



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y la calidad de servicio de
emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao,
2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR

Br. Delfín Esteban Flores Torres

ASESOR

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ-2017

Página del jurado

Dr. Antonio Lip Licham
Presidente

Dr. Noel Alcas Zapata
Secretario

Dr. Abner Chavez Leandro
Vocal

Dedicatoria:

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación, a mi esposa por su amor inconmensurable, a mis hijos que siempre supieron mostrarme su afecto.

Agradecimiento

A Dios y a mis padres por darme la vida; a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de seguir mis estudios de postgrado. Al Dr. Abner Chávez Leandro mi asesor por sus enseñanzas, y a mi esposa por sus ayuda y palabras de aliento. A mis profesores por haberme transmitido sus valiosos conocimientos.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Delfín Esteban Flores Torres con DNI N° 08323392, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Lima, 2016”, presentado para la obtención del grado académico profesional de Maestro en Gestion Publica es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en la búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Los Olivos, febrero de 2017

.....
Delfín Esteban Flores Torres

DNI N° 08323392

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Acatando los artículos del Reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo para elaborar la tesis de Maestro en Gestión Pública, se presenta el trabajo de investigación titulado: “Gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Lima, 2016”.

En la presente tesis se pretende demostrar los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa, con la calidad de atención con una muestra de 120 usuarios del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

El estudio está comprendido por ocho capítulos, siendo el primer apartado la Introducción, donde detallamos el problema de investigación, justificaciones, antecedentes, objetivos e hipótesis que brindan los conocimientos iniciales de la temática, así como los fundamentos del marco teórico; en el segundo apartado presentamos el marco metodológico; en el tercer apartado, presento los resultados; en el cuarto apartado, presentamos la discusión de la temática; en el quinto apartado, exponemos las conclusiones; en el sexto apartado, indicamos las recomendaciones; en el séptimo apartado, mostramos las referencias y finalmente, en el octavo apartado, los anexos.

Señores miembros del Jurado, se espera que esta investigación sea evaluada y consiga su aprobación.

Los Olivos, febrero de 2017

.....
Delfín Esteban Flores Torres

DNI N° 08323392

Índice

	Página
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
Antecedentes	16
Fundamentación científica	19
Justificación	36
Problema	37
Hipótesis	38
Objetivos	38
II. MARCO METODOLÓGICO	39
Variables	40
Operacionalización de variables	40
Metodología	42
Tipos de estudio	42
Diseño	43
Población, muestra y muestreo	44
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
Métodos de análisis de datos	51
Aspectos éticos	51
III. RESULTADOS	53
IV. DISCUSIÓN	67

V. CONCLUSIONES	70
VI. RECOMENDACIONES	73
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	75
APENDICES 80	
Artículo científico	81
Anexo 1: Matriz de consistencia	92
Anexo 2: Instrumentos	94
Anexo 3: Análisis de confiabilidad.	98
Anexo 4: Base de datos de la prueba piloto	100

Índice de tablas	Pagina
Tabla1: Operacionalización de la variable: Gestión Administrativa.	41
Tabla 2: Operacionalización de la variable: Calidad en el Servicio de Emergencia	42
Tabla 3: Población de la Provincia Constitucional del Callao.	45
Tabla 4: Muestra proporcional de los usuarios.	46
Tabla 5: Validez del cuestionario sobre la Gestión Administrativa	49
Tabla 6: Validez del cuestionario sobre la Calidad de atención	49
Tabla7: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	50
Tabla 8: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide	50
Tabla 9: Distribución de frecuencia y porcentajes de la Gestión administrativa en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión- Callao- 2016	54
Tabla 10: Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión administrativa por dimensiones en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión- Callao- 2016.	55
Tabla 11: Distribución de frecuencia y porcentajes de la Calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión- Callao- 2016.	57
Tabla 12: Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad de servicio por dimensiones en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión- Callao- 2016.	58
Tabla 13: Correlación no paramétricas de la Gestión administrativa y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao-2016.	60
Tabla 14: Correlación no paramétricas de la planeación y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016	62
Tabla 15: Correlación no paramétricas de la organización y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.	63
Tabla 16: Correlación no paramétricos de la dirección y la calidad de servicio	

en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.	64
Tabla 17: Correlación no paramétrica del control y la calidad de servicio, en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.	65
Índice de figuras	Página
Figura 1: Niveles de la Gestión administrativa en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión- Callao- 2016.	54
Figura 2: Niveles de la Gestión administrativa por dimensiones en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión- Callao- 2016.	56
Figura 3: Niveles de la Calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión- Callao- 2016.	57
Figura 4: Niveles de la Calidad de servicio por dimensiones en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión- Callao- 2016.	59

Resumen

La tesis de maestro "Gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016" tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre las variables a fin de alcanzar el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio de atención a los usuarios.

La metodología que se realizó para demostrar la hipótesis fue elaborada en el nivel de investigación no experimental y en el enfoque cuantitativo, contando con una muestra de 120 usuarios; así mismo, se aplicó el instrumento validado mediante el juicio de expertos y la prueba de fiabilidad de Alpha de Cronbach.

Se analizarán los datos a través del programa estadístico SPSS versión 21.0 en español para obtener los resultados pertinentes al estudio, los cuales serán mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Para la contratación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta la naturaleza de las variables y los datos ordinales, se aplicará en cada caso la prueba estadística Rho de Spearman para establecer su relación.

El coeficiente de correlación 0.012 indica que el grado de correlación es muy baja, casi nula y el nivel de significación $p: 0.893 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La gestión administrativa y la calidad de servicio no tienen relación causal.

Los datos estadísticos que sostienen esta investigación vienen de los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos a los usuarios

Abstract

The master thesis "Administrative management and the quality of the emergency service of the Hospital Daniel Alcides Carrion-Callao, 2016", aims to know the relation or degree of association that exists between the variables in order to reach the objective of determining the relationship Between the administrative management and the quality of the service, with the purpose of improving the quality of the service of attention to the users.

The methodology used to demonstrate the hypothesis was elaborated at the level of non-experimental research and in the quantitative approach, with a sample of 120 users; also, the instrument validated through the expert judgment and Cranach's Alpha reliability test was applied.

The data will be analyzed through the statistical program SPSS version 21.0 in Spanish to obtain the results pertinent to the study, which will be shown by tables and figures, with their corresponding interpretation, according to the objectives and hypotheses proposed in the present investigation.

For the test of the general hypothesis, and specific hypotheses and taking into account the nature of the variables and the ordinal data, the statistical test Rho de Spearman will be applied in each case to establish their relation.

The correlation coefficient 0.012 indicates that the degree of correlation is very low, almost null and the level of significance $p: 0.893 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ the null hypothesis is accepted, which means that between administrative management and quality of service, There is no significant relationship between these variables, therefore it is inferred: Administrative management and quality of service have no causal relationship.

The statistical data that support this research come from the results obtained by the application of the instruments to the users.

I. Introducción

Introducción

En el país hay avances importantes para la calidad de atención recibida por los usuarios en los servicios de emergencia de los Hospitales, que es el motivo de este proyecto de investigación que permitan la satisfacción del usuario.

El interés de la calidad de la atención médica tiene su origen en la insatisfacción expresada por los usuarios de los Servicios de Salud brindados por los hospitales.

La percepción del personal de salud, la de los administrativos y de los usuarios, nos indican el grado de calidad de los servicios de salud.

Se ha observado en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, el malestar que expresan frecuentemente los usuarios por la calidad de atención que se les brinda.

En la presente tesis de maestría “Gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016”, se trata de conocer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio de atención a los usuarios.

La metodología que se realizó para demostrar la hipótesis fue elaborada en el nivel de investigación no experimental y en el enfoque cuantitativo, contando con una muestra de 120 usuarios; así mismo, se aplicó el instrumento validado mediante el juicio de expertos y la prueba de fiabilidad de Alpha de Cronbach.

Se analizarán los datos a través del programa estadístico SPSS versión 21.0 en español para obtener los resultados pertinentes al estudio, los cuales serán mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Los instrumentos utilizados evalúan el nivel de importancia y satisfacción de los usuarios en relación a los aspectos relevantes identificados en el ciclo de servicio, dentro de los que destacan, los tiempos de espera para la atención, trato por parte de los funcionarios, acceso a información y el estado de las instalaciones de los servicios de salud.

La finalidad del presente estudio es identificar los elementos que los usuarios reciben al asistir al servicio de emergencia, para finalmente, encontrar la solución a los problemas asistenciales.

La calidad de atención a la salud, es un derecho de las personas, donde se debe satisfacer a los usuarios por medio de una buena atención, esto nos va indicar la atención de los servicios médicos, los usuarios de un servicio de emergencia tienen particularidades relacionadas con los problemas de salud que presentan, en su mayoría agudos, que requiere una pronta solución, por tanto son más sensibles y necesitan el calor humano de una mano amiga.

El servicio de emergencia, es una de las unidades más complejas de un hospital en cuanto a su nivel de calidad.

Donadeidan (2000),refiriéndose a la calidad en el servicio de emergencia afirmo que: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que puedan acompañar el proceso en todas sus partes". (p. 1).

Los datos estadísticos que sostienen esta investigación vienen de los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos a los usuarios.

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

Mejía (2011) en su tesis de maestría titulada: Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período abril a junio 2011, sustentada en la Universidad de El Salvador, cuyo objetivo general fue: Evaluar la calidad de atención brindada en el servicio de la emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe durante el periodo de abril a junio de 2011. Con tipo de estudio cuantitativo y el diseño fue: descriptivo de carácter evaluativo. Trabajo con una muestra de 28 pacientes y concluyo en lo siguiente: a) La Unidad de Emergencia del Hospital de Nueva Guadalupe, no cuenta con la capacidad instalada para la categoría del segundo nivel de atención, pero sus servicios son accesible a la población urbana y rural por su ubicación geográfica y estratégica, b) En la calidad técnica existe un cumplimiento de los protocolos y guías de manejo, lo que genera confianza en los usuarios de los servicios de la unidad de emergencia del hospital, c) La dimensión de la continuidad de los servicios brindado, se ha visto afectada por las malas relaciones interpersonales de los trabajadores lo que se dificulta el trabajo en equipo y se refleja en la percepción de mala calidad que manifiestan los usuarios, d) Los usuarios internos y externos expresan que la infraestructura es mala, tiene poca iluminación y las condiciones higiénicas, interfieren en la comodidad de la Unidad de Emergencia, afectando la calidad de atención. e) Las condiciones físicas de la Unidad, los servicios brindados son rápidos, resuelven los problemas de salud según lo expresado de los usuarios, generando confianza en el hospital, f) La demora de tiempo de espera de los usuarios, es mayor para recibir la atención del médico y el complemento de los tratamientos, lo que genera abandono y atraso en el proceso asistencial.

Es una investigación que evalúa la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital, con un estudio cuantitativo y diseño descriptivo, con una muestra de 28 pacientes y concluye que la unidad de emergencia.

Vásquez (2011) en su tesis de maestría titulada: Evaluación: en la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital General del ISSS Abril-Junio 2011, sustentada en la Universidad de El Salvador, cuyo objetivo general fue Evaluar la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital General del ISSS; De Abril a Junio del 2011. Con tipo de estudio cuantitativo y el diseño fue: descriptivo de carácter evaluativo, trabajo con una muestra empírica de 175 pacientes y concluyo con lo siguiente: a) La Accesibilidad de los servicios de la Unidad de Emergencia del Hospital General del ISSS fue evaluada tanto por los usuarios externos e internos como Accesibles, b) Se valora que de acuerdo a los tiempos de atención estos cumplen lo estandarizado para el modelo de servicios por complejidad (TRIAGE) ya que el tiempo de espera para recibir la atención fue menor de 30 minutos para el 80% de los pacientes entrevistados, c) La Accesibilidad interna, que engloba los tiempos de espera, tiempos de respuesta, descoordinaciones, reflejo que la rapidez en la atención fue evaluada por el 75% del total de pacientes entrevistados como satisfactoria, lo que la ubica como inadecuada, d) La Adecuación como uno de los elementos que se resaltan dentro del proceso (comodidad, señalización) de las instalaciones fue considerada por los usuarios internos y externos con valores arriba del 85% lo que la ubica como un servicio de emergencia cómodo y funcional, e) La disponibilidad de medicamentos fue evaluada como inadecuada en relación a los estándares establecidos tomando en cuenta que solo un 39% del total de pacientes entrevistados recibieron todos los medicamentos prescritos, f) La Continuidad de los servicios se podría ver afectada por el tiempo de espera para completar el tratamiento, como cumplimiento de medicamentos, realización de exámenes entre otros, g) y confianza La evaluación de la calidad técnica reflejo baja credibilidad a los tratamientos prescritos, alcanzando el 65% de aceptación del total de la población entrevistada. Pese a que El 88% del total de usuarios se mostró satisfecho por los servicios del médico, h) La resolución a los problemas de salud de los entrevistados fue resuelta en un 80% el cual alcanzo el valor fijado, clasificándolo como Adecuado sin embargo las razones por las cuales los pacientes entrevistados no percibieron la resolutivez del problema fueron; la falta de algunos medicamentos, insatisfacción por el trato recibido y el haber sido referido a otro centro, i) La Emergencia del

Hospital General del Seguro Social en forma general mostro que los elementos de la estructura alcanzaron valores adecuados, lo cual facilita el prestar servicios de calidad. Contrario fue evaluado el comportamiento de las variables de proceso y resultados, manifestando desviaciones en la mayoría de los valores fijados para el estudio. Reflejándose como insatisfactorios e inadecuados respectivamente.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Zamora (2015), en su tesis de Maestría titulada: “ Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas, Agosto 2011- Febrero 2012”, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuyo objetivo general fue: Determinar el grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco - Obstetricia del hospital de la Solidaridad de Comas Agosto 2011- Febrero 2012, el tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal. Trabajo con una muestra empírica de 242 entrevistas de los pacientes y llego a la conclusión: a) El grado de satisfacción de los usuarios externos acerca de la Infraestructura y de la calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco - Obstetricia del hospital de la Solidaridad de Comas Agosto 2011- Febrero 2012 fue Bueno (70.92%), b) El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos en la atención en la consulta externa de Gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas y c) El grado de satisfacción de los usuarios en relación a la infraestructura del servicio de Gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue regular (64.66%).

Huamán (2014) en su tesis de Maestría titulada: “Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital General José Soto Cadenillas-Chota Setiembre 2014”, sustentada en la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo general fue: Determinar la percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital General José Soto Cadenillas-Chota, Setiembre 2014, con tipo de estudio cuantitativo, y descriptiva, y el diseño fue: descriptivo y transversal,

trabaja con una muestra empírica 81 pacientes y concluyo en lo siguiente: a) El 75% de trabajadores del servicio de emergencia, tienen una percepción global de la calidad de atención es regular, y solo el 21% una percepción buena, en mismo sentido lo hacen los pacientes tienen una percepción regular del 67% y el 32% de buena, b) En la dimensión Estructura, el 79% de trabajadores tiene una percepción regular y el 17% tiene una percepción buena, y referente a los pacientes encuestados el 80% que acudieron al servicio de emergencia por una atención medica perciben la calidad de atención como regular, seguido de un 16% que perciben como buena, c) En la dimensión Proceso, el 71% de trabajadores tiene una percepción regular y el 25% tiene una percepción buena, y referente a los pacientes encuestados el 63% que acudieron al servicio de emergencia por una atención medica perciben la calidad de atención como regular, seguido de un 35% que perciben como buena, d) En la dimensión Resultado, el 54% de trabajadores tiene una percepción regular y el 42% tiene una percepción buena, y referente a los pacientes encuestados el 72% que acudieron al servicio de emergencia por una atención medica perciben la calidad de atención como regular, seguido de un 27% que perciben como buena, solo el 1% percibe como mala

1.2 Fundamentación científica.

Soares (2007), estudia la calidad de atención prestada durante el periodo Octubre- Noviembre 2006, a los pacientes del Servicio de Emergencias del Hospital de niños "J. M. de los Ríos" (Caracas-Venezuela). Se trata de una investigación cuantitativa descriptiva de campo, se realiza a través del diagnostico de la situación actual a través de la encuesta. Se utilizó un cuestionario con el fin de conocer la opinión de los clientes externos al servicio sobre la calidad de atención ofrecida. El mismo se aplicó a una muestra representada por el 30% de los pacientes ingresados durante el estudio siendo 304 los encuestados. Al analizar los resultados el 97.8 % de los usuarios perciben la atención como buena, el 100 % regresaría en caso necesario y lo recomendaría a sus familiares.

El tiempo de espera no es relevante, pero si consideran importante una

atención idónea, un 71.43% considera que la estructura del servicio es adecuada, se concluye que los usuarios de emergencia consideran que reciben una buena atención. Estos resultados serán utilizados con la finalidad de mantener la calidad de la atención y mejorar los aspectos en la que se detectaron fallas, proponer estrategias con un fin común la excelencia en la calidad de la atención brindada.

Es una investigación cuantitativa descriptiva y se realiza a través de encuestas para diagnosticar la situación actual de la calidad de atención que brinda el hospital, más cuando la atención es de emergencia pediátrica, se hizo una encuesta a 304 pacientes que representa el 30% del total, se concluye que el 97.8 de pacientes indican como buena la atención, un 71.3% indican que la infraestructura es adecuada, los resultados nos darán los indicadores para una mejor calidad de atención, mejorar las fallas, con el fin de orientar a brindar una mejor calidad de atención.

Gonzales (2008) Se realizó un estudio descriptivo, para analizar la calidad de atención en el Servicio de Urgencias del Área de Salud Heredia Cubujuquí-San José Costa Rica, considerando la percepción que tienen los usuarios sobre la atención en el servicio. Para poder evaluar el nivel de importancia y satisfacción del cliente externo, se utilizó una matriz con los atributos de calidad relevantes, identificados por los usuarios con anterioridad en el Ciclo de Servicio. Con este fin se entrevistaron 27 usuarios presentes en el Servicio de Urgencias del Área de salud durante la semana del 5 al 9 de mayo del presente año. De los resultados de este estudio, se concluye que los usuarios del Servicio de Urgencias, otorgan una importancia alta a todos los aspectos relacionados con la interacción del personal que brinda el servicio. Se evidenció que el aspecto menos importante es el estado de la sala de espera y el parqueo. La atención es el aspecto con que los usuarios están más satisfechos. Los atributos con menor nivel de satisfacción, son los prolongados tiempos de espera en la fila de recepción para la elaboración de la hoja de urgencias, el llenado final de documentos, y para la valoración médica, así como también la poca información recibida al ingreso del establecimiento, y la ausencia de parqueo. Los atributos más importantes y con bajo nivel de satisfacción para el cliente, se consideraron prioritarios en el planteamiento de soluciones con el fin de atender las necesidades y

expectativas del usuario. Este estudio incluye la caracterización de los usuarios del servicio, para ello se revisaron 219 hojas de urgencias y se encontró que el 65% son mujeres, la edad promedio de los usuarios es de 33.1 años para las mujeres y 24.6 años para los varones, según el lugar de residencia, el 92.2% de los usuarios provienen del área de adscripción de este Centro de Salud. Los problemas agudos, son la principal causa de consulta, dentro de los que destacan las infecciones de vías respiratorias, trastornos gastrointestinales y problemas osteomusculares. El tiempo promedio de espera para la atención médica fue de 51 minutos, aunque se encontró diferencia estadísticamente significativa asociada a la hora de llegada al servicio, siendo menor el tiempo cuando se consulta en las primeras horas de mañana, con un aumento progresivo hacia el mediodía. Este estudio hace un análisis de la situación actual del servicio de urgencias, y propone un planteamiento de soluciones basado en los aspectos de la calidad de atención que más valora el cliente externo, con el fin de mejorar el proceso y lograr la satisfacción del usuario.

La evaluación de la calidad de atención del servicio de urgencias se hará por medio de un estudio descriptivo para lo cual se utilizó una matriz con los atributos de calidad, para lo cual se entrevistó a 27 usuarios del 5 al 9 de Mayo, del cual se concluye que tiene mucha importancia la interacción con el personal del Hospital, así como están satisfechos de la atención médica, asimismo la insatisfacción por los tiempos de espera y por la documentación de las atenciones. La investigación nos sirve para analizar la situación actual del servicio de urgencias, para proponer soluciones para una mejora del proceso de la calidad de atención.

Estela (2011) realizó un trabajo de investigación sobre “Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el periodo abril a junio del 2011” del El Salvador, utilizó el método descriptivo de carácter evaluativo, se encuestó a usuarios y personal de emergencia por el lapso de 5 días en distintos horarios de atención, siendo encuestados 80 usuarios equivalente al 15% de la demanda y 28 trabajadores que laboran en el servicio de emergencia, la evaluación tuvo como objetivo: Evaluar la calidad de atención brindada en el servicio de Emergencia del Hospital, llegando a la siguiente conclusión: La unidad de emergencia del Hospital de Nueva Guadalupe, no cuenta

con la capacidad instalada para brindar atención de calidad, pero sus servicios son accesibles a la población. En relación a la calidad técnica existe el 90% de cumplimiento a los protocolos y guías de manejo, lo que hace que los pacientes consulten constantemente. La dimensión de la continuidad de los servicios brindados, el 82% se ha visto alterada por las relaciones inapropiadas de los trabajadores lo que se dificulta en la atención. Los usuarios internos y externos expresan que el 94% de la infraestructura es mala y el 86% de los encuestados defieren demoras de 15 a 30 minutos en la atención médica, para la entrega de medicamentos el 56% refieren esperar de 30 a 60 minutos y el 19% de 15 a 30 minutos, lo que genera muchas veces abandono y atraso en el proceso asistencial. En este trabajo de investigación para evaluar la calidad de atención, se utilizó el método descriptivo de carácter evolutivo, mediante una encuesta a trabajadores y pacientes, con una muestra del 15% de los usuarios y con la totalidad de los trabajadores y se concluye que la capacidad instalada del hospital no brinda una atención de calidad, pero sus son accesibles a la población, no hay una buena relación interpersonal con el personal de atención por lo que dificulta su atención, también existe demora en la atención médica y en la entrega de medicamentos lo que retrasa la atención.

Donabedian (2000) "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite" además asegura que "La calidad es la percepción que el cliente y/o su familia tienen de un producto o servicio que permiten determinar en qué grado un producto o servicio satisface las necesidades del consumidor".

Nos manifiesta que la atención de salud tiene que ser de alta calidad para satisfacer las necesidades de la población y además los recursos deben ser alcanzados oportunamente, asimismo la percepción de la calidad determina las satisfacción de las necesidades de la salud.

Gómez (2004) hace referencia a la falta de calidad humana que existe en las entidades públicas y privadas lo que crea animadversión de los pacientes contra el

personal, lo que no debería suceder porque siendo el personal asistencial y administrativo de los hospitales un personal que debe reunir características de mucha calidad de persona, calidad de gente para que con su solo actuar traiga alegría, bienestar y tranquilidad en los pacientes.

Nos dice que la atención de los hospitales y clínicas de parte del personal asistencial y administrativo no es de buena calidad, por lo que tendría que reunir características especiales para atender a los pacientes y familiares.

Sánchez (2003) desarrolló un trabajo de investigación titulada: “La calidad de servicio en el sector hospitalario: Estudio comparativo entre entidades estatales y privadas”. La investigación fundamenta su problemática en el sentido que la calidad de servicio en el sector hospitalario no es óptima por lo que se requiere una reingeniería a fin de lograr que los pacientes obtengan el derecho a la salud, tal como estipula la Constitución Política del Perú. La investigación comprobó que existían diferencias significativas en la percepción y valoración de la calidad de servicio.

Compara las entidades públicas y privadas, indicando que la calidad del servicio no es la óptima, por lo que es necesaria una reevaluación del sistema de salud, ya que su investigación indica diferencias en la calidad del servicio, siendo un derecho la salud.

González (2000), realizó una investigación titulada: “Auditoria de la administración de recursos humanos en el Hospital Militar Central del Ejército”. La investigación fundamenta el problema en el sentido de que las normas internas de administración de recursos humanos limitan de la calidad de los servicios, los procesos de planeamiento, selección, evaluación y desarrollo de la carrera administrativa se efectúan formalmente sin alcanzar los objetivos establecidos. El objetivo primordial del estudio es dar a conocer la importancia del control de los recursos humanos para realizar un adecuado servicio, tanto en eficacia y eficiencia en una institución militar hospitalaria.

Esta investigación nos indica que la administración de los recursos humanos limita la calidad de los servicios, los procesos administrativos no alcanzan los objetivos, el estudio nos indica la importancia del control del personal asistencial y

administrativo para obtener un buen servicio.

Tipacti, (2000): "Evaluación de la calidad de la atención de los servicios de la consulta externa en los hospitales públicos de Lima Metropolitana y Callao". Se parte del problema de la deficiencia de la atención en consulta externa a los usuarios de los hospitales públicos de Lima Metropolitana y Callao, por lo que es necesario realizar una evaluación de desempeño a los trabajadores para determinar la eficiencia laboral en la atención a los usuarios. Las conclusiones de la investigación demuestran que el 69% de los pacientes manifestaron que la atención recibida es buena, mientras que el 60% de los pacientes manifestaron que las instalaciones de los consultorios externos eran buenas y cómodas. Mientras que el 80% de los pacientes lo que más le molesta al acudir a los consultorios externos es la pérdida de tiempo y las colas. Por otro lado cerca de las $\frac{3}{4}$ partes de los pacientes manifestaron que el precio de la consulta externa es barato, así el 82% señala que debe existir un personal que los oriente al ingreso del hospital. En contraparte el 15% del personal médico opinaron que las condiciones de trabajo eran buenas y que el 37% estaban satisfechos con el trabajo que realizan.

Evalúa la calidad de atención pública en los consultorios externos de los Hospitales públicos, debido a la deficiencia en la atención de los trabajadores, por lo que es necesario evaluar el desempeño para determinar la eficiencia laboral.

Los hospitales del Estado confrontan problemas parecidos y a pesar que se hacen los esfuerzos para brindar una mejor atención a los pacientes, siempre existe la percepción de una insatisfacción en los servicios que reciben, ya que la atención del personal del Hospital es deficiente, por las largas colas que demoran para su atención, por el trato humano al paciente, los trámites burocráticos que tiene que realizar son engorrosos, así como una falta de orientación al paciente de parte del personal administrativo y asistencial, asimismo existe un sistema de bioseguridad deficiente en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión. La infraestructura de los ambientes del servicio de emergencia debe ser mejorada, Por lo que se hace necesario que para mejorar la atención a los pacientes del servicio de emergencia, de una mejora global del servicio de emergencia.

Por las razones anteriormente expuestas se pretende realizar la investigación cuyo título es: Gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, con el propósito de llegar a conclusiones y proponer recomendaciones que ayuden a solucionar el problema, objeto de la siguiente investigación.

1.2.1 Gestión administrativa.

Koontzet *al* (2004) describieron “Las funciones del administrador son: planificación, organización, dirección y control que conforman el proceso administrativo cuando se les considera desde el punto de vista sistemático”.

La gestión administrativa son funciones que desarrolla el administrador, para dar cumplimiento al proceso administrativo en cuatro fases: planificación, organización, dirección y control.

Bernal y Sierra (2008) Las funciones del administrador están dadas por la planeación, la organización, la dirección y el control; aunque estas pueden variar de acuerdo al enfoque de cada autor o teórico. La relación entre estas funciones consideradas como un todo, es llamada el proceso administrativo, cuyo fin es alcanzar la eficacia y eficiencia organizacional mediante el cumplimiento de los objetivos propuestos; donde cada función repercute en la otra, permitiendo que el fin de una función determine el desarrollo de la otra, estableciendo una constante retroalimentación y que sea entendida como un “sistema integral, complejo, interactivo, flexible y dinámico flexible” (pág. 49).

Las funciones de la administración pueden variar de acuerdo a como lo enfoca cada autor, ya que el fin de este proceso administrativo es alcanzar los objetivos como la eficiencia y eficacia, donde estas funciones permiten el desarrollo de cada una de ellas.

Chiavenato (2006.) dijo “puntualiza que, las funciones administrativas son aquellas que engloban los elementos de la administración, como lo son: planificación, organización, dirección, control. Es decir, son las funciones del proceso administrativo” (p. 20).

Nos indica claramente que la planificación, organización dirección y control estas funciones están enmarcadas dentro del proceso administrativo.

Amador (2003) establece que: “El proceso administrativo Se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades.”

El proceso administrativo permite a la empresa llevar adecuadamente sus actividades, mediante la planificación, la organización, dirección y control. De los mismos incluyendo un adecuado desempeño de sus administradores, así como también nos permitirá medir el grado en que los gerentes realizan su función y si realizan debidamente su trabajo.

Daft (2004) refiriéndose a “La administración es la consecución de metas organizacionales en forma adecuada y eficaz planeando, organizando, dirigiendo y controlando los recursos. Esta definición contiene dos ideas importantes: Las cuatro funciones: planear, organizar, dirigir y planear; y la consecución de las metas organizacionales en forma adecuada y eficiente”.

Mediante la administración se consigue los objetivos deseados utilizando las cuatro funciones principales que son: la planeación, organización, dirección y control.

Dimensiones de la variable Gestión administrativa.

Dimensión 1 Planeación.

Anzil (2011) La planeación, dentro de una organización, consiste en determinar los objetivos de la misma y elegir cursos de acción convenientes para el logro de esos objetivos.

Es clara que la planeación es la planificación de los objetivos mediante acciones para conseguirlos.

Ackoff (2005) La planeación es proyectar un futuro deseado y los medios efectivos para conseguirlo. Es un instrumento que usa el hombre sabio; mas cuando lo manejan personas que no lo son, a menudo se convierte en un ritual incongruente que proporciona, por un rato, paz a la conciencia, pero no al futuro que se busca.

La planeación es una arma que lo utiliza el hombre con conocimientos o no, para conseguir un objetivo en el futuro mediante acciones para el logro de sus metas.

Reyes (2004) “La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización”. (pág. 244).

Fija una línea de acción, orientando los pasos que se debe seguir en el tiempo y la cantidad necesaria para realizarlo.

Rodríguez (2010) “La planeación implica una visión del futuro, ya que de una situación actual se espera llegar a un resultado final, para lo cual se requiere del transcurso del tiempo, para llegar al resultado final, existen varios caminos por lo tanto, hay que elegir las opciones y los medios idóneos que permiten alcanzar el objetivo esperado”

Es un proceso que fija sus objetivos, por medio de estrategias y políticas para conseguirlos, de acuerdo a una organización que decide, revisa continua el proceso.

Steiner (1998) “La planeación es un proceso que comienza con el establecimiento de objetivos; define estrategias, políticas y planes detallados para lograrlos, es lo que establece una organización para poner en práctica las decisiones, e incluye una revisión del desempeño y retroalimentación para introducir”

Dimensión 2: Organización.

Bartoli (1992) “La organización es a la vez acción de organizar, el resultado de esa acción y el conjunto organizado en sí mismo”

El conjunto organizado se refiere al grupo humano hacia un objetivo.

Reyes Ponce (2004) define la organización como “La estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”.

La relación entre el elemento humano y material con las funciones y actividades de una organización, para conseguir eficientemente los objetivos planeados.

Sixto Velasco define la organización como “Agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades deben existir”

Establece las actividades y las agrupa para conseguir un objetivo, mediante unidades administrativas asignando funciones a cada una de ellas y estableciendo las relaciones ente cada una de ellas.

Hall (1983) cita a Scott y Etzioni organización se define “como unidades sociales, colectividad o agrupaciones humanas constituidas o reconstituidas para alcanzar objetivos específicos, con límites relativamente identificables, orden normativo, rangos de autoridad, sistema de comunicación y sistemas de pertenencia coordinados”. Esta colectividad existe de manera relativamente continua en un medio y se embarca en actividades que están relacionados con un conjunto de objetivos. (pág. 33)

Robbins (2005) refiriéndose a la Organización “Consiste en determinar que tareas hay que hacer, quien las hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quien y donde se toman las decisiones”.

Indica que un conjunto de personas organizadas se reúnen para alcanzar objetivos comunes, dentro de una localidad con normas, autoridad, comunicaciones dentro de los límites que lo prevé la localidad.

Dimensión 3 Dirección

Chiavenato (2006) “Dirigir es conducir la empresa teniendo en cuenta los fines y buscando obtener las mayores ventajas posibles de todos los recursos de que se disponga, su objetivo es alcanzar el máximo de todos los empleados”.

Indica que es la conducción de una organización con fines y objetivos de sus recursos para obtener logros en beneficio de todos los que conforman la organización.

Migdelina (2004) Dirección: significa impartir instrucciones motivar a aquellos encargados de ejecutarla, coordinar las actividades y establecer relaciones entre los ejecutivos y empleados; puede simplificarse mediante el establecimiento de prácticas estandarizadas por una parte, y por la otra el adoctrinamiento. (Pág. 150).

Establece relaciones entre directivos y trabajadores para instruirlos y motivarlos a los trabajadores para ejecutar las actividades de esa organización.

Hampton (1997) "La dirección es el proceso mediante el cual los administradores buscan influir sobre sus subordinados para lograr las metas y esto a través de la comunicación, la dirección se distingue de otros procesos de administración por su naturaleza interpersonal". (Pág. 165)

Mediante la comunicación los directivos buscan influir en los subordinados para lograr los objetivos de la empresa, esta es una relación interpersonal

Albers (1969) "Puede definirse desde el punto de vista de la totalidad de las funciones desempeñadas por los ejecutivos como individuos o como grupo en sus relaciones con los subordinados que forman la estructura administrativa"

La dirección es dentro de la estructura administrativa, como una función de relaciones entre directivos y subordinados.

Dimensión 4: Control.

Robbins (1996) el control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa" (p.654).

Nos indica que el control asegura el cumplimiento y corrección de las actividades programadas.

Stoner (1996) lo define de la siguiente manera: "El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas" (p.610).

Nos indica que lo que se está realizando se ajuste a lo programado.

Fayol, citado por Melinkoff (1990), el control "Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos...Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición". (p.62).

Indica que se ejecuta las actividades de acuerdo a lo programado, verificando los errores a tiempo para subsanarlos.

George R. Terry (1999) “El proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado”.

Indica que el control determina, valora y corrige el proceso para que se ejecute de acuerdo a lo planeado.

1.2.2 Calidad en el servicio de emergencia.

Definiciones de la Calidad en el servicio de emergencia

Donadeidan (1995),refiriéndose a la calidad en el servicio de emergencia afirmo que: “Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que puedan acompañar el proceso en todas sus partes” (pág. 1).

Nos indica que la calidad de atención que debe proporcionar al paciente después de todo el proceso, es un mayor y completo bienestar.

Aguirre (1997) refiriéndose a la calidad en el servicio de emergencia afirmo que: “Otorgar atención oportuna al usuario, conforme los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con la satisfacción de las necesidades de salud y las expectativas del usuario, del prestador de servicios y de la Institución”. (pág. 259).

Es claro que la calidad de atención se manifiesta cuando es oportuna y buena la atención médica, satisfaciendo las necesidades de la salud del paciente así como las obligaciones de la Institución Médica.

Kotler (2001) refiriéndose a la calidad en el servicio de emergencia afirmo que: “Un servicio es cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada. La producción del mismo podrá estar enlazada o no a la de un bien físico”.

Nos indica que un servicio en este caso en salud, es intangible porque es una atención por algún problema de salud y no transfiere nada físico sino su conocimiento para curar alguna dolencia.

Chávez *et al* (2009) refiriéndose a la calidad en el servicio de emergencia afirmo que: “La calidad de la atención médica se define como la atención que pueda

proporcionarse al paciente máximo y completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de la atención en todas sus partes”.

El grado de atención que se le da al paciente para su completa satisfacción, nos define la calidad de atención médica que se le brinda después de un balance.

De Geyndt (2001) refiriéndose a la calidad en el servicio de emergencia afirmo que: La demostrada trascendencia de la relación médico-paciente en la percepción de la calidad de la atención, es perentorio implementar medidas que tomen muy en cuenta y traten de satisfacer la pluriculturalidad de la población peruana. Si bien algunos países de la región han desarrollado algunas iniciativas en este campo, hace falta más investigación para implementarlas en Perú, y en otros países de la región, con el mismo o mayor grado de éxito. Está demostrado que es de gran trascendencia la relación médico-paciente para una buena calidad de atención.

La calidad de la atención se centraliza en la relación médico paciente, por lo se hace necesario tomar medidas para satisfacer la percepción de la calidad con medidas para satisfacer las necesidades del paciente.

Niedz (1998) refiriéndose a la calidad en el servicio de emergencia afirmo que: afirma que un servicio de salud bien gestionado necesita el desarrollo de todos los miembros del equipo de urgencias. Así, se debe apostar por una gestión del servicio centrada en la calidad, orientada a la participación y al bienestar del paciente, evitando los riesgos clínicos y difundiendo una cultura de seguridad, en el contexto de una mejora de la práctica clínica.

La calidad del servicio será de buena calidad cuando los trabajadores de urgencias estén capacitados, para evitar riesgos y seguridad dentro de la práctica asistencial y clínica.

Para esta investigación de la calidad del servicio si es buena o mala, de la comparación entre su satisfacción o de atención recibida en el servicio se ha resuelto determinar la calidad del servicio de salud para esta investigación, da como resultado la: recepción, identificación, utilización y la determinación.

Dimensiones de la variable Calidad de servicio.

Dimensión 1: Recepción

Franco (2004) refiriéndose a la recepción afirmo que: Durante la atención brindada por los profesionales de salud, la forma de recepción debe estar siempre presente. Presupone atender a todos, escuchando sus pedidos y asumiendo una postura capaz de dar las respuestas más adecuadas a los usuarios, utilizando los recursos disponibles para la solución de problemas. Lo que implica brindar atención con interés y responsabilidad, orientando cuando sea necesario, y estableciendo una articulación con los otros servicios para dar continuidad en la asistencia, de esta forma se garantiza la eficiencia en el seguimiento. (pág. 37).

Se debe recepcionar atendiendo a todos, escuchando, tratando de dar respuestas adecuadas para solución de sus problemas, atendiéndoles con interés, responsabilidad, orientar y derivando a los servicios correspondientes.

Refiriéndose a la recepción afirmo que: El lugar de la recepción o administración de un hospital o un CAP, es la puerta de entrada al sistema de salud, el primer eslabón de la consulta. Por lo tanto, es la cara visible o la tarjeta de presentación de la institución ante las personas. Al poseer semejante jerarquía es, sin lugar a dudas, un espacio, clave, estratégico y fundamentalmente sensible para ofrecer una atención amigable en salud. El acceso a los servicios de salud puede verse obstaculizado por una recepción que no comprende su rol comunicador. El contacto directo, personal y cara a cara, con las personas que se van a atender nos permite una interacción mayor y más intensa. También nos expone mucho más que un trato despersonalizado.

Refiriéndose a la recepción afirmo que: Las recepciones también aparecen en los centros de salud. Allí, personal administrativo registra el ingreso y egreso de pacientes, se organizan las historias clínicas y se coordinan diversas actividades.

Indica que la recepción es el inicio del ingreso de los pacientes, donde se les registra, se hace sus historias clínicas y se derivan a las especialidades correspondientes.

Refiriéndose a la recepción afirmo que: La recepción puede ser lisa y llanamente de un paquete, una carta, o cualquier otro material que se quiera hacer llegar a una

persona, o bien puede tratarse de una recepción un poco más sofisticada como en el caso de una señal, un código o un mensaje, entre otros, las cuales provienen de un transmisor.

En este caso la recepción lo indica como un ingreso de un determinado producto, lo que en el centro de salud sería la recepción de un paciente para su atención de salud.

Dimensión 2: Acreditación.

Refiriéndose a la acreditación afirmo “corresponde a un proceso de evaluación periódica y generalmente confidencial de los recursos y prácticas de una institución, con el fin de garantizar la calidad de los productos y servicios a través de la observación de ciertos estándares previamente establecidos por ciertas regulaciones” Nunes (2015).

Nos indica que es un proceso constante de prácticas confidenciales para garantizar la calidad del servicio.

Refiriéndose a la acreditación afirmo que: “es el reconocimiento de la conformidad de un organismo de certificación a los requisitos de una norma FAO”.

Es la acción de reconocer la conformidad de los requisitos de una determinada norma.

Refiriéndose a la acreditación afirmo que: “es una parte del proceso de aseguramiento de la calidad, es el sello de calidad que se da cuando una agencia, un ente evaluador logra determinar que un programa, una carrera, una institución satisfacen ciertos criterios o estándares. Pero eso es como el final de un proceso. Antes de eso hay todo un trabajo de definición de esos estándares, de definición de criterios, de identificación de cuáles son las condiciones que deben satisfacerse” Lemaitre (2008).

Nos indica que asegura la calidad de un ente institucional que satisfaga a ciertos estándares.

Refiriéndose a la acreditación afirmo que:” es el fenómeno o el hecho por parte de una instancia administrativa, o una red de instituciones que en función de sus estándares, en función de sus criterios, dan fe del cumplimiento de los niveles de calidad de esa institución” Claudio Rama (2008)

Nos indica que un ente institucional que de acuerdo a unos estándares dan fe del cumplimiento de la calidad.

Dimensión 3: Beneficio.

Refiriéndose a beneficio afirmo que “el bien que se hace o que en su defecto recibimos de alguien” definición ABC (2017).

Nos indica que el beneficio es utilizado como algo que es de utilidad o aprovechamiento.

Refiriéndose a beneficio afirmo que: “El beneficio es un concepto positivo pues significa dar o recibir algún bien, o sea aquello que satisface alguna necesidad” deConceptos.com (2017).

Indica que el beneficio es cuando se aporta, se adiciona o se suma.

Refiriéndose a beneficio afirmo que: “Todo aquello que es bueno o resulta positivo para quien lo da o par quien lo recibe” Venemedia (2014)

Indica que el beneficio trae una utilidad con resultados positivos que mejoran algo.

Refiriéndose a beneficio afirmo que: “es un bien que se hace o se recibe” (<http://definición.de/beneficio/>) (2014).

Indica que el beneficio es una utilidad o ventaja que se obtiene.

Dimensión 4: Determinación.

Refiriéndose a la determinación afirmo que: “la determinación de los objetivos constituye el paso previo para poder hablar de eficacia en el ámbito publicitario; la determinación de la filiación que por naturaleza corresponda al adoptado no afecta a la adopción; el derrumbe del techado dificultaba la determinación del método exacto de construcción”

Nos indica que al fijar plenamente los objetivos, se puede llegar al máximo rendimiento.

Refiriéndose a la determinación afirmo que: “expresa a través de ella decisión y resolución respecto de algo. Es decir, cuando se emplea la palabra en ese sentido es porque se tendrá tomada una decisión respecto de alguna situación a resolver”.

Es cuando se toma una decisión a un determinado tema.

Refiriéndose a la determinación afirmo que: “es la acción y efecto de determinar (tomar una resolución, fijar los términos de algo, señalar algo para algún efecto). El concepto también se utiliza como sinónimo de valor u osadía”.

Determinación es el efecto de fijar, señalar resolver alguna materia para un determinado fin.

Refiriéndose a la determinación afirmo que: “admite varios usos en nuestro idioma, aunque, entre los más extendidos, sin dudas, destaca aquel que expresa a través de ella decisión y resolución respecto de algo”.

Nos indica el acto resolutivo y decidido sobre una materia

Cosa que alguien determina hacer o que se haga. “hemos tomado varias determinaciones importantes para el próximo curso; le comunicó su determinación por escrito”.

Determinación es la acción y efecto de determinar (tomar una resolución, fijar los términos de algo, señalar algo para algún efecto). El concepto también se utiliza como sinónimo de valor u osadía.

La determinación es afectividad en su estado más puro, pero en lo que se refiere a la comunicación propia o el diálogo interno.

1.3 Justificación.

1.3.1 Justificación Teórica.

Con esta investigación lo que se trata es de aplicar la gestión administrativa en el servicio de emergencia lugar de tensión, mucho estrés y estados críticos, sobre la calidad de atención que se da a los pacientes, por lo que se tendrá en cuenta la opinión de los trabajadores profesionales, técnicos y auxiliares y principalmente de los usuarios, para que con los aportes de estos resultados del trabajo se podrán tomar mejores decisiones de la Gestión de la calidad de parte del personal directivo del hospital así como de sus trabajadores, para una mejor atención de los pacientes, para reducir errores, mejorar todo el sistema de atención y así en forma global aprovechar mejor la infraestructura, los equipos tecnológicos, los insumos y los trabajadores (profesionales, técnicos y auxiliares).

1.3.2 Justificación Práctica.

Esta investigación servirá para que los trabajadores de la salud del servicio de emergencia y los funcionarios de este Hospital, alcancen como meta final una mejor calidad de gestión en la atención de los pacientes externos, para satisfacción de los usuarios, y una mejora continua de la calidad.

1.3.3 Justificación Metodológica.

Esta investigación es cuantitativa, se usaran los procesos del método científico, se aplicaran procedimientos, técnicas, instrumentos y una vez probada su validez y confiabilidad pueden ser referenciadas y utilizadas en futuras investigaciones.

1.4 Problema.

1.4.1 Problema General.

¿Cuál es la relación entre el nivel de la, gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

1.4.2 Problema Específico.

Problema Especifico 1.

¿Cuál es la relación entre el nivel de laplaneación y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Problema Especifico 2.

¿Cuál es la, relación entre el nivel de la organización y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Problema Especifico 3.

¿Cuál es la, relación entre el nivel deladirección la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Problema Especifico 4.

¿Cuál es la, relación entre el nivel del control y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

1.5 Hipótesis.

Según Arias (1994, citado por Bernal, 2006):

Una hipótesis es una suposición respecto de algunos elementos empíricos y otros conceptuales, y sus relaciones mutuas, que surge más allá de los hechos y las experiencias conocidas, con el propósito de llegar a una mejor comprensión de los mismos. (p.137).

1.5.1 Hipótesis general.

Existe relación entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

1.5.2 Hipótesis Específica.

Hipótesis Específica 1.

Existe relación entre el nivel de la planeación y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Hipótesis Específica 2.

Existe relación entre el nivel de la organización y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Hipótesis Específica 3.

Existe relación entre el nivel de la dirección y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Hipótesis Específica 4.

Existe relación entre el nivel del control y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

1.6 Objetivos.

1.6.1 Objetivo General.

Determinar la relación entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

1.6.2 Objetivos Específicos.

Objetivos Específico 1.

Determinar la relación entre el nivel de la planeación y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Objetivos Específico 2.

Determinar la relación entre el nivel de la organización y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Objetivos Específico 3.

Determinar la relación entre el nivel de la dirección y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Objetivos Específico 4.

Determinar la relación entre el nivel del control y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

II. Marco metodológico

2.1 Variables.

2.1.1 Gestión Administrativa.

Koonntz, y Weihrich (2004) describieron “Las funciones del administrador son: planificación, organización, dirección y control que conforman el proceso administrativo cuando se les considera desde el punto de vista sistemático”.

Las mismas que son aplicables a actividades con objetivos definidos, lo que implica la coordinación y dirección del uso de recursos para lograr el cumplimiento de dichos objetivos.

La gestión administrativa son funciones que desarrolla el administrador, para dar cumplimiento al proceso administrativo en cuatro fases: planificación, organización, dirección y control.

2.1.2 Calidad del servicio en emergencia.

Donadeidan (2000) refiriéndose a la calidad en el servicio de emergencia afirmo que: “Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que puedan acompañar el proceso en todas sus partes” (p. 1).

Nos indica que la calidad de atención debe proporcionar al paciente después de todo el proceso un mayor y completo bienestar.

2.1.3 Definición Operacional de las variables.

La operacionalización de las variables está estrechamente vinculada a la técnica de la encuesta que utilizaremos para la recolección de datos. La misma que es compatible con los objetivos de la investigación, a la vez que responde al enfoque cuantitativo, y al tipo de estudio que realizaremos.

Rusu (2011) afirma que: la definición operacional “define el conjunto de procedimientos, actividades, operaciones para medir o recolectar datos con respeto a

una variable” (p. 24).

Definición operacional de la variable 1: Gestión Administrativa.

Definición operacional de la variable 2: Calidad en el Servicio de Emergencia.

Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Rangos
Planeación	Determinar objetivos Visión del futuro Línea de acción concretas Proyectar al futuro Definición de Estrategias	1 - 5		
Organización	Conjunto organizado Determinar las tareas Fines establecidos Conjunto de objetivos planeados. Máxima eficiencia	6 - 10	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	1. Malo 2. Regular 3. Bueno
Dirección	Relaciones interpersonales Impartir instrucciones Prácticas de adoctrinamiento Logros a través de la comunicación Alcanzar el mayor rendimiento	11 – 15		
Control	Control sobre lo planeado Tomar medidas correctivas Ejecución de acuerdo a lo programado Verificación de desempeño Regular las actividades	16-20		

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Calidad en el servicio de Emergencia.

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Rangos
Recepción	Forma de atención Atención con interés Articulación de servicios Actualización de historias clínicas	1 - 4		
Acreditación	Reconocimiento Establecer los datos Diferenciación	5 - 7	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	1. Malo 2. Regular 3. Bueno
Utilización	Servicio a los usuarios Uso de los bienes Técnicas para incrementar el servicio Fijación de objetivos Resolución	8 - 10		
Determinación	respecto a una situación Decisión respecto a una situación	11– 13		

2.3 Metodología.

En el presente trabajo de investigación se ha utilizado el Método hipotético – deductivo porque es parte de las teorías base con las que se han planteado las hipótesis, concordando en:

El autor explica que el método hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia

hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia (Vega y Alva, 2008, p. 94).

2.4 Tipos de estudio.

El presente estudio es básico, descriptivo, correlacional, dado que se pretende determinar la relación entre las variables. Al respecto:

Sandi (2014) afirma que: Investigación básica, también recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Responde aquellos productos de rigor científico y que son avances fundamentales en el conocimiento acerca del mundo social. Los investigadores básicos focalizan sobre el refutar o apoyar teorías que explican cómo el mundo social opera, qué cosas están pasando, y porqué la sociedad cambia. La investigación básica es la fuente de más nuevas ideas científicas y nuevos caminos de pensamiento acerca del mundo. Muchos no científicos critican la investigación básica, especialmente discutiendo sobre el aporte que esta pueda dar y asumiendo que es un gasto en términos de tiempo y dinero. Si bien es cierto, la investigación básica carece de una aplicabilidad en el corto plazo, esta provee una formación de conocimiento que ayuda a entender diferentes áreas de estudio, problemas, etc., con el objetivo claro de reducir la brecha de conocimiento existente (p.15).

Por ello los estudios básicos buscan incrementar y profundizar los conocimientos científicos respecto a las variables y dimensiones de investigación.

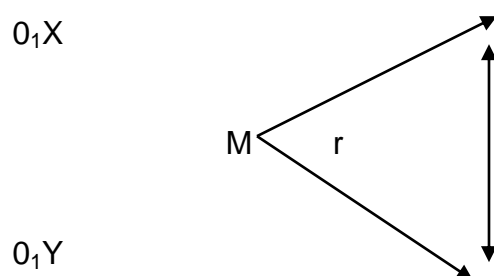
2.5 Diseño.

Por el diseño la investigación es no experimental, transeccional ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación de las investigadoras. Al respecto: Hernández et al. (2010) afirman que “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en lo que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

El diseño de esta investigación es transversal porque su propósito fue describir las

variables: Gestión Administrativa y Calidad de atención. Asimismo Hernández et al. (2010). “Afirmar que los diseños transeccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único”. Gráficamente se denota:

Esquema del diseño de análisis.



Dónde:

- M : Muestra de Estudio
- X : Gestión Administrativa.
- Y : Calidad en el Servicio de Emergencia
- O₁ : Coeficiente de Relación
- r : Correlación.

2.6 Población, muestra y muestreo.

2.6.1 Población.

Para Fráncica (1988) “la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como en conjunto de todas las unidades de muestreo” (citado por Bernal, 2006, p.164).

La población atendida en el servicio de emergencia del presente estudio, se ha tomado como fuente: La base de datos HIS Área de Procesamiento de datos-UE-OEIT-HNDAC, elaboración: Área de análisis y desarrollo-UE-OEIT-HNDAC, del periodo de registros de 6 meses, de Enero a Junio-2016 donde se atendió a 31,680 usuarios (pacientes) de 19 a 60 años y después de tomar un día promedio del periodo indicado, nos da una cantidad de 176 por usuarios (pacientes) de 19 a 60 años, del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

Tabla 3

Población de la Provincia Constitucional del Callao.

Área de trabajo	Número de usuarios
Servicio de emergencia	176
Totales	176

2.6.2 Muestra.

Según Bernal (2006), “la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.165).

La muestra seleccionada es aleatoria simple; y su tamaño(n), según Bernal (2006:171), se puede calcular aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1 – α)

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso (Q = 1 – P)

ε (0,05): Tolerancia al error

N: Tamaño de la población: 176.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando tenemos:

$$n = 120$$

Es decir, se aplicó a los cuestionarios a los usuarios de la Provincia Constitucional del Callao, 2016.

Tabla 4:

Muestra proporcional de los usuarios.

Área de trabajo	Número de usuarios	Muestra proporcional
Servicio de emergência	176	120
Totales	176	120

Es decir, con este procedimiento expresado en la tabla 4, se ha logrado determinar el número de usuarios que se deben encuestar en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao.

2.6.3 Muestreo.

El muestreo que se aplicó en la presente investigación será él:

Muestreo probabilístico Los métodos de muestreo probabilísticos son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño n tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas. Sólo estos métodos de muestreo probabilísticos nos aseguran la representatividad de la muestra extraída y son, por tanto, los más recomendables.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.7.1 Técnica.

Abril(2008) refiriéndose a las presentes las fechas aplicarse técnicas de investigación afirma que las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga. Por consiguiente, las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento (pag. 3).

Asimismo Abril (2009) sobre la encuesta afirma que: La encuesta es una técnica que al igual que la observación está destinada a recopilar información; de ahí que no debemos ver a estas técnicas como competidoras, sino más bien como

complementarias, que el investigador combinará en función del tipo de estudio que se propone realizar (pag.15).

Para la recolección de datos de la presente investigación se empleó la técnica: de la encuesta, por lo que se administraron a la muestra de usuarios dos cuestionarios con escala de medición tipo Likert.

Sobre el cuestionario Abril (2009) afirma que “el cuestionario es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra” (p.15).

2.7.2 Instrumentos.

Cuestionario: Gestión Administrativa

Datos generales

Título:	Cuestionario sobre la Gestión Administrativa
Autor:	Br. Delfín Esteban Flores Torres
Procedencia:	Callao – Perú, 2016
Objetivo:	Describir las características de la variable Gestión Administrativa en la Provincia Constitucional del Callao
Administración:	Individual
Duración:	
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia.
Estructura:	La escala consta de 20 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre el Gestión Administrativa.

Cuestionario sobre la Calidad de Atención

Datos generales:

Título:	Cuestionario sobre la Calidad de Atención
Autor:	Br. Delfín Esteban Flores Torres
Procedencia:	Callao – Perú, 2016
Objetivo:	Describir las características de la variable Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia en la Provincia Constitucional del Callao.
Administración:	Individual
Duración:	
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia.
Estructura:	La escala consta de 13 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre el desarrollo profesional docente.

2.7.3 Validación y confiabilidad de los instrumentos.**Validez.**

Para Hernández, et al (2010), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p. 201).

Los cuestionarios sobre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia. Serán sometidos a criterio de un grupo de Jueces expertos, integrado por profesores: Doctores que laboran en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quienes informaran acerca de la aplicabilidad de cada uno de los cuestionarios del presente estudio.

Asimismo, en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios del presente estudio, se tendrá en cuenta para cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se consideraran tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 5

Validez del cuestionario sobre la Gestión Administrativa

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Abner Chávez Leandro.	Hay Suficiencia	Es aplicable
Edwin Teodoro Arroyo Gutiérrez	Hay Suficiencia	Es aplicable
Prospero Florentino Rojas Lazo	Hay Suficiencia	Es aplicable

Tabla 6

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Abner Chávez Leandro.	Hay Suficiencia	Es aplicable
Edwin Teodoro Arroyo Gutiérrez	Hay Suficiencia	Es aplicable
Prospero Florentino Rojas Lazo	Hay Suficiencia	Es aplicable

Validez del cuestionario sobre la Calidad de atención en el servicio de Emergencia

Confiabilidad.

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se utilizará la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 15 usuarios del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao. Luego se procesaran los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 21.0.

Tabla 7

Interpretación del coeficiente de confiabilidad.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Tabla 8

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide:

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Gestión Administrativa	0,912	20
Calidad de atención	0.845	13

Como se observa en la tabla 8, la variable Gestión Administrativa también tiene confiabilidad alta, asimismo la variable Calidad de atención también tiene confiabilidad alta. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide las variables es confiable.

2.7.4 Procedimiento de Recolección de Datos.

En primer lugar, se procederá a encuestar a la muestra aleatoria seleccionada, que estuvo conformada por usuarios de la Provincia Constitucional del Callao, 2016. En una sesión de 10 minutos aproximadamente, se les aplicará los instrumentos de estudio, con el objetivo de recolectar la información acerca de las variables: Gestión Administrativa y la Calidad de atención en el servicio de emergencia, y dimensiones correspondientes.

Posteriormente, se procederá a la calificación y tabulación de los datos en la Hoja de Cálculo Excel.

Finalmente, se analizarán los datos a través del programa estadístico SPSS versión 21.0 en español para obtener los resultados pertinentes al estudio, los cuales serán mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta la naturaleza de las variables y los datos ordinales, se aplicara en cada caso la prueba estadística de Spearman para establecer su relación.

Este estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre las variables: Gestión Administrativa y Calidad de atención en el servicio de emergencia en la Provincia Constitucional del Callao, 2016.

2.8 Métodos de análisis de datos.

El método utilizado en la presente investigación será el método hipotético deductivo, al respecto Bernal (2006), afirma que “este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56).

2.9 Aspectos éticos.

Este trabajo de investigación cumplirá con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, Igualmente se respeta la autoría de la información bibliográfica. Por ello se hará referencia de los autores con sus respectivos datos.

La presente investigación se centra en la búsqueda de la validez científica, se establecerá por lo tanto, el deber de plantear un propósito claro para generar conocimiento con credibilidad; el método de investigación seleccionado es coherente con el problema y la necesidad social, con la selección de los sujetos o unidades de análisis, los instrumentos y las relaciones que establece el investigador con las

personas; un marco teórico suficiente basado en fuentes documentales y de información; el lenguaje cuidadoso empleado para comunicar el informe, el mismo que pretenderá reflejar el proceso de la investigación y en el marco de los valores científicos en su estilo y estructura.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Gestión administrativa

Tabla 9

Distribución de frecuencia y porcentajes de la Gestión administrativa en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión- Callao- 2016.

Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Valido	Malo 33-39	7	5.8
	Regular 40-46	73	60.8
	Bueno 47-54	40	33.3
Total		120	100.0

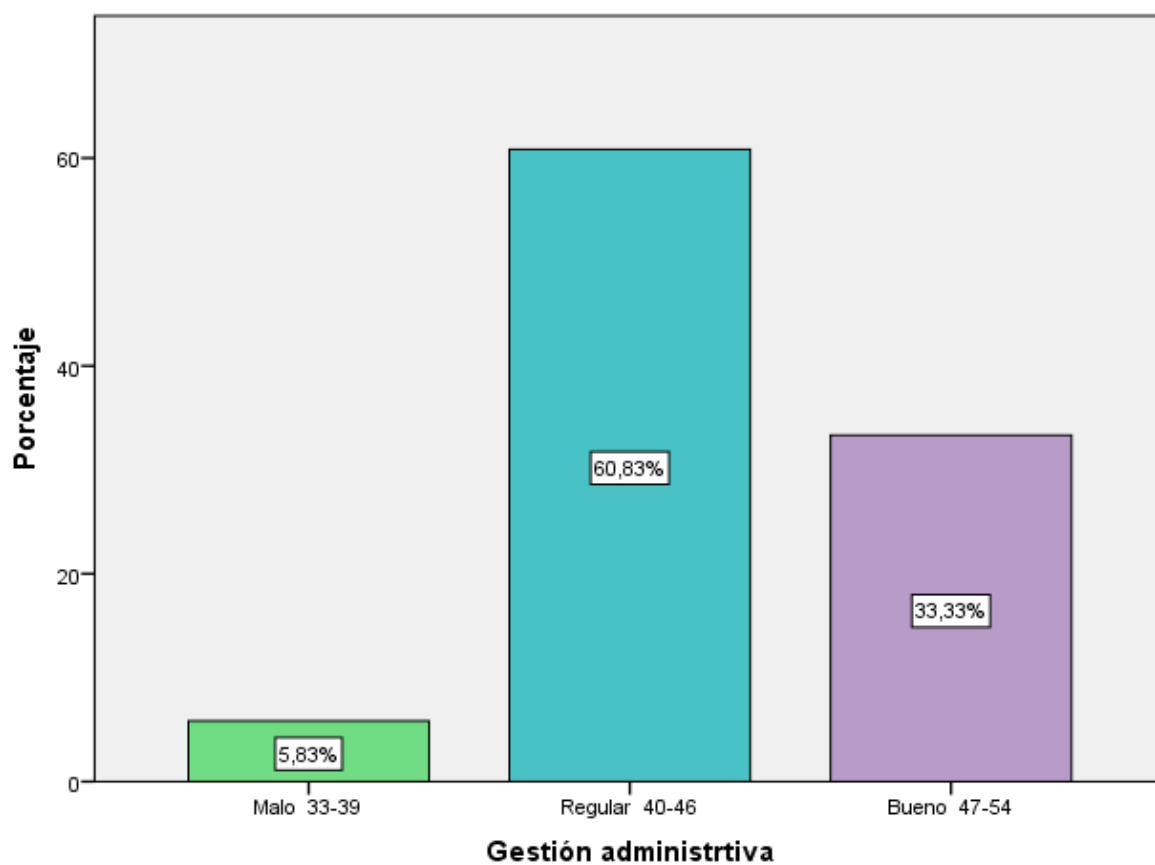


Figura 1. Niveles de la Gestión administrativa en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión- Callao- 2016.

Interpretación.

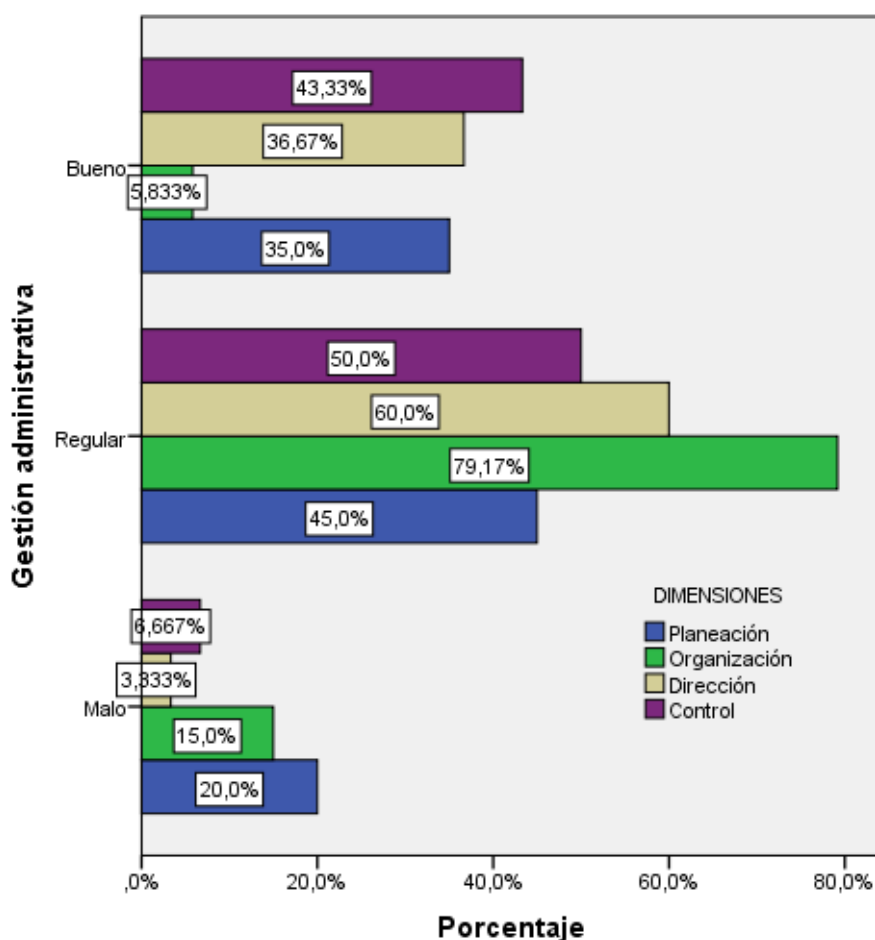
En la tabla 9 y figura 1, se muestra los resultados de la gestión administrativa donde solo para 7 encuestados que representa el 5.8 % de la población consideran que la gestión es mala; para 73 (60.8%) el nivel es regular y 40 (33.3%) consideran que el nivel es bueno. Estos resultados estarían indicando que la aplicación de la gestión administrativa va de regular a bueno.

3.1.2 Gestión administrativa por dimensiones

Tabla 10.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión administrativa por dimensiones en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión- Callao- 2016.

Niveles		Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje valido (%)
Planeación	Malo	8-9	24	20.0
	Regular	10-11	54	45.0
	Bueno	12-14	42	35.0
Organización	Malo	9-11	18	15.0
	Regular	12-14	95	79.2
	Bueno	15-17	7	5.8
Direccion	Malo	8-9	4	3.3
	Regular	10-11	72	60.0
	Bueno	12-14	44	36.7
Control	Malo	7-8	8	6.7
	Regular	9-10	60	50.0
	Bueno	11-13	52	43.3



Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Niveles de la Gestión administrativa por dimensiones en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión- Callao- 2016.

Interpretación.

En la tabla 10 y figura 2, se presenta los alcances de la Gestión administrativa por dimensiones, los resultados muestran el nivel más bajo en las dimensiones de planeación con 20 %, la organización con 15 % y control con 6.7 %. Las mayores frecuencias en el nivel regular se encuentran en organización con 79.2 % y dirección 60.0 %, y en los niveles buenos con porcentajes de 43.3 % en control y con 36.7 % en dirección, resultados que demuestran que la gestión administrativa esta en un nivel regular.

3.1.3 Calidad de servicio.

Tabla 11

Distribución de frecuencia y porcentajes de la Calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión- Callao- 2016.

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Malo 31-34	11	2.3	9.2	9.2
	Regular 35-38	52	10.8	43.3	52.5
	Bueno 39-43	57	11.9	47.5	100.0
	Total	120	25.0	100.0	
Perdidos	Sistema	360	75.0		
Total		480	100.0		

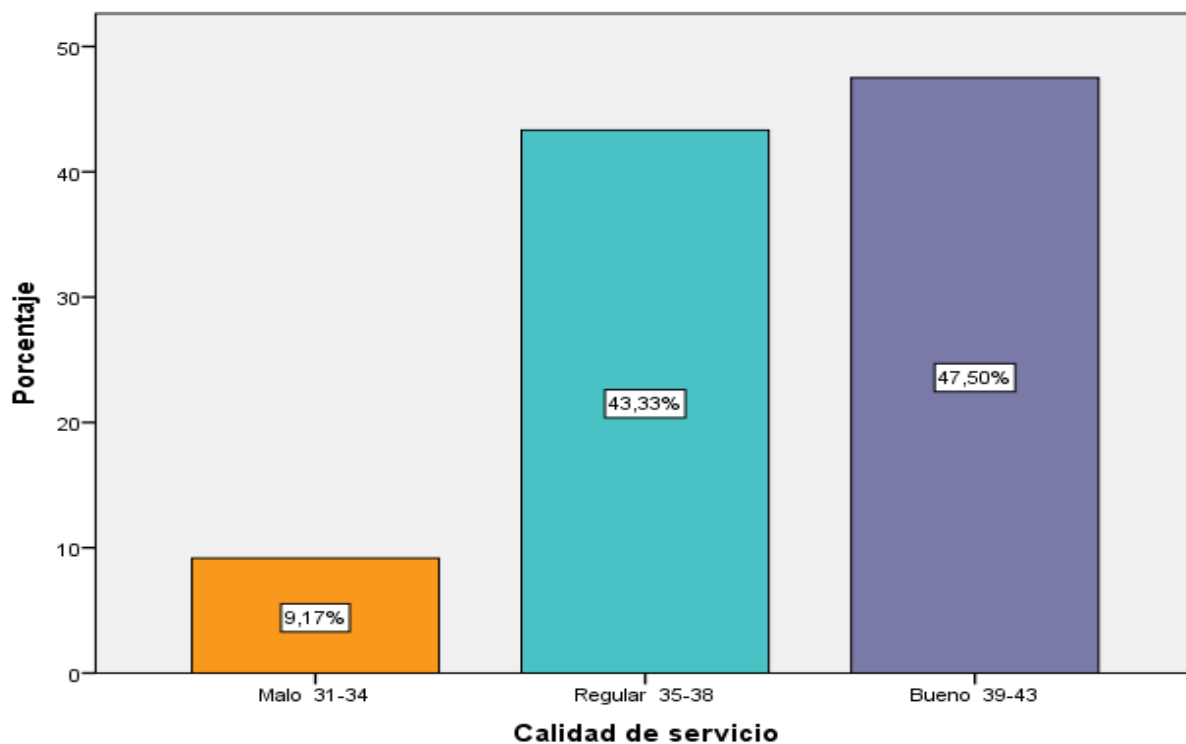


Figura 3. Niveles de la Calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión- Callao- 2016.

Interpretación.

En la tabla 11 y figura 3, se muestra los resultados de la calidad de servicio donde solo para 11 encuestados que representa el 9.17 % de la población consideran que la calidad del servicio es mala; para 52 (43.33%) el nivel es regular y 57 (47.5%) consideran que el nivel es bueno. Estos resultados nos indican que la calidad de servicio es regular.

3.1.4 Calidad de servicio por dimensiones

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad de servicio por dimensiones en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión- Callao- 2016.

	Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Re1	Malo	9-10	8	6.7%
	Regular	11-12	31	25.8%
	Bueno	13-15	81	67.5%
Acre1	Malo	6 – 7	13	10.8%
	Regular	8 – 9	48	40.0%
	Bueno	10-11	59	49.2%
Be1	Malo	7 – 8	33	27.5%
	Regular	9 -10	50	41.7%
	Bueno	11-12	37	30.8%
De1	Malo	5- 6	15	12.5%
	Regular	7 – 8	60	50.0%
	Bueno	9 -10	45	37.5%

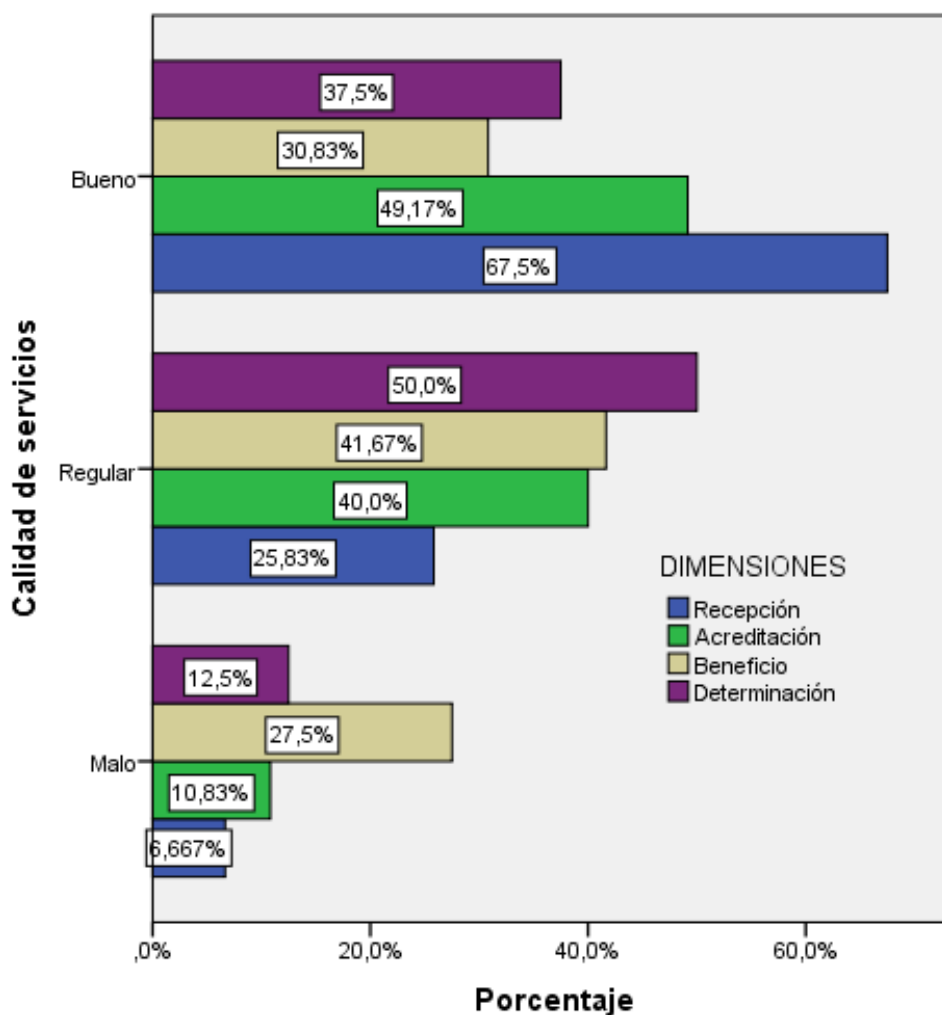


Figura 4. Niveles de la Calidad de servicio por dimensiones en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión- Callao- 2016.

Interpretación.

En la tabla 12 y figura 4, se presenta los alcances de la Calidad de servicio por dimensiones, los resultados muestran el nivel más bajo en las dimensiones de beneficio con 27.5 %, determinación con 12.5 % y acreditación con 10.83 %. Las mayores frecuencias en el nivel regular se encuentran en determinación con 50 % y beneficio 41.67 %, y en los niveles buenos con porcentajes de 67.5 % en recepción y con 49.17 % en acreditación, resultados que demuestran que la calidad de servicio está en un nivel de regular a bueno.

3.2 Resultado correlacional.

Correlación sólo indica asociación lo que no implica que haya relación de causa-efecto necesariamente. Las relaciones causales deberán establecerse por otras vías. Siempre que se ofrezcan índices de correlación deberá indicarse su significatividad estadística, el N con el que han sido obtenidos y la cuantía de los mismos.

Interpretación puramente orientativa (BISQUERRA,R. 1987, p. 189):

Escala de grados de correlación.

De	0	-	0.02	muy baja, casi nula
	0.021	-	0.04	baja
	0.041	-	0.07	moderada
	0.071	-	0.08	Alta
	0.081	-	1.00	Muy alta, casi perfecta

Si $p < \alpha \Rightarrow$ se rechaza H_0

$P > \alpha \Rightarrow$ se acepta H_0

3.2.1 Gestión administrativa y calidad de servicio.

Hipótesis general.

H₀: La gestión administrativa y la calidad de servicio no tienen relación causal en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016

H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.

Tabla 13.

Correlación no paramétricas de la Gestión administrativa y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016

	Correlación	Gestión administrativa	Calidad de servicio
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.012
	Sig. (bilateral)	.	.893
Rho de Spearman	N	120	120
	Coeficiente de correlación	.012	1.000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	.893	.
	N	120	120

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

El coeficiente de correlación 0.012 indica que el grado de correlación es muy baja, casi nula y el nivel de significación $p: 0.893 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La gestión administrativa y la calidad de servicio no tienen relación causal en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.

3.2.2 Planeación y calidad de servicio.

Hipótesis Especifica 1.

Ho: La planeación y la calidad de servicio no tienen relación causal en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.

H1: Existe relación entre la planeación y la calidad del servicio en emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.

Tabla 14.

Correlación no paramétricas de la planeación y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016

	Correlación	Planeación	Calidad de servicio
Planeación	Coefficiente de correlación	1.000	-.056
	Sig. (bilateral)	.	.543
Rho de Spearman	N	120	120
	Coefficiente de correlación	-.056	1.000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	.543	.
	N	120	120

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación.

El coeficiente de correlación -0.056 indica que el nivel de correlación es mínimo, siendo que está más cercano a 0 que a -1 . Por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor nivel de aprobación de calidad de servicio, peor será la calificación que se le otorga a planeación, y viceversa. Y al analizar el nivel de significación $p: 0.543 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre la planeación y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La planeación y la calidad de servicio no tienen relación causal en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.

3.2.3 Organización y calidad de servicio.

Hipótesis Específica 2.

H₀: La organización y la calidad de servicio no tienen relación causal en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016

H₁: Existe relación entre la organización y la calidad del servicio en el de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.

Tabla 15

Correlación no paramétricas de la organización y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.

	Correlación	Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	-.054
	Sig. (bilateral)	.	.561
	N	120	120
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-.054	1.000
	Sig. (bilateral)	.561	.
	N	120	120

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

El coeficiente de correlación -0.054 indica que el nivel de correlación es mínimo, siendo que está más cercano a 0 que a -1 , Por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor nivel de aprobación de calidad de servicio, peor será la calificación que se le otorga a organización, y viceversa y al analizar el nivel de significación $p: 0.561 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre la organización y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La organización y la calidad de servicio no tienen relación causal en el servicio de

emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.

3.2.4 Dirección y calidad de servicio.

Hipótesis Específica 3.

Ho: La Dirección y la calidad de servicio no tienen relación causal en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016

H1: Existe relación entre la dirección y la calidad del servicio en el de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.

Tabla 16

Correlación no paramétricas de la dirección y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.

	Correlación	Dirección	Calidad de servicio
Dirección	Coefficiente de correlación	1.000	.052
	Sig. (bilateral)	.	.571
	N	120	120
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	.052	1.000
	Sig. (bilateral)	.571	.
	N	120	120
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.052	1.000
	Sig. (bilateral)	.571	.
	N	120	120

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

El coeficiente de correlación 0.052 indica que el grado de correlación es moderada,

y el nivel de significación $p: 0.571 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis 3, lo que significa que entre la dirección y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016, existe relación moderada entre estas variables por consiguiente se infiere: La dirección y la calidad de servicio existe relación en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.

3.2.5 Control y calidad de servicio.

Hipótesis Especifica 4.

Ho: El control y la calidad de servicio no tienen relación causal en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016

H1 : Existe relación entre el control y la calidad del servicio en el deservicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.

Tabla 17

Correlación no paramétricas del control y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.

	Correlación	Control	Calidad de servicio
Control	Coefficiente de correlación	1.000	-.025
	Sig. (bilateral)	.	.790
	N	120	120
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	-.025	1.000
	Sig. (bilateral)	.790	.
	N	120	120
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	-.025	1.000
	Sig. (bilateral)	.790	.
	N	120	120

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación.

El coeficiente de correlación -0.025 indica que el nivel de correlación es mínimo, siendo que está más cercano a 0 que a -1 , Por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor nivel de aprobación de calidad de servicio, peor será la calificación que se le otorga el control , y viceversa. y al analizar el nivel de significación $p: 0.790 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre el control y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: El control y la calidad de servicio no tienen relación causal en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.

IV. Discusión

El coeficiente de correlación 0.012 indica que el grado de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del del Hospital Daniel Alcides Carrión- 2016 es muy baja, casi nula y el nivel de significación $p: 0.893 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La gestión administrativa y la calidad de servicio no tienen relación causal.

El coeficiente de correlación -0.056 indica que el nivel de correlación entre la planeación y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del del Hospital Daniel Alcides Carrión- 2016es mínimo, siendo que está más cercano a 0 que a -1, Por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor nivel de aprobación de calidad de servicio, peor será la calificación que se le otorga a planeación , y viceversa y al analizar el nivel de significación $p: 0.543 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, por lo que no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: No tienen relación causal.

El coeficiente de correlación -0.054 indica que el nivel de correlación entre la organización y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del del Hospital Daniel Alcides Carrión,-2016 es mínimo, siendo que está más cercano a 0 que a -1, por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor nivel de aprobación de calidad de servicio, peor será la calificación que se le otorga a organización , y viceversa y al analizar el nivel de significación $p: 0.561 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: no tienen relación causal.

El coeficiente de correlación 0.052 indica que el grado de correlación entre la dirección y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-2016es moderada, y el nivel de significación $p: 0.571 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis 3, lo que significa que entre la dirección y la calidad de servicio, existe relación moderada entre estas variables por consiguiente se infiere: existe una correlación.

El coeficiente de correlación -0.025 indica que el nivel de correlación entre el control y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel

Alcides Carrión- 2016es mínimo, siendo que está más cercano a 0 que a -1, Por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor nivel de aprobación de calidad de servicio, peor será la calificación que se le otorga el control , y viceversa. y al analizar el nivel de significación $p: 0.790 > \alpha: 0.05$ => se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre el control y la calidad de servicio, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: El control y la calidad de servicio no tienen relación causal.

V. Conclusiones

Primero. La inquietud por la Calidad de atención es una de las variables más importantes en toda gestión en salud. Hay diversas formas para evaluar de la atención que se brinda a los usuarios, es decir la calidad de atención, por ello se realizó este estudio y se obtuvo un resultado final evaluando las variables para recoger la realidad y mediante el método estadístico SPSS 21, plantear las medidas que mejoren dichos resultados.

Segundo. Los resultados de la gestión administrativa donde solo para 7 encuestados que representa el 5.8 % de la población consideran que la gestión es mala; para 73 (60.8%) el nivel es regular y 40 (33.3%) consideran que el nivel es bueno. Estos resultados estarían indicando que la aplicación de la gestión administrativa va de regular a bueno. Los resultados de la calidad de servicio donde solo para 11 encuestados que representa el 9.17 % de la población consideran que la calidad del servicio es mala; para 52 (43.33%) el nivel es regular y 57 (47.5%) consideran que el nivel es bueno. Estos resultados nos indican que la calidad de servicio es regular.

Tercero. La correlación no paramétrica de la Gestión administrativa y la calidad de servicio, es el coeficiente de correlación 0.012 indica que el grado de correlación es muy baja, casi nula y el nivel de significación $p: 0.893 > \alpha: 0.05$ => se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La gestión administrativa y la calidad de servicio no tienen relación causal.

Cuarto. La correlación no paramétrica de la planeación y la calidad de servicio, es el coeficiente de correlación -0.056 indica que el nivel de correlación es mínimo, por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor nivel de aprobación de calidad de servicio, peor será la calificación que se le otorga a planeación, y viceversa y al analizar el nivel de significación $p: 0.543 > \alpha: 0.05$ => se acepta la hipótesis nula, lo que significa que no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La planeación y la calidad de servicio no tienen relación causal.

Quinto. La correlación no paramétrica de la organización y la calidad de servicio, es el coeficiente de correlación -0.054 indica que el nivel de correlación es mínimo, siendo que está más cercano a 0 que a -1 , Por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor nivel de aprobación de calidad de servicio, peor será la calificación que se le otorga a la organización, y viceversa y al analizar el nivel de significación $p: 0.561 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre la organización y la calidad de servicio, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La organización y la calidad de servicio no tienen relación causal.

Sexto. La correlación no paramétrica de la dirección y la calidad de servicio, es el coeficiente de correlación 0.052 indica que el grado de correlación es moderada, y el nivel de significación $p: 0.571 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$, lo que significa que entre la dirección y la calidad de servicio, existe relación moderada entre estas variables por consiguiente se infiere: La dirección y la calidad de servicio existe una relación causal.

Septimo. La correlación no paramétrica de el control y la calidad de servicio, es el coeficiente de correlación -0.025 indica que el nivel de correlación es mínimo, siendo que está más cercano a 0 que a -1 , Por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor nivel de aprobación de calidad de servicio, peor será la calificación que se le otorga el control, y viceversa. y al analizar el nivel de significación $p: 0.790 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre el control y la calidad de servicio, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: El control y la calidad de servicio no tienen relación causal.

VI. Recomendaciones

Primero. La gestión del Hospital Daniel Alcides Carrión – Callao, debe realizar un proyecto de gestión a fin de mejorar el grado de calidad de atención de los usuarios del servicio de emergencia.

Segundo. De acuerdo a los resultados estadísticos, se necesita seguir mejorando La gestión administrativa, en lo referente a las dimensiones planeación, organización y control; se debe capacitar permanentemente al personal administrativo, como asistencial que son los que brindan la atención directamente a los usuarios, para un mejor servicio y atención de calidad.

Tercero. El Hospital Daniel Alcides Carrión, debería asignar más personal asistencial mejorar el mobiliario, los equipos, los instrumentos médicos, insumos y incrementar las medicinas, para mejorar la calidad de atención al usuario.

VII. Referencias

Referências bibliográficas.

- Abril, V. (2008). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/61161403/Tecnicas-e-Instrumentos-de-la-Investigacion>.
- Ackoff, R. (2005). *Estrategia empresarial*. Recuperado de <https://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/1798-estrategia-empresariales-i.html>.
- Albers, H. (1969) *Principios de organización y dirección*". (1. Ed.). México. Editorial Limusa-Wiley.
- Amador, J. P. (2007). *Proceso administrativo*. Recuperado de http://www.elprisma.com/apuntea/administracion_de_empresas/procesoadministrativo.
- Anzil, F. (2011). *Zona económica*. Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/planeación>.
- Aguirre, G. (1997). *Calidad de la atención médica*. (2. ed.). México: Conferencia Interamericana de Seguridad Social.
- Bartoli, A. (1992). *Comunicación y organización: La organización comunicante y la comunicación organizada*. España. Paidós ibérica.
- Bernal, C. A., & Sierra, H. D. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Bogotá. Colombia. Pearson, Prentice Hall.
- Bolaños, G. (2009). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual de Lima y Callao*. Revista Salud, Sexualidad y Sociedad 2(3).

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7. ed.). México. McGraw-Hill.
- De Geyndt, W. (1994). *Gestión de la Calidad de la Atención de Salud en el desarrollo de países*. Documentos Técnicos del Banco Mundial No. 258
- Díez de Castro *et al* (2001). *Administración y dirección*. Madrid, España. McGraw-Hill.
- Donabedian, A. (1995). *Calidad de Atención a la Salud* Instituto Nacional de salud Pública, México, Vol. 2, N° 3. 1995. Pág.8.
- Draft, R (2004). *Administración*. México. CengageLearningEditors.
- Gonzales, E. (2008) *Calidad de atención en el Servicio de Urgencias del Área de Salud Heredia Cubujuquí desde la perspectiva del cliente*. San José. Costa Rica. (Tesis de Especialista. Instituto Centroamericano de Administración Pública).
- González, A. (2000), *Auditoría de la administración de recursos humanos en el Hospital Militar Central del Ejército*. Lima, Peru. (Tesis de Doctorado. Universidad Nacional Federico Villareal).
- Hall, Scott y Etzioni. (1983). *Organizaciones: estructura y procesos*. (3. Ed.). Madrid. España. Prentice Hall.
- .
- Hampton, D. (1997). *Administración*. México. Mcgraw - Hill
- Huamán, S. (2014). *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital General José Soto Cadenillas-Chota*. Ancash, Perú. (Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo).

- Hernández et al. (2010). *Metodología de la investigación* México. Mcgraw - Hill Interamericana de México.
- Kootler, P. "*Dirección de marketing*". Madrid. España. Prentice Hall.
- Koonntz, H. y Weirich, H. (2004). *Administración, una perspectiva global*. (12. Ed.). México. McGraw-Hill.
- Mejía, E. y Amaya, R. (2011). *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe*. Salvador, San Salvador. (Tesis de maestría. Universidad de El Salvador).
- Migdelina, A. (2004). *Introducción a la administración Básica*. Recuperado de <http://cursoadministración1.blogspot.com/2008/07/definiciones-y-principios-básicos-de.html>
- Niedz (1998). *Correlaciones de las percepciones de los pacientes hospitalizados sobre la calidad del servicio*. Portugal. Investigación en enfermería y salud, 21, pág. 339-349.
- Piaget, J. (1987). *Psicología y pedagogía*. España. Editorial Ariel.
- Reyes, A. (1992). "*Administración moderna*". México. Editorial Limusa.
- Robbins, S. et al. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México. Prentice Hall.
- Sandi, V. (2014). *La investigación aplicada y básica*. San José, Costa Rica. Instituto Centro Americano de Administración Pública.
- Soares Sousa, M. (2007) *Calidad de atención prestada durante el periodo Octubre- Noviembre 2006, a los pacientes del Servicio de Emergencias del Hospital de*

niños J. M. de los Ríos. Caracas, Venezuela. (Tesis de Especialista. Universidad Católica Andrés Bello).

Sánchez, H. (2003). *La calidad del servicio en el sector hospitalario: Estudio comparativo entre entidades estatales y privadas*. Lima, Perú. (Tesis de Maestría. Universidad Nacional Federico Villareal).

Steiner, G. (1998). *Planificación Estratégica, Lo que Todo Director debe Saber*. Sevilla. España. (23. Ed.). Editorial CECOSA.

Stoner, J.; Freeman, R y Gilbert, D. (1996). *Administración*. México.

Tipacti, C. (2000). *Evaluación de la calidad de la atención de los servicios de la consulta externa en los hospitales públicos de Lima Metropolitana y Callao*. Perú. (Tesis de Maestría. Universidad Nacional Federico Villareal).

Vásquez, R y García, S. (2011), *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital general del ISSS*. Salvador, San Salvador. (Tesis de maestría. Universidad de El Salvador).

Vega, J. y Alva, C. (2008). *Métodos y técnicas de comprensión lectora*. Perú: San Marcos.

Zamora, S. (2015), en su titulada: *Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas*. Lima. Perú. (Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos).

Apêndices

Artículo Científico

1.- Portada. (Título y autoría).

Se presenta el trabajo de investigación titulado: “Gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Lima, 2016”, elaborado por Delfín Esteban Flores Torres.

2.- Resumen.

La tesis de maestro “Gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao8, 2016” tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre las variables a fin de alcanzar el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio de atención a los usuarios.

La metodología que se realizó para demostrar la hipótesis fue elaborada en el nivel de investigación no experimental y en el enfoque cuantitativo, contando con una muestra de 120 usuarios; así mismo, se aplicó el instrumento validado mediante el juicio de expertos y la prueba de fiabilidad de Alpha de Cronbach.

Se analizarán los datos a través del programa estadístico SPSS versión 21.0 en español para obtener los resultados pertinentes al estudio, los cuales serán mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta la naturaleza de las variables y los datos ordinales, se aplicara en cada caso la prueba estadística Rho de Spearman para establecer su relación.

El coeficiente de correlación 0.012 indica que el grado de correlación es muy baja, casi nula y el nivel de significación $p: 0.893 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La gestión administrativa y la calidad de servicio no tienen relación causal.

Los datos estadísticos que sostienen esta investigación vienen de los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos a los usuarios.

3.- Introducción.

En el país hay avances importantes para la calidad de atención recibida por los usuarios en los servicios de emergencia de los Hospitales, que es el motivo de este proyecto de investigación que permitan la satisfacción del usuario.

El interés de la calidad de la atención médica tiene su origen en la insatisfacción expresada por los usuarios de los Servicios de Salud brindados por los hospitales.

La percepción del personal de salud, la de los administrativos y de los usuarios, nos indican el grado de calidad de los servicios de salud.

Se ha observado en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, el malestar que expresan frecuentemente los usuarios por la calidad de atención que se les brinda.

En la presente tesis de maestría “Gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016”, se trata de conocer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio de atención a los usuarios.

La metodología que se realizó para demostrar la hipótesis fue elaborada en el nivel de investigación no experimental y en el enfoque cuantitativo, contando con una muestra de 120 usuarios; así mismo, se aplicó el instrumento validado mediante el juicio de expertos y la prueba de fiabilidad de Alpha de Cronbach.

Se analizarán los datos a través del programa estadístico SPSS versión 21.0 en español para obtener los resultados pertinentes al estudio, los cuales serán mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Los instrumentos utilizados evalúan el nivel de importancia y satisfacción de los usuarios en relación a los aspectos relevantes identificados en el ciclo de servicio, dentro de los que destacan, los tiempos de espera para la atención, trato por parte de los funcionarios, acceso a información y el estado de las instalaciones de los servicios de salud.

La finalidad del presente estudio es identificar los elementos que los usuarios reciben al asistir al servicio de emergencia, para finalmente, encontrar la solución a

los problemas asistenciales.

La calidad de atención a la salud, es un derecho de las personas, donde se debe satisfacer a los usuarios por medio de una buena atención, esto nos va indicar la atención de los servicios médicos, los usuarios de un servicio de emergencia tienen particularidades relacionadas con los problemas de salud que presentan, en su mayoría agudos, que requiere una pronta solución, por tanto son más sensibles y necesitan el calor humano de una mano amiga.

El servicio de emergencia, es una de las unidades más complejas de un hospital en cuanto a su nivel de calidad.

Donadeidan (2000), refiriéndose a la calidad en el servicio de emergencia afirmo que: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que puedan acompañar el proceso en todas sus partes". (p. 1).

Los datos estadísticos que sostienen esta investigación vienen de los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos a los usuarios.

4.- Marco Metodológico.

Se realiza la investigación, con el propósito de llegar a conclusiones y proponer recomendaciones que ayuden a solucionar el problema, objeto de la siguiente investigación.

Se ha considerado las dos variables: la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Según Koonntz, y Weihrich (2004) describieron la gestión administrativa "Las funciones del administrador son: planificación, organización, dirección y control que conforman el proceso administrativo cuando se les considera desde el punto de vista sistemático".

Las mismas que son aplicables a actividades con objetivos definidos, lo que implica la coordinación y dirección del uso de recursos para lograr el cumplimiento de dichos objetivos.

La gestión administrativa son funciones que desarrolla el administrador, para dar cumplimiento al proceso administrativo en cuatro fases: planificación, organización, dirección y control.

Según Donadeidan (2000) refiriéndose a la calidad en el servicio de emergencia afirmo que: “Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que puedan acompañar el proceso en todas sus partes” (p. 1).

Nos indica que la calidad de atención debe proporcionar al paciente después de todo el proceso un mayor y completo bienestar.

En el presente trabajo de investigación se ha utilizado el Método hipotético-deductivo porque es parte de las teorías base con las que se han planteado las hipótesis.

El presente estudio es básico, descriptivo, correlacional, dado que se pretende determinar la relación entre las variables.

Por el diseño la investigación es no experimental, transeccional (transversal) ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación de las investigadoras.

Para la recolección de datos de la presente investigación se empleó la técnica: de la encuesta, por lo que se administraron a la muestra de usuarios dos cuestionarios con escala de medición tipo Likert.

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se utilizará la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 15 usuarios del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao. Luego se procesaran los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 21.0.

La presente investigación se centra en la búsqueda de la validez científica, se establecerá por lo tanto, el deber de plantear un propósito claro para generar conocimiento con credibilidad; el método de investigación seleccionado es coherente con el problema y la necesidad social, con la selección de los sujetos o unidades de análisis, los instrumentos y las relaciones que establece el investigador con las personas; un marco teórico suficiente basado en fuentes documentales y de

información; el lenguaje cuidadoso empleado para comunicar el informe, el mismo que pretenderá reflejar el proceso de la investigación y en el marco de los valores científicos en su estilo y estructura.

5.- Resultados.

Los resultados descriptivos de la aplicación de programa SPSS 21:

Se muestra los resultados de la gestión administrativa donde solo para 7 encuestados que representa el 5.8 % de la población consideran que la gestión es mala; para 73 (60.8%) el nivel es regular y 40 (33.3%) consideran que el nivel es bueno. Estos resultados estarían indicando que la aplicación de la gestión administrativa va de regular a bueno.

Se muestra los alcances de la Gestión administrativa por dimensiones, los resultados muestran el nivel más bajo en las dimensiones de planeación con 20 %, la organización con 15 % y control con 6.7 %. Las mayores frecuencias en el nivel regular se encuentran en organización con 79.2 % y dirección 60.0 %, y en los niveles buenos con porcentajes de 43.3 % en control y con 36.7 % en dirección, resultados que demuestran que la gestión administrativa está en un nivel regular.

Se muestra los resultados de la calidad de servicio donde solo para 11 encuestados que representa el 9.17 % de la población consideran que la calidad del servicio es mala; para 52 (43.33%) el nivel es regular y 57 (47.5%) consideran que el nivel es bueno. Estos resultados nos indican que la calidad de servicio es regular.

Se muestra los alcances de la Calidad de servicio por dimensiones, los resultados muestran el nivel más bajo en las dimensiones de beneficio con 27.5 %, determinación con 12.5 % y acreditación con 10.83 %. Las mayores frecuencias en el nivel regular se encuentran en determinación con 50 % y beneficio 41.67 %, y en los niveles buenos con porcentajes de 67.5 % en recepción y con 49.17 % en acreditación, resultados que demuestran que la calidad de servicio está en un nivel de regular a bueno.

Resultados correlacional:

La Correlación no paramétricas de la Gestión administrativa y la calidad de servicio indica en el coeficiente de correlación 0.012 indica que el grado de

correlación es muy baja, casi nula y el nivel de significación $p: 0.893 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La gestión administrativa y la calidad de servicio no tienen relación causal en el servicio de emergencia.

La Correlación no paramétricas de la planeación y la calidad de servicio indica, en el coeficiente de correlación -0.056 que el nivel de correlación es mínimo, siendo que está más cercano a 0 que a -1 , Por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor nivel de aprobación de calidad de servicio, peor será la calificación que se le otorga a planeación, y viceversa. Al analizar el nivel de significación $p: 0.543 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre la planeación y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La planeación y la calidad de servicio no tienen relación causal.

La Correlación no paramétricas de la organización y la calidad de servicio indica, que el coeficiente de correlación -0.054 indica que el nivel de correlación es mínimo, siendo que está más cercano a 0 que a -1 , Por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor nivel de aprobación de calidad de servicio, peor será la calificación que se le otorga a organización, y viceversa y al analizar el nivel de significación $p: 0.561 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre la organización y la calidad de servicio, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La organización y la calidad de servicio no tienen relación causal.

La Correlación no paramétricas de la dirección y la calidad de servicio indica, que el coeficiente de correlación 0.052 indica que el grado de correlación es moderada, y el nivel de significación $p: 0.571 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis 3, lo que significa que entre la dirección y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016, existe relación moderada entre estas variables por consiguiente se infiere: La dirección y la calidad de servicio si

existe relación.

La Correlación no paramétricas del control y la calidad de servicio indica, que el coeficiente de correlación -0.025 indica que el nivel de correlación es mínimo, siendo que está más cercano a 0 que a -1 , Por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor nivel de aprobación de calidad de servicio, peor será la calificación que se le otorga el control, y viceversa y al analizar el nivel de significación $p: 0.790 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre el control y la calidad de servicio, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: El control y la calidad de servicio no tienen relación causal.

6.- Discusión.

El coeficiente de correlación 0.012 indica que el grado de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del del Hospital Daniel Alcides Carrión- 2016 es muy baja, casi nula y el nivel de significación $p: 0.893 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La gestión administrativa y la calidad de servicio no tienen relación causal.

El coeficiente de correlación -0.056 indica que el nivel de correlación entre la planeación y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del del Hospital Daniel Alcides Carrión- 2016 es mínimo, siendo que está más cercano a 0 que a -1 , Por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor nivel de aprobación de calidad de servicio, peor será la calificación que se le otorga a planeación, y viceversa y al analizar el nivel de significación $p: 0.543 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, por lo que no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: No tienen relación causal.

El coeficiente de correlación -0.054 indica que el nivel de correlación entre la organización y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del del Hospital Daniel Alcides Carrión,-2016 es mínimo, siendo que está más cercano a 0 que a -1 , por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor nivel de aprobación de calidad de servicio, peor será la calificación que

se le otorga a organización , y viceversa y al analizar el nivel de significación $p: 0.561 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: no tienen relación causal.

El coeficiente de correlación 0.052 indica que el grado de correlación entre la dirección y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-2016 es moderada, y el nivel de significación $p: 0.571 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis 3, lo que significa que entre la dirección y la calidad de servicio, existe relación moderada entre estas variables por consiguiente se infiere: existe una correlación

El coeficiente de correlación -0.025 indica que el nivel de correlación entre el control y la calidad de servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión- 2016 es mínimo, siendo que está más cercano a 0 que a -1, Por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor nivel de aprobación de calidad de servicio, peor será la calificación que se le otorga el control, y viceversa. y al analizar el nivel de significación $p: 0.790 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre el control y la calidad de servicio, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: El control y la calidad de servicio no tienen relación causal.

La gestión del Hospital Daniel Alcides Carrión – Callao, debe realizar un proyecto de gestión a fin de mejorar el grado de calidad de atención de los usuarios del servicio de emergencia.

De acuerdo a los resultados estadísticos, se necesita seguir mejorando la gestión administrativa, en lo referente a las dimensiones planeación, organización y control; se debe capacitar permanentemente al personal administrativo, como asistencial que son los que brindan la atención directamente a los usuarios, para un mejor servicio y atención de calidad.

El Hospital Daniel Alcides Carrión, debería asignar más personal asistencial Mejorar el mobiliario, los equipos, los instrumentos médicos, insumos y incrementar las medicinas, para mejorar la calidad de atención al usuario.

7.- Conclusiones.

La inquietud por la Calidad de atención es una de las variables más importantes en toda gestión en salud. Hay diversas formas para evaluar de la atención que se brinda a los usuarios, es decir la calidad de atención, por ello se realizó este estudio y se obtuvo un resultado final evaluando las variables para recoger la realidad y mediante el método estadístico SPSS 21, plantear las medidas que mejoren dichos resultados.

Los resultados de la gestión administrativa donde solo para 7 encuestados que representa el 5.8 % de la población consideran que la gestión es mala; para 73 (60.8%) el nivel es regular y 40 (33.3%) consideran que el nivel es bueno. Estos resultados estarían indicando que la aplicación de la gestión administrativa va de regular a bueno. Los resultados de la calidad de servicio donde solo para 11 encuestados que representa el 9.17 % de la población consideran que la calidad del servicio es mala; para 52 (43.33%) el nivel es regular y 57 (47.5%) consideran que el nivel es bueno. Estos resultados nos indican que la calidad de servicio es regular.

La correlación no paramétricas de la Gestión administrativa y la calidad deservicio, es el coeficiente de correlación 0.012 indica que el grado de correlación es muy baja, casi nula y el nivel de significación $p: 0.893 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La gestión administrativa y la calidad de servicio no tienen relación causal.

8.- Referencias.

- Abril, V. (2008). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/61161403/Tecnicas-e-Instrumentos-de-la-Investigacion>.
- Ackoff, R. (2005). *Estrategia empresarial*. Recuperado de <https://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/1798-estrategia-empresariales-i.html>.
- Albers, H. (1969) *Principios de organización y dirección*". (1. Ed.). México. Editorial Limusa-Wiley.
- Aguirre, G. (1997). *Calidad de la atención médica*. (2. ed.). México: Conferencia Interamericana de Seguridad Social.

- Bernal, C. A., & Sierra, H. D. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Bogotá. Colombia. Pearson, Prentice Hall.
- Bolaños, G. (2009). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual de Lima y Callao*. Revista Salud, Sexualidad y Sociedad 2(3).
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7. ed.). México. McGraw-Hill.
- De Geyndt, W. (1994). *Gestión de la Calidad de la Atención de Salud en el desarrollo de países*. Documentos Técnicos del Banco Mundial No. 258
- Díez de Castro et al (2001). *Administración y dirección*. Madrid, España. McGraw-Hill.
- Donabedian, A. (1995). *Calidad de Atención a la Salud* Instituto Nacional de salud Pública, México, Vol. 2, N° 3. 1995. Pág.8.
- Draft, R (2004). *Administración*. México. Cengage Learning Editors.
- Gonzales, E. (2008) *Calidad de atención en el Servicio de Urgencias del Área de Salud Heredia Cubujuquí desde la perspectiva del cliente*. San José. Costa Rica. (Tesis de Especialista. Instituto Centroamericano de Administración Pública).
- González, A. (2000), *Auditoría de la [administración de recursos humanos](#) en el Hospital Militar Central del Ejército*. Lima, Peru. (Tesis de Doctorado. Universidad Nacional Federico Villareal).
- Hall, Scott y Etzioni. (1983). *Organizaciones: estructura y procesos*. (3. Ed.). Madrid. España. Prentice Hall.
- Hampton, D.(1997). *Administración*. México. Mcgraw – Hil.
- Huamán, S. (2014). *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital General José Soto Cadenillas-Chota*. Ancash, Perú. (Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo).
- Koonntz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración, una perspectiva global*. (12. Ed.). México. McGraw-Hill.
- Mejía, E. y Amaya, R. (2011). *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe*. Salvador, San Salvador.

- (Tesis de maestría. Universidad de El Salvador).
- Migdelina, A. (2004). *Introducción a la administración Básica*. Recuperado de <http://cursoadministración1.blogspot.com/2008/07/definiciones-y-principios-básicos-de.html>
- Niedz (1998). *Correlaciones de las percepciones de los pacientes hospitalizados sobre la calidad del servicio*. Portugal. *Investigación en enfermería y salud*, 21, pág. 339-349.
- Reyes, A. (1992). *“Administración moderna”*. México. Editorial Limusa.
- Sandi, V. (2014). *La investigación aplicada y básica*. San José, Costa Rica. Instituto Centro Americano de Administración Pública.
- Soares Sousa, M. (2007) *Calidad de atención prestada durante el periodo Octubre- Noviembre 2006, a los pacientes del Servicio de Emergencias del Hospital de niños J. M. de los Ríos*. Caracas, Venezuela. (Tesis de Especialista. Universidad Católica Andrés Bello).
- Sánchez, H. (2003). *La calidad del servicio en el sector hospitalario: Estudio comparativo entre entidades estatales y privadas*. Lima, Perú. (Tesis de Maestría. Universidad Nacional Federico Villareal).
- Steiner, G. (1998). *Planificación Estratégica, Lo que Todo Director debe Saber*. Sevilla. España. (23. Ed.). Editorial CECSA.
- Stoner, J; Freeman, R y Gilbert, D. (1996). *Administración*. México.
- Tipacti, C. (2000). *Evaluación de la calidad de la atención de los servicios de la consulta externa en los hospitales públicos de Lima Metropolitana y Callao*. Perú. (Tesis de Maestría. Universidad Nacional Federico Villareal).
- Vásquez, R y García, S. (2011), *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital general del ISSS*. Salvador, San Salvador. (Tesis de maestría. Universidad de El Salvador).
- Zamora, S. (2015), en su titulada: *Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas*. Lima. Perú. (Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos).

Anexo 01:MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DANIEL ACIDES CARRION, 2016
AUTOR: FLORES TORRES, DELFIN ESTEBAN

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es relación entre la planeación y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016?</p> <p>¿Cuál es relación entre la dirección y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016?</p> <p>¿Cuál es relación entre el control y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la, gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la planeación y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.</p> <p>Determinar la relación entre el control y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la planeación y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.</p> <p>Existe relación entre la organización y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.</p> <p>Existe relación entre la Dirección y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.</p> <p>Existe relación entre el control y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016.</p>	Variable independiente: Gestión administrativa			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Planeación	Determinar objetivos Visión de futuro Línea de acción concretas Proyectar al futuro Definición de Estrategias	1 - 5	Malo Regular Bueno
			Organización	Conjunto organizado Determinar las tareas Fines establecidos Conjunto de objetivos planeados Máxima eficiencia	6 - 10	
			Dirección	Relaciones interpersonales Impartir instrucciones Prácticas de adopción de Logros a través de la comunicación Alcanzar el mayor rendimiento	11 - 15	
			Control	Control sobre lo planeado Tomar medidas correctivas Ejecución de acuerdo a lo programado Verificación de desempeño Regular las actividades.	16 - 20	
			Variable dependiente: Calidad del servicio de emergencia			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Recepción	<i>Forma de atención</i> <i>Atención con interés</i> Articulación de servicios Actualización de historias clínicas	1 - 4	Malo Regular Bueno

			<table border="1"> <tr> <td>Acreditacion</td> <td>Reconocimiento Establecer los datos Diferenciación</td> <td>5 - 7</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Beneficio</td> <td>Servicio a los usuarios Uso de los bienes Técnicas para incrementar el servicio</td> <td>8 - 10</td> <td>Malo Regular Bueno</td> </tr> <tr> <td>Determinación</td> <td>Fijación de objetivos Resolución respecto a una situación Decisión respecto a una situación</td> <td>11 - 13</td> <td></td> </tr> </table>	Acreditacion	Reconocimiento Establecer los datos Diferenciación	5 - 7		Beneficio	Servicio a los usuarios Uso de los bienes Técnicas para incrementar el servicio	8 - 10	Malo Regular Bueno	Determinación	Fijación de objetivos Resolución respecto a una situación Decisión respecto a una situación	11 - 13	
Acreditacion	Reconocimiento Establecer los datos Diferenciación	5 - 7													
Beneficio	Servicio a los usuarios Uso de los bienes Técnicas para incrementar el servicio	8 - 10	Malo Regular Bueno												
Determinación	Fijación de objetivos Resolución respecto a una situación Decisión respecto a una situación	11 - 13													
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR												
<p>TIPO: El presente estudio es básico, descriptivo y correlacional, dado que pretende determinar la relación entre las variables.</p> <p>DISEÑO: la investigación es no experimental, transeccional(transversales) porque describen las variables.</p> <p>MÉTODO: Se ha utilizado el método hipotético deductivo.</p>	<p>POBLACIÓN: la población es de 176 usuarios.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: La muestra Seleccionada es aleatoria simple</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: él tamaño de la muestra a encuestar es de 120 usuarios.</p>	<p>Variable 1: Gestion Administrativa..... Técnicas: De la encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios par ser contestados por los usuarios.....</p> <p>Autor: Año: Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Forma de Administración:</p> <hr/> <p>Variable 2: Calidad de servicio Técnicas: De la encuesta.....</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios par ser contestados por los usuarios.....</p> <p>.....</p> <p>Autor: Año: Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Forma de Administración:</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>INFERENCIAL: Se utilizara la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, para luego procesar los datos en el programa estadístico SPSS versión 21. Para la contrastación de la hipótesis genera y la hipótesis específica se aplicara la prueba estadística del Rho de Spearman, para luego procesarlo en el programa estadístico SPSS versión 21, para obtener los resultados del estudio, mediante tablas y figuras.</p>												

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
CUESTIONARIO

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Gestión Administrativa. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA						
	PLANEACION	S	CS	AV	CN	N
1	Los procedimientos internos del sector están identificados en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
2	Tiene conocimiento de las funciones de los trabajadores de Salud en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
3	El personal administrativo y asistencial es evaluado en sus funciones por el personal directivo en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
4	El personal administrativo y asistencial es reconocido por la Entidad, cuando cumple plenamente sus funciones en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
5	La Institución actualmente cumple con la demanda, prontitud y calidad en atención del usuario en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
	ORGANIZACION	S	CS	AV	CN	N
6	Las políticas públicas de administración del personal tanto administrativo como asistencial, son comunicadas a los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión. .					
7	El personal administrativo y asistencial es supervisado por los funcionarios sobre el cumplimiento de sus funciones en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					

8	El presupuesto asignado a la Institución es ejecutado de acuerdo a lo planeado e informado de los resultados a los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
9	El usuario tiene derecho a recibir una atención de calidad por parte de la Institución de acuerdo a las normas de salud en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
10	La institución periódicamente capacita al personal administrativo y asistencial para el cumplimiento de sus funciones, y para beneficio de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
	.					
	DIRECCION	S	CS	AV	CN	N
11	La Entidad capacita, actualiza y evalúa al personal administrativo y asistencial para mejorar la atención de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
12	La Entidad evalúa la gestión del personal en las funciones de su cargo para corregir y brindar una mejor atención en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión. .					
13	La entidad instruye al personal administrativo y asistencial en metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
14	Capacita al personal y certifica para una mejora en sus funciones en beneficio de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
15	El trabajador es capacitado en el proceso de sistematización de la información para su archivacion en el sistema de la entidad en beneficio de los pacientes y funcionarios del servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
	CONTROL	S	CS	AV	CN	N
16	Las exigencias de los usuarios son difundidos sistemáticamente para su atención y responder inmediatamente, mediante programas de salud para beneficios de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión. .					
17	Los trabajadores aparte de atender a los usuarios, lo instruyen para una mejor atención en beneficio de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión. La Institución.					
18	La relación de la Entidad con los centros de salud cercanos es de conocimiento del usuario.					
19	La entidad recibe el apoyo de las empresas privadas para las acciones de atención a la población en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
20	La entidad esta vigilante a las necesidades de salud de la comunidad en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					

¡Muchas gracias!



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO

Estimado (a) usuaria, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Calidad de Atención en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carreón, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Calidad en el Servicio de Emergencia. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 2: CALIDAD EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA						
	RECEPCION	S	CS	AV	CN	N
1	La Institución atiende con el equipo sistematizado, operativo, con un adecuado espacio para realizar una buena atención al usuario, adecuadamente vestido e identificado (fotocheck) en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
2	El personal administrativo y asistencial tiene conocimiento, interés y facilidad para solucionar los problemas de su función de forma confiable dentro de la prontitud del usuario en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
3	Los tramites que tienen que cumplir en los servicios en algunos casos demoran, son costosos y producen malestar en el usuario en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión..					
4	Los servicios administrativos y asistenciales cumplen con los requerimientos de la atención de calidad de los pacientes en el					

	servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
	ACREDITACION	S	CS	AV	CN	N
5	Existe una comunicación directa con información puntual y rápida con una lenguaje claro para con el usuario en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión..					
6	La Institución procede con rapidez y eficientemente para una atención de calidad del usuario en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
7	La institución cuenta con personal debidamente capacitado para una atención de calidad al usuario en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
	BENEFICIO	S	CS	AV	CN	N
8	El personal le inspira confianza, aceptación, seguridad y credibilidad en el cumplimiento de sus funciones en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
9	La administración tiene folletos o comunicados que pongan en conocimiento al personal administrativo y asistencial la atención de los usuarios con amabilidad y profesionalismo en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
10	La amabilidad y el conocimiento del personal debe ser una norma en la atención oportuna y de calidad en beneficio de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
	DETERMINACION	S	CS	AV	CN	N
11	La atención de calidad es personal y se debe orientar al usuario para una mejor atención en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
12	El procedimiento de atención es rápida y oportuna y preferentemente, para brindar una mejor calidad del servicio al usuario en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					
13	Tiene mecanismos que nos lleven a satisfacer las necesidades del usuario, para un mejor tratamiento de sus dolencias en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.					

¡Muchas gracias!

Anexo 03: análisis de confiabilidad.

Fiabilidad

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
G1	42.4000	50.257	.416	.913
G2	42.6667	55.238	-.046	.920
G3	43.2000	49.743	.643	.906
G4	43.2000	49.029	.739	.904
G5	42.4000	56.686	-.204	.926
G6	42.6000	48.543	.704	.905
G7	43.0000	48.714	.657	.906
G8	43.5333	50.981	.528	.909
G9	40.4000	47.829	.664	.905
G10	42.9333	45.924	.793	.901
G11	42.8000	47.314	.793	.902
G12	42.8667	49.981	.670	.906
G13	42.4000	49.971	.685	.906
G14	43.0000	50.857	.525	.909
G15	42.4000	48.543	.704	.905
G16	43.1333	48.267	.727	.904
G17	42.6000	49.400	.770	.904
G18	43.4667	49.981	.670	.906
G19	43.4000	53.114	.240	.915
G20	42.6000	49.543	.584	.908

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	33.4000	20.257	.781	.820
C2	33.4000	21.114	.573	.831
C3	31.7333	20.495	.545	.831
C4	33.4000	21.543	.473	.836

C5	33.4000	22.829	.184	.851
C6	33.6667	20.667	.497	.834
C7	33.4667	22.410	.262	.847
C8	33.3333	22.667	.240	.848
C9	33.8000	20.886	.495	.834
C10	32.4000	14.257	.821	.815
C11	33.4667	20.552	.518	.833
C12	33.7333	21.067	.585	.831
C13	33.6000	19.686	.674	.822

ANEXO 04: BASE DE DATOS

GESTION ADMINISTRATIVA																								
Encuesta	PLANEACION					PL	ORGANIZACIÓN					ORG	DIRECCION					DIREC	CONTROL				CON	GESAD
1	3	2	2	2	2	11	2	2	2	4	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	43
2	2	2	2	2	3	11	2	2	2	5	2	13	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	10	45
3	2	3	2	2	3	12	2	2	2	5	3	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	46
4	2	3	1	1	2	9	2	2	2	5	2	13	2	3	2	2	2	11	2	3	2	3	12	45
5	1	3	1	2	3	10	2	2	1	5	2	12	2	2	3	3	2	12	1	2	2	2	8	42
6	2	3	2	2	2	11	2	3	1	4	2	12	2	2	3	3	2	12	2	2	3	2	11	46
7	2	2	1	2	3	10	2	2	2	5	2	13	2	2	2	3	2	11	3	3	2	3	12	46
8	1	3	2	2	2	10	1	2	2	5	2	12	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	9	42
9	3	4	2	2	2	13	2	2	2	5	2	13	3	2	3	2	3	13	2	2	2	2	9	48
10	2	2	2	2	2	10	1	2	2	5	2	12	2	2	2	2	2	10	3	2	1	3	11	43
11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	5	1	11	2	3	2	2	3	12	1	2	2	2	9	42
12	2	3	2	2	2	11	1	2	3	4	1	11	2	2	2	2	2	10	2	3	1	2	10	42
13	2	3	2	2	2	11	2	2	2	4	2	12	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	10	44
14	3	3	3	1	2	12	2	2	3	5	2	14	3	2	2	2	2	11	3	3	2	3	12	49
15	1	3	2	2	2	10	2	2	2	5	3	14	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	11	48
16	3	1	1	2	2	9	2	3	2	5	2	14	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	13	46
17	3	2	2	1	2	10	2	2	2	5	2	13	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	10	45
18	2	3	2	2	3	12	2	2	2	4	2	12	2	1	2	2	2	9	2	3	2	3	11	44
19	1	3	2	2	3	11	2	2	1	5	2	12	1	2	2	3	2	10	3	2	2	2	11	44
20	2	2	1	2	2	9	2	2	2	4	2	12	2	2	2	2	3	11	2	2	3	3	11	43
21	2	2	2	2	2	10	3	2	2	5	1	13	2	2	3	3	2	12	3	2	2	3	12	47
22	2	2	3	2	3	12	2	3	2	5	2	14	2	2	3	2	3	12	2	3	2	2	10	48
23	2	3	1	2	2	10	3	3	1	4	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	11	44
24	3	3	2	2	3	13	3	2	2	5	2	14	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	10	48
25	2	4	2	2	3	13	2	3	2	5	2	14	3	3	2	2	2	12	3	2	1	3	11	50
26	1	2	2	2	3	10	2	2	2	5	3	14	2	2	2	2	3	11	2	3	1	2	10	45

27	3	2	1	1	2	9	1	2	1	5	2	11	2	2	3	2	3	12	2	2	2	2	10	42
28	1	2	2	2	2	9	1	2	2	5	3	13	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	10	44
29	1	2	2	2	1	8	1	2	2	4	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	9	38
30	2	2	2	2	2	10	2	2	2	5	2	13	2	2	2	3	2	11	2	3	2	2	11	45
31	2	3	2	2	2	11	2	2	1	5	2	12	2	2	3	2	3	12	3	2	3	2	12	47
32	2	3	1	3	3	12	2	3	2	5	3	15	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	9	46
33	2	3	2	2	3	12	2	2	2	4	2	12	2	2	2	2	2	10	2	3	2	3	12	46
34	3	2	3	2	3	13	2	3	2	5	2	14	2	3	2	2	2	11	2	2	1	2	9	47
35	2	2	3	2	3	12	2	2	2	4	2	12	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	12	50
36	1	2	2	2	2	9	1	2	2	5	2	12	2	2	2	3	2	11	2	3	2	2	10	42
37	2	3	2	1	2	10	2	2	2	4	2	12	3	2	3	2	3	13	3	2	2	2	11	46
38	2	3	2	3	2	12	2	2	2	5	1	12	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	10	45
39	2	3	2	2	3	12	2	2	2	4	2	12	2	2	2	2	3	11	3	3	2	1	11	46
40	2	2	2	2	2	10	3	2	2	5	2	14	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	12	46
41	2	2	2	2	2	10	2	1	2	4	1	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	40
42	3	2	1	2	2	10	2	2	2	5	2	13	2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	12	47
43	1	2	2	2	2	9	2	2	1	4	1	10	2	2	3	2	2	11	3	2	2	3	11	41
44	2	2	1	3	2	10	3	2	2	5	2	14	2	3	2	3	3	13	3	3	2	3	13	50
45	2	3	2	2	2	11	2	3	2	4	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	11	45
46	2	3	2	3	3	13	2	2	2	5	2	13	1	3	3	3	2	12	3	2	2	2	11	49
47	2	2	2	2	2	10	2	2	2	5	2	13	2	2	3	3	2	12	3	2	2	2	11	46
48	1	3	2	2	3	11	2	2	2	5	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	11	45
49	2	2	2	2	2	10	3	3	1	5	2	14	2	2	2	2	3	11	2	3	3	2	11	46
50	2	3	2	2	2	11	2	2	2	5	2	13	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	10	45
51	2	2	2	2	2	10	1	2	2	5	2	12	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	9	42
52	2	2	2	1	2	9	2	2	2	5	2	13	2	3	1	2	2	10	2	2	2	1	9	41
53	2	2	1	2	3	10	2	2	2	5	2	13	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	9	43
54	3	2	2	2	3	12	2	2	2	5	2	13	3	2	2	2	3	12	2	3	2	2	11	48
55	3	2	2	2	2	11	2	2	2	5	3	14	2	3	3	2	3	13	3	3	2	2	11	49

56	1	3	2	3	2	11	3	2	2	4	2	13	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	10	45
57	2	3	3	2	2	12	2	2	2	5	3	14	2	3	2	1	2	10	3	2	2	3	11	47
58	2	3	2	2	2	11	2	2	3	5	2	14	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	11	48
59	2	1	2	2	2	9	2	1	2	5	3	13	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	11	43
60	1	4	3	3	3	14	2	2	2	4	2	12	2	3	2	2	2	11	2	1	2	3	10	47
61	2	2	3	3	2	12	3	2	2	5	2	14	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	11	47
62	2	2	2	2	2	10	2	3	2	4	3	14	3	2	3	2	2	12	2	2	2	2	10	46
63	3	3	2	2	2	12	3	2	2	5	2	14	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	9	47
64	2	3	2	2	2	11	2	2	2	4	3	13	3	2	3	2	3	13	1	2	2	2	8	45
65	3	2	2	1	3	11	2	2	3	5	1	13	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	9	43
66	2	2	2	1	2	9	2	2	2	4	2	12	2	2	3	3	2	12	3	2	2	2	11	44
67	2	3	2	2	2	11	2	2	1	4	1	10	2	2	2	1	1	8	2	2	1	3	10	39
68	2	2	2	2	2	10	3	2	2	5	2	14	3	3	2	2	2	12	2	3	2	2	10	46
69	2	3	2	2	3	12	3	3	2	5	2	15	2	3	3	2	2	12	1	3	2	2	10	49
70	3	2	3	2	3	13	2	2	2	5	2	13	2	2	2	3	3	12	2	2	2	2	10	48
71	3	2	2	3	3	13	3	2	2	4	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	9	45
72	2	2	2	2	2	10	3	2	2	5	2	14	2	2	3	2	2	11	2	2	3	1	10	45
73	1	3	1	2	2	9	2	2	2	5	3	14	2	2	2	2	3	11	2	2	1	2	8	42
74	2	2	1	1	3	9	2	2	1	3	1	9	2	1	2	1	2	8	1	2	1	1	7	33
75	2	3	1	1	2	9	1	1	1	5	2	10	2	2	2	2	2	10	1	2	1	3	8	37
76	1	3	2	2	3	11	2	2	2	5	3	14	2	2	3	3	3	13	2	3	1	3	11	49
77	3	2	2	2	2	11	3	2	2	5	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	13	53
78	3	2	2	2	3	12	2	1	1	5	1	10	2	2	2	2	3	11	1	2	1	2	7	40
79	2	2	2	1	2	9	2	2	1	3	1	9	1	2	3	2	2	10	2	2	2	2	10	38
80	3	2	3	2	3	13	3	3	1	5	3	15	3	2	3	3	3	14	2	3	2	3	12	54
81	3	2	2	2	3	12	3	2	2	5	2	14	2	2	3	2	3	12	2	3	2	2	11	49
82	3	3	2	2	3	13	2	2	2	5	2	13	2	2	2	2	3	11	2	2	2	3	11	48
83	4	3	2	3	1	13	3	3	1	5	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	2	2	11	53
84	3	2	2	2	3	12	3	2	2	5	2	14	3	2	3	2	3	13	2	2	2	3	10	49

85	2	2	1	2	2	9	3	2	2	5	2	14	2	2	3	2	3	12	2	2	1	2	9	44
86	2	2	1	1	3	9	2	1	1	4	2	10	2	2	2	2	2	10	1	2	1	2	7	36
87	3	2	2	2	3	12	3	3	2	5	3	16	3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	12	54
88	2	2	1	3	3	11	3	2	2	5	3	15	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	11	47
89	3	3	2	2	2	12	2	2	2	4	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	11	45
90	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	2	12	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	9	42
91	3	3	2	3	3	14	2	2	1	5	2	12	2	2	2	3	3	12	2	2	1	2	9	47
92	2	2	1	2	2	9	3	1	1	4	2	11	2	3	3	2	2	12	2	3	2	2	10	42
93	3	2	1	1	2	9	2	2	1	4	2	11	2	2	3	2	3	12	2	2	3	2	11	43
94	2	2	1	3	2	10	2	2	1	4	2	11	2	2	3	2	2	11	1	3	1	3	9	41
95	2	2	1	3	2	10	3	2	1	5	1	12	1	2	2	2	3	10	3	2	2	2	11	43
96	2	3	2	2	3	12	2	2	2	5	3	14	2	3	2	2	2	11	2	3	2	3	11	48
97	2	4	2	2	2	12	3	1	2	5	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	45
98	3	2	2	2	2	11	2	2	2	5	2	13	2	2	2	2	3	11	2	3	2	2	10	45
99	3	2	2	2	2	11	2	2	3	5	2	14	2	2	2	2	2	10	3	2	2	1	10	45
100	2	3	2	2	2	11	2	2	2	5	2	13	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	10	45
101	2	2	2	3	3	12	2	3	2	5	2	14	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	10	47
102	2	3	1	2	3	11	4	2	1	4	2	13	2	2	3	2	2	11	2	2	1	2	9	44
103	1	2	2	2	2	9	3	2	1	4	1	11	1	2	3	2	3	11	1	3	3	1	10	41
104	2	2	1	2	2	9	3	2	1	4	2	12	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	9	39
105	1	2	2	2	2	9	3	2	2	5	1	13	2	2	2	2	2	10	2	3	2	1	10	42
106	2	3	2	2	2	11	2	2	2	5	2	13	2	3	2	3	3	13	3	2	2	2	10	47
107	3	2	2	2	3	12	2	2	1	5	1	11	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	10	43
108	3	3	2	2	4	14	3	2	2	5	2	14	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	12	50
109	2	2	2	3	3	12	3	2	2	4	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	45
110	2	2	1	2	3	10	3	1	2	3	2	11	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	12	45
111	2	2	1	3	2	10	2	2	2	5	3	14	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	10	45
112	2	2	3	2	3	12	3	2	2	5	2	14	3	2	3	2	2	12	1	3	3	2	11	49
113	2	3	2	3	3	13	2	2	2	5	2	13	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	9	46

114	3	3	3	2	3	14	3	2	1	5	2	13	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	11	51
115	2	2	2	3	3	12	2	2	3	5	2	14	2	2	2	3	2	11	3	2	2	1	10	47
116	2	3	2	3	2	12	2	3	1	5	2	13	2	2	2	3	3	12	2	3	2	3	12	49
117	3	2	2	2	2	11	2	2	2	4	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	8	42
118	2	3	2	2	2	11	2	2	2	4	2	12	2	2	2	2	3	11	2	2	1	2	9	43
119	2	2	1	2	2	9	3	1	2	5	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	42
120	2	2	1	2	2	9	3	2	2	5	2	14	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	10	44

CALIDAD DE ATENCION

Encu	RECEPCION				RECEP	IDENTIDAD			IDEN	BENEFICIO			BENEF	DETERMINACION			DETER	CALSER
1	3	2	5	2	12	2	2	2	6	3	2	4	9	2	2	2	6	33
2	4	2	4	3	13	3	3	3	9	3	2	5	10	3	2	3	8	40
3	3	2	4	3	12	3	3	3	9	3	2	5	10	3	2	3	8	39
4	3	2	4	3	12	3	3	3	9	3	2	5	10	3	2	3	8	39
5	3	3	4	3	13	3	3	3	9	3	2	5	10	3	2	2	7	39
6	3	2	4	2	11	3	2	3	8	3	2	4	9	2	3	3	8	36
7	2	3	4	3	12	3	3	3	9	4	1	4	9	3	2	2	7	37
8	3	2	5	2	12	2	2	4	8	3	2	5	10	3	3	3	9	39
9	3	2	4	3	12	2	3	3	8	3	2	5	10	2	2	3	7	37
10	3	2	4	3	12	3	2	3	8	3	1	4	8	3	3	3	9	37
11	3	2	4	3	12	3	3	3	9	3	2	5	10	3	2	3	8	39
12	3	3	5	3	14	3	2	3	8	4	2	5	11	2	2	2	6	39
13	2	2	3	2	9	2	2	3	7	3	2	5	10	1	2	3	6	32
14	3	2	4	3	12	2	3	2	7	3	3	4	10	3	3	2	8	37
15	3	2	4	3	12	3	3	3	9	3	2	4	9	3	4	3	10	40
16	3	3	4	4	14	3	4	3	10	3	2	3	8	2	2	3	7	39
17	2	3	4	3	12	3	3	3	9	3	2	4	9	3	3	3	9	39
18	3	3	4	3	13	4	3	4	11	4	2	4	10	3	3	3	9	43
19	2	2	5	3	12	3	3	3	9	3	1	4	8	2	2	2	6	35
20	3	2	5	3	13	3	2	3	8	3	2	5	10	3	3	3	9	40
21	2	2	4	2	10	3	3	3	9	3	1	4	8	3	2	2	7	34
22	3	3	4	2	12	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	2	8	37
23	4	3	5	3	15	2	3	3	8	4	3	5	12	2	2	3	7	42
24	2	3	4	3	12	2	3	3	8	3	2	5	10	2	3	2	7	37
25	2	3	4	2	11	2	2	3	7	3	2	4	9	3	4	3	10	37
26	2	3	5	3	13	3	3	3	9	2	2	5	9	3	2	3	8	39
27	2	2	4	2	10	3	3	4	10	3	2	5	10	3	3	3	9	39

28	3	2	3	3	11	3	3	3	9	3	3	5	11	3	2	2	7	38
29	3	2	5	3	13	3	3	3	9	3	1	4	8	3	2	2	7	37
30	3	2	4	3	12	4	2	3	9	3	2	4	9	2	2	2	6	36
31	3	2	4	2	11	3	3	3	9	2	2	5	9	3	2	2	7	36
32	2	1	4	3	10	3	3	3	9	3	2	5	10	2	3	2	7	36
33	3	2	4	2	11	3	2	3	8	3	2	4	9	3	2	3	8	36
34	4	2	4	3	13	3	3	3	9	3	3	5	11	2	3	3	8	41
35	3	2	4	3	12	3	3	4	10	2	2	5	9	3	3	3	9	40
36	4	3	4	3	14	3	3	3	9	3	2	4	9	2	2	2	6	38
37	3	3	5	3	14	3	3	3	9	3	2	5	10	3	2	3	8	41
38	3	2	4	2	11	3	2	3	8	3	2	3	8	2	2	2	6	33
39	3	2	5	2	12	3	3	4	10	2	2	5	9	3	3	3	9	40
40	3	3	4	2	12	2	3	2	7	3	2	5	10	2	3	2	7	36
41	2	2	5	2	11	2	3	4	9	3	2	5	10	3	3	2	8	38
42	4	3	4	3	14	2	2	3	7	3	2	5	10	2	3	2	7	38
43	3	2	5	2	12	2	3	3	8	3	2	5	10	3	3	3	9	39
44	3	3	5	3	14	3	2	3	8	4	3	5	12	3	3	2	8	42
45	2	2	5	2	11	3	3	3	9	3	2	3	8	2	2	2	6	34
46	4	2	4	3	13	3	2	3	8	3	3	4	10	3	3	3	9	40
47	3	2	4	3	12	2	3	4	9	3	2	4	9	3	3	3	9	39
48	4	3	4	3	14	3	3	3	9	3	2	5	10	3	2	2	7	40
49	3	2	4	2	11	2	3	3	8	3	2	4	9	2	4	2	8	36
50	3	2	4	2	11	3	3	3	9	3	2	5	10	3	3	2	8	38
51	3	2	4	2	11	3	2	3	8	3	2	4	9	3	3	3	9	37
52	3	3	4	3	13	3	2	3	8	3	2	5	10	3	2	2	7	38
53	3	2	5	3	13	3	2	4	9	3	2	4	9	2	3	3	8	39
54	3	3	5	3	14	3	2	4	9	3	2	5	10	3	3	3	9	42
55	3	3	5	3	14	2	2	3	7	4	2	5	11	3	3	3	9	41
56	3	3	3	3	12	3	2	2	7	3	2	5	10	2	3	2	7	36

57	2	3	5	2	12	3	3	2	8	3	1	4	8	3	3	2	8	36
58	3	2	4	4	13	3	3	3	9	3	2	4	9	3	2	2	7	38
59	3	3	5	3	14	3	3	3	9	3	2	3	8	3	2	3	8	39
60	3	2	4	3	12	3	3	3	9	4	2	5	11	2	3	3	8	40
61	2	3	4	3	12	3	3	3	9	3	2	5	10	2	3	3	8	39
62	2	2	4	3	11	3	2	3	8	3	2	5	10	2	3	2	7	36
63	3	2	4	3	12	2	3	3	8	3	2	5	10	3	3	3	9	39
64	3	2	4	2	11	3	2	3	8	3	2	4	9	3	2	3	8	36
65	2	2	4	2	10	2	3	4	9	2	2	4	8	3	3	3	9	36
66	3	3	4	3	13	3	3	3	9	4	2	4	10	3	2	3	8	40
67	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	1	5	9	3	2	3	8	38
68	3	3	4	3	13	3	2	4	9	3	2	5	10	2	3	3	8	40
69	3	2	4	3	12	3	3	3	9	3	2	4	9	2	2	2	6	36
70	2	3	4	2	11	3	2	3	8	3	2	5	10	2	3	3	8	37
71	3	2	4	3	12	3	3	3	9	3	2	5	10	3	3	3	9	40
72	2	3	5	3	13	3	2	4	9	4	2	4	10	3	3	3	9	41
73	3	4	5	3	15	2	3	3	8	2	2	5	9	3	2	3	8	40
74	3	2	5	3	13	3	2	3	8	3	1	5	9	3	3	3	9	39
75	3	3	4	3	13	3	3	3	9	3	2	5	10	2	2	2	6	38
76	2	2	4	3	11	3	2	3	8	3	2	4	9	3	3	3	9	37
77	2	3	4	3	12	3	3	3	9	3	2	5	10	2	3	3	8	39
78	2	2	4	2	10	3	3	4	10	3	2	4	9	3	3	3	9	38
79	3	3	5	2	13	3	3	3	9	2	2	5	9	3	3	3	9	40
80	3	2	4	2	11	3	3	3	9	4	2	4	10	3	2	3	8	38
81	3	3	4	3	13	2	3	3	8	3	2	5	10	2	2	3	7	38
82	2	3	4	2	11	3	2	3	8	3	1	4	8	3	3	2	8	35
83	3	3	5	3	14	2	3	4	9	3	2	5	10	3	3	2	8	41
84	3	3	4	2	12	3	4	3	10	3	2	4	9	3	3	3	9	40
85	3	3	4	3	13	3	3	3	9	3	2	5	10	2	3	2	7	39

86	3	3	4	3	13	2	3	3	8	3	2	4	9	3	2	3	8	38
87	2	2	5	3	12	3	4	3	10	3	1	5	9	2	2	3	7	38
88	3	2	4	3	12	3	2	3	8	2	2	4	8	3	3	3	9	37
89	3	3	5	3	14	3	2	3	8	3	2	5	10	1	3	3	7	39
90	3	3	4	2	12	3	3	3	9	2	2	5	9	3	3	2	8	38
91	3	2	4	3	12	3	3	3	9	3	2	4	9	2	2	3	7	37
92	3	3	4	3	13	3	3	4	10	3	1	5	9	2	3	3	8	40
93	2	2	3	3	10	2	3	3	8	3	2	4	9	3	2	2	7	34
94	3	3	5	2	13	3	3	3	9	3	2	5	10	3	3	3	9	41
95	3	3	4	2	12	3	3	3	9	3	2	4	9	2	2	3	7	37
96	4	2	5	3	14	2	3	4	9	3	2	5	10	3	3	2	8	41
97	3	2	5	3	13	3	2	2	7	3	2	4	9	2	3	3	8	37
98	3	3	5	3	14	3	3	3	9	4	2	5	11	3	3	2	8	42
99	3	3	4	2	12	3	3	3	9	3	2	4	9	3	3	2	8	38
100	3	3	4	3	13	3	2	3	8	3	2	5	10	3	3	3	9	40
101	3	2	4	3	12	3	3	4	10	2	2	5	9	2	2	3	7	38
102	2	3	4	3	12	3	2	3	8	3	1	4	8	3	2	3	8	36
103	2	3	4	3	12	2	3	3	8	2	2	5	9	3	2	2	7	36
104	3	3	5	3	14	3	2	3	8	3	2	4	9	3	3	3	9	40
105	2	3	4	3	12	3	3	3	9	3	2	4	9	3	3	3	9	39
106	3	3	4	3	13	3	3	4	10	3	1	4	8	3	3	2	8	39
107	2	2	4	3	11	3	2	3	8	2	1	5	8	3	2	2	7	34
108	2	3	4	2	11	2	2	3	7	3	2	4	9	1	2	3	6	33
109	3	3	5	3	14	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	40
110	3	3	5	3	14	3	3	3	9	3	3	5	11	3	2	2	7	41
111	2	2	4	2	10	2	3	2	7	2	2	4	8	2	2	3	7	32
112	3	2	4	3	12	3	2	2	7	3	3	5	11	3	2	2	7	37
113	3	3	5	3	14	3	3	3	9	3	2	5	10	3	3	3	9	42
114	3	3	5	3	14	3	3	3	9	2	3	5	10	3	3	3	9	42

115	3	3	4	3	13	3	2	3	8	3	2	4	9	3	3	3	9	39
116	2	3	4	2	11	3	1	2	6	3	2	2	7	2	2	3	7	31
117	3	3	4	3	13	3	2	2	7	3	3	4	10	3	2	3	8	38
118	3	3	4	3	13	2	3	3	8	3	2	4	9	2	3	2	7	37
119	2	2	3	3	10	3	2	3	8	2	2	4	8	3	2	2	7	33
120	3	3	5	2	13	3	3	2	8	3	2	5	10	3	2	3	8	39