



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Planeamiento Estratégico y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Almeida Paredes Ketty Gabriela (Orcid 0000-0002-1948-4266)

**ASESORA:**

Mg. Rosales Domínguez, Edih T Geobana (Orcid: 0000-0002-8360-4736)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

A mi amado esposo, por su apoyo incondicional, a mis amados hijos Fernanda, Francisco y Fabiana para que tengan presente que todo es posible si se lo proponen, a mi amada madre por todo su amor y apoyo constante para lograr mi progreso profesional.

### **Agradecimiento**

A Dios por darnos la vida y permitir disfrutar de cada día.

A mis profesores de la escuela de Administración por su aporte brindado durante mi etapa universitaria por el conocimiento que me transmitieron, direccionando el trabajo a un tema importante en el sector salud.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5 Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
DISCUSIÓN	46
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	60

## Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables	25
Tabla 2. Agrupación por niveles e intervalos	27
Tabla 3. Juicio de expertos	28
Tabla 4. Interpretación del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach	28
Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos de la encuesta piloto	29
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de Planeamiento estratégico y Satisfacción del personal	29
Tabla 7. Tabla de frecuencia de Planeamiento estratégico	31
Tabla 8. Tabla de frecuencia de Análisis interno	32
Tabla 9. Tabla de frecuencia de Implementación de estrategias.	33
Tabla 10. Tabla de frecuencia de Evaluar resultados	34
Tabla 11. Tabla de frecuencia de Satisfacción del personal administrativo	35
Tabla 12. Tabla de frecuencia de Capacidad de respuesta	36
Tabla 13. Tabla de frecuencia de seguridad	37
Tabla 14. Tabla de frecuencia de empatía	38
Tabla 15. Prueba de normalidad de Kolgomorov- Smirnov	39
Tabla 16. Valoración para determinar el nivel de correlación	40
Tabla 17. Prueba de correlación de las variables - Hipótesis General	41
Tabla 18. Prueba de correlación de la Hipótesis Especifica 1	42
Tabla 19. Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 2	43
Tabla 20. Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 3	44

## Índice de figuras

Figura 1. Modelo de diseño de investigación	20
Figura 2. Diagrama de frecuencia de Planeamiento Estratégico	31
Figura 3. Diagrama de frecuencia de Análisis interno	32
Figura 4. Diagrama de frecuencia de Implementación de Estrategias	33
Figura 5. Diagrama de frecuencia de Evaluar resultados	34
Figura 6. Diagrama de frecuencia de Satisfacción del personal administrativo	35
Figura 7. Diagrama de frecuencia de Capacidad de Respuesta	36
Figura 8. Diagrama de frecuencia de Seguridad	37
Figura 9. Diagrama de frecuencia de Empatía	38

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020. La metodología empleada fue tipo aplicada, siendo el alcance del estudio descriptivo, correlacional, cuyo diseño es no experimental, transversal. La población estuvo conformada por 60 trabajadores administrativos del servicio de consulta externa que laboran en un Hospital Público de Ate de nivel II-1, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de elaboración propia, así también se utilizó el estadístico SPSS 24 y se determinó la fiabilidad del instrumento mediante el uso del Alfa de Cronbach con un resultado de 0,731 teniendo un rango aceptable, asimismo para deducir la relación de las variables se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman. La investigación concluye que existe relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público de Ate, con un nivel de significancia de  $0,000 < 0,05$  y con un grado de correlación de 0,854 lo cual indica que es intensa positiva entre ambas variables, aunque actualmente se presenta inconformidad de 6.67% (malo) en la satisfacción del personal administrativo.

**Palabras clave:** Planeamiento Estratégico, satisfacción, personal administrativo, servicio de consulta externa, hospital público.

## **ABSTRACT**

The present research aimed to: Determine the relationship between strategic planning and the satisfaction of administrative staff in the outpatient service in a Public Hospital, Ate, 2020. The methodology used was applied type, the scope of the study being descriptive, correlational, whose design is non-experimental, cross-sectional. The population consisted of 60 administrative workers from the external consultation service who work in a Public Hospital of Ate level II-1, using the survey as a technique and the self-elaborated questionnaire as an instrument, as well as the SPSS 24 statistic and The reliability of the instrument was determined by using Cronbach's Alpha with a result of 0.731 having an acceptable range, and also to deduce the relationship of the variables that were used in the Spearman Rho statistic. The research concludes that there is a relationship between strategic planning and the satisfaction of administrative staff in the outpatient service at a Public Hospital in Ate, with a significance level of  $0.000 < 0.05$  and with a degree of correlation of 0.854 which indicates that it is intensely positive between both variables, although currently there is disagreement of 6.67% (bad) in the satisfaction of administrative staff.

**Keywords:** Strategic Planning, satisfaction, administrative staff, outpatient service, public hospital.

## I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el reporte, que efectuó la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo, “en el sector salud las deficiencias que se dan son tan fatales que es un aspecto que involucra a diversas nacionalidades de manera integral independientemente de su nivel económico”. Organización Naciones Unidas (2019). Lo que se busca con los servicios sanitarios es estar acorde a las necesidades que tienen los pobladores a quienes se les ofrece servicios de manera eficaz, efectiva e igualitaria cuyo aspecto resaltante es que estos servicios sean óptimos de tal manera que asegure la conformidad del paciente Walter y Pando (2014, p. 23). Sin embargo, los niveles de satisfacción de los pacientes son variados, como se puede apreciar en el caso de una comunidad española de Aragón (Anexo 8). En los países Latinoamericanos se puede apreciar que la mayoría de las instituciones de salud realizan sus planes estratégicos, muchas veces estos planes no se cumplen en su totalidad y no llegando a cumplir los objetivos planificados esto ocurre por el poco presupuesto que el estado designa para el cumplimiento de metas y objetivos, hoy en día, los hospitales públicos no ofrecen una atención de servicio de satisfacción y calidad. En tal sentido según la OPS, las naciones que conforman la región a los que forma parte nuestro país han coincidido en confirmar su acuerdo para precisar su interés por coberturas universales los servicios de salud OPS (2014). En el Perú, en concordancia con el Plan estratégico del sector salud proyectado al 2021 según lo establecido como la línea directriz del sector sanitario se ha elaborado una ruta estratégica, priorizando de manera ordenada los objetivos y acciones estratégicas, y definiendo metas para cada uno de ellos, siendo uno de los objetivos estratégicos direccionar el sistema sanitario en beneficio de la población, cuyo indicador es lograr la satisfacción atendiendo la consulta médica ambulatoria” PESEM (2016-2021, p. 61); entonces calcular la conformidad es importante en las entidades del sector y el estudio implicaría conformar una programación estratégica dado que tiene relevancia directa en la confiabilidad de las entidades de salud. Es indiscutible los grandes errores en los servicios que brindan las entidades sanitarias focalizándose en ella la problemática, ya que al momento que un usuario hace su ingreso en la entidad se notan las deficiencias desde la labor administrativa burocrática, la accesibilidad

también que hacen complejo el servicio al usuario no dándoles la atención debida que cada paciente es merecedor. En el Hospital Público localizado en Ate, entre los aspectos asociados con satisfacer al paciente tiene que ver la buena atención que brinda el personal administrativo, el nivel organizacional, el manejo informativo, el nivel comunicativo, la competencia técnica, situaciones de la cultura, el sufrimiento, el nivel de prioridad, la indiferencia en el servicio antes de ser atendido por el especialista; lo mencionado repercute a un impacto negativo en la atención y el trato que se le brinda al usuario. Cabe mencionar otros aspectos que repercuten en la conformidad del paciente que es las demasiadas esperas, la forma de atención del sector médico, malos tratos, falta de medicamentos, esto ocasiona incomodidad en los pacientes en especial de la población más vulnerable como lo es la zona de Ate, quienes son los más perjudicados por el mal servicio y lamentablemente no tienen los recursos necesarios para optar por otras instituciones de salud. Al respecto, el tiempo de espera promedio para los usuarios de consulta externa en cuanto a la atención por un profesional médico, a nivel nacional, es de 100.82 minutos. La provincia de Cajamarca informa acerca del tiempo de espera de 150.78 minutos, siendo el más elevado; a diferencia de Ayacucho con un tiempo de 64.42 minutos, logrando el menor tiempo de espera. La zona de Lima y Callao obtiene un 89.73 minutos de tiempo promedio, lo que significa que está por debajo del valor Nacional. INEI - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (2016, p. 244) (Anexo 10).

Es importante mencionar el hacinamiento del hospital ya que es una infraestructura precaria. Esta situación de ineficiente atención tiene que ver con la disconformidad que tienen los pacientes, se asocia también con un descuido al proceso de tratamiento y al especialista en el área requerido, por ello no acuden al nosocomio y buscan otras alternativas hecho que puede dañar su salud, perjudica la productividad laboral con una incidencia contraria a la economía de los pacientes. Se tiene evidencia de las insatisfacciones del servicio del Minsa evaluado el año 2018 (Anexo 9). Por lo mencionado previamente, se dice que existen situaciones problemáticas a nivel del Planeamiento Estratégico, el análisis interno, la implementación de estrategias y evaluación de resultados; y respecto a la satisfacción del personal administrativo en la capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por el problema descrito, se efectúa la presente investigación referida al

Planeamiento Estratégico y Satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020. El problema general de investigación es ¿Cuál es la relación que existe entre el Planeamiento Estratégico y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020?, siendo los problemas específicos los siguientes: ¿Cuál es la relación que existe entre el análisis interno y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020?, ¿Cuál es la relación que existe entre implementación de estrategias y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020? y ¿Cuál es la relación que existe entre evaluar resultados y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020?.

La justificación del estudio busca valorar lo importante que es el planeamiento estratégico identificando las prioridades y asignación de partida en la búsqueda de alcanzar la viabilidad, pues con los resultados obtenidos se tendrá conclusiones para brindar recomendaciones que permitan lograr conformidad del usuario durante la consulta externa, brindando aporte teórico y práctico para que el establecimiento tome mejores decisiones respecto a la eficiencia y eficacia en actividades realizadas debido a que se asocian a la conformidad que tiene el usuario por el servicio, siendo importante el aporte del personal administrativo en el servicio de consulta externa con fines de precisar el vínculo entre variables.

En referencia a las hipótesis de la investigación estas representan los supuestos de investigador respecto a los fines que persigue. En consecuencia, la Hipótesis general planteada es: Existe relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020. Las hipótesis Específicas son las siguientes: Existe relación entre el análisis interno y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020; Existe relación entre la implementación de estrategias y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020 y Existe relación entre evaluar resultados y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020. Por otra parte, se plantean objetivos en la indagación de alcanzar la relación entre las variables de

investigación. Por tanto, el objetivo general de la presente investigación es: Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020. Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre el análisis interno y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020; Determinar la relación entre la implementación de estrategias y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020 y Determinar la relación entre evaluar resultados y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En la indagación de estudios previos relacionados con las variables de la presente investigación, se tienen de procedencia nacional e internacional. En el contexto internacional tenemos los trabajos de Tufiño (2015) en su trabajo referido al plan estratégico asociado a los servicios de la salud, obtuvo como objetivo establecer los componentes que están en la formación de la planificación estratégica, las cuales permiten buscar opciones para ofrecer servicios confiables respecto al servicio a pacientes, es por ello se considera la planificación estratégica dado que ayuda a orientar los esfuerzos con la finalidad de mejorar los recursos y centrarse en temas importantes. Con un nivel de estudio explicativo, no experimental, se encuestó 357 personas. Los resultados que se encontraron precisaron la falta de profesionales expertos que brinden atención a pacientes, la falta de fármacos necesarios para asegurar un excelente servicio, alta rotación de personal directivo cuya llegada de nuevos no es relevante ya que terminan realizando labores similares a los anteriores. Asimismo, concluyó definiendo los factores que impulsan un plan estratégico, y se insertan dos criterios: evaluar internamente los valores que se posee en la institución y lo que perciben emocionalmente los usuarios respecto al servicio. El estudio proporcionó criterio de planificación que son relevantes para mejorar los servicios que se brinda a los pacientes con fines de lograr un servicio que asegure la buena atención y también su recuperación.

Según Fontova (2015) al efectuar su estudio relacionado con satisfacción del paciente y especialistas de urgencia del hospital de España definió evaluar la conformidad de pacientes, personal de servicio y los médicos del área. La investigación fue descriptivo transversal como nivel de significación fue  $p < 0,05$ . Teniendo como resultado principal el agotamiento emocional y la realización personal; estos logros tuvieron una asociación a la conformidad del personal de urgencias. Concluyendo la conformidad de usuarios, y asistentes del área es alta. Aspectos relacionados con la satisfacción de los que solicitan el servicio de urgencia fueron edad, sexo, nivel óptimo, el tiempo esperado hasta que llega el médico y regula el dolor. El beneficio de la investigación tuvo que ver con la

satisfacción de los pacientes mediante una evaluación adecuada del servicio brindado, de tal manera que logre recuperarse del tratamiento que está realizando.

Vázquez, Sotomayor, González, Gutiérrez, Romero, Loría y Campos (2018), en el artículo científico que elaboraron se plantearon como objetivo precisar la satisfacción que perciben los pacientes respecto al servicio que se les brinda en la unidad de primer nivel de atención médica. Se consideró una investigación descriptiva, transversal. Conformó la población 395 usuarios en Unidad Médica Puebla, México. Mediante SERVPREF se hizo la medición de la calidad percibida de acuerdo a atención médica. Resultó 395 pacientes, 66% mujeres, 34% varones, edad media 42.80. La satisfacción respecto al doctor familiar resultó 65%, respecto a enfermería el 74%, trabajadores sanitarios 59%, respecto a tangibilidad 82%, en acceso y organización 65%, periodo de espera en laboratorio, gabinete, citas y referencia 49%. Mientras que la satisfacción integral resultó superior a 60%. También se determinaron variaciones entre conformidad del servicio y los estudios del personal. Concluyeron ellos destacando que en la satisfacción global percibida y la atención dada en el área de estudio fue mayor a 60%. Al respecto consideraron relevante las mejoras en el servicio a los pacientes ya que se logra la satisfacción del servicio que brinda el personal del centro de salud demostrando conocimiento y empatía con los pacientes que de confianza y seguridad a los pacientes.

Palacios (2016) en su investigación asociada al plan estratégico y desempeño de funcionarios de salud, su objetivo fue confeccionar un plan estratégico motivador buscando buena labor de funcionarios en Distrito de Salud 12D05. Esta investigación fue de carácter cuali cuantitativo con énfasis a lo cualitativo porque se basa en los hechos que se presenta, se trata de comprender y explicar el objeto de estudio y la problemática que acontece el Distrito de Salud 12D05 para poder solucionar de manera eficaz las inconformidades o inconvenientes. Quien concluyó, que es imprescindible se busque el fortalecimiento mediante un buen plan estratégico que los incentive con fines de obtener los logros esperados tal que los trabajadores tengan un direccionamiento hacia un mismo fin integral, mencionando que es importante el plan estratégico ya que direcciona labor del personal para evitar disconformidades del servicio, en especial para los pacientes cuyos cuadros clínicos requieren una mejor atención.

Domínguez y Salcedo (2016), en su artículo científico referido a plan estratégico y la atención de los usuarios, su fin principal fue precisar si con la planificación estratégica se logra mejorar la calidad respecto al servicio a los pacientes. Se plantearon que al planificar estratégicamente se logra alcanzar la mejora de calidad en el servicio brindado. En el estudio se puso en práctica la observación y chequeo de documentos, también entrevista y la encuesta en dicho centro de salud en la etapa previa y posterior de poner en práctica el plan. Una vez puesto en práctica el planeamiento se procesó la información previo estudio mediante prueba no paramétrica con chi cuadrado. Como logros se tuvo que el personal precisó las fortalezas de la entidad en 91.6%. Luego lo que percibe el usuario con relación a lo efectivo y oportuno de la atención precisaron que hubo una mejora en 61.9% y 71.4%, seguridad y equidad con 52.3% y 71.4% y la atención respecto a pacientes al efectuar la atención fue de 9.6% a un 23.8%. Quienes concluyeron que la planificación estratégica mejoró la calidad de atención brindada. En tal sentido, añadieron que se contribuye con la mejora del servicio a los pacientes, efectuando con prontitud el servicio y al mismo tiempo garantizando que todos los pacientes tengan un trato con equidad y de calidad.

Karaca y Durna (2017), en su artículo sobre la satisfacción del paciente con la calidad de atención de enfermería, consideraron que el fin fue evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería y examinar factores asociados. El estudio es descriptivo transversal. Los pacientes estaban más satisfechos con la "Preocupación y el cuidado de las enfermeras" y menos satisfecho con la "Información que le dieron". Los pacientes (63,9%) describieron que la labor de atención de enfermería ofrecida durante la hospitalización es excelente. Al respecto se comprueba que hay relación marcada entre las variables y permiten sustentar el asegurar una buena atención. Quienes concluyeron, que los datos obtenidos en la evaluación deben ser considerados en determinar los requisitos de formación para las enfermeras, realizando programas de formación para desarrollar los conocimientos en la calidad de atención, debido a que deben mostrar un mayor interés por el proceso de suministro de información.

Respecto a estudios nacionales tenemos los trabajos de Espinoza, Gamarra, Torres y Villanueva (2017) en su tesis referido al plan estratégico en el ámbito de salud pública, su objetivo fue brindar una mayor cobertura respecto a prevenir diversas enfermedades en dicha región. Fue un estudio aplicada, mediante el Cuadro de Mando Integral, la población conforma el personal asistencial de dicha entidad, el instrumento empleado es el cuestionario. Los resultados obtenidos precisan de acciones preventivas en la región, en el primer nivel de atención, con participación de sectores ambiental y educación, efectuando labores de difusión en salud; localizando sectores de población no asegurada, con la finalidad de integrar en alcanzar la universalización de la salud pública. Quienes concluyeron, que se pudo comprobar que los responsables del sector salud de la zona no dan cumplimiento con el 100% de los indicadores por falta de conocimiento, resaltando que el plan estratégico contribuye facilitando los medios necesarios para dar mayor atención en diversas enfermedades recurrentes en la región y que según las acciones estipuladas en el plan se adecúe a brindar un buen servicio.

Según Zamora (2015) en su investigación relacionado con satisfacer al paciente con la calidad atendida en obstetricia, su fin fue identificar la satisfacción de los pacientes asociada a las instalaciones y calidad de atención en dicho nosocomio. Se hizo un análisis cuantitativo, transversal, descriptivo y observacional, efectuando 242 encuestas anónimas procesándolos en SPSS, con estadísticas descriptivas, de frecuencia y porcentajes; con un intervalo de confianza del 95% y 5% de error. Según los logros los usuarios externos estuvieron satisfechos en 72.58% y la conformidad respecto a la infraestructura alcanzó el 63.58%. Concluyó resaltando el logro de 70.92% en los fines que se planteó en la investigación, también en consulta externa de Gineco-obstetricia fue muy bueno alcanzando el 87.55%. Este logro es relevante ya que favorece la mejor atención de pacientes y por ende favorece el bienestar de la gente en salvaguardar su salud.

Según Ayala (2018) en su investigación respecto a satisfacer al paciente externo en el servicio de Laboratorio, su fin fue precisar el bienestar del usuario, con relación al servicio de laboratorio en dicho centro hospitalario. El método fue descriptivo no experimental, prospectivo de corte transversal, se utilizó cuestionarios aplicando a 73 usuarios. Según los logros obtenidos en la muestra

fue 82.2%, de personal fue 71.2%, del resultado fue 57.5%, horario de la atención fue 54.8% en infraestructura alcanzó 53.4%. Quien concluyó, que los factores vinculados a satisfacer al beneficiario con el servicio fueron en su mayoría alta, cuya comprobación se hizo por medio de la prueba de correlación  $r$  de Pearson, además se evidenció que mediante la mejora del servicio la satisfacción de los usuarios de laboratorio mejora significativamente, dado que en consecuencia los análisis realizados en la medida se den con celeridad y podrán atender oportunamente a los pacientes con un diagnóstico adecuado.

También Huanchaco (2017), dado su estudio de satisfacción del usuario en medicina y cirugía, su fin fue hacer la comparación entre la conformidad de los pacientes que están en hospitalización en medicina y cirugía. Se hizo una investigación cuantitativa, transversal, prospectiva, básica y diseño no experimental. La información se obtuvo con encuestas mediante SERVQUAL según escala Likert. Quien concluyó que los usuarios de medicina presentan valoraciones inferiores a los que integran el sector cirugía con  $z = - 1.156$  y  $p = 0,248 > 0,05$ . En tal sentido se comprobó que no hubo diferencias marcadas entre una y otra variable en el centro de salud de Lima mencionado, añadiendo además que es evidente precisar el vínculo de ambas especialidades para una plena satisfacción de los pacientes ya que en temas de salud es importante el análisis integral que contribuya con el tratamiento de los pacientes.

De igual forma Accasi, Jacinto y Tenazo (2018), en su trabajo de investigación referido al plan estratégico en una clínica, el objetivo fue lograr el liderazgo en la calidad en la atención. El estudio fue descriptivo no experimental, las encuestas fueron tomadas en cinco distritos considerados A y B; dichas encuestas fueron tomadas en centros comerciales; así como también se encuestaron a los asegurados de otras clínicas. Se hizo un planteamiento luego de un estudio exhaustivo estableciendo estrategias competitivas la diferenciación y estrategias de crecimiento la penetración en el mercado. Posteriormente se propuso diversas estrategias direccionadas a mejorar la calidad respecto a la atención brindada estableciendo modernizar los procesos con mejor perspectiva sanitaria. En tal sentido con el plan estratégico se logra una mejora atención de pacientes, de tal

manera que se logre brindar el buen servicio a más pacientes y evitar su congestión.

En referencia a las teorías relacionadas con el tema de investigación, se tomó como teoría general de la organización de Henry Mintzberg (1989) en la publicación de Henríquez y Narváez (2018), la organización puede ser dividida en cinco elementos que interactúan de acuerdo con los diferentes grados de incertidumbre que son la esencia de los procesos administrativos complejos. La organización dependerá de la conformación de sus grupos estratégicos, gerencia de línea, la tecno estructura, el staff y los grupos operativos.

A partir de este modelo orgánico se pueden crear cinco estructuras: la estructura simple, (de tipo funcional); la burocracia mecánica; la burocracia profesional; la forma divisional y la adhocracia (p.103).

Esta teoría explica la importancia del trabajo directivo, la asignación de tareas para alcanzar los objetivos planteados, estandarizar los procesos de trabajo, el conjunto de operarios que realizan las tareas, el personal de apoyo que no se encuentran dentro de la estructura técnica.

Sobre el planeamiento estratégico Solórzano y Alaña (2015), manifestaron que:

Contribuye al establecimiento de objetivos y estrategias que guiarán las decisiones gerenciales; siendo de vital importancia la labor en grupo integral y una buena comunicación orientada a la mejora. Mediante la planeación estratégica se realiza el análisis interno asociado al personal, se implementa las estrategias para el buen desempeño y se evalúan los resultados para medir el desempeño y hacer cambios y acciones correctivas. (p. 24)

Al respecto el autor precisa que la importancia del trabajo integrado que facilite efectuar un análisis que permita el buen desempeño del personal y por ende se logre cumplir con los objetivos trazados.

Por su parte Gonzales y Rodríguez (2019), precisaron que “es relevante el planeamiento en la búsqueda de logros esperados, mediante estrategias y buen uso de los recursos disponibles dando viabilidad a los procesos y a que se pueda tomar decisiones a nivel gerencial” (p. 9). En tal sentido es vital el planeamiento para direccionar de manera eficiente los recursos a través de decisiones acertadas.

Esto constituye prioritario ya que lo reportado por el Ministerio de Salud (2020) se tiene que el 77.8 % de los hospitales de primer nivel, llámense puestos de salud, postas de salud, centros de salud y centros médicos, presentan una capacidad inapropiada en equipamiento e infraestructura lo que hace urgente dar una atención prioritaria con recursos a este sector para reflotar el servicio.

También Baena (2015), precisó que “una buena administración estratégica se da con adecuado diagnóstico, análisis, reflexión y tomar decisiones integrales, adaptándose a variaciones y demanda tal que se logre una alta eficiencia y calidad en prestación” (p. 35). Al respecto es relevante un buen diagnóstico con fines de alcanzar eficiencia en el servicio. Respecto a lo mencionado por el autor es preciso mejorar con mayor personal ya que hace dos años, el 2018, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2018, p. 6), alertó que Perú cuenta con 12.8 médicos por cada 10 mil habitantes, cifra muy por debajo del promedio establecido por el organismo (33 por cada 10 mil personas).

Al respecto De Souza y Loureiro (2018). en su artículo científico sobre plan estratégico mencionó que todas las estrategias deben ir en una forma equilibrada de cumplir los objetivos estratégicos. La planificación estratégica muestra una imagen estática de un futuro planeado para la organización (p. 67). Según lo manifestado por los autores se requiere una adecuada definición de estrategias que se alineen a los objetivos planteados. La crisis debido al COVID-19 ha transformado en una nueva ocasión para reflexionar los propósitos y planificar, según las medidas y los ordenamientos que se deben ejecutar en el sector estatal.

Según Bryson, Hamilton y Van Slyke (2018), en su artículo referido a obtener estrategias sobre la investigación de planificación estratégica, se requiere en el sector público, información adicional que permita un mejor funcionamiento cuyo propósito se alinea a lo que el sector requiere, con fines de atender las necesidades de los usuarios (p. 334). Por lo mencionado por los autores se requiere compromiso y proactividad para mejorar el sector que presente marcadas deficiencias. Por su parte Sadeghifar, Jafari, Tofigh, Ravagh y Reza (2015), en su artículo referido a los procesos de planificación estratégica, implementación y evaluación en sistemas hospitalarios, la ausencia de un incentivo interno adecuado para formular e implementar estrategias llevó a que más hospitales comenzarán a formular una planificación estratégica de acuerdo con la normativa legal, con fines de mejorar el

servicio que brindan (p. 56) . Por lo que precisan los autores es importante buscar alternativas de solución en medio de limitaciones pues el compromiso con los usuarios es lo prioritario para salvaguardar la salud de todos.

Pushpa (2018), en su artículo Implementación de las estrategias en las organizaciones, mencionó que, al implementar el plan estratégico requerido, se aborda todas las dificultades que la organización puede enfrentar como la probabilidad de mal uso del capital y el riesgo que el negocio fracase (p.205). Según lo manifestado por el autor es relevante contemplar en el plan estratégico todas las acciones asociadas al servicio y las inversiones que sean el soporte de la entidad durante su funcionamiento.

Gurel (2017), en su artículo referido al análisis Foda de una organización, precisó que en el análisis de situación juega un papel importante en los campos de marketing, relaciones públicas, publicidad y en cualquier ámbito que requiera la planificación estratégica, ya que direcciona el éxito de la empresa (p. 994). Según lo que plantea el autor contrasta con el objetivo estratégico puesto que las acciones de la empresa deben evaluarse de manera integral identificando la influencia interna y externa para diseñar estrategias adecuadas. Es importante para efectos de conocer las debilidades y fortalezas que tiene la compañía, asociadas a las amenazas y oportunidades con fines de que la empresa se proyecte a tener un sostenimiento en el mercado a largo plazo.

Chari, Jelastopulu, Sapountzi, Kaitelidou, Konstantakopoulou, Galanis y Charalambous (2016), en su artículo sobre Satisfacción del paciente en hospitales públicos y privados, su objetivo fue Investigación del nivel de satisfacción y los factores determinantes de satisfacción de los hospitalizados. Teniendo en cuenta el alto nivel de satisfacción de los pacientes del hospital privado del estudio, es imperativo para que los hospitales públicos adopten medidas de mejora en materia de organización y gestión con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios de salud para ganar un lugar competitivo en los servicios de salud del país.

Concerniente a las dimensiones que representan el direccionamiento estratégico según consta de las siguientes:

1: Realizar un análisis interno: Al respecto, Solórzano y Alaña (2015), precisó:

También se le conoce como la determinación de las fortalezas y debilidades, generadas en la entidad y que tienen énfasis en los logros de lo planeado. En este caso son determinantes: variabilidad de capital, ausencias, cambios constantes de trabajadores, incidentes, acciones innovadoras y comportamiento del personal respecto al sistema organizacional, capital de trabajo, factor humano, etc. (p. 34). Respecto a lo precisado por el autor, es preciso frente a ello que se tomen acciones correctivas ya que según el Ministerio de Salud (2020, p.3), 51% hospitales a nivel nacional tienen un equipamiento obsoleto que no permite brindar un buen servicio y carecen de personal suficiente para atender la alta demanda de pacientes.

- 2: Formulación de estrategias: También Solórzano y Alaña (2015) mencionaron: Al formular el sector gerencial de estrategias es preciso tomen en cuenta lo que acontece en el sector externo, recursos y capacidades a disposición, también el diseño de estrategias que servirán a la entidad para alcanzar sus objetivos. Entre las estrategias habidas tenemos: corporativas, de negocio y funcionales (p. 36). Según lo mencionado por los autores las estrategias adoptadas por el sector salud implica todo tipo de nosocomios de primer y segundo nivel ya que el 77.8% presenta un espacio inapropiado denotada en la precariedad de la infraestructura, equipamiento obsoleto, inoperativo o insuficiente, siendo necesario direccionar mejor los recursos escasos y priorizar lo importante mientras no se tenga un incremento presupuestario. Ordóñez, Riega López y Calisaya (2017, p. 21)
- 3: Evaluación de resultados: Al respecto Solórzano y Alaña (2015), manifestaron que: La evaluación de la estrategia consiste en controlar el avance, medir el desempeño y realizar ajustes necesarios, en la medida que se dé la implementación del plan, tomando en cuenta los cambios, ideas y oportunidades. (p. 36). Según lo que precisan los autores es importante implementar los hospitales orientado hacia la atención primaria de salud y reconocer el derecho a la salud para todos, puesto que se tiene evidencias de que 41 laboratorios, de los cuales 39 poseen espacio inadecuado, es decir, el 95.1%. Es pues prioritario resolver esta problemática que perjudica la salud de los pacientes por las demoras en sus diagnósticos. García, Díaz, Ávila y Cuzco (2015, p. 15)

Por otra parte, en una organización para el desarrollo de sus procesos, es preciso implementar modelos de planeación integrales que permitan un tratamiento claro y práctico de las informaciones internas y externas, con fines de formular, implantar y evaluar estrategias con la finalidad de intervenir en la realidad. Según Solórzano y Alaña (2015), consideraron importante lo siguiente:

- a) Formular estrategias empieza con definiendo la misión y visión, para luego, a través de analizar interna y externamente en la entidad, se determinen los objetivos a largo plazo que serán la base de formular estrategias como alternativa y seleccionar las estrategias precisas a poner en práctica.
- b) Implantar estrategia precisa que los involucrados en la planificación estratégica lleven a cabo las estrategias formuladas, para lo cual se necesita coordinación, comunicación, disciplina y compromiso.
- c) Por último, con la evaluación de la estrategia se pretende garantizar el éxito de la misma, ya que al estar sujeta a variaciones que se den en el ámbito, la organización debe ejercer un control eficaz de sus estrategias y, si el caso lo amerita, tomar medidas correctivas a tiempo. (p. 37)

En referencia al plan estratégico se establece para el direccionamiento de la labor que realizan, 8 objetivos estratégicos: Plan estratégico institucional (2019-2021, p. 6-12)

Objetivo estratégico 1: prevenir, vigilar, controlar y reducir el impacto de las enfermedades, daños y condiciones que afectan la salud de la población, con énfasis en prioridades nacionales.

Objetivo estratégico 2: Garantizar el acceso a ciudadanos y servicios de salud de calidad organizados en redes integradas de salud, centradas en la persona, familia y comunidad, con énfasis en promoción de la salud y la prevención de enfermedad.

Objetivo estratégico 3: Velar por la eficacia, seguridad y calidad de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios y la inocuidad de los alimentos y calidad del agua para consumo humano.

Objetivo estratégico 4: Fortalecer la rectoría y la gobernanza del sistema de salud y la gestión institucional, con fines de lograr un buen desempeño en el marco de la modernización de la gestión pública.

Objetivo estratégico 5: Mejora de la gestión y desarrollo de recursos humanos enfatizado en competencias y disponibilidad a nivel de todo el país.

Objetivo estratégico 6: Mejora de la toma de decisiones, prestación del servicio, empoderamiento y satisfacción del pueblo mediante el gobierno digital en el sector.

Objetivo estratégico 7: Fortalecer las capacidades y la gestión de la generación, análisis, uso y transferencia del conocimiento en el sector.

Objetivo estratégico 8: Fortalecer la gestión de riesgo y defensa ante emergencias y desastres.

Respecto a lo que se plasma en el plan estratégico, los objetivos han determinado y priorizado estrategias que requieren la participación de las diversas direcciones y oficinas para el cumplimiento de los mismos. Para su concreción se ha establecido responsables de las acciones estratégicas quienes participan en la prevención, vacunación, vigilancia, promoción, control, portabilidad, mecanismos de pago de asegurados, redes, provisión, acciones preventivas y atención de los pacientes. Ministerio de Salud del Perú (2018, p. 12). Según estos objetivos se tiene previsto que frente a una necesidad de un promedio de 172 centros de salud y con ello describir la cuantía óptima estimada de 303 (56.2% más), es preciso los esfuerzos graduales, según el planeamiento de inversiones de las distintas etapas y grado de Gobierno para atender esta demanda del sector que urge para mejorar el servicio de salud.

Respecto a la variable satisfacción Abellón (2014) precisó que:

Los compradores, aparte de tener una postura sobre el servicio brindado, pueden opinar sobre detalles del producto o servicio, a pesar de que no tengan claro la opinión debida. En tal sentido evalúan la capacidad de respuesta del servicio, la seguridad y empatía que tienen durante el servicio. Sin embargo, no todo lo que conforma un servicio tiene la misma valoración por los usuarios. (p. 14). A la precariedad del servicio se suma la carencia de personal médico, ya que en el Perú se cuenta con un total de 12.8 médicos de un total de 10, habitantes a nivel nacional muy por debajo de los países de la OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2018, p. 7), lo que hace imposible se brinde una atención de calidad.

Por su parte Paride (2017), precisó que:

Realizar la medición de cuan satisfecho está un usuario tiene que ver con un claro entendimiento de aspectos intrínsecos y extrínsecos de cómo se superpone la calidad percibida y la calidad prometida: la variabilidad existente se asume como la no calidad. Con fines de ser eficaz, la medición de la satisfacción implica establecer acciones de mejora permanente. La ratio de satisfacción es solo una de las pautas que se considera para tomar acciones, es decir constituye una fuente de evaluación para decidir mejoras. Con fines de lograr ser eficaz es preciso hacer uso de medios que permitan lograr obtener información de los clientes que de otra manera sería complejo obtenerlas. (p. 5). Según lo expresado por el autor, es preciso que la brecha entre clínicas privadas y hospitales del Ministerio de salud se reduzca ya que de 100 pacientes que asisten a un centro de salud del estado más del 50% están insatisfechos, lo que no ocurre en una clínica que su nivel de satisfacción supera el 95%. Alcalde, Lazo, Macías, Contreras y Espinosa (2019, p. 14).

También Valdivia (2015) mencionó:

Satisfacción, es la actitud que el usuario pone de manifiesto posterior a la adquisición de un bien o servicio. En tal sentido es relevante tratar de definir un medio de medir dicha acción a fin de que se establezca mejoras constantes. Por lo mencionado por el autor se tienen muchas entidades que asumen acciones de medición para obtener la información que les permitirá plantear mejoras con fines de identificar las deficiencias de la entidad y lograr la optimización respecto a la satisfacción de los usuarios en un periodo corto determinado.

Por su parte Vaz (2018), mencionó que la satisfacción del paciente es el sentimiento positivo de placer o decepción de un individuo que resulta de contrastar la ganancia o resultado percibido de un producto o servicio en relación con sus expectativas (p. 187). En otras palabras, el autor dice que es preciso que se adiestre al personal de servicio que complementa la labor médica para que contribuyan con la labor que realizan en aras de mejorar el servicio, puesto que su permanencia de los enfermos en los hospitales requiera buena atención y principalmente un trato

humano, para que emocionalmente afronte su tratamiento con fines de evitar complicaciones, en especial en enfermedades terminales y de prolongado tratamiento.

Stavros y Fotis (2016), en su artículo medición de la satisfacción del usuario e Implicaciones en el sector de la salud, es preciso definir las características de calidad del servicio, para diseñar un buen formato digital que dinamice el servicio a los pacientes (p.3). Según lo manifestado por los autores para el logro de satisfacción de los usuarios es preciso definir bien los procedimientos previos a la incorporación de una herramienta tecnológica que ayude a mejorar el servicio. Así pues, Mahadi, Aziz, Zainal, Sarah y Yadi (2017), en su artículo cómo establecer la satisfacción de los clientes en la atención médica, precisaron que la simplificación y estandarización de procesos de gestión ajustada es capaz de eliminar la carga de trabajo innecesaria, aumenta la satisfacción del trabajador y por tanto conduce a la satisfacción positiva del cliente (p. 585). En efecto según lo que manifiestan los autores es preciso regular la carga laboral que conduzca a mejorar el servicio es relevante ya que permite alcanzar la plena satisfacción de los clientes y que al mismo tiempo adecuar los procesos favorece la labor de los trabajadores para brindar un buen servicio.

Bernal, Pedraza, Lavin y Monforte (2017), en su artículo referido a la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, consideraron que es preciso que la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios sean direccionados correctamente ya que son sustanciales para el sistema sanitario siendo preciso contar con los medios materiales y humanos necesarios para conseguir el logro de objetivos (p. 37). Dicho de otra manera, según lo manifestado por los autores se requiere respaldo a nivel gerencial ya que para un buen servicio será preciso hacer inversiones asociado al equipamiento y el servicio. Mientras que Akbas (2019), en su artículo satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería, consideró que los principios éticos de justicia y honestidad son valiosos con fines de mejorar la calidad del cuidado de enfermería y satisfacer sus expectativas con el servicio (p. 127). En cuanto a lo manifestado por el autor es preciso actuar con profesionalismo con los pacientes y garantizar su bienestar ya que por ética la labor del personal de enfermería es valorar la salud de sus

pacientes brindándoles un servicio que garantice su restablecimiento y recuperación de la salud.

Por consiguiente, las dimensiones de la satisfacción del paciente se asocian al punto de vista que posee dentro de un servicio preciso. Al respecto remarcó los siguientes:

1: Capacidad de respuesta: Al respecto Abellon (2014) precisó:

Busca establecer respaldo al usuario mediante servicios dinámicos. Por ello toma en cuenta el factor tiempo de respuesta desde la percepción de algo hasta la respuesta brindada; Rapidez con que el personal labora; puntualidad valorando el tiempo en función al usuario; oportunidad en la que el servicio es preciso sea idóneo (p. 17). En contraste a lo expresado por el autor, se tiene únicamente el 63,1% de la población que acudió a establecimientos del MINSA y de los Gobiernos Regionales obtuvo una cita o turno de atención por consulta externa el mismo día de la atención, por lo que es preciso dar mayor cobertura para incrementar la atención de pacientes. Hernández, Rojas, Javier y Bendezú (2019, p. 620)

2: Seguridad: En este caso Abellon (2014) precisó:

Es un cumulo de conocimientos, como la atención que brindan los colaboradores respecto al servicio que brindan, de igual forma tiene que ver con la acción de otorgar confianza. Toma en cuenta la profesionalidad (demostrando conocimiento de lo que efectúan; cortesía en la que ponen en práctica su buen trato y su actitud amable al cliente; credibilidad en la que manifiestan su honestidad y veracidad respecto al servicio que se brinda. (p. 17). Según por lo referido por el autor, se tiene como referencia que de un total de 14 206 adultos (población expandida 7 684 602) que reportaron haber sido atendidos en algún establecimiento de salud del MINSA durante los últimos doce meses, la mayoría de las personas fueron del sexo femenino (66,7%), una quinta parte entre las edades de 30 y 39 años, y seis de cada diez de ellos eran casados o convivientes, poco más de la mitad padece una enfermedad crónica (54,5%). Hernández, Rojas, Javier y Bendezú (2019, p. 622)

3: Empatía: Al respecto Abellon (2014) precisó:

Se considera al respecto la calidad del servicio. En tal sentido se precisa de la accesibilidad, en la que el servicio sea accesible; comunicación en la que la empresa precisa de dar una información clara y sencilla, también se trata atender al cliente, también la capacidad de explicar claramente. Se precisa de tener información clara y calificada; comprensión del cliente atendiendo sus necesidades. (p. 18). Por lo mencionado por el autor contrastamos con la información relevante, tal que las esenciales causas de mortalidad están asociadas a comorbilidad como Hipertensión Arterial (36%) y Diabetes Mellitus tipo 2 (36%), luego la obesidad (19.5%), son las que se deben atender de manera inmediata, lo que podría ser relevante para el país ya que el índice de mortalidad se podría reducir generando menos cantidad de decesos en nuestro país. Ministerio de Salud (2020, p. 15).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Se considera una investigación de tipo aplicada; donde precisa dar un aporte frente a la problemática existente en el ámbito social. Al respecto Legra (2018), mencionó que “La investigación aplicada se asocia a la básica ya que depende de su descubrimiento y aporte teórico con fines de resolver una problemática” (p. 80). Por su parte Daniel (2016), considera que “es una investigación basados en los datos con recopilación y análisis utilizados en un momento determinado” (p. 91)

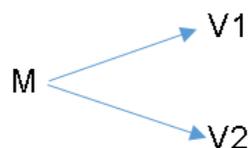
El alcance de estudio es descriptivo, correlacional: tal que es descriptiva porque busca detallar propiedades, especificaciones de personas, comunidad o cualquier otro que hace posible un análisis y es correlacional porque busca determinar el vínculo entre variables. Respecto a lo indicado, Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisaron ser correlacional, dado que “evalúa el vínculo existente entre variables en el contexto establecido” (p. 98).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

Se considera no experimental, transversal, ya que no hay manipulación de variables otorgándose un límite de tiempo considerado en el año 2020. Al respecto, Valderrama (2015), mencionó que “en este tipo de estudio no hay manipulación de las variables y la inferencia sobre la relación de variables se realiza sin intervención o influencia directa y es diseño correlacional por la relación entre las variables dadas” (p. 68).

Según Hernández, R. y Mendoza, C. (2018), respecto al corte transversal porque se recolecta datos en un solo momento y un tiempo único (p. 174)

Se resume mediante el siguiente esquema:



*Figura 1. Modelo de diseño de investigación*

Donde:

M: Muestra

V1: Planeamiento estratégico

V2: Satisfacción de pacientes

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variables**

Para el estudio se identificaron las variables siguientes:

#### **Variable 1: Planeamiento estratégico**

Solórzano y Alaña (2015), manifestaron:

El planeamiento estratégico aporta al establecimiento de objetivos y estrategias que guiarán las decisiones gerenciales; siendo de vital importancia la labor grupal y diálogo efectivo, primen en su desarrollo. Mediante la planeación estratégica se hace el análisis interno asociado al personal, se implementa estrategias para el buen desempeño y se evalúan los resultados para medir el desempeño, hacer cambios y acciones correctivas. (p. 24)

#### **Dimensión 1: Análisis interno**

“Es la determinación de las fortalezas y debilidades, que se originan dentro de la empresa y que pueden influir en el logro de los planes” Solórzano y Alaña (2015, p. 34).

Sus indicadores son:

#### **Rotación de personal:**

Son los cambios constantes de personal. Solórzano y Alaña (2015, p. 34).

Macario (2018), consideran que “La rotación de personal es un fenómeno que ocurre desde diferentes perspectivas” (p. 1)

#### **Ausentismo:**

Son las inasistencias y accidentes que eventualmente ocurre durante las labores. Solórzano y Alaña (2015, p. 34).

Es el incumplimiento por parte del trabajador de sus deberes profesionales Mosquera (2017, p. 12)

### **Dimensión 2: Implementación de estrategias**

Actividad asociada a las operaciones, permitir que las cosas se den, con fines de desempeñar labores fundamentales que apoyen a la estrategia. Solorzano y Alaña, (2015, p. 36).

Cuyos indicadores son:

#### **Accidentes:**

Daño alguno. Solórzano y Alaña (2015, p. 36)

Lesiones relacionadas con el trabajo. Álvarez, Palencia, y Riaño (2019, p. 11)

#### **Aplicar estrategias:**

Busca mejoras. Solorzano y Alaña (2015, p. 36)

Administrar y ordenar los cambios. Gonzales, Salazar, Ortiz, y Verdugo (2018, p. 3)

#### **Ejecutar estrategias:**

Pone en práctica lo planeado. Solorzano y Alaña (2015, p. 36)

Se asumen en el orden establecido de acuerdo a las etapas. Gonzales, Salazar, Ortiz, y Verdugo (2018, p. 7)

**Desempeño:** que es la labor que se cumple según lo planeado. Solorzano y Alaña (2015, p. 36)

Acción de cumplir, ejercer, ejecutar un compromiso. Rivero (2019, p. 159)

### **Dimensión 3: Evaluar resultados**

“Consiste en controlar el desarrollo, evaluar el desempeño y hacer correctivos, de darse casos durante la implementación del plan, considerando modificaciones en condiciones, ideas innovadoras y oportunidades” Solorzano y Alaña (2015, p. 36).

Cuyos indicadores son:

#### **Evaluación de desempeño:**

Mide el accionar del personal administrativo. Solorzano y Alaña (2015, p. 36)

proceso o conjunto de métodos que averiguan establecer un conocimiento compartido acerca de lo que se debe conseguir y de cómo se va a conseguir. Orozco (2017, p. 12)

### **Cambios:**

Referido a las condiciones de desempeño. Solorzano y Alaña (2015, p. 36)

Implica aprendizaje constante. Contreras (2019, p. 9)

### **Variable 2: Satisfacción del personal administrativo**

Abellon (2014) precisó que los usuarios, aparte de tener una idea global respecto al servicio brindado, tienen la posibilidad de juzgar respecto a sus “elementos” o aspectos genéricos, a pesar de que en circunstancias es complejo dar a conocer. En tal sentido evalúan la capacidad de respuesta del servicio, la seguridad y empatía que tienen durante el servicio. No de manera general un servicio tiene la misma valoración, ya que tienen diferente valoración por los clientes (p. 14)

#### **Dimensión 1: Capacidad de respuesta**

Medida para brindar prestación fluida: rapidez, puntualidad, oportunidad. Abellón (2014, p. 16) Siendo sus indicadores:

**Tiempo de respuesta:** La fluidez para responder frente a una situación dada. Abellon (2014, p. 16)

Atención oportuna en el menor tiempo posible Yáñez (2017, p. 9)

**Rapidez:** asociada al tiempo de atención. Abellon (2014, p. 16)

Servicio rápido y oportuno. Piedra y Lipa (2018, p. 138)

**Puntualidad:** Es el cumplimiento con los plazos establecidos. Abellón (2014, p. 16)

Atención, oportuna recibida en los servicios médicos. Yépez, Ricaute y Jurado (2018, p. 100).

#### **Dimensión 2: Seguridad**

“Conocimientos y atención que ejercen los empleados y sus habilidades que causan credibilidad y confianza” Abellon (2014, p. 17)

Cuyos indicadores son:

**Profesionalidad:**

Que se asocia al conocimiento Abellon (2014, p. 17)

Es el extracto entre los valores y cualidades morales que caracterizan la particularidad humanista. Pérez (2018, p. 4)

**Credibilidad:**

Es la confianza que se imparte. Abellon (2014, p. 17)

Pericia y fiabilidad de la fuente que proporciona una información. Palau y Gómez (2015, p. 16)

**Dimensión 3: Empatía**

“Atención individualizada brindada a compradores”. Abellon (2014, p. 18)

Cuyos indicadores son:

**Accesibilidad:**

Que denota familiaridad (Abellon 2014, p. 18)

Se relaciona con el goce de todos los derechos. Pérez y Lidón (2016, p. 110)

**Comunicación:**

Que familiariza al cliente. Abellon (2014, p. 18)

Sistema completo, cuyos componentes están constreñidos a ocupar las posiciones y cumplir las funciones que les asignan los comunicadores. Yang, Saladrigas y Torres (2016, p. 168)

**Comprensión al paciente:**

Cuyo fin es atender su pedido. Abellon (2014, p. 18)

Buscar brindarles los beneficios que les correspondan. Asmat, Mallea y Rodríguez (2018, p.13)

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Planeamiento Estratégico y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA MEDICIÓN DE VARIABLES
Variable 1: Planeamiento Estratégico	Solórzano y Alaña (2015), manifestaron que: La planificación estratégica contribuye al establecimiento de los objetivos y estrategias que guiarán las decisiones gerenciales; siendo de vital importancia que el trabajo en equipo y la comunicación efectiva primen en su desarrollo. Mediante la planeación estratégica se realiza el análisis interno asociado al personal, se implementa las estrategias para el buen desempeño y se evalúan los resultados para medir el desempeño y hacer cambios y acciones correctivas. (p. 24)	Implica establecer estrategias del servicio acorde a las necesidades de los usuarios, ya que forma parte del servicio que se debe brindar de manera eficiente.	Análisis interno	Rotación del personal	1-2	Ordinal Tipo Likert:  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1) Agrupado por niveles: Malo 35-51 Regular 52-67 Bueno 68-83
				Ausentismo	3-4	
			Implementación de estrategias	Accidentes	5-6	
				Aplicar estrategias Ejecutar estrategias Desempeño	7-8 9-10 11-12	
			Evaluar resultados	Evaluación de desempeño	13-14	
				Cambios	15-16	
Variable 2: Satisfacción del personal administrativo	Abellon (2014) precisó que los clientes, además de formarse una opinión global sobre el servicio recibido, son capaces de juzgar sobre sus "elementos" o atributos generales, aunque a veces les sea difícil explicitarlo adecuadamente. En tal sentido evalúan la capacidad de respuesta del servicio, la seguridad y empatía que tienen durante el servicio. No todos los componentes de un servicio tienen la misma relevancia, ni son valorados igual por los clientes. (p. 14)	La satisfacción del personal administrativo tiene que ver con la conformidad que tiene el paciente con el servicio de consulta externa. Esto asegura la buena labor del personal	Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	17-18	Ordinal Tipo Likert:  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1) Agrupado por niveles: Malo 41-55 Regular 56-69 Bueno 70-83
				Rapidez	19-20	
			Seguridad	Puntualidad	21-22	
				Profesionalidad Credibilidad	23-24 25-26	
			Empatía	Accesibilidad Comunicación	27-28 29-30	
				Comprensión al paciente	31-32	

Fuente: Elaboración propia

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Según Andrade, Cabezas y Torres (2018), consideraron que “son grupo de elementos con características comunes tal que se obtienen conclusiones válidas en la investigación” (p. 88). También Magid (2016), consideró que “la población de interés es el objetivo del estudio que pretende estudiar o tratar” (p. 3).

Al respecto está conformada por 60 trabajadores administrativos del servicio de consulta externa que laboran en un Hospital Público de Ate de nivel II-1 caracterizado por un nivel de complejidad bajo. Portal de Transparencia (2019, p. 1-2). (Ver anexo 4).

#### **Muestra**

Según Hernández y Mendoza (2018), una muestra es una parte de la población, por medio de ella se recolectan datos específicos y representan a esa población. (p. 196).

La muestra es de tipo censal, al seleccionar el 100% de la población dado que es una cantidad limitada de personas conformada por los 60 administrativos del servicio de consulta externa que actualmente laboran y que fueron seleccionados para laborar en la época de pandemia, de acuerdo a los protocolos de seguridad del Hospital.

#### **Muestreo**

Según Cabezas, Andrade y Torres (2018), “el muestreo permite se aplica a la muestra y se aplica según el procedimiento de selección de elementos que se sustentan de acuerdo a la investigación realizada”. (p. 95)

Al respecto, en la investigación no se utiliza el muestreo debido a que se hace uso de una muestra censal.

#### **Unidad de análisis**

Díaz (2018), mencionó que “son las diversas partes de la realidad sometida a observación que el investigador considera” (p. 128)

En tal sentido, lo conforma el personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnica de recolección de datos

Según Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017), precisaron que es necesario para hacer las mediciones y evaluación e los instrumentos considerados en la indagación. (p. 185)

En la presente investigación se considera la encuesta que se aplica a los técnicos del servicio de consulta externa de un Hospital Público de Ate nivel II - 1.

#### Instrumentos de recolección de datos

Según Baena (2017), “los instrumentos representan un respaldo para que las técnicas cumplan su misión”. (p. 68)

Para la investigación se usará el cuestionario (llamado por algunos autores como encuesta) como instrumento, toda vez que se usa en la entrevista e integra un conjunto de preguntas escritas para lograr contar con información consolidada. Se usarán como tipo de preguntas cerradas con alternativas fijas, las mismas que contendrán 5 posibilidades de respuesta a escoger por el entrevistado siendo del tipo Politómica por tener varias posibilidades de respuesta: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1). Los cuales fueron agrupados de la siguiente forma para efectos de interpretación.

Tabla 2

Agrupación por niveles e intervalos

Variable/Dimensión	Malo	Regular	Bueno
Variable 1: Planeamiento Estratégico	35-51	52-67	68-83
Dimensión 1: Análisis interno	7-12	13-17	18-21
Dimensión 2: Implementación de estrategias	16-24	25-32	33-42
Dimensión 3: Evaluar resultados	12-14	15-17	18-20
Variable 2: Satisfacción	41-55	56-69	70-83
Dimensión 1: Capacidad de respuesta	12-18	19-24	25-31
Dimensión 2: Seguridad	10-13	14-16	17-20
Dimensión 3: Empatía	19-22	23-25	26-30

Fuente: Elaboración Propia

## Validez

Ríos (2017) indicó que todo instrumento debe tener validez, puesto que, se ha tomado en cuenta lo establecido por Hernández et al. (2014) quienes indicaron que “someter a evaluación de juicio de expertos los instrumentos para su validación, respalda y fortalece el instrumento de medición de las variables”. (p. 68)

*Tabla 3*

*Juicio de expertos*

<b>Número</b>	<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Grado</b>	<b>Resultado</b>
1	Víctor Fabián Romero Escalante	Magister	Si cumple
2	Juliana Cristina Álvarez Estrada	Magister	Si cumple
3	Darwin Guillermo Mestas Vega	Magister	Si cumple

Fuente: Elaboración propia

## Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad Yuni y Urbano (2014), precisaron que “la confiabilidad se asocia a aspectos situados en el contexto real. La información lograda se origina en la organización estudiada” (p.33).

La confiabilidad se determina mediante la confiabilidad Alfa de Cronbach.

*Tabla 4*

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach*

<b>Coeficiente de Alfa</b>	<b>Rango</b>
>0.9 a 0.95	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre
>0.5	Inaceptable

Fuente: Frías (2019, p. 7)

Tabla 5

*Resumen de procesamiento de casos de la encuesta piloto*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6

*Estadística de fiabilidad de Planeamiento estratégico y Satisfacción del personal*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,731	32

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la Tabla 5 se tiene el resumen de procesamiento de casos de la encuesta piloto realizada a 30 administrativos sobre el planeamiento estratégico y satisfacción de personal administrativos; luego, se tiene el nivel de confiabilidad en la Tabla 6, mediante el alfa de Cronbach resultando 0.731 y de acuerdo a la Tabla 3 de interpretación del valor del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach resulta aceptable la confiabilidad del instrumento que mide el planeamiento estratégico y la satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital público.

### 3.5 Procedimientos

A través de un documento se solicita acceso al hospital, presentando un oficio en trámite documentario para realizar la encuesta.

Se realizan coordinaciones con el encargado del Hospital Público, para la aplicación de encuestas.

Se considera en el proceso la sensibilización a los administrativos del servicio de consulta externa para lograr la eficacia esperada en la aplicación de las encuestas, generando interés de los participantes en la medida que el estudio permitirá aportar evidencias del estudio realizado.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Valderrama (2015), mencionó “se realiza el análisis de datos respondiendo a la pregunta inicial con fines de validar la hipótesis” (p. 229).

Estadística descriptiva:

Hernández y Mendoza (2018), precisaron que “permiten describir y analizar datos, sin extraer conclusiones (inferencias) respecto a la población originaria”. (p. 311)

Por lo que se evalúa las tablas que miden la media, mediana, desviación estándar y los gráficos de frecuencias para conocer el comportamiento de datos de la muestra lograda del software SPSS.

Estadística inferencial:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la estadística inferencial permite la validación de hipótesis y estimar los parámetros” (p.299).

Se hace uso en la contrastación de hipótesis comprobando la veracidad de la misma, analizando previamente el comportamiento de los datos mediante la prueba de normalidad y definir el estadígrafo a utilizar. El análisis de la información se hará mediante el software SPSS con la cual se busca lograr resultados esperados.

### **3.7 Aspectos éticos**

Koepsell y Ruiz (2015), mencionaron:

Tener autoría implica responsabilidad, en tanto el investigador sostiene ser el que ejecuto su estudio. En tanto se aclare el origen de la información, el investigador actúa según lo exigido por la permitiendo que otros estudiosos adopten su trabajo como antecedente y modelo de estudio.

En el estudio se respetó la autoría de las fuentes citadas, autenticidad, respetando la privacidad de información lograda en la encuesta aplicada tal que es anónima, desarrollando de acuerdo a lo definido por la Universidad, precisando el formato estructura del estudio, y con datos fidedignos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística descriptiva

Tablas de frecuencia

#### Variable 1: Planeamiento estratégico

Tabla 7

Tabla de frecuencia de Planeamiento Estratégico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	5,0	5,0	5,0
	Regular	33	55,0	55,0	60,0
	Bueno	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

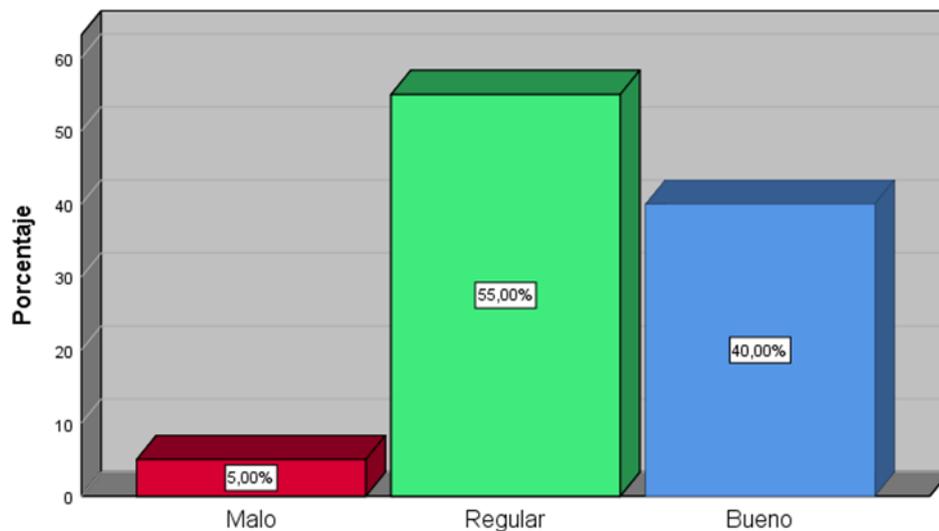


Figura 2. Diagrama de frecuencia de Planeamiento Estratégico

Fuente: Elaboración Propia

#### Interpretación:

Según la Tabla 7 y la Figura 2 se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a planeamiento estratégico que es malo en un 5.00%, regular en 55.00% y bueno en 40.00%.

## Dimensión 1: Análisis interno

Tabla 8

Tabla de frecuencia de Análisis Interno

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Malo	5	8,3	8,3	8,3
	Regular	41	68,3	68,3	76,7
	Bueno	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

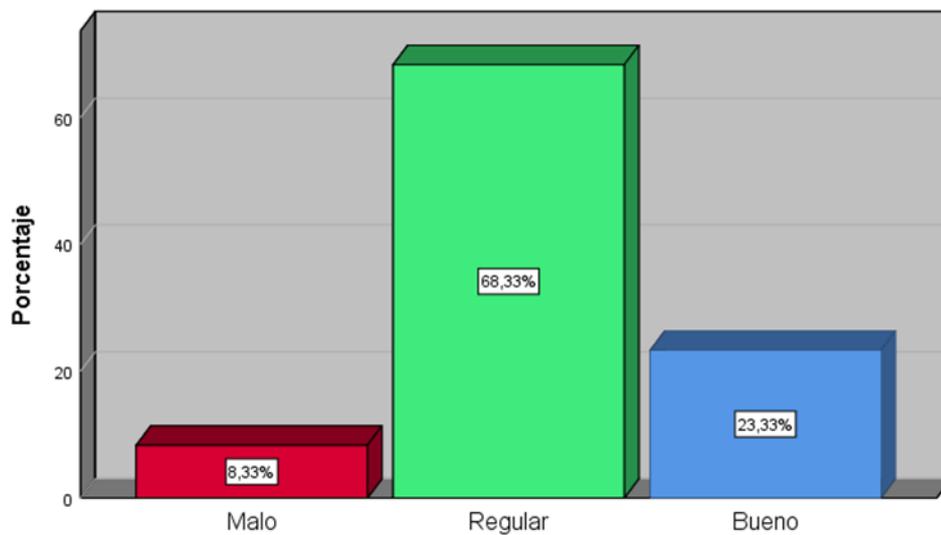


Figura 3. Diagrama de frecuencia de Análisis interno

Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

Según la Tabla 8 y la Figura 3, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto al análisis interno que es malo en 8.33%, regular en 68.33% y bueno en 23.33%.

## Dimensión 2: Implementación de estrategias

Tabla 9

Tabla de frecuencia de Implementación de Estrategias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	5,0	5,0	5,0
	Regular	12	20,0	20,0	25,0
	Bueno	45	75,0	75,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

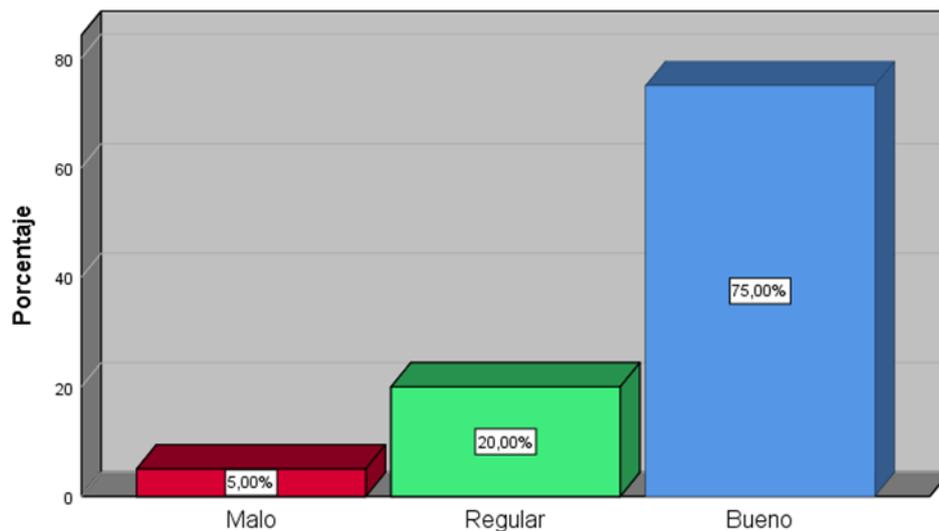


Figura 4. Diagrama de frecuencia de Implementación de Estrategias

Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

Según la Tabla 9 y la Figura 4, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a la implementación de estrategias que es malo en 5%, regular en 20% y bueno en 75%.

### Dimensión 3: Evaluar resultados

Tabla 10

Tabla de frecuencia de Evaluar Resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	13,3	13,3	13,3
	Regular	38	63,3	63,3	76,7
	Bueno	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

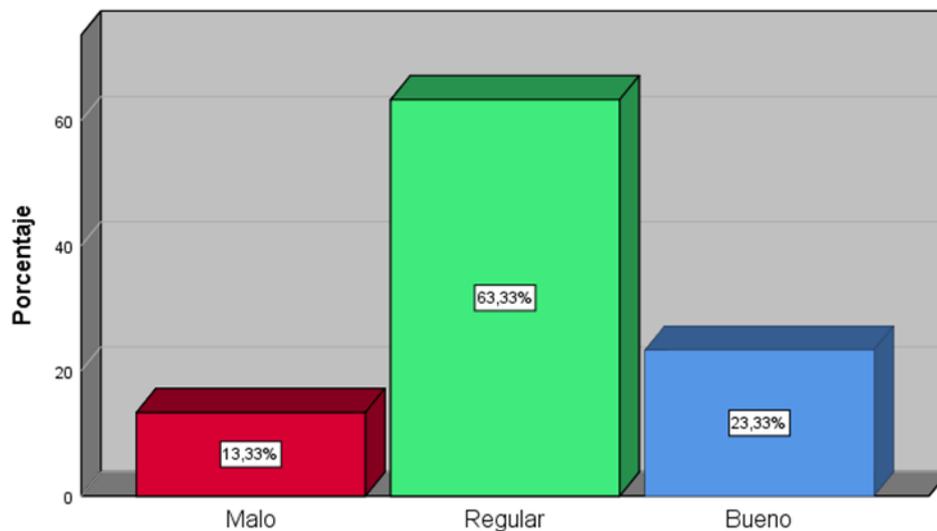


Figura 5. Diagrama de frecuencia de Evaluar resultados

Fuente: Elaboración Propia

#### Interpretación:

Según la Tabla 10 y la Figura 5 se aprecia que de los encuestados manifestaron con respecto a la evaluar resultados que es malo en 13.33%, regular en 63.33% y bueno en 23.33%.

## Variable 2: Satisfacción del personal administrativo

Tabla 11

Tabla de frecuencia de Satisfacción del Personal Administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	6,7	6,7	6,7
	Regular	37	61,7	61,7	68,3
	Bueno	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

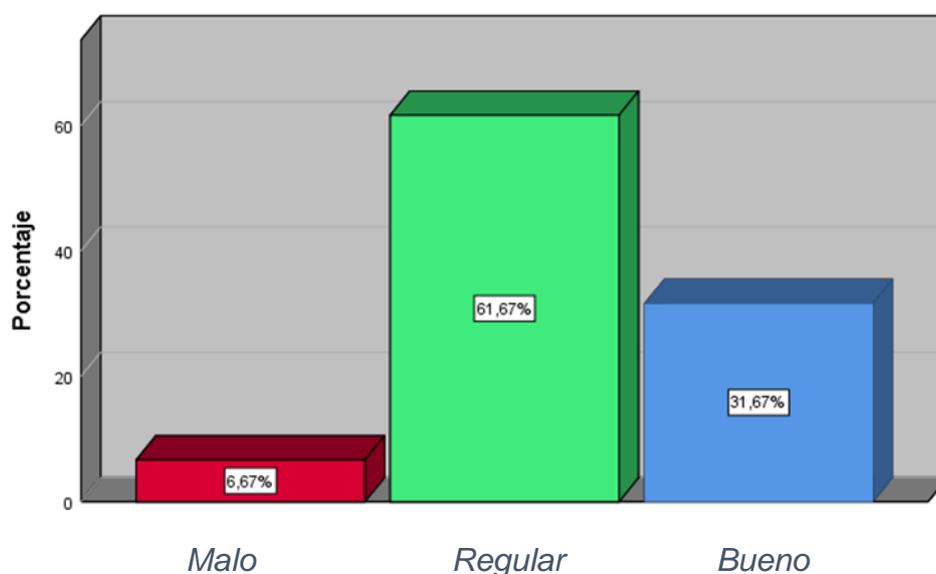


Figura 6. Diagrama de frecuencia de Satisfacción del personal administrativo

Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

Según la Tabla 11 y la Figura 6 se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a satisfacción del personal administrativo que es malo en 6.67%, regular en 61.67% y bueno en 31.67%.

## Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Tabla 12

Tabla de frecuencia de Capacidad de Respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	6,7	6,7	6,7
	Regular	26	43,3	43,3	50,0
	Bueno	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

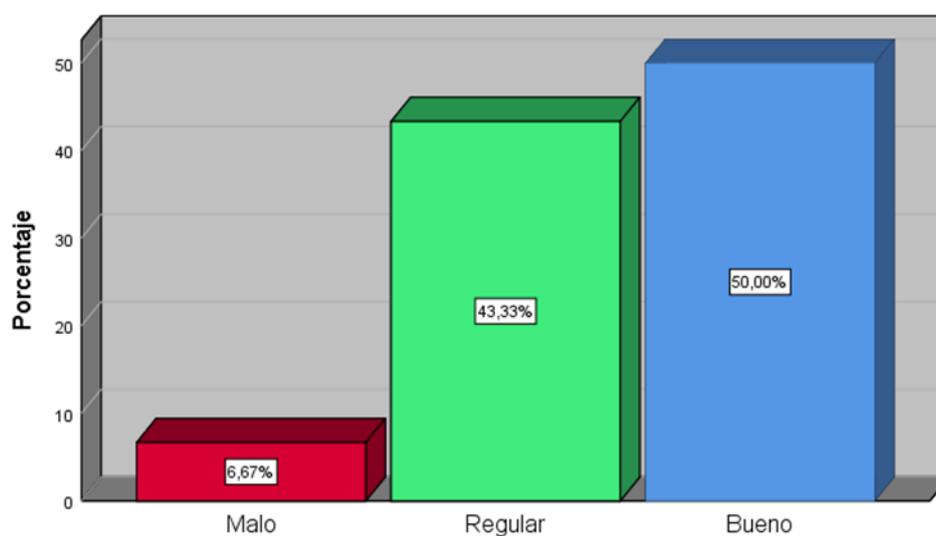


Figura 7. Diagrama de frecuencia de Capacidad de respuesta

Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

Según la Tabla 12 y la Figura 7 se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a capacidad de respuesta que es malo en 6.67%, regular en 43.33% y bueno en 50%.

## Dimensión 2: Seguridad

Tabla 13

Tabla de frecuencia de Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	3,3	3,3	3,3
	Regular	29	48,3	48,3	51,7
	Bueno	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

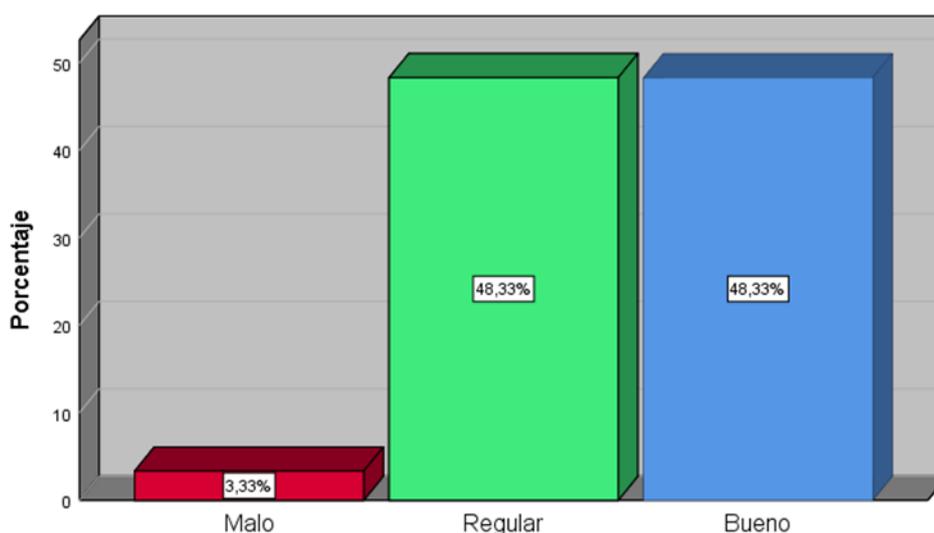


Figura 8. Diagrama de frecuencia de Seguridad

Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

Según la Tabla 13 y la Figura 8 se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a seguridad que es malo en 3.33%, regular en 48.33% y bueno en 48.33%.

### Dimensión 3: Empatía

Tabla 14

Tabla de frecuencia de Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	16	26,7	26,7	26,7
	Regular	26	43,3	43,3	70,0
	Bueno	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

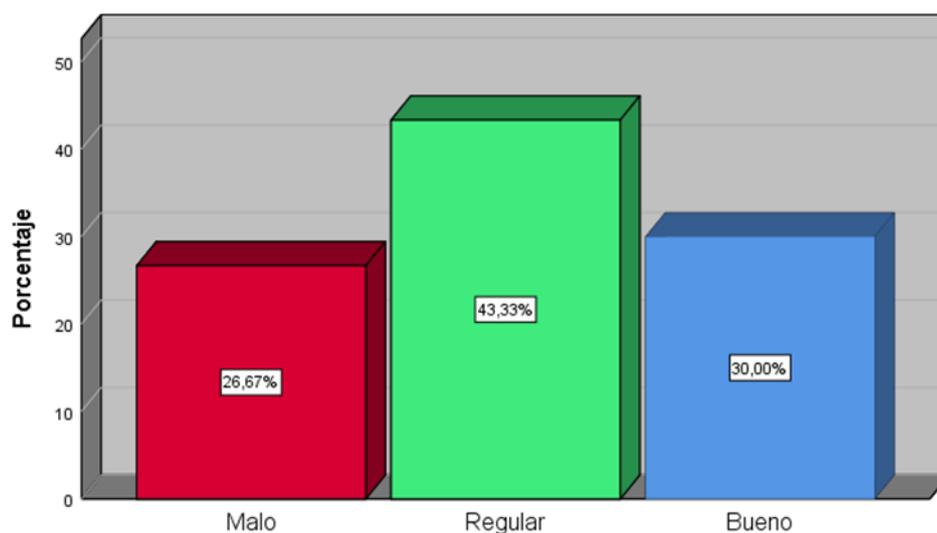


Figura 9. Diagrama de frecuencia de Empatía

Fuente: Elaboración Propia

#### Interpretación:

Según la Tabla 14 y la Figura 9 se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a empatía que es malo en 26.67%, regular en 43.33% y bueno en 30%.

## 4.2 Estadística inferencial

### Prueba de normalidad:

Arriaza (2017), consideró “se tome en cuenta el criterio de aplicación de la prueba de normalidad según la cantidad de datos, siendo mayor de 50 el tamaño muestral que permite considerar el estadígrafo Kolmogorov” (p. 44)

Se procede inicialmente verificar si los datos procesados son paramétricos y no paramétricos, con fines de definir el estadígrafo a utilizar.

### Hipótesis de normalidad:

**Ho:** Los datos de la muestra de la variable planeamiento estratégico y satisfacción del personal administrativo tienen una distribución normal.

**Ha:** Los datos de la muestra de la variable planeamiento estratégico y satisfacción del personal administrativo no tienen una distribución normal.

### Significación:

- a. Sig.  $p = 0.05$  o 5%

### Regla de decisión:

- a. Sig.  $E < \text{Sig. } p (0.05)$  entonces se rechaza  $H_0$
- b. Sig.  $E > \text{Sig. } p (0.05)$  entonces se acepta  $H_0$

### Regla de decisión:

$N = 60$

1. Tamaño de la muestra  $N \leq 50$  se aplicará el estadístico Shapiro - Wilk
2. Tamaño de la muestra  $N > 50$  se aplicará el estadístico Kolmogorov - Smirnov

Tabla 15

Prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Planeamiento estratégico	,328	60	,000
Satisfacción del personal administrativo	,353	60	,000

Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

Según lo que se tiene en la tabla 15 se tuvo 60 encuestados para la prueba de normalidad se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra fue mayor de 50 encuestados. Los datos de la muestra de la variable planeamiento estratégico tienen una Significancia de  $0.000 < 0,05$  y la variable satisfacción del personal administrativo tiene una Significancia de  $0.000 < 0,05$ ; por lo tanto, según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la alterna, ya que los datos de la muestra de ambas variables no poseen una distribución normal.

### Contrastación de hipótesis:

Acorde con los resultados alcanzados en la prueba de normalidad, en la presente investigación se utilizó la estadística no paramétrica, mediante el estadígrafo Rho de Spearman para medir la relación establecida y la prueba de hipótesis. Al respecto Arriaza (2017), "permite establecer si existe relación entre ambas variables en estudio". (p. 80)

Tabla 16

*Valoración para determinar el nivel de correlación*

CORRELACIÓN DE SPEARMAN	NIVEL
-1, 0	Perfecta correlación inversa
-0,99 a -0,76	Correlación intensa inversa
-0,75 a -0,60	Correlación moderada alta inversa
-0,59 a -0,43	Correlación moderada media inversa
-0,42 a -0,26	Correlación moderada baja inversa
-0,25 a -0,01	Correlación baja inversa
0,00	Sin correlación
0,01 a 0,25	Correlación baja positiva
0,26 a 0,42	Correlación moderada baja positiva
0,43 a 0,59	Correlación moderada media positiva
0,60 a 0,75	Correlación moderada alta positiva
0,76 a 0,99	Correlación intensa positiva
1,00	Perfecta correlación positiva

Fuente: Mondragón (2014, p.100)

### 4.3 Hipótesis General

#### Hipótesis de trabajo:

Existe relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020

**Hipótesis de Investigación (Ha):** Si existe relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020.

#### Significación:

- a. Sig.  $p = 0.05$  o 5%

#### Regla de decisión:

- a. Sig.  $E < \text{Sig. } p (0.05)$  entonces se rechaza  $H_0$
- b. Sig.  $E > \text{Sig. } p (0.05)$  entonces se acepta  $H_0$

Tabla 17

*Prueba de correlación de las variables - Hipótesis General*

			Planeamiento estratégico	Satisfacción del personal administrativo
Rho de Spearman	Planeamiento estratégico	Coeficiente de correlación	1,000	,854**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción del personal administrativo	Coeficiente de correlación	,854**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 17, como el valor obtenido de Sig. (bilateral) es  $0,000 < 0,05$  rechazamos la hipótesis nula tal que, si existe relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta

externa en un Hospital Público, Ate, 2020. Los resultados del análisis estadístico que se aplicó demuestran un valor de  $Rho = 0,854$ , es decir una correlación intensa positiva entre ambas variables, según la Tabla 16 de Valoración para determinar el nivel de correlación.

**Hipótesis específica 1:**

Existe relación entre el análisis interno y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020.

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación entre el análisis interno y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020.

**Hipótesis de Investigación (Ha):** Si existe relación entre el análisis interno y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020.

**Significación:**

- a. Sig.  $p = 0.05$  o 5%

**Regla de decisión:**

- a. Sig.  $E < Sig. p (0.05)$  entonces se rechaza  $H_0$
- b. Sig.  $E > Sig. p (0.05)$  entonces se acepta  $H_0$

Tabla 18

Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 1

			Análisis interno	Satisfacción del personal administrativo
Rho de Spearman	Análisis interno	Coefficiente de correlación	1,000	,563**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción del personal administrativo	Coefficiente de correlación	,563**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 18, como el valor obtenido de Sig. (bilateral) es  $0,000 < 0,05$  rechazamos la hipótesis nula tal que, si existe relación entre el análisis interno y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020. Los resultados del análisis estadístico que se aplicó demuestran un valor de  $Rho = 0,563$ , es decir una correlación moderada media positiva entre ambas variables, según la Tabla 16 de Valoración para determinar el nivel de correlación.

**Hipótesis específica 2:**

Existe relación entre la implementación de estrategias y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020.

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación entre la implementación de estrategias y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020

**Hipótesis de Investigación (Ha):** Si existe relación entre la implementación de estrategias y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020

**Significación:**

a. Sig.  $p = 0.05$  o 5%

**Regla de decisión:**

a. Sig.  $E < Sig. p (0.05)$  entonces se rechaza Ho

b. Sig.  $E > Sig. p (0.05)$  entonces se acepta Ho

*Tabla 19*

*Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 2*

		Implementación de estrategias	Satisfacción del personal administrativo
Rho de Spearman	Implementación de estrategias	1,000	,716**
		.	,000
	Satisfacción del personal administrativo	,716**	1,000
		,000	.
		N	60

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

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 19, como el valor obtenido de Sig. (bilateral) es  $0,000 < 0,05$  rechazamos la hipótesis nula tal que, si existe relación entre la implementación de estrategias y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020. Los resultados del análisis estadístico que se aplicó demuestran un valor de  $Rho = 0,716$ , es decir una correlación moderada alta positiva entre ambas variables, según la Tabla 16 de Valoración para determinar el nivel de correlación.

**Hipótesis específica 3:**

Existe relación entre evaluar resultados y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020.

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación entre evaluar resultados y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020.

**Hipótesis de Investigación (Ha):** Si existe relación entre evaluar resultados y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020.

**Significación:**

- a. Sig.  $p = 0.05$  o 5%

**Regla de decisión:**

- a. Sig.  $E < Sig. p (0.05)$  entonces se rechaza  $H_0$
- b. Sig.  $E > Sig. p (0.05)$  entonces se acepta  $H_0$

*Tabla 20 Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 3*

		Evaluar resultados	Satisfacción del personal administrativo
Rho de Spearman	Evaluar resultados	1,000	,778**
	Satisfacción del personal administrativo	,778**	1,000

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

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 22, como el valor obtenido de Sig. (bilateral) es  $0,000 < 0,05$  rechazamos la hipótesis nula tal que, si existe relación entre evaluar resultados y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020. Los resultados del análisis estadístico que se aplicó demuestran un valor de  $Rho = 0,778$ , es decir una correlación intensa positiva entre ambas variables, según la Tabla 16 de Valoración para determinar el nivel de correlación.

## DISCUSIÓN

En la presente investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020; por lo cual en los hallazgos de los resultados descriptivos se puede evidenciar que según la Tabla 7 y Figura 2 se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a planeamiento estratégico que es malo en un 5.00%, lo cual tiene coincidencia con Espinoza, Gamarra, Torres y Villanueva (2017) que comprobaron que los responsables del sector salud en el primer nivel de atención pública no dan cumplimiento con el 100% de los indicadores, esto se debe a la falta de conocimiento, mientras que es regular en 55.00% y bueno en 40.00%, lo cual es respaldado por Domínguez y Salcedo (2016), quienes manifestaron que con el planeamiento estratégico se fortaleció la empresa en 91.6%. Asimismo, se verificó que en la Tabla 11 y la Figura 6 con respecto a satisfacción del personal administrativo es malo en un 6.67%, en ese mismo contexto Chari, Jelastopulu, Sapountzi, Kaitelidou, Konstantakopoulou, Galanis y Charalambous (2016) difieren que los hospitales públicos deben adoptar medidas de mejora en materia de organización y gestión con el fin de mejorar la satisfacción, y es regular en 61.67% por lo que finalmente es bueno en un 31.67%, el cual se respalda por Vásquez, Sotomayor, Gutiérrez, Romero, Loría y Campos (2018), manifestando que la satisfacción que perciben los pacientes respecto en acceso y organización es 65% y el periodo de espera en laboratorio, citas y referencia un 49%. Frente a lo mencionado el valor de Sig. (bilateral) es  $0,000 < 0,05$  mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, comprobando que existe relación entre las variables y se obtuvo un valor de  $Rho = 0,854$ , y de acuerdo con la Tabla 16 se comprueba una correlación intensa positiva entre ambas variables. Dicho esto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación probando que, si existe una relación intensa positiva entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un hospital público, Ate, 2020. Estos resultados son corroborados por Baena (2015) en su enfoque administración estratégica, con un adecuado diagnóstico, análisis, reflexión y tomar decisiones

integrales se logra una alta eficiencia y calidad en prestación. Asimismo, Gurel (2017) da referencia al análisis Foda de una organización señalando que el análisis situacional es importante ya que direcciona el éxito de una organización. Frente al contexto referido anteriormente y al analizar los resultados se confirma que mientras el planeamiento estratégico se contemple en sus lineamientos mayor será el respaldo al personal para su mejor desempeño, entonces se logra que estén satisfechos en sus labores realizadas en el servicio de consulta.

En relación con el primer objetivo específico es determinar la relación entre el análisis interno y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020, por lo cual en los hallazgos de los resultados descriptivos se puede evidenciar que según la Tabla 8 y la Figura 3, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto al análisis interno que es malo en 8.33%, en ese sentido Tufiño (2015) nos manifiesta que dentro de las debilidades la mayor parte de los entrevistados hay mucha rotación de los directivos, regular en 68.33% y bueno en 23.33%; así lo respalda Zamora (2015), en cuanto al análisis interno referido a la infraestructura resultó conforme el 63.58%. Frente a lo mencionado el valor de Sig. (bilateral) es  $0,000 < 0,05$  mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman, comprobando que existe la relación el análisis interno y la satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020 y se obtuvo un valor de  $Rho = 0,563$ , y de acuerdo con la Tabla 16 tiene una correlación moderada media positiva. Dicho esto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Estos resultados son corroborados por Karaca y Durna (2017), indicando que los pacientes en un 63,9% describieron que la atención ofrecida durante la hospitalización es excelente corroborando que el personal cumple a cabalidad sus funciones. De manera similar, Ayala (2018) preciso que hubo un logro de 82.2% en su bienestar por el servicio. Así pues, según lo referido anteriormente y al analizar los resultados se confirma que mientras el análisis interno permite direccionar esfuerzos con la finalidad a que se conduzca a mejorar las labores que realiza el personal administrativo entonces se permite lograr la plena satisfacción de los trabajadores para brindar un buen servicio.

En lo que corresponde al segundo objetivo específico es determinar la relación entre la implementación de estrategias y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020, por lo cual en los hallazgos de los resultados descriptivos se puede evidenciar que según la Tabla 9 y la Figura 4, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a la implementación de estrategias que es malo en 5% lo cual coincide con el Ministerio de salud del Perú (2018) que es preciso los esfuerzos progresivos y priorizando estrategias, según el planeamiento de inversiones de las diferentes instancias y niveles de gobierno para atender esta demanda del sector que urge para mejorar el servicio de salud, mientras que es regular en 20% y bueno en 75%. Lo cual es respaldada por Pushpa (2018) donde menciona que al implementar estrategias se aborda todas las dificultades que la empresa fracase. Sin embargo, la gran mayoría de hospitales públicos a nivel nacional no cumplen con los objetivos estratégicos propuestos por el MINSA es por ello por lo que el sistema sanitario presenta falencias. Frente a lo mencionado el valor de Sig. (bilateral) es  $0,000 < 0,05$  mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman, comprobando que, si existe la relación entre la implementación de estrategias y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020 y se obtuvo un valor de  $Rho = 0,778$ , y de acuerdo con la Tabla 16 se corrobora que tiene una correlación intensa positiva. Frente a ello rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Así como también Huanchaco (2017) realizó una comparación entre los pacientes de medicina y cirugía, demostrando que los usuarios de medicina presentan valoraciones inferiores a los de cirugía, pero no hubo diferencias marcadas, es por ello por lo que el vínculo de ambos consultorios es relevante para la atención integral del paciente y la satisfacción de todo el personal. Esto significa que las estrategias cooperan en el logro de la satisfacción del personal administrativo. Estos resultados son corroborados por Mahadi, Aziz, Zainal, Sarah y Yadi (2017) precisaron que la simplificación y estandarización de procesos de gestión es capaz de eliminar la carga de trabajo innecesario, por ende, aumenta la satisfacción del personal, así como también la del cliente. Así como nos menciona Sadeghifar, Jafari, Tofigh, Ravagh y Reza (2015) en su enfoque sobre procesos de planificación e implementación estratégica en los sistemas hospitalarios, la prioridad de buscar alternativas de solución en medio de falencias,

ya que el compromiso con los usuarios es lo más importante y de esa forma mejorar el servicio que se brinda. En tal sentido según lo referido anteriormente y al analizar los resultados se confirma que para conseguir el éxito de las estrategias planteadas es necesario un adecuado manejo que involucre a todo el personal para el buen desempeño con resultados favorables y por ende el personal se encuentre satisfecho en sus labores

Por último, el tercer objetivo específico es determinar la relación entre evaluar resultados y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020; por lo cual en los hallazgos de los resultados descriptivos se puede evidenciar que según la Tabla 10 y la Figura 5 se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a evaluar resultados que es malo en 13.33% por lo que concuerda con Bernal, Pedraza, Lavin y Monforte (2017), que la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción, tienen que ser direccionados correctamente ya que son sustanciales para el sistema sanitario siendo prioridad contar con los medios materiales y humanos necesarios para el logro de objetivos, mientras que es regular en 63.33% y bueno en 23.33% de esta manera Vaz (2018) afirma que el resultado percibido de un producto o servicio en relación con sus expectativas implica la satisfacción o decepción de la labor de los profesionales en cuanto a la buena atención. Frente a lo mencionado se encontró que la Sig. (bilateral) es  $0,000 < 0,05$  entre evaluar resultados y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020 y se obtuvo un valor de  $Rho = 0,716$ , y de acuerdo con la Tabla 16 se tiene una correlación moderada alta positiva. Frente a ello rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Estos resultados son corroborados por Solórzano y Alaña (2015) quienes nos indican que toda organización debe existir un control eficaz de sus estrategias, de la misma manera tomar acciones correctivas para obtener buenos resultados estratégicos. Así pues, Accasi, Jacinto y Tenazo (2018) propusieron diversas estrategias direccionadas a mejorar la calidad y la satisfacción respecto a la atención brindada estableciendo modernizar los procesos con mejor perspectiva sanitaria y de esa manera evitar el congestionamiento y las demoras en la atención. De lo expuesto anteriormente y al analizar los resultados se confirma que mientras la evaluación de resultados hace

posible tener conocimiento de lo habitual para los correctivos necesarios y con ello se logre la satisfacción del personal administrativo y del personal asistencial.

## CONCLUSIONES

**Primera:** De acuerdo con los resultados obtenidos se llegó a cumplir con el objetivo general y a la vez con la hipótesis general, donde en 5.00% es malo respecto al planeamiento estratégico y un 6.67% es malo en la satisfacción del personal, además de ello los resultados inferenciales mostraron que las variables del estudio alcanzaron un nivel de significación de  $0,000 < 0,05$ , rechazando la hipótesis nula, concluyendo que existe relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del personal administrativo en 0,854 de grado de correlación lo cual indica que es intensa positiva entre ambas variables. Es por ello por lo que también se concluye que mientras exista un buen planeamiento estratégico en dicho hospital el personal administrativo estará satisfecho logrando desempeñarse de la mejor manera y cumpliendo sus metas establecidas ya que en la actualidad se observa inconformidad en 6.67% en la satisfacción del personal.

**Segunda:** De acuerdo con los resultados obtenidos se llegó a cumplir con el objetivo específico 1 y a la vez con la hipótesis específica 1, donde en 8.33% es malo y bueno en 23.33% en cuanto al análisis interno, además de ello los resultados inferenciales mostraron un nivel de significación de  $0,000 < 0,05$ , rechazando la hipótesis nula, concluyendo que existe relación entre el análisis interno y satisfacción del personal administrativo en 0,563 de grado de correlación moderada media positiva. Por tanto, se concluye además que mientras el análisis interno en función de la rotación del personal y del ausentismo que se está presentando en el personal administrativo del servicio de consulta externa sea considerado en dicho análisis existirá una mayor satisfacción del personal logrando su desempeño de la mejor manera y la mejora operativa en el Hospital Público.

**Tercera:** De acuerdo con los resultados obtenidos se llegó a cumplir con el objetivo específico 2 y a la vez con la hipótesis específica 2, donde en 5% es malo y en 75% es bueno respecto a la implementación de estrategias, además de ello los resultados inferenciales mostraron un nivel de significación de  $0,000 < 0,05$ , rechazando la hipótesis nula, concluyendo que existe relación entre la implementación de estrategias y satisfacción del personal administrativo en 0,716 de grado de correlación moderada alta positiva. Además, se concluye también que mientras la implementación de estrategias contemple requerimientos de materiales

para el personal administrativo del servicio de consulta externa, el desempeño del personal administrativo será óptimo en beneficio de los usuarios del Hospital Público.

**Cuarta:** Por último, con los resultados obtenidos se llegó a cumplir con el objetivo específico 3 y a la vez con la hipótesis específica 3, donde en 13.33% es malo y 23.33% es bueno respecto a evaluar resultados, además de ello los resultados inferenciales mostraron un nivel de significación de  $0,000 < 0,05$ , rechazando la hipótesis nula, concluyendo que existe relación entre evaluar resultados y satisfacción del personal administrativo en 0,778 de grado de correlación intensa positiva. En tanto, se concluye también que mientras el evaluar resultados implica reconocimiento al personal administrativo del servicio de consulta externa, entonces su desempeño será siempre sobresaliente por la valoración a su esfuerzo en el Hospital Público.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda que al elaborar el plan estratégico se haga participe a los involucrados en la labor administrativa, para considerar sus experiencias y opiniones que contribuyan en los aspectos fundamentales a considerar en el plan operativo institucional que ayude a mejorar el servicio de consulta externa, dinamizando la labor del personal administrativo para favorecer la atención a los usuarios que diariamente acuden al Hospital Público, lo cual permitirá incrementar la satisfacción del personal para atender la demanda de los usuarios.

**Segunda:** Es preciso que, en el análisis interno del cumplimiento de las labores efectuadas en el Hospital Público, se incorpore en el Plan Operativo Institucional un plan de capacitaciones mensuales al personal administrativo relacionados con sus labores cotidianas, para que mejore o disminuya la rotación y el ausentismo del personal y se obtenga un impacto favorable en la satisfacción del personal evidenciándose un buen desempeño destacando sus habilidades y destrezas. También es preciso una fluida comunicación con el personal para que sus opiniones sean considerados en el análisis que se realiza para establecer acciones correctivas.

**Tercera:** En relación con la implementación de estrategias planteadas para el mejor desempeño del personal administrativo es preciso que el servicio de consulta externa realice una buena programación de sus requerimientos de materiales para dicho personal, para ello el área de logística mediante la sub área de almacén surtan o entreguen dichos materiales tomando en cuenta ajustes en casos de emergencia sanitaria u otros que se presenten, de tal manera que se realice una pronta reprogramación de los nuevos requerimientos de materiales y una rápida entrega al personal administrativo de consulta externa.

**Cuarta:** Es recomendable una mejor comunicación entre todos los trabajadores del área de consulta externa, para que en la evaluación de resultados exista mayor predisposición del personal para reconocer falencias y aporten también en las mejoras demostrando interés y voluntad de cambio y sobre todo trabajo en equipo motivándolos a través de un reconocimiento a su desempeño como personal administrativo en el área de consulta externa que puede ser una resolución directoral de felicitación que le servirá después para su legajo personal lo cual también incrementará su satisfacción.

## REFERENCIAS

- Abellon, O. (2014). *Manual de evaluación de la satisfacción del ciudadano*. Dirección de Modernización y calidad de los servicios Municipales.
- Akbas (2019). *Patient satisfaction on nursing care: the case of gynecology and obstetrics clinics*. 25 (1): 127-136
- Accasi, Jacinto y Tenazo (2018). *Plan estratégico de una clínica privada en el período 2018- 2022*. Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Alcalde, Lazo, Macías, Contreras y Espinosa (2019). Sistema de salud en el Perú: situación actual, desafíos y perspectivas. 4(3): 8 - 18
- Álvarez, S., Palencia, F. y Riaño, M. (2019). Comportamiento de la accidentalidad y enfermedad laboral en Colombia. *Revista de la Asociación Española de Medición del Trabajo*. 1994 – 2016. 28 (1): 1-82
- Andrade, Cabezas y Torres (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas. Ecuador.
- Arriaza, M. (2017). *Guía práctica de análisis de datos*. Junta de Andalucía. Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. España
- Asmat, N., Mallea, Y. y Rodríguez, F. (2018). *Comunicación y apoyo emocional de enfermería según el familiar del paciente crítico en un hospital de Lima metropolitana*. Universidad Cayetano Heredia.
- Ayala (2018). *Factores asociados a la satisfacción del usuario externo respecto a la atención en el servicio de Laboratorio – Hospital de Chancay noviembre 2015 – 2016*. Lima, Perú.
- Baena G. (2015). *Planeación prospectiva estratégica*. Universidad Autónoma de México.
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación*. 3ra. Edición. Grupo editorial Patria.
- Bernal, Pedraza, Lavin y Monforte (2017). *Service quality and users' satisfaction assessment*. 33(57): 47-47
- Bryson, Hamilton y Van Slyke (2018). *Getting strategic about strategic planning research*. 20 (3): 317-339
- Cabezas, Andrade y Torres (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolquí, Ecuador.

- Chari, Jelastopulu, Sapountzi, Kaitelidou, Konstantakopoulou, Galanis y Charalambous (2016). *Patient Satisfaction in Public and Private Hospitals in Cyprus*. 9 (3): 781-791
- Contreras, J. (2019). *La Gestión del cambio Organizacional como herramienta para promover la eficiencia del capital humano en las pequeñas empresas*. Universidad de Buenos Aires, Argentina.
- Daniel (2016). *The Usefulness of Qualitative and Quantitative Approaches and Methods in Researching Problem-Solving Ability in Science Education Curriculum*. 5 (15): 91-100.
- De Souza, H. y Loureiro, G. (2018). Strategic Planning: a model based on Systems Engineering. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*. 5 (3): 67-71.
- Díaz (2018). *Investigación cualitativa y análisis de contenido temático*. Ediciones Complutense. Artículo
- Domínguez y Salcedo (2016). *Planificación estratégica como herramienta de gestión para mejorar la calidad de atención a los usuarios en la Microred de Salud Usquil Provincia de Otuzco Departamento de La Libertad*. 12 (4): 167 – 182.
- Espinoza, Gamarra, Torres y Villanueva (2017). *Planeamiento Estratégico para el Primer Nivel de Atención Pública del Sector Salud de la Región Junín*. [Tesis de maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Faraldo y Pateiro (2013). *Estadística y metodología de la investigación*. Universidad de Santiago de Compostela. España
- Fontova (2015). *Estudio de la Satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario*. España.
- Frías, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia España.
- García, Díaz, Ávila y Cuzco (2015). La Reforma del Sector Salud y los recursos humanos en salud. Ministerio de salud. 2015(76):7-26
- Gonzales, J., Salazar, F., Ortiz, R. y Verdugo, D. (2018). *Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones*. Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela. 21(1): 1-16
- Gonzales, J. y Rodríguez, M. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. Ediciones Díaz Santos: España.

- Gurel (2017). *Swot analysis: a theoretical review*. 10 (51): 994-1006
- Henríquez, A. y Narváez (M). (2018). Aproximación al estudio evolutivo de las Formas Organizacionales. *INNOVA Research Journal 2018*, Vol 3, No. 9, 99-111
- Hernández, Fernández, y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.) México: Editorial Mac Graw Hill. México.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc GrawHill.
- Hernández, Rojas, Javier y Bendezú (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. Perú Med. Exp. Salud Publica*.
- Huanchaco (2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional*. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud*. Recuperado de: [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/ encuesta-sat-nac/2016/Informe\\_final\\_ensusalud\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/Informe_final_ensusalud_2016.pdf).
- Karaca y Durna (2017). *Patient satisfaction with the quality of nursing care*. 2019 (6):535–545
- Koepsell y Ruiz (2015). *Ética de la investigación, integridad científica*. 1ra. Edición. México.
- Legra, A. (2018). *Elementos teóricos y prácticos de la investigación científico-tecnológica*. (1.a ed.). Cuba: Félix Varela.
- Macario, F. (2018). *Rotación de personal y clima organizacional*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Magid (2016). *Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size*. 2(1): 1-7
- Mahadi, Aziz, Zainal, Sarah y Yadi (2017). *How to Establish Customers Satisfaction in Healthcare Industry*. 7(10): 585-591
- McKim (2017). The Value of Mixed Methods Research: A Mixed Methods Study. *Journal of Mixed Methods Research*. 11(2): 202–222
- Ministerio de Salud del Perú (2019). Resolución Ministerial 134. Plan estratégico Institucional 2019-2021. MINSA

- Ministerio de Salud del Perú (2020). Norma técnica de salud para la adecuación de la organización de los servicios de salud con énfasis en el primer nivel de atención de salud frente a la pandemia por covid-19 en el Perú.
- Mondragón. M. (2014). *Uso de la correlación de Spearman. Información científica.* Facultad de Ciencias de la Salud. Ibero Americana.
- Mosquera, N. (2017). *Factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el clima organizacional.* Universidad Nueva Granada, Colombia
- Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017). *Fundamentos de investigación y la innovación educativa.* 1ra. Edición. Universidad Internacional de La Rioja, S. A., Perú.
- Orozco, I. (2017). *Evaluación del Desempeño.* ICADE BUSINESS SCHOOL. España.
- Ordóñez, Riega López y Calisaya (2017). *Propuesta metodológica para la planificación de inversiones en infraestructura sanitaria del primer nivel de atención en Essalud.* Universidad del Pacífico. Lima, Perú.
- Palacios (2016). *Planificación estratégica motivacional para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios del distrito de salud 12D05.* Universidad regional Autónoma de los Andes, Ecuador.
- Palau, D. y Gómez, J. (2015). *Calidad y credibilidad, un binomio inexorable para el futuro de los medios.* Sociedad Catalana de Comunicación, España. 16 (2014-2015):11-28
- Pérez, S. (2018). Ética y profesionalidad en la formación de maestros: un aspecto esencial en la formación ciudadana. *Revista Varela. Cuba.* 17 (46): 1-10.
- PESEM (2016-2021). Resolución Ministerial No 367-2016/MINSA. Aprueba el plan estratégico sectorial multianual 2016-2021, Lima, 2 de junio del 2016.
- Piedra, I. y Lipa, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista de Sociedad Peruana de Medicina Interna.* 31(4):137-142.
- Pérez, L. y Lidón, L. (2016). *La accesibilidad universal y su gestión como elementos imprescindibles para el ejercicio de los derechos fundamentales.* 1ra. Edic. Editora Cinca, Madrid, España.
- Portal de transparencia (201). *Registro de personal CAS.* Recuperado de: [www/hospital vitarte.gob.pe](http://www/hospital vitarte.gob.pe)

- Pushpa (2018). *Strategy Implementation in Organizations: A Conceptual Overview*. 14 (3): 205–218
- Ríos, R. (2017) *Metodología para la Investigación y Redacción*. (1ra ed.) España.
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Rev. Arch Med Camagüey*. 23 (2): 159-164.
- Sadeghifar, Jafari, Tofigh, Ravagh y Reza (2015). Strategic Planning, Implementation, and Evaluation Processes in Hospital Systems: A Survey From Iran. 2(2015): 56-65
- Stavros y Fotis (2016). E-service Evaluation: User Satisfaction Measurement and Implications in Health Sector. 53-58.
- Solórzano, S. y Alaña, T. (2015). *Planeación estratégica*. Universidad Técnica de Machala, Ecuador.
- Tufiño (2015). *Factores determinantes como guía para la construcción de un Plan Estratégico que responda a mejorar los Servicios de Salud en el Caa 213 Sur Valdivia, Guayaquil – Ecuador*.
- Valdivia J. (2015). *Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas*. España. Editorial IC Editorial.
- Valderrama (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos, Lima, Perú.
- Vaz, N. (2018). Patient Satisfaction. *Institute of Management IGI Global*. 186-200
- Vázquez, Sotomayor, González, Gutiérrez, Romero, Loría y Campos (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de salud pública. México*. 20 (2): 254-257.
- Yang, Y., Saladrigas, H. y Torres, D. (2016). Proceso de comunicación. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*. 8 (2): 165-173.
- Yañez, J. (2017). *Capacidad de respuesta del personal de emergencia del hospital san francisco de quito del instituto ecuatoriano de seguridad social frente a un evento adverso de víctimas en masa*. Pontificia Universidad Católica de Ecuador.
- Yépez, M., Ricaute, M. y Jurado, D. (2018). *Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia*. 20(2):97-110.
- Yuni y Urbano (2014). *Técnicas para investigar*. 1ra. Edición. Argentina: Editorial Brujas.

Zamora (2015). *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*. Lima, Perú.

## ANEXOS

### Anexo 1:

#### CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020.

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario consta de 32 preguntas y es de carácter confidencial y reservado ya que los resultados serán utilizados sólo para la investigación. Se pide que conteste con sinceridad y deberán marcar con una "X" el valor de la calificación correspondiente.

CATEGORÍA	ESCALA
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

VARIABLE	ITEMS	PREGUNTAS	ESCALA				
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO		<b>Dimensión 1: Análisis interno</b>					
		<b>Indicador 1: Rotación de personal</b>	5	4	3	2	1
	01	La rotación del personal administrativo según el planeamiento dinamiza las labores en el servicio de consulta externa					
	02	La rotación del personal administrativo favorece la labor interna del personal técnico					
		<b>Indicador 2: Ausentismo</b>	5	4	3	2	1
	03	El ausentismo del personal administrativo en el servicio de consulta externa se debe a la mala programación que se realiza en los horarios de trabajo					
	04	El ausentismo del personal administrativo en el servicio de consulta externa se debe al exceso de trabajo asignado causando estrés laboral					
		<b>Dimensión 2: Implementación de estrategias</b>					
		<b>Indicador 1: Accidentes</b>	5	4	3	2	1
	05	Los accidentes presentados en el área de consulta externa se deben a la carencia de materiales que no se consideran en la planificación de compras					
	06	Se brinda inmediata atención a los accidentes ocurridos en el servicio de consulta externa					
		<b>Indicador 2: Aplicar estrategias</b>	5	4	3	2	1
	07	Frente a situaciones de emergencia se están aplicando estrategias que controlan la situación presentada					
	08	La aplicación de estrategias contribuye al buen funcionamiento del servicio de consulta externa					
		<b>Indicador 3: Ejecutar estrategias</b>	5	4	3	2	1
	09	Se ejecutan estrategias que fueron programadas en el Planeamiento estratégico para garantizar la satisfacción de los pacientes					
10	La ejecución de estrategias se complica por falta de un responsable que autorice su ejecución						
	<b>Indicador 4: Desempeño</b>	5	4	3	2	1	
11	El buen desempeño del personal administrativo del servicio de consulta se debe a la capacitación que se les brinda						
12	La buena comunicación entre el personal administrativo impacta favorablemente en su desempeño						
	<b>Dimensión 3: Evaluar resultados</b>						
	<b>Indicador 1: Evaluación de desempeño</b>	5	4	3	2	1	
13	La evaluación del desempeño del personal permite que el servicio sea idóneo para alcanzar la satisfacción de los pacientes						
14	La evaluación del desempeño al personal administrativo debe ser frecuente para mejorar el servicio a los pacientes						
	<b>Indicador 2: Cambios</b>	5	4	3	2	1	
15	Existen cambios frecuentes de jefes directos del servicio de consulta externa que dan seguridad y confianza por la labor realizada						
16	Los cambios administrativos realizados en los procedimientos de atención en el servicio de consulta externa garantizan un buen servicio						

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO		<b>Dimensión 1: Capacidad de respuesta</b>					
		<b>Indicador 1: Tiempo de respuesta</b>	5	4	3	2	1
	17	El tiempo de respuesta actual respecto a las inquietudes de los pacientes asegura la satisfacción del paciente					
	18	El menor tiempo de respuesta del personal administrativo frente a incidentes ocurridos en el servicio de consulta externa, aumenta la percepción de satisfacción de los pacientes					
		<b>Indicador 2: Rapidez</b>	5	4	3	2	1
	19	La rapidez en la atención que se brinda en el servicio de consulta externa es adecuada para beneficio de los pacientes					
	20	El servicio de consulta externa precisa de más personal administrativo para lograr mayor rapidez en los trámites que se realizan					
		<b>Indicador 3: Puntualidad</b>	5	4	3	2	1
	21	Se atiende con puntualidad a los pacientes que acuden al servicio de consulta externa					
	22	La puntualidad en la atención que realiza el personal administrativo del servicio de consulta externa influye en la percepción de la satisfacción del paciente					
		<b>Dimensión 2: Seguridad</b>					
		<b>Indicador 1: Profesionalidad</b>	5	4	3	2	1
	23	La profesionalidad asociada al desempeño de los médicos del servicio de consulta externa es idónea					
	24	En el servicio de consulta externa el personal administrativo actúa con profesionalidad al resolver problemas que se presentan en la atención de pacientes					
		<b>Indicador 2: Credibilidad</b>	5	4	3	2	1
	25	La credibilidad lograda en el servicio de consulta externa se debe a los buenos diagnósticos hechos respecto a las enfermedades de los pacientes					
	26	El servicio en consulta externa genera credibilidad ya que disponen de médicos especialistas en las diversas áreas de la salud					
		<b>Dimensión 3: Empatía</b>					
		<b>Indicador 1: Accesibilidad</b>	5	4	3	2	1
	27	La accesibilidad del personal administrativo del servicio de consulta externa brindando buena orientación asegura la satisfacción de los pacientes					
	28	La accesibilidad a las diversas áreas del servicio de consulta externa permite dar celeridad a la atención brindada a los pacientes					
		<b>Indicador 2: comunicación</b>	5	4	3	2	1
	29	La comunicación que se brinda en el servicio de consulta externa es eficiente debido a la experiencia del personal administrativo					
	30	Existe buena comunicación entre el personal administrativo y médicos en el servicio de consulta externa que asegura la satisfacción de los pacientes					
		<b>Indicador 3: Comprensión al paciente</b>	5	4	3	2	1
	31	La comprensión al paciente durante su atención en el servicio de consulta externa genera confianza y satisfacción					
	32	En el área de servicio de consulta externa el personal administrativo demuestra en todo momento comprensión al paciente					

Gracias por su colaboración

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Planeamiento Estratégico y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLGÍA	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el Planeamiento Estratégico y satisfacción de personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el análisis interno y satisfacción de personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre implementación de estrategias y satisfacción de personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre evaluar resultados y satisfacción de personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción de personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre el análisis interno y satisfacción de personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020. Determinar la relación entre la implementación de estrategias y satisfacción de personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020. Determinar la relación entre evaluar resultados y satisfacción de personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción de personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación entre el análisis interno y satisfacción de personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020. Existe relación entre la implementación de estrategias y satisfacción de personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020. Existe relación entre evaluar resultados y satisfacción de personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020.</p>	<p>Variable 1: Planeamiento Estratégico</p> <p>Variable 2: Satisfacción del personal administrativo</p>	<p>Análisis interno</p> <p>Implementación de estrategias</p> <p>Evaluar resultados</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Rotación del personal Ausentismo</p> <p>Accidentes Aplicar estrategias Ejecutar estrategias Desempeño</p> <p>Evaluación de desempeño Cambios</p> <p>Tiempo de respuesta Rapidez Puntualidad</p> <p>Profesionalidad Credibilidad</p> <p>Accesibilidad Comunicación Comprensión al paciente</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Un estudio de tipo aplicada; donde precisa dar un aporte frente a la problemática existente en el ámbito social</p> <p><b>Nivel de investigación</b> El nivel de investigación del presente estudio es descriptivo, correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b> El diseño de la presente investigación es no experimental, transversal</p>	<p><b>Población</b> Al respecto está conformada por 60 trabajadores administrativos del servicio de consulta externa que laboran en el turno mañana en un Hospital Público de Ate de nivel II-1 caracterizado por un nivel de complejidad bajo.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra se considera tipo censal, pues se seleccionó el 100% de la población dado que es un número manejable de personas conformada por los 60 administrativos del servicio de consulta externa que actualmente laboran los cuales fueron seleccionados para laborar en la época de pandemia, de acuerdo a los protocolos de seguridad del Hospital.</p>	<p><b>Técnica</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario con escala de valores Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1) Agrupado por niveles: Malo 35-51 Regular 52-67 Bueno 68-83</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario con escala de valores Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1) Agrupado por niveles: Malo 41-55 Regular 56-69 Bueno 70-83</p>

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 3: Validaciones de cuestionario por juicio de expertos



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE el "Planeamiento Estratégico y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020"**

N°	VARIABLES7DIMENSIONE7INDICADORES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: Planeamiento Estratégico</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Análisis interno</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	La rotación del personal administrativo según el planeamiento dinamiza las labores en el servicio de consulta externa	X		X		X		
2	La rotación del personal administrativo favorece la labor interna del personal técnico	X		X		X		
3	El ausentismo del personal administrativo en el servicio de consulta externa se debe a la mala programación que se realiza en los horarios de trabajo	X		X		X		
4	El ausentismo del personal administrativo en el servicio de consulta externa se debe al exceso de trabajo asignado causando estrés laboral	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2. Implementación de estrategia</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Los accidentes presentados en el área de consulta externa se deben a la carencia de materiales que no se consideran en la planificación de compras	X		X		X		
6	Se brinda inmediata atención a los accidentes ocurridos en el servicio de consulta externa	X		X		X		
7	Frente a situaciones de emergencia se están aplicando estrategias que controlan la situación presentada	X		X		X		
8	La aplicación de estrategias contribuye al buen funcionamiento del servicio de consulta externa	X		X		X		
9	Se ejecutan estrategias que fueron programadas en el Planeamiento estratégico para garantizar la satisfacción de los pacientes	X		X		X		
10	La ejecución de estrategias se complica por falta de un responsable que autorice su ejecución	X		X		X		
11	El buen desempeño del personal administrativo del servicio de consulta se debe a la capacitación que se les brinda	X		X		X		
12	La buena comunicación entre el personal administrativo impacta favorablemente en su desempeño	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Evaluar resultados</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

13	La evaluación del desempeño del personal permite que el servicio sea idóneo para alcanzar la satisfacción de los pacientes	X		X		X	
14	La evaluación del desempeño al personal administrativo debe ser frecuente para mejorar el servicio a los pacientes	X		X		X	
15	Existen cambios frecuentes de jefes directos del servicio de consulta externa que dan seguridad y confianza por la labor realizada	X		X		X	
16	Los cambios administrativos realizados en los procedimientos de atención en el servicio de consulta externa garantizan un buen servicio	X		X		X	
<b>VARIABLE 2: Satisfacción del personal administrativo</b>							
<b>DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta</b>							
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	El tiempo de respuesta actual respecto a las inquietudes de los pacientes asegura la satisfacción del paciente	X		X		X	
18	El menor tiempo de respuesta del personal administrativo frente a incidentes ocurridos en el servicio de consulta externa, aumenta la percepción de satisfacción de los pacientes	X		X		X	
19	La rapidez en la atención que se brinda en el servicio de consulta externa es adecuada para beneficio de los pacientes	X		X		X	
20	El servicio de consulta externa precisa de más personal administrativo para lograr mayor rapidez en los trámites que se realizan	X		X		X	
21	Se atiende con puntualidad a los pacientes que acuden al servicio de consulta externa	X		X		X	
22	La puntualidad en la atención que realiza el personal administrativo del servicio de consulta externa influye en la percepción de la satisfacción del paciente	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>							
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
23	La profesionalidad asociada al desempeño de los médicos del servicio de consulta externa es idónea	X		X		X	
24	En el servicio de consulta externa el personal administrativo actúa con profesionalidad al resolver problemas que se presentan en la atención de pacientes	X		X		X	
25	La credibilidad lograda en el servicio de consulta externa se debe a los buenos diagnósticos hechos respecto a las enfermedades de los pacientes	X		X		X	
26	El servicio en consulta externa genera credibilidad ya que disponen de médicos especialistas en las diversas áreas de la salud	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>							
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>

27	La accesibilidad del personal administrativo del servicio de consulta externa brindando buena orientación asegura la satisfacción de los pacientes	X		X		X	
28	La accesibilidad a las diversas áreas del servicio de consulta externa permite dar celeridad a la atención brindada a los pacientes	X		X		X	
29	La comunicación que se brinda en el servicio de consulta externa es eficiente debido a la experiencia del personal administrativo	X		X		X	
30	Existe buena comunicación entre el personal administrativo y médicos en el servicio de consulta externa que asegura la satisfacción de los pacientes	X		X		X	
31	La comprensión al paciente durante su atención en el servicio de consulta externa genera confianza y satisfacción	X		X		X	
32	En el área de servicio de consulta externa el personal administrativo demuestra en todo momento comprensión al paciente	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** []    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

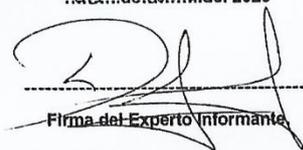
Apellidos y nombres del Juez validador. Dr/ Mg: Mestas Vera Darwin Guillermo ..... DNI: 43745514 .....

Especialidad del validador: Administración .....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

... de Julio del 2020

  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE el "Planeamiento Estratégico y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020"**

N°	VARIABLES/DIMENSIONE/INDICADORES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: Planeamiento Estratégico</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Análisis interno</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	La rotación del personal administrativo según el planeamiento dinamiza las labores en el servicio de consulta externa	✓		✓		✓		
2	La rotación del personal administrativo favorece la labor interna del personal técnico	✓		✓		✓		
3	El ausentismo del personal administrativo en el servicio de consulta externa se debe a la mala programación que se realiza en los horarios de trabajo	✓		✓		✓		
4	El ausentismo del personal administrativo en el servicio de consulta externa se debe al exceso de trabajo asignado causando estrés laboral	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2. Implementación de estrategia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Los accidentes presentados en el área de consulta externa se deben a la carencia de materiales que no se consideran en la planificación de compras	✓		✓		✓		
6	Se brinda inmediata atención a los accidentes ocurridos en el servicio de consulta externa	✓		✓		✓		
7	Frente a situaciones de emergencia se están aplicando estrategias que controlan la situación presentada	✓		✓		✓		
8	La aplicación de estrategias contribuye al buen funcionamiento del servicio de consulta externa	✓		✓		✓		
9	Se ejecutan estrategias que fueron programadas en el Planeamiento estratégico para garantizar la satisfacción de los pacientes	✓		✓		✓		
10	La ejecución de estrategias se complica por falta de un responsable que autorice su ejecución	✓		✓		✓		
11	El buen desempeño del personal administrativo del servicio de consulta se debe a la capacitación que se les brinda	✓		✓		✓		
12	La buena comunicación entre el personal administrativo impacta favorablemente en su desempeño	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Evaluar resultados</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

13	La evaluación del desempeño del personal permite que el servicio sea idóneo para alcanzar la satisfacción de los pacientes	✓		✓		✓	
14	La evaluación del desempeño al personal administrativo debe ser frecuente para mejorar el servicio a los pacientes	✓		✓		✓	
15	Existen cambios frecuentes de jefes directos del servicio de consulta externa que dan seguridad y confianza por la labor realizada	✓		✓		✓	
16	Los cambios administrativos realizados en los procedimientos de atención en el servicio de consulta externa garantizan un buen servicio	✓		✓		✓	
<b>VARIABLE 2: Satisfacción del personal administrativo</b>							
<b>DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta</b>							
17	El tiempo de respuesta actual respecto a las inquietudes de los pacientes asegura la satisfacción del paciente	✓		✓		✓	
18	El menor tiempo de respuesta del personal administrativo frente a incidentes ocurridos en el servicio de consulta externa, aumenta la percepción de satisfacción de los pacientes	✓		✓		✓	
19	La rapidez en la atención que se brinda en el servicio de consulta externa es adecuada para beneficio de los pacientes	✓		✓		✓	
20	El servicio de consulta externa precisa de más personal administrativo para lograr mayor rapidez en los tramites que se realizan	✓		✓		✓	
21	Se atiende con puntualidad a los pacientes que acuden al servicio de consulta externa	✓		✓		✓	
22	La puntualidad en la atención que realiza el personal administrativo del servicio de consulta externa influye en la percepción de la satisfacción del paciente	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>							
23	La profesionalidad asociada al desempeño de los médicos del servicio de consulta externa es idónea	✓		✓		✓	
24	En el servicio de consulta externa el personal administrativo actúa con profesionalidad al resolver problemas que se presentan en la atención de pacientes	✓		✓		✓	
25	La credibilidad lograda en el servicio de consulta externa se debe a los buenos diagnósticos hechos respecto a las enfermedades de los pacientes	✓		✓		✓	
26	El servicio en consulta externa genera credibilidad ya que disponen de médicos especialistas en las diversas áreas de la salud	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>							
		SI	No	SI	No	SI	No

27	La accesibilidad del personal administrativo del servicio de consulta externa brindando buena orientación asegura la satisfacción de los pacientes	✓		✓		✓	
28	La accesibilidad a las diversas áreas del servicio de consulta externa permite dar celeridad a la atención brindada a los pacientes	✓		✓		✓	
29	La comunicación que se brinda en el servicio de consulta externa es eficiente debido a la experiencia del personal administrativo	✓		✓		✓	
30	Existe buena comunicación entre el personal administrativo y médicos en el servicio de consulta externa que asegura la satisfacción de los pacientes	✓		✓		✓	
31	La comprensión al paciente durante su atención en el servicio de consulta externa genera confianza y satisfacción	✓		✓		✓	
32	En el área de servicio de consulta externa el personal administrativo demuestra en todo momento comprensión al paciente	✓		✓		✓	

Observaciones (preisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Alvarez Rodriguez Joliana Cristina DNI: 09304074

Especialidad del validador: Lic en Administración y Mg. en Gerencia de Proyectos Empresariales.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...01...de...Julio...del 2020

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE el “Planeamiento Estratégico y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020”**

Nº	VARIABLES7DIMENSIONE7INDICADORES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: Planeamiento Estratégico</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>DIMENSIÓN 1: Análisis interno</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>1</b>	La rotación del personal administrativo según el planeamiento dinamiza las labores en el servicio de consulta externa	x		x		x		
<b>2</b>	La rotación del personal administrativo favorece la labor interna del personal técnico	x		x		x		
<b>3</b>	El ausentismo del personal administrativo en el servicio de consulta externa se debe a la mala programación que se realiza en los horarios de trabajo	x		x		x		
<b>4</b>	El ausentismo del personal administrativo en el servicio de consulta externa se debe al exceso de trabajo asignado causando estrés laboral	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2. Implementación de estrategia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>5</b>	Los accidentes presentados en el área de consulta externa se deben a la carencia de materiales que no se consideran en la planificación de compras	x		x		x		
<b>6</b>	Se brinda inmediata atención a los accidentes ocurridos en el servicio de consulta externa	x		x		x		
<b>7</b>	Frente a situaciones de emergencia se están aplicando estrategias que controlan la situación presentada	x		x		x		
<b>8</b>	La aplicación de estrategias contribuye al buen funcionamiento del servicio de consulta externa	x		x		x		
<b>9</b>	Se ejecutan estrategias que fueron programadas en el Planeamiento estratégico para garantizar la satisfacción de los pacientes	x		x		x		
<b>10</b>	La ejecución de estrategias se complica por falta de un responsable que autorice su ejecución	x		x		x		
<b>11</b>	El buen desempeño del personal administrativo del servicio de consulta se debe a la capacitación que se les brinda	x		x		x		
<b>12</b>	La buena comunicación entre el personal administrativo impacta favorablemente en su desempeño	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Evaluar resultados</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

13	La evaluación del desempeño del personal permite que el servicio sea idóneo para alcanzar la satisfacción de los pacientes	x		x		x		
14	La evaluación del desempeño al personal administrativo debe ser frecuente para mejorar el servicio a los pacientes	x		x		x		
15	Existen cambios frecuentes de jefes directos del servicio de consulta externa que dan seguridad y confianza por la labor realizada	x		x		x		
16	Los cambios administrativos realizados en los procedimientos de atención en el servicio de consulta externa garantizan un buen servicio	x		x		x		
<b>VARIABLE 2: Satisfacción del personal administrativo</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	El tiempo de respuesta actual respecto a las inquietudes de los pacientes asegura la satisfacción del paciente	x		x		x		
18	El menor tiempo de respuesta del personal administrativo frente a incidentes ocurridos en el servicio de consulta externa, aumenta la percepción de satisfacción de los pacientes	x		x		x		
19	La rapidez en la atención que se brinda en el servicio de consulta externa es adecuada para beneficio de los pacientes	x		x		x		
20	El servicio de consulta externa precisa de más personal administrativo para lograr mayor rapidez en los tramites que se realizan	x		x		x		
21	Se atiende con puntualidad a los pacientes que acuden al servicio de consulta externa	x		x		x		
22	La puntualidad en la atención que realiza el personal administrativo del servicio de consulta externa influye en la percepción de la satisfacción del paciente	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	La profesionalidad asociada al desempeño de los médicos del servicio de consulta externa es idónea	x		x		x		
24	En el servicio de consulta externa el personal administrativo actúa con profesionalidad al resolver problemas que se presentan en la atención de pacientes	x		x		x		
25	La credibilidad lograda en el servicio de consulta externa se debe a los buenos diagnósticos hechos respecto a las enfermedades de los pacientes	x		x		x		
26	El servicio en consulta externa genera credibilidad ya que disponen de médicos especialistas en las diversas áreas de la salud	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

27	La accesibilidad del personal administrativo del servicio de consulta externa brindando buena orientación asegura la satisfacción de los pacientes	x		x		x		
28	La accesibilidad a las diversas áreas del servicio de consulta externa permite dar celeridad a la atención brindada a los pacientes	x		x		x		
29	La comunicación que se brinda en el servicio de consulta externa es eficiente debido a la experiencia del personal administrativo	x		x		x		
30	Existe buena comunicación entre el personal administrativo y médicos en el servicio de consulta externa que asegura la satisfacción de los pacientes	x		x		x		
31	La comprensión al paciente durante su atención en el servicio de consulta externa genera confianza y satisfacción	x		x		x		
32	En el área de servicio de consulta externa el personal administrativo demuestra en todo momento comprensión al paciente	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**  
**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE**  
**DNI 40786760**

**Especialidad del validador: ADMINISTRADOR – METODÓLOGO**

**29 de JUNIO del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

FIRMA:  \_\_\_\_\_

**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 4: Fuente de la población

### Portal de transparencia

#### 1) Links de transparencia



Datos  
Generales



Información  
Financiera y  
Presupuestal



Código de  
Ética



Personal



Adquisiciones  
y  
Contrataciones



Indicadores  
de  
Desempeño



Actividades  
Oficiales



Información  
Adicional

#### 2) Planilla de personal (CAS)

Nº	DESCRIPCIÓN	ACCEDER/ DESCARGAR
1	PERSONAL ACTIVO	
2	PERSONAL NOMBRADO	
3	PERSONAL CAS	
4	DECLARACIONES JURADAS	

## Anexo 5: Turnitin

---

### Planeamiento Estratégico y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---



#### FUENTES PRIMARIAS

---

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	12%
2	<a href="https://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://cdn.www.gob.pe">cdn.www.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://www.esan.edu.pe">www.esan.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://portal.susalud.gob.pe">portal.susalud.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://gestion.pe">gestion.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

## Anexo 6: Base de datos del SPSS con la encuesta piloto con cálculo de la fiabilidad del instrumento

No	ANALISIS INTERNO				IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS								EVALUACION DE RESULTADOS				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	
1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	1	1	3	1	1	1	2	1	3	5	1	1	2	5	3	
2	3	3	4	5	3	5	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	5	2	2	2	4	4	
3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	2	3	2	5	2	1	1	2	2	5	5	4	4	4	5	3	
4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	2	2	2	2	2	3		
5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	1	1	1	1	1	2	5	3	3	4	3	3	4	
6	5	5	4	5	5	6	4	4	5	4	5	5	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	2	2	3	5	5	1	1	1	5	4	
7	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	4	4	4	4	5	5	
8	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	1	1	1	1	5	4	
9	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	1	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	5	5	3	2	2	3	5	
10	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	5	5	4	5	3	3	2	2	4	5	5	4	3	2	5	4	
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	
12	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	1	2	2	2	5	5	1	2	2	3	5	
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	2	3	2	2	3	5	5	1	1	1	2	4	
14	4	5	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	1	4	5	4	4	3	5	3	3	3	3	4	5	5	1	1	1	1	3	
15	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	2	2	3	5	5	1	2	2	2	5	
16	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	1	2	2	2	3	3	
17	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	3	2	2	4	2	2	2	2	4	3	2	2	1	2	3	5	
18	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	3	3	2	2	3	5	5	2	2	1	3	5	
19	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	5	5	1	1	1	3	5	
20	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1	1	1	4	3	
21	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	2	2	2	1	2	2	2	1	2	4	5	2	3	2	5	3	
22	3	3	5	5	1	4	2	3	4	4	5	5	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	5	5	3	3	3	4	5	
23	3	3	2	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	3	5	1	5	1	1	1	1	1	1	2	1	5	5	2	1	2	4	5
24	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	5	5	5	5	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
25	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	3	5	5	4	5	1	1	1	2	1	1	1	1	5	5	2	2	2	4	1	1	
26	4	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	2	5	2	2	1	3	3	2	2	3	4	3	4	3	
27	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	1	3	3	2	3	4	3	3	3	4	5		
28	3	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	2	2	1	2	2	4	
29	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	1	1	1	3	1	1	1	1	4	5	2	2	1	3	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	1	1	1	2	2	1	1	1	5	5	2	2	2	2	5	5	

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,731	32



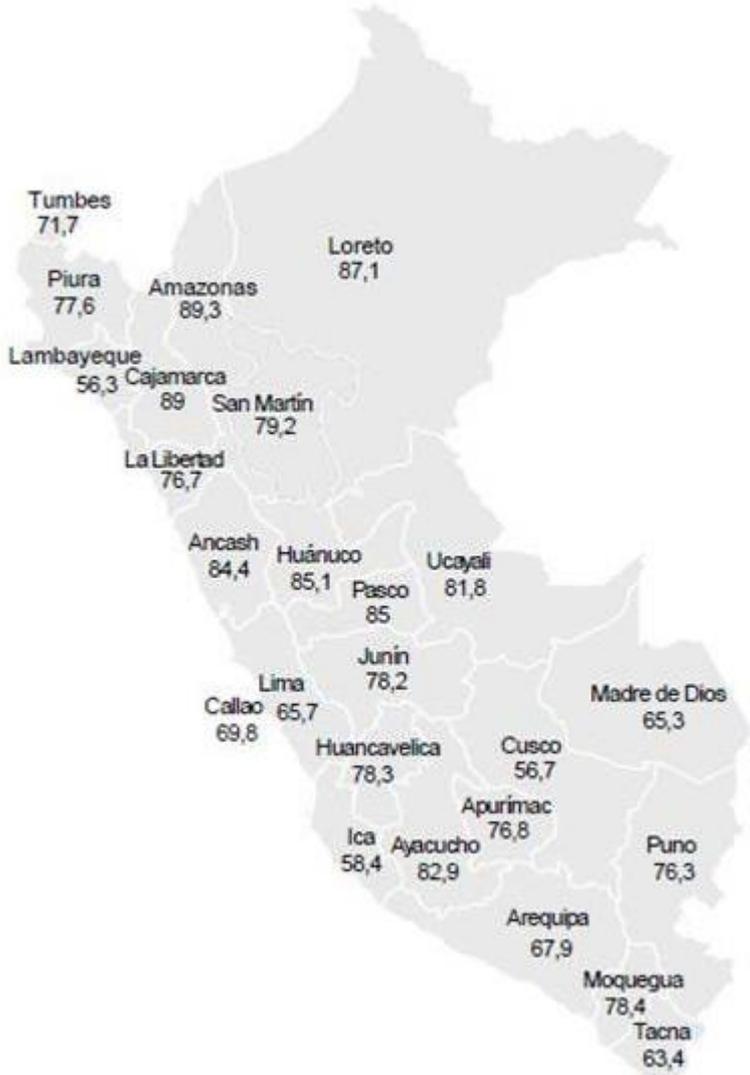
## Anexo 8: Encuesta de satisfacción de usuarios del sistema de salud de Aragón - España

ARAGÓN	Nada satisfactorio		Poco satisfactorio		Adecuado		Satisfactorio		Muy satisfactorio	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Satisfacción global con servicios sanitarios	273	0,8	662	1,9	3800	10,9	13753	39,6	16237	46,8
Solución dada a problemas*	725	2,1	1307	3,8	5674	16,6	12885	37,6	13695	39,9
Confianza que transmite el personal**	413	1,2	796	2,3	4036	11,7	11741	34,1	17425	50,6
Información recibida	480	1,4	1117	3,2	5104	14,7	12259	35,4	15696	45,3

\*Salvo 061

\*\*En 061 "Seguridad que transmite el personal"

**Anexo 9: Insatisfacción del servicio del servicio del Minsa evaluado el 2018**



**Fuente: ENAHO 2018**

Porcentaje de usuarios según departamentos que califica como «buena o muy buena» la atención recibida en establecimientos de salud del Ministerio de Salud del Perú.

## Anexo 10: Tiempo de espera del usuario de consulta externa para la atención por el profesional médico

DEPARTAMENTO	Estimación	Error típico	Intervalo de confianza al 95%		Coeficiente de variación	Tamaño de la población	Tamaño de la muestra
			Inferior	Superior			
NACIONAL	100.82	1.26	98.35	103.29	0.01	49639013	13814
AMAZONAS	89.54	5.60	78.56	100.52	0.06	308814	442
ÁNCASH	93.50	3.98	85.69	101.30	0.04	1444843	575
APURÍMAC	123.63	4.88	114.07	133.19	0.04	627502	514
AREQUIPA	100.25	3.93	92.55	107.95	0.04	2937016	747
AYACUCHO	64.42	3.22	58.11	70.73	0.05	1190123	541
CAJAMARCA	150.78	6.79	137.48	164.09	0.05	1168227	541
CUSCO	97.42	4.26	89.07	105.76	0.04	1704081	620
HUANCAVELICA	85.27	3.36	78.68	91.86	0.04	394757	440
HUÁNUCO	98.26	4.35	89.73	106.79	0.04	708987	560
ICA	115.68	5.40	105.09	126.26	0.05	1216346	505
JUNÍN	118.45	5.10	108.44	128.45	0.04	1613367	547
LA LIBERTAD	132.02	4.81	122.59	141.46	0.04	3169129	792
LAMBAYEQUE	124.34	3.51	117.46	131.21	0.03	1667494	621
LIMA-CALLAO	89.73	2.25	85.32	94.14	0.03	23307435	1461
LORETO	123.82	5.32	113.40	134.24	0.04	850712	512
MADRE DE DIOS	107.73	5.40	97.14	118.31	0.05	222628	447
MOQUEGUA	98.44	5.10	88.44	108.44	0.05	296040	400