^{**}$  ( $Sig.=0.000<0,01$ ) indicando una correlación directa moderada y significativa al nivel 1%. Así también manifestaron un predominio del nivel de indicadores de gestión bueno 50.00% y una prevalencia de calidad de servicio regular 50.00%. Concluyendo corroborando con resultados estadísticos entre ambas variables mientras más alta sea la relación de los indicadores de gestión mayor será la calidad de servicio en el área de emergencia del nosocomio de Essalud.

Se evidencio la existencia de la relación significativa entre la dimensión eficiencia de la variable indicadores de gestión y calidad de servicio en el área de emergencia del nosocomio Essalud Tumbes, 2018, comprobó la relación de  $Rho=0.661^{**}$  ( $Sig.= 0.000 < 0,01$ ), indicando que la correlación es alta, directa y significativa al nivel 0,01.

Se determinó también la correlación es baja, directa y significativa al nivel 0,05 entre la dimensión eficacia de la variable indicadores de gestión y calidad de servicio en el área de emergencia del nosocomio Essalud Tumbes, 2018, demostró la relación de  $Rho=0.389^{*}$  ( $Sig.= 0.013 < 0,05$ ). Ello implica que, para mejorar el nivel de servicio al usuario dentro de la población de estudio, se debe establecer indicadores medibles y cuantificables a los servidores del área de emergencia del nosocomio Carlos Alberto Cortez Jiménez Essalud Tumbes, 2018.

## **VI. RECOMENDACIONES.**

Los directivos del nosocomio deben planificar, trazar y aplicar indicadores de gestión, en mejoras de calidad de servicio en beneficio de los concurrentes que asisten al área de emergencia del nosocomio Carlos Cortes Jiménez EsSalud, 2018.

Las autoridades del Hospital Carlos Cortes Jiménez de Essalud Tumbes, construyan e implementen procesos para conservar la calidad del servicio que brindan los expertos de la salud en el área de emergencia y/o realicen gestiones estratégicas de fortalecimientos de la competencia humana en calidad del registro de emergencia e implemente una gestión de calidad.

Los funcionarios de cada área de dicho Hospital, deben efectuar controles periódicos de indicadores de gestión considerando en cuenta a los diversos protagonistas de la institución prestadora de servicios de la salud.

Sugerimos que la eficacia y la calidad de servicio deben ser óptimos todo momento y en todos los hospitales públicos para poder lograr los objetivos propuestos, así mismo fortaleciendo la calidad de servicio brindado a los usuarios o pacientes.

## VII. REFERENCIAS.

- Andoni, S. (2000). *Adaptación de un modelo de Gestión de Calidad Total al sector sanitario*. Madrid, España 2000.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (5º. ed.) Caracas: Episteme.
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) (2000). *Indicadores de Gestión para las Entidades Públicas*. AECA. Madrid, España.
- Bardales, Z. (2015). *Comportamiento de los indicadores de gestión del hospital I Florencia de Mora. Essalud. 2012 – 2013*. (Tesis para optar el grado de doctor). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5506>.
- Beltrán, J. (2001). *Indicadores de gestión y control de gestión*. Bogotá: 3R Editores.
- Beltrán, M. (1996). *De la reforma de la administración al control de calidad de los Servicios Públicos, Gestión y Análisis de Políticas Públicas*. núm. 56, enero-agosto, pp. 5-16.
- Bunge, M. (2002). *La Investigación Científica*. México D.F.: Mcgraw Hill.
- Caraballo, M. (2015). *Indicadores de gestión financiera basados en las herramientas de la administración moderna para las empresas del sector metalmecánico ubicado en Maracay Edo Aragua*. (Tesis para optar el grado de magister). Universidad de Carabobo. La Morita, Venezuela.  
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2607/1/Maestr%C3%ADa%20Mary%20Luna.pdf>.

Caminal, J. (2010). *La medida de la satisfacción*. Un instrumento de participación de población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Rev. Calidad Asistencial*, 16, 276-279. 2010.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). *Guía para diseño, construcción e interpretación de indicadores*.

Chávez, M. (2015). *Priorización de indicadores de gestión relacionados al espacio de la satisfacción al cliente de las empresas proveedoras de servicios de telefonía móvil. Caso: Empresa Movistar*. (Tesis para optar el grado de maestro). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.

<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4514>.

Gallegos, R. (2016). *Factores institucionales y calidad de atención en los usuarios externos que acuden a la unidad de neurofisiología del hospital nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2015*. (Tesis para optar el grado de maestro). Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco, Perú.

[http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/132436?subject\\_page=](http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/132436?subject_page=)

García, H. (2016). *Propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia*. (Tesis para optar el grado de maestro). Instituto Politécnico Nacional. México).

<http://148.204.210.201/tesis/1471374614461HugoGarciaAr.pdf>.

Guaman, M. & Neira, I. (2012). *Diseño de un sistema de control aplicado al área financiera contable de la empresa camposantos del Ecuador para la mejora administrativa y financiera, a través de indicadores de medición*. (Tesis para optar el título ingeniero en auditoría y

contaduría pública). Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil. Ecuador.  
[www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3957/browse?](http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3957/browse?type=)  
type.

Guinart y Solá. (2003). *Indicadores de Gestión para las entidades públicas*. VIII Congreso del CLAD. Citado en ARMIJO, Marianela; BONNEFOY, Juan Cristóbal. Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal). Santiago de Chile. Noviembre de 2005. p. 33.

Hernández, R. (1996). *Metodología de la Investigación*. México DF.: McGraw-Hill.

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

Jiménez, P. (2004). *Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios, una mirada actual*, Rev. Cubana Salud Pública 30(1): 17-36. 2004.

Kaplan, R. & Norton, D. (1997). *El cuadro de Mando Integral*. Barcelona: Gestión 2000.

Llanos, F. (2013). *Evaluación de indicadores de gestión en los proyectos de inversión en el sector energía eléctrica*. (Tesis para optar el grado de maestro). Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú.  
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1609>

Martínez, A. (2005). *Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud*. Editorial El Manual Moderno, S.A., México, D.F.57.



- Rodríguez, M. (2008). *La eficiencia en la atención de reclamos como indicador de gestión de calidad en la prestación del servicio de la empresa Hidrolara C.A. durante el I semestre año 2008*. (Tesis para optar el grado de especialista en gerencia empresarial). Barquisimeto. Venezuela.
- Rodríguez, J. (2012). *Guía para la Construcción de Indicadores de Gestión*. Versión 2. Bogotá DC.
- Sabino, C. (2000). *Metodología de Investigación*. (Una Introducción teórico práctica). Ed. Lumen, Buenos Aires.
- Salgueiro, G. (2001). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando*. Madrid: Díaz de Santos.
- Saurina. (2002). *Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público*. Disponible en: <http://www2.udec.cl/~rea/REVISTA%20PDF/Rev71/art1.pdf>.
- Sánchez, V. (2016). *Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del hospital de Iquitos "Cesar Garayar García", mayo y junio 2016*. (Tesis Para optar el título profesional de obstetra). Universidad Científica del Perú, Iquitos, Perú.  
<http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/>
- Tuesta, J. (2016). *Influencia de la cultura organizacional en la calidad de atención del servicio del personal administrativo de la universidad nacional de San Martin – Tarapoto*. (Tesis para optar el grado de magister). Universidad Nacional de San Martin – Tarapoto, Perú.  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/UNSM/449>

Llanos, F. (2013). *Evaluación de indicadores de gestión en los proyectos de inversión en el sector energía eléctrica*. (Tesis para optar el grado de maestro). Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú.  
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1609>

Zambrano, Y. (2015). *Propuesta de un sistema de indicadores de gestión basado en el cuadro de mando integral para la superintendencia de estimación de costos de la refinería el palito de petróleos S.A.* (Tesis para optar el grado de magister). Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.  
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3217/yzambrano.pdf>.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1991). *Calidad Total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

Zeithaml, V. (2000). *Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn*. Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.28 N°.1: 67-85. 2000.

## ANEXO 1: ENCUESTA SOBRE INDICADORES DE GESTIÓN

### Estimado Colega:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para determinar si los indicadores de gestión se relacionan con la calidad del servicio brindado por el área de emergencia del hospital de Essalud Tumbes.

**Código** :

**Sexo** :

**Edad** :

### Información General:

Marque con un aspa el siguiente dato:

#### Cargo:

Secretaria ( )

Profesional ( )

Técnicos ( )

Digitador ( )

### Instrucciones:

Lea detenidamente analizando los enunciados y sus respuestas. Sea honesto en sus respuestas, ellas permitirán un diagnóstico importante para mejorar la gestión del talento humano. **Es de carácter anónimo.** No deje enunciados sin marcar. No hay respuesta buena o mala. Marque con un aspa "X" tu respuesta en los recuadros valorados de 1 (Nunca) a 5 (Siempre) según la frecuencia con que has observado en el docente de su institución las siguientes competencias:

<b>FOCALIZACIÓN DE SERVICIO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Siguen algún procedimiento establecido para focalizar las acciones inherentes en el área de emergencia del hospital de Essalud.					
2	Priorizan algunas acciones inherentes a la focalización en el área de emergencia del hospital de Essalud.					
3	Desarrollan algún tipo de evaluación antes de la focalización.					
<b>COBERTURA DE SERVICIO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	Existe alguna prioridad en la cobertura en la ejecución presupuestaria en el área de emergencia del hospital de Essalud.					
5	Los programas proyectos de ejecutan en su totalidad de acuerdo a la programación anual.					
6	Existen quejas de usuarios sobre la cobertura de los servicios					
<b>RESULTADOS DE SERVICIO OBTENIDOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Cuál es el promedio de eficacia en los resultados conseguidos por la ejecución de los programas.					
8	Existen estándares de eficacia sobre los resultados obtenidos en la gestión de salud.					
9	Las políticas del hospital de Essalud están conexas con las políticas del área de emergencia.					
<b>IMPACTO DEL SERVICIO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Existen indicadores que permiten medir el impacto del servicio en el área de emergencia.					

11	Los planes de acción, tienen normas de manejo que permiten el manejo para mitigar y prevenir impactos.					
12	Trabajan con normas estandarizadas sobre control de medio ambiente.					
<b>COSTO MEDIO DEL SERVICIO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	El presupuesto está regido en el plan anual de la institución.					
14	Se prioriza a los usuarios de emergencia de acuerdo al costo del servicio					
15	El presupuesto del hospital de Essalud se financia con presupuestos del estado.					
<b>PRODUCTO MEDIO DE SERVICIO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Se realizan todos los servicios proyectadas en un periodo determinado.					
17	Se tramitan todas las peticiones de obras atendidas de los usuarios.					
18	Existe alguna norma que priorice la necesidad de los servicios de los usuarios.					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Se brindan oportunidades de cooperación a los integrantes del área de emergencia del hospital de Essalud.					
29	La priorización en la toma de decisiones, es realizada con la participación de todos los integrantes.					
21	Se estimula el trabajo en equipo, dentro del área de emergencia del hospital de emergencia de Essalud.					
<b>ESTIMULO A LA EXCELENCIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	Existe alguna política referida a la mejora continua en el área de emergencia del hospital de Essalud.					

23	Los indicadores de gestión, incluyen ítems referidos a alcanzar la excelencia.					
24	Se promueve la excelencia en los colaboradores de la emergencia del hospital de Essalud.					

**Comentarios Adicionales:**

Registre comentarios de cómo mejorar los indicadores de gestión.

---



---



---

## ANEXO 2: CALIDAD DE SERVICIO

### Estimado Colega:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para determinar si los indicadores de gestión se relacionan con la calidad del servicio brindado por el área de emergencia del hospital de Essalud Tumbes.

**Código** :

**Sexo** :

**Edad** :

### Información General:

Marque con un aspa el siguiente dato:

#### Cargo:

Secretaria ( )

Profesional ( )

Técnicos ( )

Digitador ( )

### Instrucciones:

Lea detenidamente analizando los enunciados y sus respuestas. Sea honesto en sus respuestas, ellas permitirán un diagnóstico importante para mejorar la gestión del talento humano. **Es de carácter anónimo.** No deje enunciados sin marcar. No hay respuesta buena o mala. Marque con un aspa "X" tu respuesta en los recuadros valorados de 1 (Nunca) a 5 (Siempre) según la frecuencia con que has observado en el docente de su institución las siguientes competencias:

<b>AMBIENTE DE ESPERA ADECUADOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Considera usted que los ambiente de espera del hospital de essalud del área de emergencia son los adecuados.					
2	Los ambientes de espera del hospital de essalud del área de emergencia cumple con los estándares de protección de seguridad para los usuarios					
3	Considera usted que es importante la señalizaciones en los ambiente de espera del área de emergencia del hospital de essalud.					
<b>EQUIPOS ELECTRÓNICOS PARA LA ATENCIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	Considera que los equipos electrónicos para la atención que operan en el área de emergencia del hospital de Essalud son de última tecnología.					
5	Cree usted que los equipos electrónicos asignados en el área de emergencia de Essalud, deben ser reemplazados cada dos años.					
6	La institución se planifica para las adquisiciones de equipos electrónicos para la atención para la mejora de la calidad de servicio.					
<b>SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Cree usted que el personal que labora en el área de emergencia brinda seguridad en la calidad de servicio					
8	Considera usted que la seguridad en la atención es política de la institución					
9	Cree usted que la seguridad en la atención que ofrece el personal del área de emergencia del hospital de essalud es el adecuado.					
<b>DEMORA EN ATENDER</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	El promedio de demora en atender esta dentro de los parámetros establecidos por la institución.					



11	Se prioriza las atenciones de acuerdo al nivel de solicitud de los usuarios.					
12	El número de quejas de los usuarios son atendidos de manera optima					
<b>CONFIANZA EN PERSONAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Considera que, el comportamiento de los empleados transmiten confianza a los usuarios					
14	Considera que, los empleados tienen los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios					
15	Considera que, la atención a sus dudas , sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva					
<b>COMPROMISO DE SOLUCIONAR PROBLEMAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	considera que, los empleados de la institución siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios					
17	Considera que, los empleados cuentan con la capacidad para explicar procedimientos y dar respuesta en los plazos establecidos					
18	Considera que, los empleados de la institución ofrecen un servicio rápido a los usuarios					

**Comentarios Adicionales:**

Registre comentarios de cómo mejorar la calidad de servicios en las obras municipales.

---



---



---



---

Muchas gracias por su colaboración



## ANEXO 4: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente me dirijo a usted con la finalidad de informarle, que a través del presente dejo constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de la encuesta que el investigador Infante Zarate Gissela Lizbeth usara para su trabajo de tesis "INDICADORES DE GESTION Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE ESSALUD TUMBES, 2018, Ambos instrumentos miden, en efecto, el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, el validador garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Junio de 2018

  
.....  
Mg. *Alexander Timana Chávez*  
.....  
DNI. *80455531*  
.....

## ANEXO 5: FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS



“INDICADORES DE GESTION Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE ESSALUD TUMBES, 2018”.

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado													63								
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables													61								
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación													63								
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems													63								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.													65								



## ANEXO 6: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.



ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente me dirijo a usted con la finalidad de informarle, que a través del presente dejo constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de las encuestas que el investigador Gisela Lizbeth Infante Zarate usara para su trabajo de tesis **"Indicadores de Gestión y Calidad de Servicio en el Área de Emergencia del Hospital Carlos Cortez Jiménez de Essalud Tumbes, 2018."**

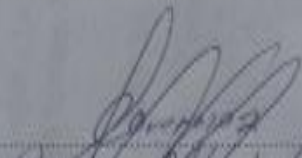
Ambos instrumentos miden, en efecto, el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, el validador garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

30 de Mayo de 2018

Mg.

DNI

  
Carlos Alberto Coronado Zapata


02572488







## ANEXO 8: CARTA DE AUTORIZACIÓN.

	<b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Seguro Social de Salud EsSalud	Red Asistencial Tumbes	 Seguridad Social para todos
---	---	-----------------------------------	------------------------	--

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*  
*"Año del Fortalecimiento de la atención primaria en EsSalud"*

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Tumbes 30 de Mayo del 2018

Por medio del presente documento autorizo a Lic. Gissela Lizbeth Infante Zarate, alumna del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, para que desarrolle el proyecto de investigación **"Indicadores de Gestión y Calidad de Servicio en el Área de Emergencia del Hospital Carlos Cortez Jiménez de EsSalud Tumbes, 2018"** en el personal de dicha área.

Como condiciones contractuales, el estudiante debe:

- 1.- No divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada.
- 2.- No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto.
- 3.- No utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

Atentamente

  
Mg. CPC. Pedro H. Gallardo Prejillo  
Jefe Oficina de Administración  
Red Asistencial Tumbes  
EsSalud Matrícula 18-0202

Prolongación Tumbes 1628  
www.esalud.gob.pe Tumbes - Perú.  
T. (073) 521688