



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión Administrativa Y Calidad Del Servicio Según Los
Colaboradores De La Oficina De Seguros Y Prestaciones
Económicas Essalud, Ica 2021

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA.

AUTOR:

Abg. Barreto Checclo, Shirly Lisbet (ORCID: 0000-0002-8259-4783)

ASESOR:

Dr. Contreras Rivera, Robert Julio (ORCID: 0000-0003-3188-3662)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

A mi madre y abuela por mostrarme su paciencia y perseverancia.

A mis tías por mostrarme el camino de la superación.

A mis amigos por permitirme aprender más de la vida a su lado, esto es posible gracias a ustedes.

Agradecimiento:

Familia, amigos, y personas especiales en mi vida, no podría sentirme más amena con la confianza puesta sobre mi persona, este nuevo logro es en gran parte a ustedes, he logrado concluir con éxito un proyecto que en un principio podría parecer tarea interminable.

Índice

Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Resumen	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2 Variables y operacionalización	25
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	27
IV. RESULTADOS	29
4.1 Análisis descriptivo	29
4.2 Pruebas de hipótesis	33
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	47
VI. SUGERENCIAS	48
REFERENCIAS	49

Índice de tablas

Tabla 1 Definiciones de calidad de calidad	17
Tabla 2 Juicio de expertos	26
Tabla 3 Valores de la Confiabilidad	27
Tabla 4 Niveles de la variable Gestión Administrativa	29
Tabla 5 Niveles de cada una de las dimensiones de la variable gestión administrativa cada una de las dimensiones de la variable gestión administrativa	29
Tabla 6 Niveles de la variable Calidad del servicio	30
Tabla 7 Niveles de las dimensiones de la variable calidad del servicio	31
Tabla 8 Tabla de contingencia	32
Tabla 9 Tabla de contingencia	33
Tabla 10 Correlación entre las variables la gestión administrativa y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud	34
Tabla 11 Correlación entre la planificación y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.	35
Tabla 12 Correlación entre la organización y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.	36
Tabla 13 Correlación entre la integración y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.	37
Tabla 14 Correlación entre el control y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.	38
Tabla 15 Correlación entre la dirección y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.	39

Índice de figuras

Figura 1 Ciclo del fracaso	10
Figura 2 Ciclo del éxito	11
Figura 3 Mapa de Macroprocesos del Seguro Social de Salud-ESSALUD de	23
Figura 4 Diseño correlacional	24
Figura 5 Niveles de la variable gestión administrativa	29
Figura 6 <i>Niveles de cada una de las dimensiones de la variable gestión administrativa</i>	30
Figura 7 Niveles de la variable calidad del servicio	31
Figura 8 Niveles de cada una de las dimensiones de la variable calidad del servicio	32

Resumen

En un contexto en el que la calidad del servicio es fundamental para cualquier institución, puesto que es la forma en la que atienden y se les brindan un servicio a los usuarios, la gestión del personal juega un papel muy importante para poder lograrlo. Sin embargo, las áreas administrativas deben ser capaces de encontrar soluciones a las incidencias y peticiones de los asegurados para poder brindar un servicio de calidad, ante ello, el objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas. Para ello se planteó un enfoque cuantitativo de alcance correlacional de diseño no experimental y transversal, se aplicaron dos encuestas a 40 colaboradores de tres regiones: Ica, Tacna y Ucayali. en las que la variable calidad de servicio tenía 30 ítems y la de gestión administrativa tenía 21 usando encuestas que se aplicaron a 40 colaboradores Obteniendo como conclusión general que existe una relación positiva y muy alta entre las variables calidad del servicio y gestión administrativa según los colaboradores de la Oficina de Prestaciones Económicas de ESSALUD: así mismo, respecto a los resultados descriptivos de ambas variables, el 95% de los trabajadores refieren que ambas variables presentan un nivel alto.

Palabras clave: Calidad, organización, planeación, integración

Abstract

In a context in which the quality of service is fundamental for any institution, since it is the way in which they attend and provide service to users, personnel management plays a very important role in order to achieve it. However, the administrative areas must be able to find solutions to the incidents and requests of the insured in order to provide a quality service. Therefore, the objective was to determine the relationship between administrative management and the quality of service according to the employees of the Insurance and Economic Benefits Office. For this purpose, a quantitative approach of correlational scope of non-experimental and cross-sectional design was proposed, two surveys were applied to 40 collaborators in three regions: Ica, Tacna and Ucayali. in which the service quality variable had 30 items and the administrative management variable had 21 using surveys that were applied to 40 collaborators Obtaining as a general conclusion that there is a positive and very high relationship between the variables service quality and administrative management according to the collaborators of the Office of Economic Benefits of ESSALUD: likewise, regarding the descriptive results of both variables, 95% of the workers refer that both variables present a high level.

Keywords: Quality, organization, planning, integration.

I. INTRODUCCIÓN

A través del tiempo, en el ámbito internacional ha ido evolucionando la calidad del servicios dentro de innumerables estudios. Hoy en día, en el ámbito clínico, la gestión administrativa es tan importante dentro del proceso cognitivo del servicio integral de la salud. Todo esto, deberá ser cumplido dentro de un adecuado tratamiento técnico que permita maximizar los recursos y sea relacionado con un nivel de calidad óptimo, que pueda ser percibido desde los colaboradores, para luego ser transmitido hacia los usuarios. Se debe entender que, para la atención de un asegurado, se ponen en práctica una serie de protocolos ya establecidos sin importar si es una institución pública o privada.

Para Múnc, (2014) identifica la administración como la más poderosa herramienta que determinaría la eficacia competitiva de cada institución y Barrera (2011) en su obra menciona la definición de Donabedian, (1980) como el incremento del interés sobre la calidad en la administración de la salud.

Tipian (2017) bajo la definición de Hellriegel, Jackson & Slocum (2009) indica las habilidades básicas para una gestión administrativa eficaz como el tener una correcta dirección del personal, manejo comunicativo y el trabajo en grupo. Por lo que se debe considerar para un proceso administrativo, cinco dimensiones básicas: la planeación, la organización, la integración, la dirección y el control. Por otro lado, en su obra de Lovelock & Wirtz (2009) mencionan cómo la calidad puede tomar distintas perspectivas de acuerdo con el contexto, desde la trascendental percibida en el arte y determinada de forma inmediata, la manufactura con respecto a los productos tangibles y, por último, la definición basada en el usuario, la cual reconoce y va dirigida a sus distintas necesidades. También, se debe tomar en cuenta que, de acuerdo con Kotler & Armstrong (2013) las cuatro diferencias en los servicios son: Intangibilidad; ya que no son perceptibles, Inseparabilidad; no son separables, Variabilidad; indicando que dependerá del prestador de este y la Caducidad; se consumen en el momento.

Kotler & Lane (2016), mencionan que, para una mejor comprensión de los beneficiarios de un servicio, la evaluación de la calidad de su interés debe generarse bajo la teoría del modelo Service Quality SERVQUAL propuesta por

Parasuraman, Valarie Zeithalm y Berry (1985). Sin embargo, para un enfoque desde la perspectiva del colaborador interno, la cual será el fin de la presente investigación, su evaluación será a través del modelo de calidad de Donabedian (1995) que propone su desarrollo a través de la visión técnica de los profesionales de salud y la divide en tres dimensiones: estructura, procesos y resultados.

A nivel latinoamericano, el ímpetu por mejorar la eficiencia de atención administrativa dio como resultado el informe de la obra publicada por la Organización Panamericana de la Salud, (2001) tomando como parte de los próximos retos en salud, una gestión rentable de cada oficina asumida por parte de los gerentes en cuanto a mejores modelos de gestión, la evaluación de la utilidad y tiempo del equipo administrativo multidisciplinario de un hospital.

En Perú, el Ministerio de Salud (MINSA) promulgó la disposición ministerial RM 519-2006/MINSA, a partir del año 2011, donde se aprueba el Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas acorde con el Consejo Directivo N° 5814-ESSALUD-2011, lo cual permite la creación de una Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas, con la finalidad de generar el debido apoyo al asegurado y su familia en cuanto a las distintas situaciones dentro de una oficina de prestaciones económicas.

Tomando en cuenta esto, la oficina de Prestaciones económicas a nivel nacional, a partir del Informe de la Evaluación del Plan Operativo al IV Trimestre 2020 (ESSALUD,2020) se atendió 248554 expedientes, se utilizó el 99% del presupuesto y un rendimiento del 74% de su ejecución durante este periodo. Sin embargo, dentro del mismo informe, se refleja los bajos resultados en cuanto a iniciativas de actividades de gestión indicando un desempeño “regular” a la oficina de Tacna y un desempeño “malo” a las oficinas de Ica y Ucayali. Entendiendo esto, a partir del estudio, se propondrá equilibrar el uso de los recursos asignados a cada una de las oficinas, con el correcto entendimiento del recurso humano.

Se debe considerar que, ante la coyuntura, las atenciones no son presenciales, deben ser llevadas de manera remota y no se cuenta con el personal requerido ya que muchos de ellos, son de edad muy avanzada. Ante

esto, se buscará explorar los principales requerimientos del colaborador interno y proponer como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas? así como los problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la Planeación y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud,Ica 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la Organización y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud,Ica 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la Integración y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud,Ica 2021?,¿Cuál es la relación que existe entre la Dirección y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud,Ica 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud,Ica 2021?

Ante la determinación de un aspecto fundamental como es la calidad y gestión del personal administrativo de una entidad pública de salud. La relevancia que implica la justificación social del estudio se verificará a partir de la correlación de ambas variables, con la motivación de definir el clima laboral interno de la oficina y cuáles son las carencias que impliquen una deficiente gestión. Presenta una justificación teórica ya que, sustenta nuevas investigaciones enfocadas en los beneficios de orientarse en el colaborador interno y el entendimiento de aplicar estrategias a largo plazo en base a calidad. Precisa una justificación práctica debido a que, existe la necesidad de mejorar el desarrollo de la jornada diaria de cada oficina a través del uso de una teoría que contemple y sintetice las diferencias funcionales en base al contexto real del servicio. Por último, muestra una justificación metodológica ya que, a través de los instrumentos validados, se pretenderá entender la situación actual del funcionario para brindar propuestas que contemplen la búsqueda de la satisfacción del asegurado. Todo esto, con el objetivo de tener una buena comunicación y prevenir el traslado de asegurados a instituciones privadas.

Por lo que, se propone el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, Ica 2021. Los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la Planeación y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud,Ica 2021; Determinar la relación que existe entre la Organización y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud,Ica 2021; Determinar la relación que existe entre la Integración y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud,Ica 2021; Determinar la relación que existe entre la Dirección y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud,Ica 2021; Determinar la relación que existe entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud,Ica 2021.

El uso de un sistema de evaluación según los colaboradores permitirá verificar la hipótesis general: Existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud,Ica 2021 y como hipótesis específicas: existe una relación entre la Planificación y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud,Ica 2021; existe una relación entre la Organización y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud,Ica 2021; existe una relación entre la Integración y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud,Ica 2021; existe una relación entre la Dirección y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud,Ica 2021, existe una relación entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud,Ica 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como una de las fuentes de conceptualización del estudio, se tomó en un principio la obra de Rojas & Niebles (2020) cuyo objetivo fue precisar el desarrollo de la administración sustentable de los sistemas en servicios de salubridad. Con un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo a través de un cuestionario a funcionarios de 65 instituciones de la salud en Barranquilla-Colombia con un sistema de calidad implementado. En los resultados se pudo identificar el impacto y la relación que se tiene ante el desarrollo de un sistema de gestión hacia la calidad considerando la situación actual del manejo del sector de salud público.

Por otro lado, el análisis de Marín et al. (2016) cuyo objetivo era el describir el entorno de trabajo del personal de salud pública mediante un estudio descriptivo de enfoque cualitativo, el cual fue realizado a una muestra de 672 colaboradores de establecimientos de salud de 5 ciudades en Colombia en el 2014, que generaban servicios y programas de salud. Mediante un cuestionario a conveniencia y de manera presencial o vía email, se obtuvo como resultados que más del 53% tenía malos tipo de contrataciones, bajo nivel de capacitación, etc. Lo que concluía con la propuesta de una planificación estratégica para la adecuada formación del talento humano con objetivos y evaluaciones continuas.

La investigación desarrollada por Gutiérrez et al. (2020) en la que analizó la apreciación de la calidad de la asistencia de la división de la salud, mediante un enfoque cuantitativo, basado en una encuesta por conveniencia a 247 habitantes de una ciudad del sur de Chile. La resolución que se obtuvo bajo el procesamiento de una metodología no lineal, indicaron que, la calidad sí tiene relación en la satisfacción del servicio, las percepciones de los usuarios en cuanto a inmediatez e higiene del establecimiento. Por último, prevé que se deberá adoptar metodologías cuantitativas y cualitativas para el entendimiento del enfoque asistencial del servicio de salud.

En cuanto a la gestión administrativa Huamán (2018) mediante el uso del método de opinión de expertos y el alfa de Cronbach, utilizó una encuesta bajo un diseño no experimental, transversal, con un enfoque cuantitativo a una muestra de 33 colaboradores de un instituto de educación. En este proceso de

la información se utilizó SPSS, logrando la medición de las variables, con lo cual, se determinó el estado actual de la descentralización de éstas, las carencias en cuanto a la contratación y desenvolvimiento de las personas con respecto a la atención de los estudiantes.

Siguiendo la línea de la gestión administrativa Khorasani & Almasifard (2017) hacen referencia en su artículo a la discusión de autores desde el siglo XX, proporcionando una analogía a través del aumento de la especialización y la división del trabajador en la reducción del tiempo que dedica a producir una unidad de producción. En consecuencia, se mejorará la eficiencia del proceso. Tomando como parte de las conclusiones, el mutuo pensamiento en cuanto a la motivación y el buen desenvolvimiento del trabajador en toda administración.

Weinberger et al. (2021) con un enfoque cuantitativo mediante un estudio colaborativo de aprendizaje, logró determinar como la atención primaria puede mejorar los sistemas de consultorio y las correspondientes medidas de manejo clínico para pacientes pediátricos con asma. Esto sugiere que, vincular estrategias específicas de sistemas de oficina con medidas clínicas puede ser una táctica útil dentro del modelo de aprendizaje colaborativo. Cuyo objetivo principal fue mejorar las medidas clínicas de manejo del asma a través de la mejora en los sistemas de consultorios durante siete meses de datos de revisión, verificando la diferencia al final del estudio en cuanto al estado anímico de cada paciente ante las atenciones brindadas. Por lo que, la experiencia de visita al hospital podría aportar al mejoramiento de cualquier enfermedad si se dan las medidas correctas.

Para la exploración de los modelos de calidad, Marín-Tello et al. (2019) introduce su estudio de medición de la calidad a través del modelo SERVQHOS-E, el que parte de un enfoque mixto, con el que se desarrolló un cuestionario para examinar la calidad del servicio de enfermería a 65 pacientes que estaban hospitalizados. La validación del cuestionario fue a través del Alfa de Cronbach elevado por lo refiere a que se asemeja a la realidad actual. Se encontró un nivel de satisfacción y niveles de calidad percibida alto en la fundación. De acuerdo con las conclusiones obtenidas, se recomendó la evaluación continua de la calidad asistencial ante cualquier error modificable y propuso la instrucción continua para la división de enfermería de acuerdo con su cargo

Otro modelo adaptado a la industria hospitalaria para la gestión de calidad total en Estados Unidos. Farzadnia et al. (2017) en su artículo y mediante un estudio de caso, menciona el uso de modelos específicos para calidad hospitalaria. Uno de ellos es el TQM (Total Quality Management), con el objetivo de examinar, comparar sus prácticas y realizar los cambios necesarios para orientarse más al cliente. El presente documento se esfuerza por resaltar la importancia de Modelo MBQNA para hospitales y la necesidad de adoptar el modelo TQM para brindar no solo al paciente satisfacción, sino también para ganar una mayor participación de mercado, aumentando las ganancias y construyendo un alto rendimiento de organización

Para el concepto de la calidad según la visión y estudio del colaborador, se puede apreciar la investigación de Pérez & Arnesto (2014) quien en base al modelo de Donabedian (1966) especifica la finalidad de este, con una perspectiva dirigida al profesional de atención hospitalaria, entendiendo a la calidad asistencial como resultado de la aplicación de recursos técnicos-científicos para que, cada involucrado brinde una atención en calidad relacional que deberá ser percibida por los usuarios, como clientes del servicio brindado.

Surur et al. (2015) evaluó los componentes estructurales y de proceso de la atención farmacéutica en la Universidad de Gondar, Mediante un estudio transversal institucional en cuatro farmacias desde la opinión de los clientes internos, se detectó el nivel regular de satisfacción laboral de los profesionales de farmacia era 2,77 además, que no contaban con espacios de descanso para el almuerzo. El paradigma estructura-proceso-resultado de Donabedian (1980) fue utilizado para examinar la calidad asistencial del servicio médico. Refiriéndose a características del personal que atiende y de los entornos donde se entrega la atención, equipos, dispositivos de seguridad y organización. En cuanto al proceso, implica todas las actividades que tienen lugar durante la prestación de atención a los pacientes, en el aspecto técnico como la aplicación de la ciencia farmacéutica y el aspecto interpersonal está relacionado con la relación farmacéutico-paciente.

Fleury et al. (2020) plantea en su trabajo a la evaluación de los trabajadores según el modelo Donabedian, se utilizaron análisis de

conglomerados para identificar categorías dentro del estudio, los cuales fueron los jefes de equipos, empleados y usuarios. A través del modelo, se guió la recopilación mediante la escala de Likert, el análisis de datos y el cuestionario proporcionó información sobre usuarios de salas de emergencia, uso de procedimientos y herramientas clínicos estandarizados.

Herrero (2019) generó un estudio desde el año 2015 al 2019. En el cual, se utilizó el método deductivo con el propósito de conocer mediante la indagación de textos de relevancia, el correcto orden de las Variables de Salud descritas con el Modelo de Calidad de Atención de Avedis Donabedian. Por lo que, se analizaron las tres dimensiones del modelo: Estructura, proceso y resultado, en conjunto con la variable salud y su definición. Luego, se relacionaron a la Variable de Salud con cada una de ellas, dando como conclusión en cuanto al modelo descrito, permitirá aproximarse a definir procesos de calidad y así tener la oportunidad de ponderar cualquier tipo de resultado en el horizonte de la salud en el empleo de la farmacoterapia.

Tomando en cuenta el enfoque en el sector público, se consideró la investigación de González et al. (2017) la cual evalúa el desarrollo del proceso y la satisfacción de los usuarios en cuanto al funcionamiento salubre en el sector público en Tamaulipas-México. Todo esto, mediante un cuestionario a conveniencia a 876 usuarios de 8 distintos hospitales del estado, para definir el nivel de satisfacción, percepción y perspectivas con respecto a la asistencia dada. Para analizar los datos mencionados, utilizó el modelo SERVQUAL, obteniendo como principales resultados: si existe relación con la necesidad de capacitar al personal a través de modelos éticos y humanísticos que permitan la capacidad de entendimiento al usuario hospitalario, mejoramiento de la estructura, procesos de administración, etc.

Bajo el contexto peruano, se revisó el artículo de Del Carmen (2019) en el que, mediante un estudio de caso, expresa a la orientación hacia la calidad como un fin para el progreso de la salud a través de la creación de SU SALUD el 2013. Brindando políticas y estrategias para su desarrollo, concluye que los desafíos pendientes deberán incluir la tarea de replantear las pautas de atención, fortificar la ética de su ejercicio y permitir la cooperación ciudadana. La autora culmina su disección a través de la reflexión en cuanto a la optimización real del

sector, se verificaría cuando las autoridades de la nación opten por recibir el servicio médico en sus propios establecimientos públicos.

Para el entendimiento de la primera variable: Gestión Administrativa, se debe ir a la procedencia de la administración, la cual es una palabra del latín: Ad; significa dirección, Minis; tendencia y Ter; subordinación; siendo la ciencia social y técnica que genera la planeación, organización, dirección y control de los recursos, de toda una corporación. Todo esto, con el propósito de alcanzar el máximo rendimiento posible (Gestiopolis, 2016). Por lo que el origen de esta fue bajo la teoría clásica del año 1916 creada por el ingeniero francés Henry Fayol, estableciéndose como la máxima autoridad de ésta a través de la traducción de sus diversos estudios (Daniel et al. 2002).

Bajo el concepto de administración, Munch (2015) resalta el hecho de que la misma, se fundamenta en “hacer más con menos” dado que lleva un control estricto de procesos y producción. Para entender esto, la autora indica los elementos de su definición como: Objetivos. - basada en resultados, Eficiencia. - con el logro de objetivos con calidad, Competitividad. - productos con valor agregado, Calidad. - satisfacer expectativas y requerimientos, Coordinación de Recursos. - correcto manejo y Productividad. - obtención de los máximos resultados.

Se pueden distinguir de igual manera sus características inherentes como: Universalidad; se le considera indispensable en todo tipo de organización, Valor Instrumental; como parte práctica para el logro de objetivos, Multidisciplinaria, Específica; no se confunde con otras ciencias y por último la Flexibilidad como la capacidad de adaptarse a cada situación.

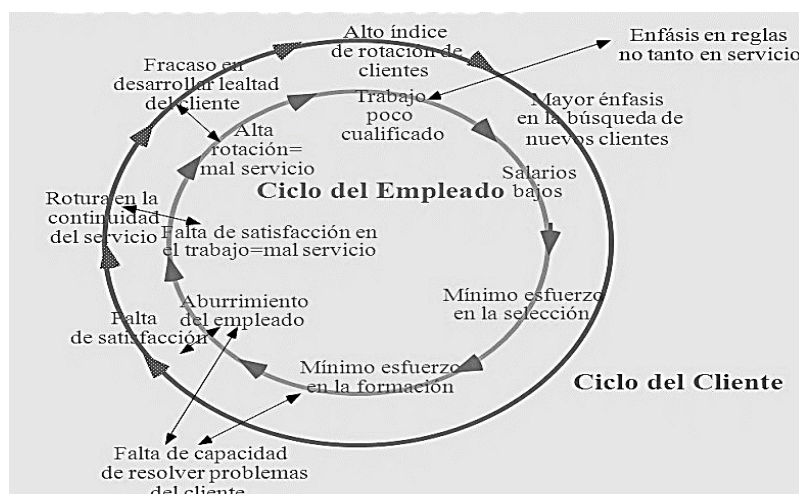
Por el lado de la Gestión (Quiroa,2020) la define como el conjunto de funciones y actividades ordenadas para utilizar de manera responsable los recursos en función de la misión que persigue la empresa, se responsabiliza de dirigir, controlar el orden más adecuado de éstos y permite mediante el manejo racional de funciones, esfuerzos y recursos prevenir contratiempos futuros para dar resultados favorables a la empresa.

Como uno de los ejes centrales del presente análisis, se debe entender que, una de las utilidades importantes en la dirección administrativa: es el personal en el servicio. Lovelock & Wirtz (2015) precisan que los puestos más difíciles y demandantes son los de contacto con los clientes. A través de sus funciones, el autor determina un tipo de estrés en el rol del personal de contacto con tres posibles causas: Conflicto entre la organización y el cliente; los empleados deben tratar con necesidades y solicitudes que entran en conflicto con la empresa, Conflicto entre la persona y el papel; ante la mezcla entre la personalidad de este, exigencias y creencias, Conflicto entre clientes; cuando se debe lidiar con clientes abusivos o intransigentes. Ante lo mencionado, el problema se incrementa, cuando el colaborador no siente una carga positiva laboral y es puesto a expresarla directamente en cada atención.

Por otro lado, Schlesinger & Heskett (1991) crearon el conocido "Ciclo del Fracaso" en el que el pésimo trato de estos, se reflejaba en sueldos muy bajos, falta de capacitaciones, apoyo humanitario, etc. Todo esto, dieron como resultado una alta rotación de personal y una escasa lealtad del cliente interno hacia la empresa. Por su parte, se indica cómo los directivos no logran entender aún los costos y retrasos a largo plazo de la alta rotación de personal. Es claro que, la necesidad de medir al igual que el valor vitalicio de un cliente es igual de importante que medir el valor de un empleado en cada organización.

Figura 1

Ciclo del fracaso

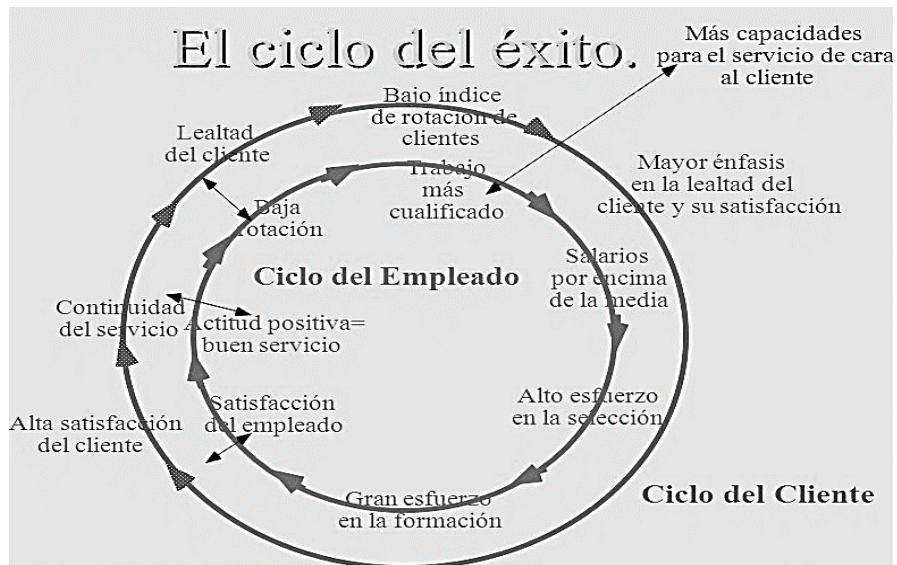


Fuente: Schlesinger & Heskett (1991)

Teniendo en cuenta esto, ambos autores también recrearon el correcto uso de un ciclo con el llamado “Ciclo del Éxito” cuyo desempeño se obtiene al brindar puestos con constante capacitación, remuneraciones justas, la oportunidad de delegar el poder en los distintos organigramas, el reconocimiento por méritos y la retroalimentación de la oficina.

Figura 2

Ciclo del éxito



Fuente: Schlesinger & Heskett (1991)

Adicionalmente, se ve complementado con una adecuada función del liderazgo de cada gerencia. Demostrando interés por los detalles del servicio y en forma paulatina, se verán y evaluarán los cambios sutiles para mantener una constante comunicación desde los altos mandos. Todo esto, con el fin de establecer metas en conjunto y mantener motivado a los colaboradores.

Durante el reconocimiento de las bases teóricas del estudio, se tomó en cuenta el discurso de Chiavenato (2001) en el que, explica cómo el sistema administrativo lograría ser eficaz, si pudiese planearse, tomar su propia organización, una correcta dirección y controlar sus resultados. El autor plantea

que este fenómeno paulatinamente presenta cambios tanto de manera presente como a futuro, por lo que, se le considera dinámico ante las circunstancias propuestas. Luego, Tobar (2002) plantea una serie de componentes de un “Modelo de Gestión en Salud”, en los que predominan tres indicando: Estar; reuniendo a la cultura, la estructura y el ambiente, Ser; reuniendo la misión, visión, valores de las empresas y Hacer; relacionando las prioridades, funciones y actividades de cada uno de los gestores. Con esto, se visualiza como ya distintos investigadores empezaron a tener nociones referentes al proceso administrativo en base a las cinco dimensiones propuestas.

Es así, luego de responder las distintas teorías de estos autores con respecto a la validez y necesidad del estudio desde la visión del colaborador, para la explicación del presente análisis, se tomará en cuenta como base de la variable Gestión Administrativa a la teoría generada por Münch (2014) la cual menciona que, para la aplicación de una correcta gestión administrativa, se deben seguir los principios del proceso administrativo, los que menciona como: Planeación. - Por la cual se visualiza los escenarios a futuro a través de las estrategias que va a plantear el equipo técnico, se toma en cuenta los objetivos a lograr para el logro de resultados. Parra (2017) bajo la definición de Louffat (2015), la menciona como el medio inherente hacia una prevención de riesgos y generadora de sostenibilidad. En su estudio González (2015) indica la importancia en cuanto a las aplicaciones para darle sentido a cada acción en una empresa, se deben generar estudios previos de comportamiento, con lo cual, se obtienen las bases correctas para proceder. El autor plantea que, se debe iniciar desde el ambiente externo que afecta a esta y el ambiente interno para medir todas las ventajas, dificultades, estableciendo los recursos de acuerdo con los lineamientos obtenidos para un control estricto hacia un plan exitoso. Luzuriaga y Delgado (2019) visualizan que, esta acción no está necesariamente relacionada con la parte gerencial ya que, dependen de las decisiones y comunicaciones que pasan por las áreas estratégicas de la institución. Münch (2014) por su parte, plantea los elementos de un plan estratégico: Filosofía; las creencias hacia la sociedad de la empresa, Misión; el motivo por el cual existe, Visión; la dirección de su desarrollo a futuro, Objetivos Estratégicos; los resultados esperados medibles, Políticas; los lineamientos generales para la

toma de decisiones, Estrategias, Programas y Presupuestos; los cuales proyectan el curso de acción y uso de los recursos a futuro. Siguiendo esta línea, cabe mencionar la conclusión de Miranda (2021) la cual refiere que, muchos de los proyectos dejan de lado por distintas cuestiones esta primera dimensión, trayendo como consecuencia el alto uso de recursos y la improvisación de los procesos.

Organización. Es la parte de la coordinación, del entendimiento del rol de cada trabajador, sus responsabilidades y su labor como parte del organigrama para el engranaje de un servicio. Ramió (2016) alude a la generación de un grupo de personas a través de una relación formal con objetivos comunes, teniendo en cuenta que, si se deslinda algún miembro, no peligre la existencia de la organización. González (2015) la define como la encargada de establecer las bases para que tanto la Dirección como el Control sean fuertes y con metodologías confiables. Ante esto, López (2012) inicia planteando las estructuras de un proceso empresarial considerando: la organización por departamentos, las funciones operativas y los requisitos que debe solicitar el área de recursos humanos por cada una, la ubicación de estas y el manual de procesos. Luego, Münch (2014) complementa esta afirmación planteando el proceso de la organización a través de dos grandes componentes: División del trabajo y la Coordinación.

En la cual el primer componente se genera mediante una secuencia que se describe por etapas: Descripción del puesto de trabajo; se describen los procesos a generarse, Definición de las funciones importantes, Clasificación; de funciones acorde a los macro procesos de la empresa, Establecimiento de línea de comunicación y por último el Determinar los micro procesos en cada área, como resultado final del seguimiento de cada una de las etapas. El segundo componente de Organización indaga en el desenvolvimiento de cada unidad sin duplicidad de funciones, tiempos sin labores o desligue de responsabilidades. La autora menciona, que toda organización dependerá de las líneas de comunicación y autoridades de manera fluida. Según lo expuesto, Mendoza (2017) entiende como debe reconocerse cada papel, función, momento de

verdad, desplazamiento y todo lo relevante a la competencia asignada en la empresa, ya que, deberá resolver su identidad y fidelización hacia la misma.

Integración. Se eligen y obtienen recursos necesarios para llevar a cabo lo establecido dentro de la empresa. Esta comprende todo tipo de recursos, tecnológicos, financieros, materiales, humanos. De los cuales, el más importante y complejo en su manejo, es el recurso humano, ya que, es eje y proveedor de la mano de obra en una organización. También, menciona el estancamiento de cualquier proceso por la pérdida de talento humano, siendo los que determinan el uso correcto de los recursos. Pazos (2020) comenta que, esta dimensión no es muy utilizada dentro de las exploraciones del proceso administrativo, ya que, lo usual es que solo se consideren los cuatro restantes. Sin embargo, es claro que la integridad de los recursos, forma parte de la dinámica y mecánica administrativa de la empresa. Así mismo, Argudo (2018) recalca sus tres principios: Adecuación hombre-funciones, Provisión de elementos e Introducción adecuada. Estos tres refieren al correcto uso del criterio en cuanto a la colocación del recurso humano dentro de la función según sus cualidades, los implementos necesarios para el desarrollo de ésta y la importancia de la introducción al ambiente formal del trabajo con el propósito de adecuarlo y mantenerlo cómodo al colaborador, consiguiendo así, su eficiencia dentro de la empresa. Ante lo expuesto, Münch (2014) por su parte, determina las fases de la integración: Definición de las necesidades de los recursos; tanto materiales como humanos, el constante control y evaluación de estos, permite entender el punto de quiebre y las mejoras en caso de cualquier inconveniente. Establecimiento de estándares de calidad, tiempos y particularidades; todo esto dentro del ambiente laboral, Determinación de nuevas fuentes de abastecimiento, Búsqueda de proveedores confiables y, por último, la Implementación de estándares de calidad. Entendiendo esto, se reflexiona en cuanto al proceso de reclutamiento, posibles necesidades y motivaciones según cada función dentro la oficina.

Dirección. Mediante la dirección, se establece todo lo planeado dentro de un proyecto y es aquella la que toma la decisión de su desarrollo o eliminación. Por lo que, se debe tener en cuenta el papel protagónico y decisivo

de un buen líder que impulse todas las fases del proceso. Mendoza (2017) resalta que parte del trabajo del líder, es tener la sabiduría necesaria para delegar labores sin fallar, cuya característica forma parte de la esencia de la administración. En lo que refiere a dirección específica Louffat (2015) infiere en cuanto a la aceptación y credibilidad de la dirección bajo el contexto de que, no muestra una jerarquía, sino que predomine todo aquel proceso constructivo desde su función hacia los colaboradores y viceversa. Entendiendo esto, es imprescindible que el recurso humano reconozca al líder y sobre todo le brinde su aceptación.

Bajo el concepto de Münch (2014) la dirección comprende ciertos elementos: Toma de decisiones; se basa en la experiencia dentro del rubro de cada uno de los directivos con respecto a la correcta decisión tomando en cuenta datos fidedignos, modelos y demás. La motivación forma parte de las fases del proceso ya que la dirección va en paralelo entre un buen trabajo y la voluntad del colaborador, son ambas decisiones del trato y del cumplimiento de las necesidades del colaborador con el objeto de su autorrealización. Forman parte de estos elementos la Comunicación y el Liderazgo. Lo cual implica que, cualquier direccional no entendido, confusa, sin base o generada por opresión, no será desarrollada. Por lo que es el líder quien deberá adaptarse al lenguaje de su recurso humano con el propósito de que su mensaje sea entendido, procesado y guardado dentro del concepto de la organización de cada participante.

Tobar (2002) menciona y entiende la magnitud en cuanto a la identificación de una adecuada comunicación y retroalimentación entre las gerencias hacia todas las áreas administrativas, considerando un trato horizontal dentro del ambiente laboral.

Control. Equivale a la evaluación de las herramientas para medir el desenvolvimiento de las estrategias y el éxito de sus resultados o no para el reinicio de sus actividades, de ser el caso. López (2002) refiere que, para el inicio de un proceso de control, se deben tener ya definidos los estándares de calidad, estándares de desempeño, posibles resultados, metas y la comparación con

planes pasados. De forma que, se encuentren las variaciones generadas de acuerdo al factor actual del trabajo y se interpreten lo encontrado hacia todas las gerencias relativas a cada una de las mediciones. Parra (2017) manifiesta que, el control no debe tomarse como un aspecto final negativo para la conclusión de un proyecto, sino, debe ser tomado como la oportunidad de recuperar toda la información del proceso para futuras aplicaciones. Por su parte, Mendoza (2017) indica que quien fuese el encargado de controlar las acciones grupales de recursos humanos o físicos, deberá tener un conocimiento exhaustivo del desenvolvimiento de estos y contar experiencia en la práctica. Con el objetivo del cumplimiento de las metas trazadas, Munch (2014) menciona que, el control forma la base de la planeación, permitiendo el prevenir errores, reducir costos y minimizar el tiempo, consiguiendo así, propuestas para nuevos planes a futuro. También, indica que para un desarrollo a consciencia de una medida de control se debe tomar en cuenta su proceso: Establecimiento de estándares; todo sea de acuerdo con lo planeado, Medición de desviaciones: de acuerdo con modelos de medición acordes al proceso, Corrección de errores y por último la Retroalimentación; para reforzar lo aprendido.

Por último, Pazos (2020) resuelve que no solo se denota la trascendencia de la ejecución de un control regular como última fase, sino que, dentro de cada una de las dimensiones deberá ser llevado un control de acuerdo a sus características y finalizarlo con un propio control o evaluación del proceso y estándares utilizados. Ya que, de acuerdo a los futuros entornos, se deberá considerar nuevos puntos de registro. Con esto, se plantean las cinco etapas o principios de la gestión administrativa.

Para la comprensión de la segunda variable de investigación, la Calidad a través de Duque (2005) rescata la definición de la Real Academia Española como la propiedad o conjunto de características inherentes a algo que facultan juzgar su valor. Desde esa perspectiva, se presentan los conceptos que han tenido gran desempeño en gestionar la calidad del servicio.

Tabla 1*Definiciones de calidad*

Autor	Definición
Grönroos (1982, 1984)	La considera multidimensional formada a partir de dos componentes principales: una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso.
Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)	Se define como: la valoración que hace el consumidor de la excelencia. Es una actitud, relacionada a satisfacción, que resulta de la comparación entre las expectativas y las percepciones del desempeño del servicio
Bitner (1990)	Es una forma de actitud, una evaluación global.
Hoffman y Bateson (2012)	La satisfacción del cliente contribuye a las percepciones del cliente sobre la calidad y se basan en sus experiencias pasadas, las cuales definen sus expectativas e intenciones de compra.
Kotler y Armstrong (2013)	La calidad se vincula con el valor y la satisfacción del cliente. La calidad precede a la satisfacción

Fuente: Rodríguez (2014)

Considerando que, la investigación se basa en un contexto de servicios, se debe comprender la naturaleza de este. Kotler & Armstrong (2013) mencionan como sus 5 principales elementos: Calidad de servicio interno, empleados productivos, mayor valor del servicio, clientes leales y satisfechos, saludables ganancias (p.210). Lovelock & Wirtz (2015) refiere a la necesidad del personal de tener cierto conocimiento para abordar aspectos comunes como la medición de la calidad de su desenvolvimiento, aportar medidas correctivas y la implementación de estas. En conjunto deberían ser aspectos básicos para entender el servicio de calidad. Considerando esto, tanto la calidad como la productividad deben ser trabajadas en conjunto.

En el estudio de Fornell (2007) en cuanto a las expectativas de los servicios tanto públicos como privados en Estados Unidos, resalta la ligera diferencia superior en cuanto a la puntuación de los servicios privados. Por lo cual, determinan la desconfianza que aún se tiene en cuanto al buen servicio del gobierno.

Muñoz et al. (2000) menciona como en Latinoamérica, la OMS adhirió como medida de reforma en la salud pública dentro las FESP (Funciones Especiales en Salud Pública) la concepción de calidad como parte de la “seguridad en salud”, con esto, se inicia identificando al nuevo paradigma de la calidad total, la cual plantea no solo el costo-utilidad de cada oficina, sino el desempeño desde el panorama del usuario y del gestor de salud.

Como parte de la exploración teórica en cuanto a calidad, se debe tomar como referencia el modelo de excelencia EFQM (*European Foundation Quality Management*) creado en 1988 y citado en (Martínez, 2008), el cual menciona los nueve criterios de su esencia y su desarrollo en cada organización. Cabe resaltar que este modelo tiene cinco criterios “agentes” y cuatro criterios “resultados”. El autor indica la manera en que los cinco primeros criterios se abocan a la evaluación de la estructura y procesos dentro de la empresa, para que, se disponga de los cuatro restantes con respecto a los resultados. Este modelo permite reconocer en nueve dimensiones, de las cuales podrán ser sintetizadas en el modelo de Donabedian el interés por el planteamiento de gestiones en base a resultados, autoevaluación y planes de mejora.

Sin embargo, a través de los objetivos del presente estudio dentro del campo de la salud y la calidad en el servicio, se tomará en cuenta como principio de la segunda variable Calidad, el modelo de medición de Avedis Donabedian (1990) ya que, mediante la revisión bibliográfica, fue utilizado con éxito para medir el ámbito hospitalario. Teniendo en cuenta que, el análisis se generará a través de la visión de los colaboradores con el propósito de indagar desde el cliente interno, los posibles problemas externos del desarrollo administrativo de cada oficina. El autor toma de base la reflexión sobre la naturaleza de la calidad a diferencia del modelo industrial, introduciendo al mismo asegurado dentro del servicio, con lo cual, es considerado parte de la línea de producción. Ya que, al consumirlo, se genera información útil para cualquier mejora. Con esto, resalta la obligación de reconocer las distintas percepciones de la calidad según cada actor dentro del desarrollo de la atención médica.

Poniendo como ejemplo desde el panorama del asegurado: identifica la reputación del doctor tratante, la limpieza de las instalaciones y el trato amigable

de los funcionarios, son parte de su visión de calidad. Para el gestor de servicios en salud: valora el orden y cumplimiento de los procesos, la auto valoración, motivación, entorno y las herramientas necesarias para su jornada diaria. Por último, el usuario o quien paga el servicio, la relaciona con el gasto inferior de cualquier cita, operación y su eficacia para evitar la dolencia o padecimiento. Todo lo mencionado, determina el autor, sirve para visualizar que la calidad en salud no es dependiente de una sola propiedad, sino de numerosos matices que se forman desde cada punto de vista y son estimados de manera diferente. De acuerdo con esto, el autor desarrolló un modelo en base a tres dimensiones: la estructura, el proceso y el resultado. El cual, menciona que toda medición en base a la calidad es posible cuando se ve un equilibrio entre los riesgos y beneficios que va a obtener el colaborador luego de evaluar su desarrollo en todos sus ámbitos.

Propone también que, para determinar la calidad asistencial en salud, desde el inicio deberán ser planteados los objetivos y los posibles medios para alcanzarlos. A continuación, como parte del planteamiento del instrumento para el presente estudio, se indaga dentro de las tres dimensiones del modelo:

Estructura. Parte de la premisa que considera que, de haber un buen entorno laboral, todos los recursos que se desarrollan dentro de este ambiente tendrán el mismo desenvolvimiento de acorde a sus comodidades y necesidades suplidas. Es decir, si se requiere de una cierta cantidad de insumos, materiales, equipos, infraestructura, mano de obra, etc. Se debe contar con todo lo requerido para que el proceso sea de acorde a la probabilidad de un buen resultado. Bejarano et al. (2017) menciona a través de su análisis referente al Modelo de Servucción (1989) la importancia del Soporte Físico o estructura como parte de un modelo basado en el servicio. En el cual, todo lo concerniente al momento de verdad o desarrollo de la acción e interacción con el cliente, desde la página web hasta los servicios higiénicos, deberán ser considerados ya que forman parte de la organización social para el desenvolvimiento de cada uno. Díaz (2018) menciona bajo el concepto de Donabedian (1990) a la diferencia en cuanto a un colaborador cuyo sentimiento es de comodidad en su área de desempeño, al de

uno que encuentre el hecho de convivir en ese determinado espacio, un fastidio y que conlleva a una mala actuación.

Considerando la perspectiva de un colaborador, cuya estadía de su centro de labores es aproximadamente de ocho a diez horas, se tomará en cuenta a Rodríguez (2019) quien menciona que, dentro de una excelente estructura, no necesariamente garantiza un servicio de calidad, la cual deberá ser medida en conjunto con el proceso y el desarrollo de este. Todo esto, entendiendo que el resultado de un mal servicio hospitalario podría partir de algún problema dentro de la estructura y considerando que esta deberá tomar un formulario de valoración de acuerdo con su ausencia o su importancia para cada participante.

Quispe (2021) siguiendo los preceptos del modelo, precisa que la importancia de la Estructura, puede llegar a ser imprescindible pero también limitada, por lo que, se debe poner énfasis en los procesos y resultados.

Proceso. Lovelock et al. (2015) alude que el proceso es la esencia intangible del servicio, el cual forman un resultado de acuerdo al impacto positivo o negativo del receptor del mismo. Álvarez (2006) narra desde su perspectiva, como nacen los cimientos de la calidad en cuanto al interés por ofrecer un servicio accesible en el cual, el cliente se sienta escuchado, superando todo tipo de circunstancias y rebasando así, sus expectativas.

Bajo la premisa de su similitud con el modelo de Servucción (1989), el modelo de Donabedian (1990), puede contener tanto al Servicio como al Personal de Contacto del primer modelo dentro de la dimensión Procesos del segundo. Ya que, ambos tienen como finalidad la satisfacción del cliente y se ven en la necesidad de estudiar todas las acciones internas del desenvolvimiento del servicio. Ante esto, las cualidades dentro de un proceso deben ser cuidadosamente desarrollada, tomando como ejemplo el propósito del estudio, el conjunto de actividades generadas por el encargado de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas para el asegurado con el objetivo de darle información de los subsidios o trámites administrativos de su interés que conllevan a la visita de esta oficina. Un resultado positivo, se debería tomar como

que el asegurado tenga la pertinente información con respecto a su solicitud y se genere el papeleo correspondiente, sin embargo, el desenlace de manera positiva dependerá de que el encargado cuente con todo lo necesario para determinar una correcta atención, además, se consideran todos los aspectos por los que el asegurado experimenta dentro del ambiente visitado, lugares visitados, la experiencia del encargado, la afluencia de la visita, etc.

Díaz (2018) menciona que, para Donabedian, el proceso será exitoso en el grado en que efectúen de manera paralela, las atenciones técnicas de tipo médico, de acuerdo al cumplimiento de los valores y ética del personal hacia la sociedad.

Resultados. Partiendo de las afirmaciones del autor, se miden los resultados a través del objetivo logrado de cada proceso, es decir, si la atención en la oficina fue útil para el asegurado, pues el resultado fue positivo y la asistencia recibida generó un beneficio para este. También, menciona que los resultados pueden variar de acuerdo con el cambio generado en el asegurado, ser definitivos: mortalidad, discapacidad, pobreza, etc. Por el otro lado, los resultados intermedios que mencionan cambios en el paciente para sobrellevar el proceso: bienestar personal, capacidad funcional, etc. Díaz (2018) siguiendo la línea del autor, define que, también se exploró dentro del campo de la satisfacción del colaborador de la salud, concluyendo que cualquier tipo de variación, puede favorecer la sensación de agrado de acorde a las experiencias diarias.

Samuel & Stanescu (2015) en su estudio, muestran que el logro más alto que se puede alcanzar en cuanto a resultados esperados, será el reconocimiento a través de acreditaciones institucionales y por la propia apreciación positiva del servicio total de cada oficina, departamento o gerencia por parte directa de los mismos usuarios internos. Lo cual podrá determinar todas las mejoras esperadas dentro del servicio.

Rosales (2017) menciona el desarrollo de la comprensión de una calidad asistencial en la atención de la salud, en la cual la autora basándose en la teoría de Donabedian (1990) menciona tres componentes esenciales: Componente

técnico: El manejo de recursos tecnológicos y científicos para el manejo de un problema, para que se pueda brindar el máximo beneficio al paciente sin interponer ningún riesgo. Componente interpersonal: Son todas las normas y creencias que deben regir la relación de los usuarios con respecto a la interacción entre los expertos de la salud, personal administrativo con los pacientes y usuarios del servicio. Componente de entorno: Con el propósito de que el consumidor aprecie la atmósfera donde se desarrollará el servicio.

Acorde con lo mencionado, se medirá desde la perspectiva del colaborador la relación entre las dos variables estudiadas, con el fin de proyectar mejoras en cuanto a la atención, desenvolvimiento y expectativas de los propios generadores del servicio.

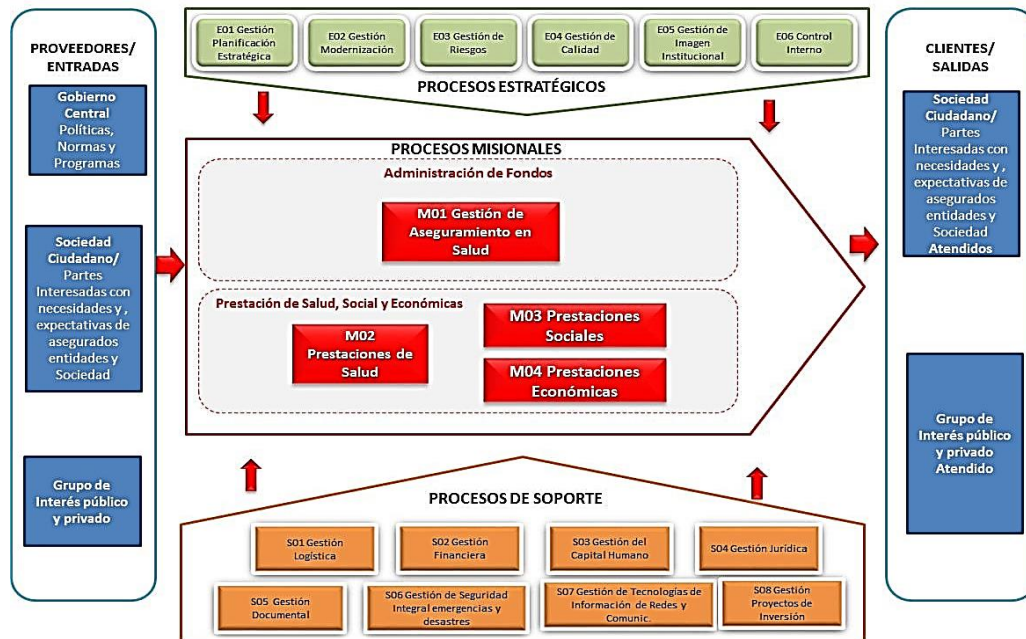
Adicionalmente a la correlación de las variables, se desea indagar la realidad en Perú, en la cual, se denota la magnitud de atención en oficinas de prestaciones económicas. Quetti (2016) menciona cómo se percibe un elevado grado de insatisfacción con respecto a los procedimientos de la gestión de cada establecimiento, más aún, en un contexto en que el derecho a la salud aún es exclusivo, se deberá tomar en cuenta por parte del Ministerio de Salud y de manera individual por los jefes de cada una de las oficinas de prestaciones económicas de Essalud, la importancia de las metodologías para la medición de la calidad.

Por último, con el deseo de entender a los actores y la muestra que será evaluada como parte de la problemática referente a la calidad percibida en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas (OSPE) de la red de seguro social Essalud en los departamentos de Ica, Tacna y Ucayali. Reyes (2018) propone como la implementación de una mentalidad en cuanto a una gestión en calidad, podría romper los paradigmas de comunicación sobre la reputación institucional de un sistema de salubridad deficiente. Tomando en cuenta esto, ESSALUD (2019) realizó un manual de macro procesos dirigidos hacia objetivos con respecto a la prestación esté dentro de cada una de las oficinas. En el cual, visualiza los procedimientos estratégicos de una adecuada calidad que se ubican en el extremo superior y las directrices para el desarrollo de su misión en cada

centro asistencial. Se visualiza los Macro procesos de soporte que se ubican en la parte inferior del mapa, indicando el apoyo que estos brindan para lograr los efectos esperados. En el medio de la figura, se ubica a la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas con una misión hacia sus clientes como pacientes, asegurados y ciudadanos con necesidades específicas.

Figura 3 Mapa de Macroprocesos del Seguro Social de Salud-ESSALUD

Mapa de Macroprocesos del Seguro Social de Salud-ESSALUD



Debido a que, las bases mediante los presentes esquemas permiten evaluar el esquema hacia el cliente, acorde con el planteamiento del estudio, esta se medirá desde la perspectiva del cliente interno usando el modelo Donabedian, de esta forma, mejorar la disposición de la calidad desde el colaborador hacia el asegurado.

III. METODOLOGÍA

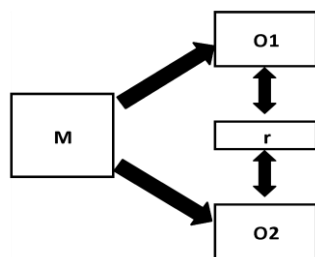
3.1. Tipo y diseño de investigación

El desarrollo del estudio se abordó desde un enfoque cuantitativo, puesto a que estudiaron variables específicas bajo un paradigma empírico analítico que representa una parte de la realidad de forma característica mediante datos medibles y cuantificables numéricamente haciendo uso de análisis estadísticos y procesamiento de datos (Bisquerra, 2009). Además, esta investigación fue de tipo básica o pura porque probó y adaptó teorías del diagnóstico de una realidad educativa en la que se identificó dos variables o constructos que se relacionaron para comprenderlos en la realidad estudiada a fin de generar conocimiento teórico sobre determinado fenómeno (Vara, 2008; Bisquerra, 2009); así mismo, su nivel o alcance corresponde a un estudio correlacional porque su propósito es asociar variables en un grupo poblacional las que se operaran de forma bivariado (Supo, 2017).

Respecto al diseño, plan o estrategia de este estudio, fue no experimental ya que se abordó el fenómeno desde su contexto natural y no hubo manipulación intencional de ninguna variable para ser analizado. En cuanto a la subdivisión de esta categoría, fue transaccional o transversal por la razón que se hizo el análisis en un momento específico (Hernández, et, al. 2014).

Figura 4

Diseño correlacional



M: Trabajadores de la oficina de seguros y prestaciones económicas

O: Mediciones a realizarse

X: Variable gestión administrativa

Y: Variable calidad del servicio

r: Relación hipotética de las variables.

3.2 Variables y operacionalización

Variable: Calidad de servicio

Definición conceptual. Para Donabedian (2005), al hablar de calidad, se hace referencia a la forma y nivel pensados para satisfacer a los usuarios respecto al producto o servicio que se ofrece, lo que se va aproximando a la excelencia en la medida que responde a las necesidades y expectativas de dichos usuarios.

Definición operacional. La variable calidad de servicio se hará observable a través de 3 dimensiones, estructura, proceso y resultado; la primera dimensión con 7 indicadores, la segunda con 5 indicadores y la tercera con 6 indicadores, con un total de 30 ítems; los que serán medidos a través de una escala tipo Likert con 5 opciones de respuesta.

Variable: Gestión administrativa

Definición conceptual. Munch (2015), refiere que es el “proceso por medio del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social, con el fin de lograr la máxima eficiencia, competitividad, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos” (p.4)

Definición operacional. La variable Gestión Administrativa se hará observable a través de 5 dimensiones planeación, organización, integración, dirección y control, cada una de ellas con 2 indicadores, excepto control con 3 indicadores, el total de ítems propuestos son 21, los que serán medidos a través de una escala tipo Likert con 5 opciones

3.3. Población, muestra y muestreo

Se entiende por población a un conjunto de personas que poseen características similares que serán objeto de investigación (Vara, 2008). La población de estudio estuvo conformada por 220 colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD; por temas de accesibilidad de la muestra se realizó el trabajo de campo con 40 colaboradores pertenecientes a las oficinas de Ica (25), Tacna (10) y Ucayali (5), aplicándose un muestreo no probabilístico por conveniencia, empleado cuando las muestras se eligen de

acuerdo a la disponibilidad o la facilidad de acceso a las personas, sin que se apliquen requisitos específicos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Respecto a las técnicas de recopilación de datos, se empleó para ambas variables la encuesta, entendida como una técnica de investigación que permite brindar respuestas a problemas de carácter descriptivo, así como de otros diseños observacionales, tras la recogida sistemática y ordenada de la información (Vara, 2010). Respecto a los instrumentos se usaron dos cuestionarios, para medir la variable calidad del servicio (21 ítems) y la gestión administrativa (30 ítems) en escala de Likert aplicables a los colaboradores del área de prestaciones económicas de ESSALUD.

En cuanto a la validez del mismo, se aplicó el juicio de expertos, en el que especialistas temáticos valoran la claridad y pertinencia de los ítems propuestos en el cuestionario (Escobar y Cuervo, 2008). En función a ello, en la siguiente tabla, se presentan los validadores.

Tabla 2

Juicio de expertos

Expertos	Opinión instrumento
Mg. Elma Ruth Valdivia Ramírez	Aplicable
Mg Daniel Enrique Cabrera Aquije	Aplicable
Mg Robert Contreras Rivera	Aplicable

Respecto a la confiabilidad, el método utilizado fue el de consistencia interna, usando el Alfa de Cronbach que dio valores entre 0 y 1, como resultado de las correlaciones entre pares. La interpretación de dichos valores se calificó en función a la escala propuesta por George y Mallery (2003), que se muestra a continuación:

Tabla 3*Valores de la Confiabilidad*

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Bueno
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Aceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Dudoso
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Pobre
$0.5 > \alpha$	Inaceptable

Para hallar la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto a 25 colaboradores, dando como resultado en el cuestionario de Calidad de servicio 0,975 y el de gestión administrativa 0,969 , lo que evidencia una “excelente confiabilidad”.

3.5. Procedimientos

Para la ejecución de la presente investigación, se solicitó la autorización respectiva del jefe de oficina, para luego enviar la encuesta en formato digital a los colaboradores de las diversas regiones. Al enviarla, se les explicó el objetivo y motivo del cuestionario a llenar, para obtener su consentimiento. Luego de obtener las encuestas, se tabularon en Excel para luego trasladarlo al programa estadístico SPSS con el que se comprobaron las hipótesis

3.6. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos a través del cuestionario, fueron procesados en el SPSS pasando por dos momentos, el primero empleando una estadística descriptiva (gráficos, tablas y nivel de las variables) y en un segundo momento se aplicaron estadígrafos como coeficiente de correlación de Spearman ρ (ro), el cual determinó la relación de intensidad entre las variables (Martínez et al 2009):

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

3.7. Aspectos éticos

La investigación se alineó a los protocolos y estándares exigidos por la Universidad César Vallejo. Se tuvo presente la propiedad intelectual de la información utilizada, y ello se consolida con el uso correcto del APA respetando la autoría. A ello se suma el adecuado tratamiento de la información vertida por los encuestados, adicionalmente, es necesario indicar que los permisos y consentimientos para la aplicación del cuestionario fueron parte del proceso.

.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

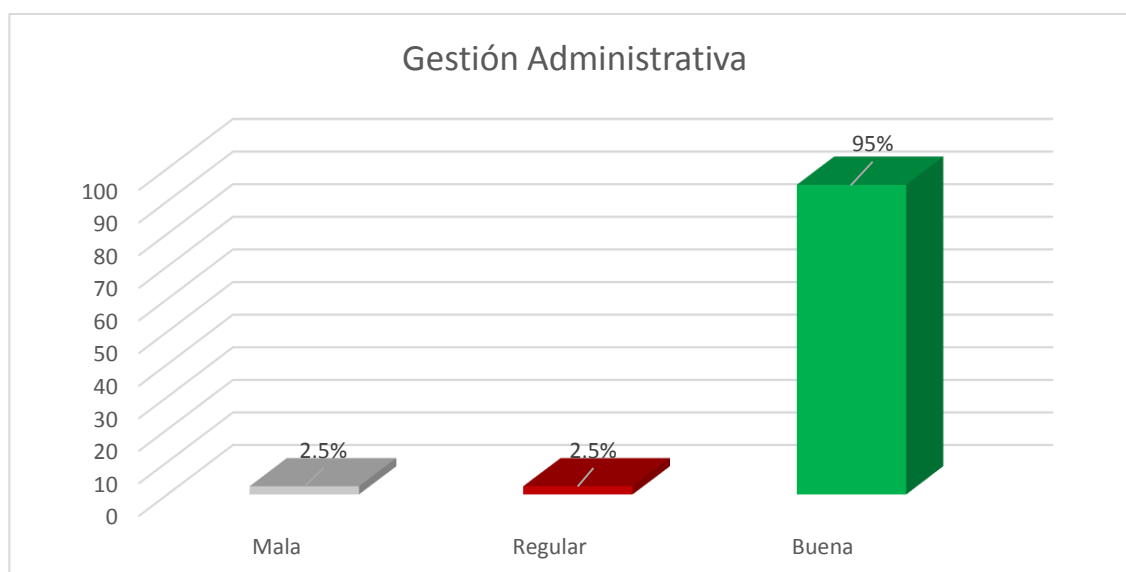
Tabla 4

Niveles de la variable Gestión Administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	2.5
Regular	1	2.5
Buena	38	95.0
Total	40	100,0

Figura 5

Niveles de la variable gestión administrativa



Se evidencia en la tabla 4 y figura 5, que el 95% de personal de la oficina de seguros y prestaciones económicas de ESSALUD refieren que la gestión administrativa es buena, mientras que un 2.5% refiere que es regular y el mismo porcentaje que es mala.

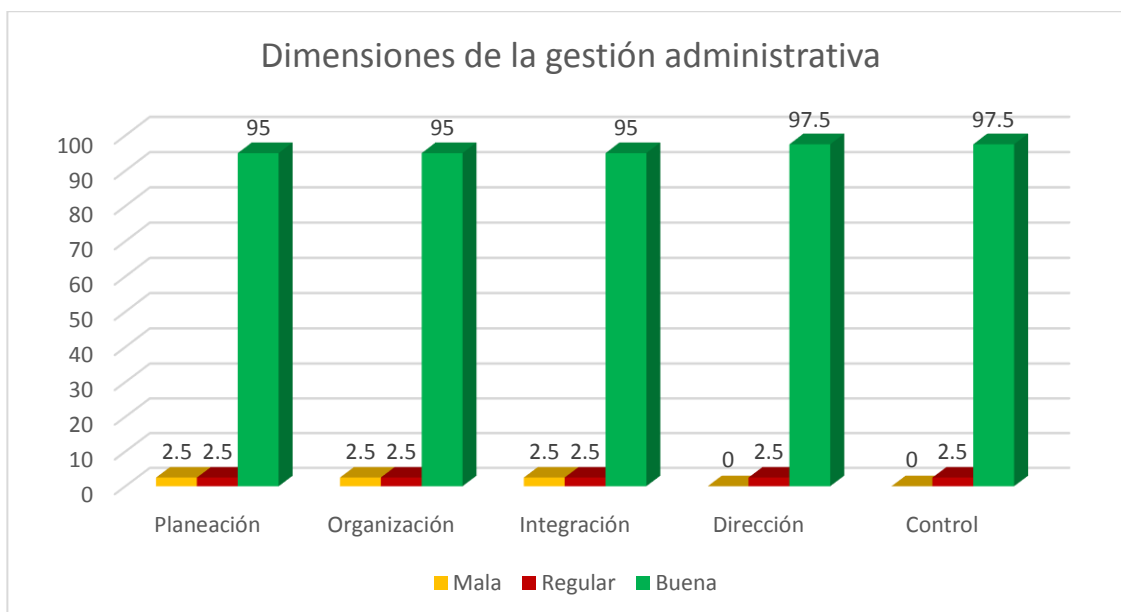
Tabla 5

Niveles de cada una de las dimensiones de la variable gestión administrativa

Nivel	Planeación		Organización		Integración		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	1	2.5	1	2.5	1	2.5	0	0	0	0
Regular	1	2.5	1	2.5	1	2.5	1	2.5	1	2.5
Buena	38	95	38	95	38	95	39	97.5	39	97.5

Figura 6

Niveles de cada una de las dimensiones de la variable gestión administrativa



En la tabla 5 y figura 6 se evidencia que respecto a los componentes de la variable gestión administrativa, el 95% de los colaboradores de la oficina de seguros y prestaciones económicas de ESSALUD refieren que las dimensiones “planeación”, “organización” e “integración” se encuentran en un nivel alto; así mismo el 97.5% sostienen que en las dimensiones “dirección” y “control” se encuentran en el mismo nivel, lo que evidencia que hay una buena gestión administrativa en la institución.

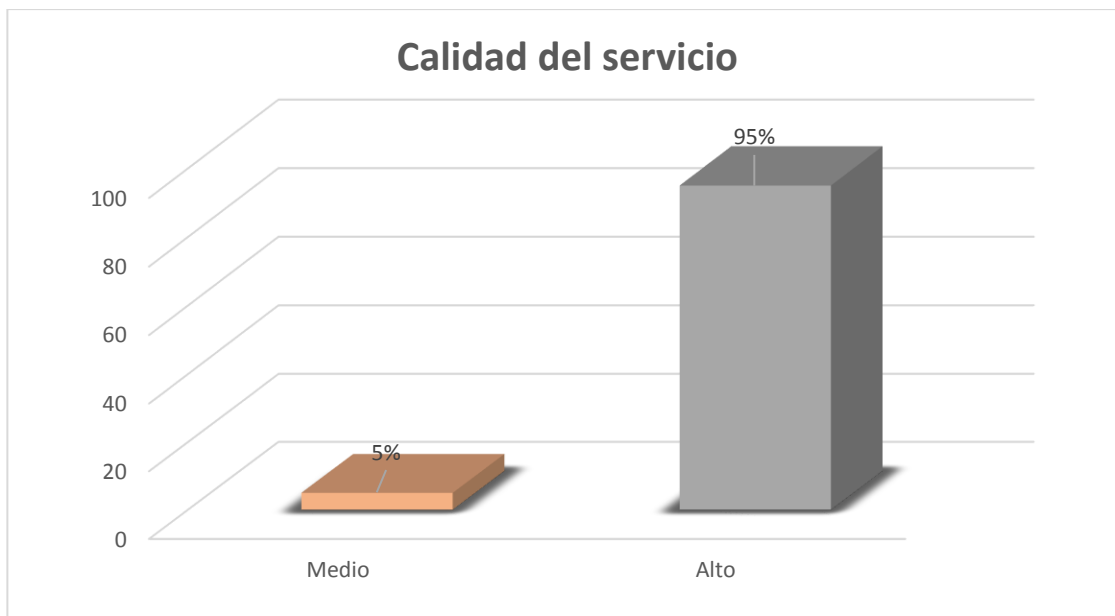
Tabla 6

Niveles de la variable Calidad del servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Media	2	5
Alta	38	95
Total	40	100,0

Figura 7

Niveles de la variable calidad del servicio



Como se observa en la tabla 6 y figura 7, el 95% de los colaboradores de la oficina de seguros y prestaciones económicas de ESSALUD, refiere que la calidad del servicio es alta, frente a un mínimo 5% de profesionales que refieren que es media. Lo que hace ver desde la perspectiva de los colaboradores de dicha oficina que se presta un servicio de calidad.

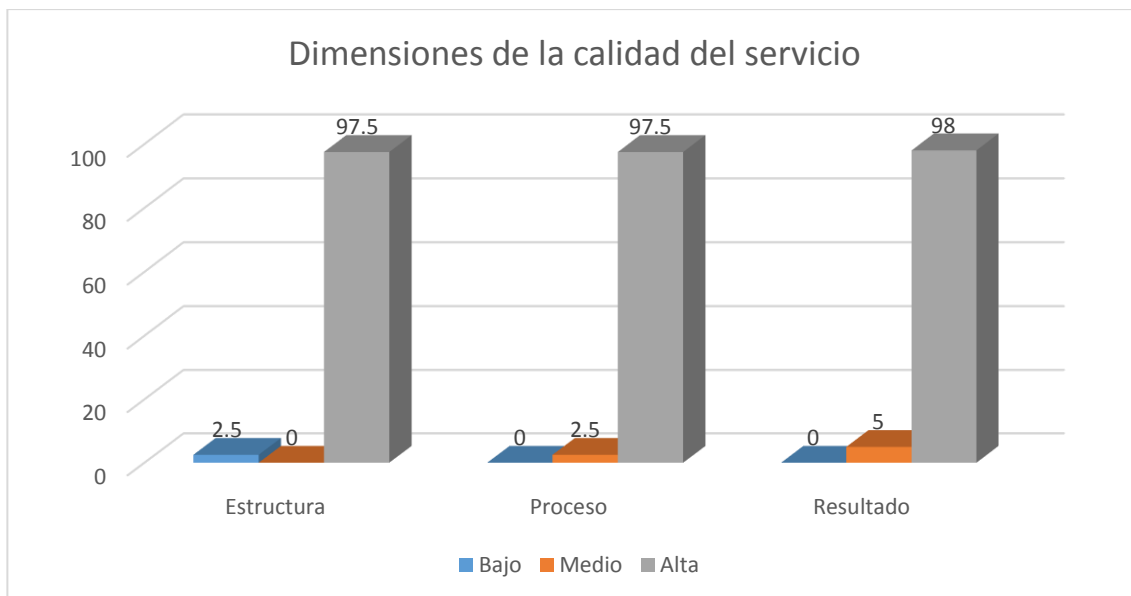
Tabla 7

Niveles de las dimensiones de la variable calidad del servicio

Nivel	Estructura		Proceso		Resultado	
	f	%	f	%	f	%
Baja	1	2.5	0	0	0	0
Media	0	0	1	2.5	2	5
Alta	39	97.5	39	97.5	38	98

Figura 8

Niveles de cada una de las dimensiones de la variable calidad del servicio



La tabla 7 y figura 8 evidencian que respecto a las dimensiones de la variable calidad del servicio, en la dimensión “resultados” el 98% de los trabajadores de la oficina de seguros y prestaciones económicas de ESSALUD, refieren que esta es muy alta, mientras que en las dimensiones “estructura” y “proceso” se halló un porcentaje del 97% que refieren el mismo nivel.

Tabla 8

Tabla de contingencia

		Calidad del servicio					
		Media		Alta		Total	
		f	%	f	%	f	%
Gestión	Mala	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Administrativa	Regular	0	0,0%	1	2,5%	1	2,5%
	Buena	1	2,5%	38	95,0%	39	97,5%
Total		1	2,5%	39	97,5%	40	100,0%

En la tabla cruzada 8, se observa que el 95% de los colaboradores refieren que la calidad del servicio es alta y que además la gestión administrativa es buena, lo que hace ver una relación positiva; cuánto más altos son los niveles presentados por una de las variables, más altos son los de la otra.

Tabla 9*Tabla de contingencia*

		Calidad del servicio					
		Media		Alta		Total	
		f	%	f	%	f	%
Planificación	Mala	1	2,5	0	0,0	1	2,5
	Regular	0	0,0	1	2,5	1	2,5
	Buena	0	0,0	38	95	38	95
Organización	Mala	1	2,5	0	0,0	1	2,5
	Regular	0	0,0	1	2,5	1	2,5
	Buena	0	0,0	38	95	38	95
Integración	Mala	1	2,5	0	0,0	1	2,5
	Regular	0	0,0	1	2,5	1	2,5
	Buena	0	0,0	38	95	38	95
Dirección	Regular	1	2,5	0	0,0	1	2,5
	Buena	0	0,0	39	97,5	39	97,5
Control	Regular	1	2,5	0	0,0	1	2,5
	Buena	0	0,0	39	97,5	39	97,5

En la tabla cruzada 9, se observa que para las dimensiones planificación, organización e integración de la variable gestión administrativa, el 95% de los colaboradores opinan que estas presentan un nivel bueno y que además la calidad del servicio es alta; así mismo en las dimensiones dirección y control, el 97,5% de los colaboradores sostienen que presentan un nivel bueno y además que la calidad del servicio es alta, lo que hace ver una relación positiva; cuánto más altos son los niveles presentados por las componentes de una de las variables, más altos son los de la otra.

4.2 Pruebas de hipótesis

Prueba de hipótesis general:

1. Formulación de la hipótesis general

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud

2. Elección de nivel de significancia y regla de decisión

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

3. Cálculos e interpretación

Tabla 10

Correlación entre las variables la gestión administrativa y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud

			Gestión_Adm inistrativa	Calidad_del_s ervicio
Rho de	Gestión_Administrati va	Coeficiente de correlación	1,000	,892**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
Spearman	Calidad_del_servicio	Coeficiente de correlación	,892**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

En la tabla 10, se muestra que la significación observada “p” = 0,000 es menor que α , rechazándose la hipótesis nula. En consecuencia, se concluye que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio según el personal de la Oficina de Prestaciones Económicas de Essalud; además existe una relación positiva y muy alta (Rho = ,0892) entre ambas variables, lo que indica que ante una alta calidad del servicio se presenta una buena gestión administrativa y viceversa.

Prueba de la primera hipótesis específica:

1. Formulación de la primera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la planificación y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

Ha: Existe relación entre la planificación y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

2. Elección de nivel de significancia y regla de decisión

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

3. Cálculos e interpretación

Tabla 11

Correlación entre la planificación y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

			Planeación	Calidad_del_servicio
		Coefficiente de correlación	1,000	,892**
	Planeación	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho	de	N	40	40
Spearman		Coefficiente de correlación	,892**	1,000
	Calidad_del_servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

En la tabla 11, se evidencia que la significación observada “p” = 0,000 es menor que α , rechazándose la hipótesis nula. En consecuencia, se concluye que existe relación entre el componente planeación de la gestión administrativa y la calidad del servicio según el personal de la Oficina de Prestaciones Económicas de Essalud; además existe una relación positiva y muy alta (Rho = ,0892) entre ambas variables, lo que indica que ante una alta calidad del servicio se presenta una buena planeación.

Prueba de la segunda hipótesis específica:

1. Formulación de la segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la organización y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

Ha: Existe relación entre la organización y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

2. Elección de nivel de significancia y regla de decisión

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

3. Cálculos e interpretación

Tabla 12

Correlación entre la organización y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

			Organización	Calidad_del_servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,892**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad_del_servicio	Coefficiente de correlación	,892**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

En la tabla 12, se muestra que la significación observada “p” = 0,000 es menor que α , rechazándose la hipótesis nula. En consecuencia, se concluye que existe relación entre la organización y la calidad del servicio según el personal de la Oficina de Prestaciones Económicas de Essalud; además existe una relación positiva y muy alta (Rho = ,0892) entre ambas variables, lo que indica que ante una alta calidad del servicio se presenta una buena organización y viceversa.

Prueba de la tercera hipótesis específica:

1. Formulación de la tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la integración y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

Ha: Existe relación entre la integración y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

2. Elección de nivel de significancia y regla de decisión

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

3. Cálculos e interpretación

Tabla 13

Correlación entre la integración y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

			Integración	Calidad_del_servicio
Rho de		Coefficiente de correlación	1,000	,892**
	Integración	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
Spearman		Coefficiente de correlación	,892**	1,000
	Calidad_del_servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

En la tabla 13, se muestra que la significación observada “p” = 0,000 es menor que α , rechazándose la hipótesis nula. Por lo que, se concluye que existe relación entre la dimensión integración y la calidad del servicio según el personal de la Oficina de Prestaciones Económicas de Essalud; además existe una relación positiva y muy alta (Rho = ,0892) entre ambas variables, lo que indica que ante una alta calidad del servicio se presenta una buena integración y viceversa.

Prueba de la cuarta hipótesis específica:

1. Formulación de la tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre el control y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

Ha: Existe relación entre el control y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

2. Elección de nivel de significancia y regla de decisión

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

3. Cálculos e interpretación

Tabla 14

Correlación entre el control y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

			Control	Calidad_del_servicio
Rho	de	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
Spearman	Calidad_del_servicio	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

En la tabla 14, se muestra que la significación observada “p” = 0,000 es menor que α , rechazándose la hipótesis nula. En consecuencia, se concluye que existe relación entre la dimensión integración y la calidad del servicio según el personal de la Oficina de Prestaciones Económicas de Essalud; además existe una relación positiva y perfecta (Rho = 1,000) entre ambas variables, lo que indica que ante una alta calidad del servicio se presentan puntuaciones altas similares en el componente control de la gestión administrativa y viceversa.

Prueba de la quinta hipótesis específica:

1. Formulación de la tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la dirección y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

Ha: Existe relación entre la dirección y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

2. Elección de nivel de significancia y regla de decisión

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

3. Cálculos e interpretación

Tabla 15

Correlación entre la dirección y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

			Dirección	Calidad_del_ servicio
Rho	de	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Dirección	Sig. (bilateral)	. ,000
		N	40	40
Spearman	Calidad_del_servicio	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

En la tabla 15, se muestra que la significación observada “p” = 0,000 es menor que α , rechazándose la hipótesis nula. En consecuencia, se concluye que existe relación entre la dimensión dirección y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Prestaciones Económicas de Essalud; además existe una relación positiva y perfecta (Rho = 1,000) entre ambas variables, lo que indica que ante una alta calidad del servicio se presentan puntuaciones altas similares en el componente dirección de la gestión administrativa y viceversa.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con los hallazgos encontrados en el presente estudio, los cuales, se generan bajo el objetivo de haber determinado la existencia de la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a partir de la percepción de los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021; para lo que, se evaluó la opinión de una muestra de 220 colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud; por temas de accesibilidad de la muestra se realizó el trabajo de campo con 40 colaboradores pertenecientes a las oficinas de Ica (25), Tacna (10) y Ucayali (5), aplicándose un muestreo no probabilístico por conveniencia. Haciendo uso de la técnica de la encuesta, se elaboraron dos cuestionarios tipo escala de Likert para cada una de las variables. Dicho instrumento contó con la validez a través del juicio de expertos, con el objetivo de evidenciar la opinión de diferentes especialistas temáticos y sus valoraciones con respecto a la claridad, relevancia y pertinencia de este. La confiabilidad de los cuestionarios fue llevada a cabo por el método de consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo un alto valor aceptable, lo que corrobora la interrelación y consistencia interna de todos los ítems utilizados. Luego, se aplicó una prueba piloto a 25 colaboradores del área de prestaciones económicas de ESSALUD. Para ejecutar la presente investigación, se solicitó por medio de una carta al jefe de la oficina de prestaciones económicas de Ica, el permiso y autorización respectiva. La encuesta fue realizada de forma virtual debido a las medidas de seguridad que se establecieron durante la pandemia, a cada uno de los colaboradores de las diversas regiones. Al enviarla, se les explicó el objetivo y motivo del cuestionario a llenar, para obtener su consentimiento. Luego de obtener las encuestas, se tabularon en Excel para luego trasladarlo al programa estadístico SPSS con el que se comprobaron las hipótesis.

Es así como, los resultados generados de la muestra al tener una distribución distinta de la normal y las hipótesis de correlacionales, el estadígrafo utilizado fue el Rho de Spearman. Ante el contraste con cada una de las hipótesis, dio como resultado que la significación observada " p " =0,892 es mayor que α , rechazando la hipótesis nula.

Para el objetivo general, a través de los valores obtenidos se determinó que, en consecuencia, si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud, Ica 2021. Por lo tanto, se acepta el estudio de Rojas & Niebles (2020) cuyos resultados, pudieron identificar el impacto y la relación que se tiene ante el desarrollo de un sistema de gestión hacia la calidad considerando la situación actual del manejo del sector de salud público. De forma similar se afirma la investigación desarrollada por Gutiérrez et al. (2020) en la que indicaron que, la calidad sí tiene relación en la satisfacción del servicio, las percepciones de los usuarios en cuanto a inmediatez e higiene del establecimiento.

Cabe mencionar que, el presente análisis recopila la opinión de todos los colaboradores del área correspondiente, por lo que, se determina a través de los resultados obtenidos que, El 95% de los evaluados considera que, existe un alto nivel de calidad del servicio frente a un mínimo 5% que refieren que es media. Lo que hace ver desde la perspectiva de los colaboradores de la oficina de prestaciones económicas que se presta un servicio de calidad. Por tal razón, se puede aceptar las conclusiones del trabajo de Marín-Tello et al (2019), que recomiendan la evaluación continua de la calidad asistencial ante cualquier error modificable y la propuesta de la instrucción continua para cada área. Ya que, la importancia de la percepción de los colaboradores será indispensable para que el servicio obtenido sea exitoso, lo cual, debe ser de acorde con la percepción de todos los asegurados.

Adicionalmente, mediante el concepto de calidad según la autoconcepción del colaborador. Se afirma la investigación de Pérez & Arnesto (2014) quienes en base al modelo de Donabedian (1966), el cual ha sido utilizado para el desarrollo de una de las variables en la presente investigación. Fija una perspectiva dirigida al profesional de atención hospitalaria, entendiendo a la calidad asistencial como el resultado de la aplicación de recursos técnicos-científicos para que, cada involucrado brinde una atención en calidad relacional que deberá ser percibida por los usuarios, como clientes del servicio brindado.

De manera similar, Surur et al. (2015) evaluó los componentes estructurales y de proceso de la atención desde la opinión de los clientes internos, a través de modelo de Donabedian (1980) fue utilizado para examinar la calidad asistencial del servicio médico y obteniendo como resultado que, todas las actividades que tienen lugar durante la prestación de atención a los pacientes, en el aspecto técnico como la aplicación de la ciencia farmacéutica y el aspecto interpersonal está relacionado con la relación farmacéutico-paciente. Por último, Herrero (2019) generó un estudio bajo el modelo de Donabedian, dando como conclusión en cuanto al modelo descrito, deberá permitir aproximarse a definir procesos de calidad en cuanto a la satisfacción mutua de usuarios y colaboradores en conjunto.

Respecto al primer objetivo específico, se determinó que, si existe una relación entre la Planificación y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, Ica 2021; además mediante la evaluación realizada se obtuvo que, el 95% de los colaboradores encuestados considera que, existe un alto nivel de la dimensión Planeación de la variable gestión administrativa y el 97.5% considera que, existe un alto nivel de la dimensión Estructura de la variable calidad del servicio.

Entendiéndose esto, como la planificación en cuanto a la disposición de todo lo requerido para que, el proceso sea de acorde con la probabilidad de un buen resultado. Bejarano et al. (2017) menciona a través de su análisis referente al Modelo de Servucción (1989) la importancia del Soporte Físico o estructura como parte de un modelo basado en el servicio y la planificación de este. En el cual, todo lo concerniente al momento de verdad o desarrollo de la acción e interacción con el cliente, desde la página web hasta los servicios higiénicos, deberán ser considerados ya que forman parte de la planificación social para el desenvolvimiento de cada uno.

Considerando la perspectiva de un colaborador, cuya estadía de su centro de labores es aproximadamente de ocho a diez horas, se afirma el trabajo de Rodríguez (2019) quien menciona que, dentro de una excelente estructura, no necesariamente garantiza un servicio de calidad. Ya que, esta debe ser medida en conjunto con el proceso, planificación y el desarrollo de este.

De la misma forma, Quispe (2021) siguiendo los preceptos del modelo, precisa la importancia de la estructura, esta puede llegar a ser imprescindible pero también limitada, por lo que, se debe poner énfasis en los procesos y resultados. Con esto, se verifica que, si el colaborador no entiende un programa o una estructura determinada por cada área correspondiente, no podrá cumplir con los parámetros solicitados y percibidos por el usuario final del servicio.

Respecto al segundo problema específico, se determinó que, si existe relación entre la Organización y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021. En la línea de ese hallazgo, se debe mencionar el análisis de Marín et al. (2016) cuyo objetivo fue describir el entorno de trabajo del personal de salud pública. El autor obtuvo como resultados que más del 53% tenía malos tipos de contrataciones, bajo nivel de capacitación, etc. Permitiendo establecer un mejor método de organización a través de sus conclusiones alineadas con la propuesta de una planificación estratégica para la adecuada formación del talento humano con objetivos y evaluaciones continuas. Así mismo, se encuentra similitud en los hallazgos de Huamán (2018), en cuanto a la variable gestión administrativa, quien utilizó una encuesta a una muestra de 33 colaboradores de un instituto de educación. El autor determinó el estado actual de la descentralización de éstas, las carencias en cuanto a la contratación y desenvolvimiento de toda la organización de las personas involucradas con respecto a la atención de los estudiantes.

Basándose en los hallazgos obtenidos en cuanto a la correlación de las variables, se entiende que, la percepción de la organización debe ir de acorde con los procesos generados para el desarrollo del servicio. Por lo que, mediante la evaluación generada a través de todo el transcurso del presente estudio, se obtuvo que, el 95% de los colaboradores encuestados considera que, existe un alto nivel de la dimensión Organización de la variable gestión administrativa y El 97.5% considera que, existe un alto nivel de la dimensión Procesos. Por lo tanto, se afirma la obra de Lovelock et al (2015), quien alude que, el proceso es la esencia intangible del servicio. Ante esto, las cualidades dentro de un proceso deben ser cuidadosamente desarrolladas, ya que, el desenlace de manera

positiva dependerá de que el encargado cuente con todo lo necesario para determinar una correcta atención, además, se consideran todos los aspectos que el paciente experimenta dentro del ambiente concurrido, lugares visitados, la experiencia del encargado, la afluencia de la visita, etc. Que formarán parte de la valoración positiva o no del establecimiento y su gestión a través de las interrelaciones manifestadas.

Para el tercer objetivo específico, se determina que si existe relación entre la Integración y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021. De manera que, mediante la valoración generada a través de todo el proceso del presente estudio, se obtuvo que el 95% de los colaboradores evaluados considera que existe un alto nivel de la dimensión Integración de la variable gestión administrativa. Entendiéndose esto, se debe aclarar que, el proceso y la organización que determinen un resultado exitoso va a depender de la integración de todos los actores involucrados y la impresión de los clientes.

Ante esto, Weinberger et al. (2021) con un enfoque cuantitativo mediante un estudio colaborativo de aprendizaje, logró determinar como la atención primaria puede mejorar los sistemas de consultorio y las correspondientes medidas de manejo clínico para pacientes pediátricos con asma, generando como resultado en cuanto al estado anímico de cada paciente ante las atenciones brindadas. Por lo que, la experiencia de visita al hospital podría aportar al mejoramiento de cualquier enfermedad si se dan las medidas correctas. Por lo cual, se entiende que, todo proceso integrado genera un buen resultado. Tomando en cuenta esto, se acepta la investigación de González et al. (2017), obteniendo como principales resultados que, si existe una relación con la necesidad de capacitar al personal a través de modelos éticos y humanísticos que permitan la capacidad de entendimiento al usuario hospitalario, mejoramiento de la estructura, procesos de administración, etc.

De igual forma, Díaz (2018) menciona bajo el concepto de Donabedian (1990), la diferencia reconocible en cuanto a un colaborador cuyo sentimiento es de comodidad en su área de desempeño, al de uno que encuentre el hecho de convivir en ese determinado espacio, un fastidio y que conlleva a una mala

actuación. Factores que han sido determinantes y parte de las motivaciones del presente estudio.

En cuanto al cuarto objetivo específico, a través de los valores obtenidos se determina que, si existe relación entre Dirección y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021. Por consiguiente, mediante la valoración generada a través de todo el proceso del presente estudio, se obtuvo que el 97.5% de los colaboradores evaluados considera que existe un alto nivel de la dimensión Dirección de la variable gestión administrativa. lo que evidencia que hay una buena gestión administrativa en la institución.

Por lo tanto, se acepta la obra de Rosales (2017) quien menciona que, el desarrollo de la comprensión de una calidad asistencial basándose en la teoría de Donabedian (1990), se desarrolla a través de tres componentes esenciales. Bajo este concepto, la autora resalta la importancia de las habilidades en cuanto a la administración y dirección de todos los recursos del establecimiento. Partiendo desde el manejo de recursos tecnológicos y científicos para la contención ante los posibles problemas que sean alineados al propósito de brindar el máximo beneficio al paciente sin interponer ningún riesgo. El manejo del componente interpersonal, el cual conlleva a todas las normas y creencias que deben regir la relación de los usuarios con respecto a la interacción entre los expertos de la salud, personal administrativo con los pacientes y usuarios del servicio. Por último, el manejo del componente del entorno, el cual precisa el propósito de que el consumidor final, valore las características generadas y aprecie la atmósfera donde se desarrollará el servicio. Sin embargo, a través de la realidad problemática del presente análisis, no se percibe los mismos resultados por parte de los asegurados.

Para el quinto objetivo específico, se evidencia a través de los valores obtenidos, que si existe relación entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, Ica 2021. Asimismo, mediante la valoración generada a través de todo el proceso del presente estudio, se obtuvo que El 97.5% de los colaboradores evaluados considera que, existe un alto nivel de la dimensión Control de la

variable gestión administrativa y El 97.5% considera que, existe un alto nivel de la dimensión Resultados de la variable calidad del servicio. Entonces, para el entendimiento de los hallazgos obtenidos del presente análisis, se debe partir de que, todo proceso de control se inicia bajo la determinación o no de los resultados favorables de cualquier gestión de la organización, lo cual de manera externa no es percibido.

A su vez, Álvarez (2006) sostiene desde su perspectiva, como nacen los cimientos de la calidad interna en cuanto al interés por ofrecer un servicio accesible en el cual, el cliente se sienta escuchado, superando todo tipo de circunstancias y rebasando así, sus expectativas. Por lo que, mediante el concepto de Samuel & Stanescu (2015) en su estudio, esclarecen que el logro más alto que se puede alcanzar en cuanto a resultados esperados será el reconocimiento a través de acreditaciones institucionales y por la propia apreciación positiva del servicio total de cada oficina, departamento o gerencia de manera directa de los mismos usuarios internos. Lo cual podrá determinar todas las mejoras esperadas dentro del servicio.

Por último, con el deseo de entender a los actores y la muestra, se verifica la necesidad de la elaboración de manuales de procesos dirigidos hacia objetivos estratégicos que permitan el fortalecimiento de la calidad a través de los alcances obtenidos de manera favorable, establecer las necesidades específicas de toda la oficina, con el fin de mejorar la percepción de los usuarios finales con respecto a la atención brindada.

V. CONCLUSIONES

Primera.- Respecto al objetivo general, se halló que existe una relación positiva y muy alta entre las variables calidad del servicio y gestión administrativa según los colaboradores de la Oficina de Prestaciones Económicas de ESSALUD: así mismo, respecto a los resultados descriptivos de ambas variables, el 95% de los trabajadores refieren que ambas variables presentan un nivel alto.

Segunda.- Sobre el primer objetivo específico , se halló que existe relación positiva y muy alta entre la planificación y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de la oficina de Prestaciones Económicas de ESSALUD.

Tercera.- En cuanto al segundo objetivo específico, las evidencias mostraron la existencia de una relación positiva y muy alta entre la dimensión organización y la calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

Cuarta.- Sobre el tercer objetivo específico, se obtuvo que existe relación positiva y muy alta entre la dimensión integración y la calidad del servicio según el personal de la Oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

Quinta.- Sobre el cuarto objetivo específico, los hallazgos evidenciaron la existencia de una correlación positiva y perfecta entre la dimensión control y la calidad del servicio según la perspectiva de los colaboradores de la Oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

Sexta.- Finalmente, respecto al quinto objetivo específico, se halló que existe una relación positiva y perfecta entre la dimensión dirección y la calidad del servicio según la perspectiva de los colaboradores de la Oficina de Prestaciones Económicas de Essalud.

VI. SUGERENCIAS

Primera. - Se sugiere a los jefes de la institución de salud estudiada, el fortalecimiento de las estrategias enfocadas en la gestión administrativa. Si bien, se obtuvieron resultados favorables, es importante el seguimiento y evaluación en cuanto a la alineación entre la percepción de los gestores con respecto a la de los usuarios de la oficina.

Segunda. - Se sugiere a los jefes de la institución de salud, establecer programas de incentivo y de mejora de las condiciones laborales de los actores administrativos evaluados en el presente estudio. Bajo las teorías desarrolladas, se debe entender que la comodidad y percepción positiva, deberá ser reflejada en la atención generada.

Tercera. - Se sugiere a los jefes de la institución de salud, poner énfasis en cuanto a la participación de los colaboradores en mesas de diálogo o reuniones mensuales en relación con las motivaciones y posibles necesidades no percibidas del usuario de la oficina correspondiente. Determinando de esta manera, las carencias en cuanto al desenvolvimiento y expectativas de los propios generadores del servicio.

Cuarta. - Se sugiere a los jefes establecer un plan de contención y de estrategias para el seguimiento de los usuarios asegurados atendidos por la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas. Ante la coyuntura actual, este tipo de asegurados podrán determinar una serie de atenciones a lo largo del estado de emergencia. Entendiéndose esto, el acompañamiento telefónico deberá ser respaldado con el objetivo de mejorar la percepción e imagen de la institución.

Quinta. – Se sugiere a los responsables del área de recursos humanos evaluar los hallazgos de autoconcepto favorables en la organización, para la planificación de capacitaciones en temas como liderazgo y toma de decisiones.

Sexta. - Se sugiere a los futuros investigadores, la adopción de metodologías cuantitativas y cualitativas para el entendimiento del enfoque asistencial del servicio de salud de manera interna.

REFERENCIAS

- Adrianzén Atencio, M. A. (2020). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Monsefú, enero-marzo.
- Álvarez Gallego, I. (2006). Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. Vigo: Ideas propias, 24
- Argudo (15 de enero del 2018) La integración del proceso administrativo. *Emprende Pyme*. <https://www.emprendepyme.net/la-integracion-del-proceso-administrativo.html>
- Bejarano, M. A. G., Siu, D. R. S., & Vera, K. G. S. (2017). La servucción y su importancia en los modelos de negocios actuales. *INNOVA Research Journal*, 2(8), 130-135.
- Bitner, M. J. (1990). *Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses*. *Journal of Marketing*, 54, 69-82.
- Booms, B. H., & Bitner, M. J. (1991). *Marketing Strategies and Organization Structures for Service Firms*. *Marketing of Services*, Donnelly, J. H., and George, WR Proceedings Series, American.
- Cronin JJ, Taylor S.A. Measuring Service Quality: a reexamination and extension. *J Marketing* 1992;56: 55-68.
- Daniel A. Wren, Arthur G. Bedeian, John D. Breeze, (2002) "*The foundations of Henri Fayol's administrative theory*", *Management Decision*, Vol. 40 Iss: 9, pp.906 - 918
- Del Carmen Sara, J. C. (2019). *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36, 288-295.
- Descals, A. M., Eiglier, P., & Langeard, E. (1989). *Servucción*: McGraw Hill
- Díaz de León Castañeda.C. (2018). Revisión de temas fundamentales en sistemas de salud. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 56(3), 295–304.
- Donabedian A. (1995) *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud*. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud. Vol. 2:3 p.8 y 9
- Donabedian, A. (1980). *The Definition of Quality and Approaches to its Assessment: Explorations in Quality. Assessment and Monitoring*, 1.
- Donabedian, A. (1990). *Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica un texto introductorio* (No. 614 P4/10).
- Duque, E.. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. *Innovar*, 15(25) Organización Panamericana de la Salud. (2001). *La transformación de la gestión de hospitales en America Latina y el Caribe*. Biblioteca Sede OPS.
- Escobar, J. y Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*. 6, 27-36

Farzadnia, E., Hosseini, Z., Riahi, A. (2017). Study of Hospital Quality Management and Improvement Rates in the Hospitals. *Journal of Humanities Insights*, 01(01), 7-11. doi: 10.22034/jhi.2017.59549

Fernandez Rojas, V. V. (2020). *Marketing turístico digital para la reinención de los museos de Lima ante el impacto del COVID-19, caso: Museo de Arte Contemporáneo de Lima en el año 2020*.

Finn D, Lamb Ch. *An evaluation of the SERVQUAL Scales in a retail setting*. En: H. Holman R. Michael (Eds.) *Advances in consumer research*. Provo UT. Association for Consumer Research 1991

Fornell, C. (2007). *ACSI Federal Government Commentary 2007*.

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update(4th ed). Boston: Allyn & Bacon.

Gestiopoli. (2016). *The administrative process and its components*.

Retrieved from <http://elolympo.com/propiedad-horizontal/gestion-administrativa/27-procesos-administrativos/108-el-proceso-administrativo-y-sus-componentes>.

Giacomozzi, A. M., & Vera, M. D. P. (2018). Perceptions and expectations of the user regarding the quality of service in a Hospital. *Revista Médica de Risaralda*, 102–107.

González, I. B., Pedraza Melo, N. A., Lavín Verástegui, J., & Monforte García, G. (2017). *Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico*. Cuadernos de Administración (Universidad del Valle), 33(57), 36-47.

Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.

Gutiérrez, C. O., Garrido, P. C., Cabrera, N. G., & Obando, K. M. (2020). *Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde la perspectiva del sector de la salud*. *Encuentros*, 18(1), 74-83.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México: McGraw-Hill.

Hoffman, D. & Bateson, J. (2012). *Fundamentos de marketing de servicios*. México. Cengage Learning. Pp. 569.

Huamán Portal, E. D. R. (2018). *La gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público–Cajamarca, 2018*.

Khorasani, S. T., & Almasifard, M. (2017). Evolution of Management Theory within 20 Century: A Systemic Overview of Paradigm Shifts in Management. *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 134–137. <https://www.econjournals.com/index.php/irmm/article/view/4719/pdf>

Kotler P., & Armstrong G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México. Pearson Educación. Pp. 648

Kotler P., Lane K.K. (2016). *Dirección de marketing*. (Décimo quinta edic.). México D.F. Pearson.

- Lopez, R. C. (2012). *Proceso administrativo*. Red Tercer Milenio.
- Louffat E. (2015). *Administración: fundamentos del Proceso Administrativo*. Editorial CENGAGE. Argentina
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015) *Marketing de Servicios*. (7ma. ed.) México: Pearson Educación/ Prentice Hall.
- Luzuriaga, S. A., & Delgado, J. A. (2019). *Strategic planning and its contribution to business development*. Espiritu Emprendedor TES 2019, 3(1), 64-73. doi:DOI: <https://doi.org/10.33970/eetes.v3.n1.2019.127>
- Marín-Tello, C. G., Rivera-Chávez, L. H., Fernández-Sánchez, P. L., Macías-Palacios, N. M., & Cañarte-Alcívar, J. A. (2019). Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento "Servqhos-E." *Polo Del Conocimiento*, 4(5), 204. <https://doi.org/10.23857/pc.v4i5.972>
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M. Pérez, A. y Cánovas, A. (2009). El Coeficiente de correlación de los rangos de Spearman, caracterización. *Revista habanera de Ciencias Médicas*. 8(2) 3-19
- Matsudaira, K. (2019). The evolution of management. *Communications of the ACM*, 62(10), 42–47. <https://doi.org/10.1145/3343048>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista científica Domingo de las ciencias*, 3(2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mira Solves, J., Aranaz, J., Rodriguez, J., Buil, J., Castell, M., & Vialler, J. (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Medicina Preventiva*, 4(4), 12–18.
- Miranda Arista, M. F. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer Miraflores, Arequipa 2020*.
- Molina-Marím G, Oquendo-Lozano T, Rodríguez-Garzón S, Montoya-Gómez N, Vesga-Gómez C, Lagos-Campos N, Almanza-Payares R, Chavarro-Medina M, Goenaga-Jiménez E, Arboleda-Posada G. *Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas, 2014*. Rev. Gerenc. Polít. Salud. 2016; 15(30): 108-125. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-30.gtsp>
- Monteagudo, O. (2003). Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. *Medwave*, 3(10), 263–267. <https://doi.org/10.5867/medwave.2003.10.2764>
- Munch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2a.ed.). México: Pearson.
- Muñoz, F., López-Acuña, D., Halverson, P., Macedo, C. G. D., Hanna, W., Larrieu, M., ... & Zeballos, J. L. (2000). *Las funciones esenciales de la salud pública: un tema emergente en las reformas del sector de la salud*. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 8, 126-134.
- Numpaque- Pacabaque, A., Buitrago-Orjuela, L. Á., & Pardo-Santamaría, D. F. (2019). *Quality of care in the outpatient surgery service from the user's perspective*. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67(2), 235-239.

Organización Panamericana de la Salud. (2001). La transformación de la gestión de hospitales en América Latina y el Caribe. *Biblioteca Sede OPS*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman A, Berry L, Zeithaml V. Refinement, and reassessment of the SERVQUAL Scale. *J Retailing* 1991; 67:420-450.

Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Alternative scales for measuring Service Quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *J Retailing* 1994; 70:201-230.

Parra Rodríguez, B. I. (2017). *Gestión administrativa e implementación de las TICs en el Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016*.

Pazos Almeyda, M. A. (2020). *La Aplicación del Proceso Administrativo y la Mejora de la Gestión en la Federación Deportiva Peruana de Judo 2019*

Perú. Congreso de la República. Ley 29344. Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud. (8 de abril de 2009).

Quetti, I. (2016). *Calidad de atención en la Consulta Externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016*. *Universidad San Martín de Porres*, 46. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2613/1/SIADEN_QI.pdf

Quiroa M. (07 de diciembre, 2020). *Gestión administrativa*. Economipedia.com

Quispe Condor, S. Z. (2021). *Gestión de seguridad del paciente y calidad del cuidado enfermero durante la pandemia por COVID-19 en el INEN, 2020*.

Reyes, Y. A. (2018). *Estrategia de comunicación para reforzar la reputación institucional del Hospital I de EsSalud Nuevo Chimbote–Ancash, 2018*.

Ramió, C. (2016). *Teoría de la organización y administración pública*. Obtenido de

<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12817/Teoria%20de>

[e
%20la%20organizaci%C3%B3n.pdf?sequence=1](https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12817/Teoria%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.pdf?sequence=1)

Rojas, C. P., Hernández, H. G., Niebles, W. A. (2020). *Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud*. *Revista Espacios*,

Samuel, M. T., & Stanescu, C. L. V. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Revista Científica Compendium*, 18(35).

Schlesinger L. & Heskett J. (1991) *Breaking the Cycle of Failure in Services*, *Sloan Management Review*, 32 (p.17-28)

Seguro Social de Salud- ESSALUD (2019) *Mapa de Macroprocesos ESSALUD*. http://www.essalud.gob.pe/transparencia/procesos_procedimientos/Mapa_de_Procesos_2019.pdf

Supo, J. (2017). *Seminarios de Investigación Científica*. https://kupdf.net/download/investigacion-cientifica-jos-eacute-supopdf_58f42a6adc0d60c24cda983e_pdf

Tipián Escobar, S. M. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del MINJUS*.

Tobar F. (2002). *Modelo de gestión en salud*. Buenos Aires. Argentina. Recuperado de: <http://www.saludcolectiva-unr.com.ar/docs/SC-138.pdf>

Universidad de Guanajuato -Unidad didáctica 3: *Proceso administrativo - Contenidos didácticos de la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia*. (2021). <https://blogs.ugto.mx/enfermeriaenlinea/unidad-didactica-3-proceso-administrativo/>

Vara. A. (2008). *Cómo hacer la tesis de maestría en educación*. Lima: USMP.

Vera, M. D. P. (2018). *Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital*. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2).

Vidal Pérez, F., García Rojas, E., Hernández Camas, A., & Flores Castillo, K. M. (2018). *Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco*. *Revista de sanidad militar*, 72(1), 24-31.

Weinberger, S. J., Cowan, K. J., Robinson, K. J., Pellegrino, C. A., Frankowski, B. L., Chmielewski, M. V., ... & Harder, V. S. (2021). *A primary care learning collaborative to improve office systems and clinical management of pediatric asthma*. *Journal of Asthma*, 58(3), 395-404.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.

Anexo 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala/Likert	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas según sus colaboradores?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021.	Existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021	Calidad de servicio	Estructura	Cantidad y calidad del personal	1,2	Escala tipo Likert del 1 al 5 donde: 1= totalmente en desacuerdo 2= en desacuerdo 3= ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= de acuerdo 5= totalmente de acuerdo	Enfoque: cuantitativo Método: Hipotético deductivo Tipo: Aplicada-Técnica Diseño: NO experimental, transversal Población y muestra: 40 colaboradores Muestreo: NO probabilístico por conveniencia
Problema específicos	Objetivo específicos	Hipótesis específicas			Equipos e instrumentos	3,4		
¿Cuál es la relación que existe entre la Planeación y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021?	Determinar la relación que existe entre la Planeación y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021	Existe una relación entre la Planeación y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021			Recursos financieros	5,6		
					Instalaciones físicas	7,8		
					Normas	9,10		
					Reglamentos y procedimientos	11,12		
¿Cuál es la relación que existe entre la Organización y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021?	Determinar la relación que existe entre la Organización y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021	Existe una relación entre la Organización y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021		Proceso	Acciones del Personal	15,16		
					Precisión, oportunidad	17,18		
¿Cuál es la relación que existe entre la Integración y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021?	Determinar la relación que existe entre la Integración y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021	Existe una relación entre la Integración y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021		Resultado	Proceso de comunicación	19,20		
					Aplicación de procedimientos	21		
			Cumplimiento de indicadores		22			
¿Cuál es la relación que existe entre la Dirección y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021?	Determinar la relación que existe entre la Dirección y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021	Existe una relación entre la Dirección y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021	Gestión administrativa	Planeación	Gastos efectuados	23,24		
					Acreditación institucional	25		
¿Cuál es la relación que existe entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021?	Determinar la relación que existe entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021	Existe una relación entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021.	Gestión administrativa	Organización	Conocimiento del asegurado sobre el servicio	26		
					Satisfacción del usuario con la atención brindada	27,30		
¿Cuál es la relación que existe entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021?	Determinar la relación que existe entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021	Existe una relación entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021.	Gestión administrativa	Integración	Misión/visión	1,5		
					Estrategias	3,4		
¿Cuál es la relación que existe entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021?	Determinar la relación que existe entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021	Existe una relación entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021.	Gestión administrativa	Dirección	División del trabajo	5,6		
					Coordinación	7,8		
¿Cuál es la relación que existe entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021?	Determinar la relación que existe entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021	Existe una relación entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021.	Gestión administrativa	Control	Recursos	9,10		
					Planes	11,12		
¿Cuál es la relación que existe entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021?	Determinar la relación que existe entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021	Existe una relación entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021.	Gestión administrativa	Control	Ejecución y conducción	13,14		
					Liderazgo	15,17		
¿Cuál es la relación que existe entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021?	Determinar la relación que existe entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021	Existe una relación entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021.	Gestión administrativa	Control	Prevenir	18		
					Evaluar	19		
¿Cuál es la relación que existe entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021?	Determinar la relación que existe entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021	Existe una relación entre el Control y la calidad del servicio según los colaboradores de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud, 2021.	Gestión administrativa	Control	continua	20,21		

Anexo 4 Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de Calidad de servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Para Donabedian (2005), al hablar de calidad, se hace referencia a la forma y nivel pensados para satisfacer a los usuarios respecto al producto o servicio que se ofrece, lo que se va aproximando a la excelencia en la medida que responde a las necesidades y expectativas de dichos usuarios.	La variable calidad de servicio se hará observable a través de 3 dimensiones, estructura, proceso y resultado; la primera dimensión con 7 indicadores, la segunda con 5 indicadores y la tercera con 6 indicadores, con un total de 34 ítems; los que serán medidos a través de una escala tipo Likert con 5 opciones de respuesta: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo(2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (4), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5)	Estructura	Cantidad y calidad del personal	1-2	Escala tipo Likert del 1 al 5 donde: 1= totalmente en desacuerdo 2= en desacuerdo 3= ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= de acuerdo 5= totalmente de acuerdo
			Equipos e instrumentos	3-4	
			Recursos financieros	5-6	
			Instalaciones físicas	7-8	
			Normas	9-10	
			Reglamentos y procedimientos	11-12	
			Sistema de información	13-14	
		Proceso	Acciones del Personal	15-16	

	Precisión, oportunidad	17-18
	Proceso de comunicación	
	Aplicación de procedimientos	19-20
		21
Resultado	Cumplimiento de indicadores	22
	Gastos efectuados	23-24
	Acreditación institucional	25
	Conocimiento del asegurado sobre el servicio	26
	Satisfacción del usuario con la atención brindada	27-30

Matriz de operacionalización de gestión administrativa

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Munch (2015), refiere que es el “proceso por medio del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social, con el fin de lograr la máxima eficiencia, competitividad, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos” (p.4)	La variable Gestión Administrativa se hará observable a través de 5 dimensiones planeación, organización integración, dirección y control, cada una de ellas con 2 indicadores, excepto control con 3 indicadores, el total de ítems propuestos son 21, los que serán medidos a través de una escala tipo Likert con 5 opciones de respuesta totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo(2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (4), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).	Planeación	Misión/visión Estrategias	1-2 3-4	Escala tipo Likert del 1 al 5 donde: 1= totalmente en desacuerdo 2= en desacuerdo 3= ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= de acuerdo 5= totalmente de acuerdo
		Organización	División del trabajo Coordinación	5-6 7-8	
		Integración	Recursos Planes	9-10 11-12	

Dirección	Ejecución y conducción Liderazgo	13-14
		15-17
Control	Prevenir Evaluar Mejora continua	18 19 20-21

CUESTIONARIO PARA CONOCER LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Es grato saludarlo e invitarle a responder el presente cuestionario. Sus respuestas tienen por objetivo recoger opinión acerca de la gestión administrativa en de la oficina de prestaciones económica de ESSALUD. Es muy importante que sus respuestas sean respondidas con honestidad, la información brindada será de carácter confidencial.

INSTRUCCIONES: Lea con detenimiento cada ítem y marque con una "X", la alternativa que considere conveniente, de acuerdo con la escala de calificación:

Totalmente de acuerdo
 En acuerdo
 NI de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo
 Totalmente en desacuerdo

Dimensión	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Planeación	Misión/visión	La institución cuenta con objetivos y principios esenciales para el trabajo de la organización.					
		Cree Ud que los colaboradores conocen y aplican los objetivos y principios institucionales.					
	Estrategias	Cree Ud que La institución cuenta con un sistema de calidad y mejora continua.					
		Los servicios que se les da a los usuarios están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.					
Organización	División del trabajo	Cree Ud. que la oficina de prestaciones económicas cuenta con una estructura de áreas y puestos.					
		Cree Ud. que la oficina de prestaciones económicas cuenta con manual de funciones.					
	Coordinación	Los colaboradores tienen conocimiento sobre los documentos para la organización del trabajo.					
		Cree Ud que la gestión del jefe de prestaciones económicas promueve un trabajo coordinado entre los empleados de la oficina					
Integración	Recursos	Cree Ud. que en la oficina de prestaciones económicas se organiza adecuadamente al recurso humano					
		Cree Ud. que en la oficina de prestaciones económicas se emplea adecuadamente los recursos materiales.					

	Planes	Cree Ud. que en la oficina de prestaciones económicas se gestiona eficientemente los recursos financieros en la oficina.					
		Cree Ud. que en la oficina de prestaciones económicas se organiza y distribuye adecuadamente los recursos tecnológicos.					
Dirección	Ejecución y conducción	Los directivos toman decisiones oportunas y pertinentes.					
		La gestión busca la integración de todos los colaboradores.					
	Liderazgo	Cree Ud que el jefe de la oficina motiva constantemente a los colaboradores.					
		Se promueve una comunicación oportuna y efectiva entre el colaborador y el usuario .					
		Cree Ud. que el jefe de la oficina de prestaciones económicas muestra liderazgo.					
Control	Prevenir	Cree Ud. que el jefe de la oficina de prestaciones económicas establece estándares para evaluar diversos aspectos de la organización.					
	Evaluar	Cree Ud que en la oficina de prestaciones económicas se realizan evaluaciones como parte de la mejora continua.					
	Mejora continua	Cree Ud que en la oficina de prestaciones económicas se vive un ambiente de mejora e innovación constante.					
		Cree Ud que el jefe de la oficina de prestaciones económicas comunica los resultados de las evaluaciones con fines de retroalimentación hacia los colaboradores.					

CUESTIONARIO PARA CONOCER LA PERCEPCION DE CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO EN LA OFICINA DE PRESTACIONES ECONOMICAS DE ESSALUD.

Es grato saludarlo e invitarle a responder el presente cuestionario. Sus respuestas tienen por objetivo recoger su importante opinión sobre la calidad de servicio brindada en la oficina de prestaciones económica de ESSALUD. Es muy importante que sus respuestas sean respondidas con honestidad, la información brindada será de carácter confidencial, por lo que agradecemos su valiosa colaboración.

INSTRUCCIONES: Lea con detenimiento cada ítem y marque con una "X", la alternativa que considere conveniente, de acuerdo con la escala de calificación:

Totalmente de acuerdo
 En acuerdo
 NI de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo
 Totalmente en desacuerdo

Dimensión	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Estructura	Cantidad y calidad del personal	Considera Ud. Que la oficina de prestaciones económicas cuenta con la cantidad de personal para atender a la demanda de usuarios.					
		Considera Ud. Que la atención del colaborador que se le brinda al usuario es cálida y eficiente					
	Equipos e instrumentos	Considera que cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para atender de la mejor forma a los usuarios.					
		Considera que la oficina de prestaciones económicas cuenta con los sistemas tecnológicos necesarios para atender de la mejor manera a los usuarios					
	Recursos financieros	Considera que las instalaciones de la oficina de prestaciones económicas son los adecuados para el trabajo que realiza					
		Considera que los recursos financieros destinados a la oficina de prestaciones económicas son suficientes					
	Instalaciones físicas	Considera que las instalaciones de la oficina de prestaciones económicas son las adecuadas para prestar un servicio de calidad					
		Considera que los espacios de la oficina de prestaciones económicas son suficientes					

		para atender a la demanda de los usuarios					
	Normas	Cree Ud. que se aplica las normas de conducta y ética adecuadas en la oficina de prestaciones económicas para la atención a los usuarios					
		Considera Ud. que se aplica los procedimientos al momento de proporcionar información al usuario					
	Reglamentos y procedimientos	Cree Ud. que el personal aplica el reglamento de gestión de calidad al momento de proporcionar información al usuario.					
		Cree Ud que el personal cumple el reglamento interno de la oficina de prestaciones económicas					
	Sistema de información	Cree Ud. que los procedimientos que tiene la oficina de prestaciones económicas para transmitir información satisfacen al asegurado					
		Considera Ud. que se aplica el uso adecuado del sistema de información de la oficina de prestaciones económicas que se brinda a los usuarios.					
Proceso	Acciones del Personal	Cree Ud. que el personal actúa de forma oportuna frente a las necesidades de los usuarios					
		Cree Ud. que el personal que labora en la oficina de prestaciones económicas tiene una actitud empática frente a los usuarios					
	Precisión, oportunidad	Cree Ud. que el usuario respeta la labor que desempeña el personal de la oficina de prestaciones económicas					
		Cree Ud. que el personal brinda una buena comunicación al usuario durante su visita en la oficina de prestaciones económica					
	Proceso de	Cree Ud. que el personal actúa de forma oportuna frente a las necesidades del usuario					

	comunicación	Cree Ud. que el tiempo empleado para la atención de cada usuario es el adecuado.					
	Aplicación de procedimientos	Cree Ud. que el personal de prestaciones económicas aplica los procedimientos necesarios para brindar una buena calidad de servicio a los usuarios					
Resultado	Cumplimiento de indicadores	Cree Ud. que el personal cumple con los objetivos requeridos por el jefe de oficina de prestaciones económicas					
	Gastos efectuados	Cree Ud. que el gasto efectuado en la infraestructura de la oficina de prestaciones económicas es de acuerdo a lo presupuestado					
		Cree Ud. que el gasto efectuado en el pago a los trabajadores de la oficina es el adecuado					
	Acreditación institucional	Cree Ud. que la oficina de prestaciones económicas cumple con los estándares para lograr la certificación.					
	Conocimiento del asegurado sobre el servicio	Cree Ud. que los usuarios son escuchados cuando hay alguna incidencia por el servicio brindado					
	Satisfacción del usuario con la atención brindada	Cree Ud. que todas las incidencias de los usuarios son resueltas de forma satisfactoria, en los plazos correspondientes.					
		Cree Ud. que la atención oportuna da satisfacción al usuario.					
Cree Ud. que la satisfacción del usuario cumple con nuestro propósito de servicio.							
Cree Ud. que los usuarios difunden comentarios positivos por la calidad de servicio que ofrece la oficina de prestaciones económicas							

Gracias por su colaboración

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Pregunta	Pertinencia*		Relevancia**		Claridad***		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Planeación							
1	La institución cuenta con objetivos y principios esenciales para el trabajo de la organización.	x		x		x		
2	Cree Ud. que los colaboradores conocen y aplican los objetivos y principios institucionales.	x		x		x		
3	Cree Ud. que La institución cuenta con un sistema de calidad y mejora continua.	x		x		x		
4	Los servicios que se les da a los usuarios están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.	x		x		x		
	Dimensión: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cree Ud. que la oficina de prestaciones económicas cuenta con una estructura de áreas y puestos.	x		x		x		
6	Cree Ud. que la oficina de prestaciones económicas cuenta con manual de funciones.	x		x		x		
7	Los colaboradores tienen conocimiento sobre los documentos para la organización del trabajo.	x		x		x		
8	Cree Ud. que la gestión del jefe de prestaciones económicas promueve un trabajo coordinado entre los empleados de la oficina	x		x		x		
	Dimensión: Integración	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cree Ud. que en la oficina de prestaciones económicas se organiza adecuadamente al recurso humano	x		x		x		
10	Cree Ud. que en la oficina de prestaciones económicas se emplea adecuadamente los recursos materiales.	x		x		x		
11	Cree Ud. que en la oficina de prestaciones económicas se gestiona eficientemente los recursos financieros en la oficina.	x		x		x		
12	Cree Ud. que en la oficina de prestaciones económicas se organiza y distribuye adecuadamente los recursos tecnológicos.	x		x		x		
	Dimensión: dirección	Si	No	Si	No	Si	No	

13	Los directivos toman decisiones oportunas y pertinentes.	x		x		x		
14	La gestión busca la integración de todos los colaboradores.	x		x		x		
15	Cree Ud que el jefe de la oficina motiva constantemente a los colaboradores.	x		x		x		
16	Se promueve una comunicación oportuna y efectiva entre el colaborador y el usuario.	x		x		x		
17	Cree Ud. que el jefe de la oficina de prestaciones económicas muestra liderazgo.	x		x		x		
	Dimensión: control	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Cree Ud. que el jefe de la oficina de prestaciones económicas establece estándares para evaluar diversos aspectos de la organización.	x	x	x		x		
19	Cree Ud que en la oficina de prestaciones económicas se realizan evaluaciones como parte de la mejora continua.	x	x	x		x		
20	Cree Ud que en la oficina de prestaciones económicas se vive un ambiente de mejora e innovación constante.	x	x	x		x		
21	Cree Ud que el jefe de la oficina de prestaciones económicas comunica los resultados de las evaluaciones con fines de retroalimentación hacia los colaboradores.	x	x	x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: CONTRERAS RIVERA, ROBERT JULIO. **DNI:** 09961475

Grado y especialidad del validador: DOCTOR EN ING. INDUSTRIAL
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

Lima, 10 de Junio del 2021

*El ítem pertinencia va referido al concepto técnico formulado.

**El ítem relevancia va referido al componente específico del constructo.

***El ítem claridad va referido a lo conciso, exacto y directo.

Nota: La suficiencia va referido a que lo planteado es suficiente para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCION DE CALIDAD DE SERVICIO
BRINDADO EN LA OFICINA DE PRESTACIONES ECONOMICAS DE ESSALUD**

N°	DIMENSIONES / Pregunta	Pertinencia*		Relevancia**		Claridad***		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Estructura							
1	Considera Ud. Que la oficina de prestaciones económicas cuenta con la cantidad de personal para atender a la demanda de usuarios.	x		x		x		
2	Considera Ud. Que la atención del colaborador que se le brinda al usuario es cálida y eficiente	x		x		x		
3	Considera que cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para atender de la mejor forma a los usuarios.	x		x		x		
4	Considera que la oficina de prestaciones económicas cuenta con los sistemas tecnológicos necesarios para atender de la mejor manera a los usuarios	x		x		x		
5	Considera que las instalaciones de la oficina de prestaciones económicas son los adecuados para el trabajo que realiza	x		x		x		
6	Considera que los recursos financieros destinados a la oficina de prestaciones económicas son suficientes	x		x		x		
7	Considera que las instalaciones de la oficina de prestaciones económicas son las adecuadas para prestar un servicio de calidad	x		x		x		
8	Considera que los espacios de la oficina de prestaciones económicas son suficientes para atender a la demanda de los usuarios	x		x		x		
9	Cree Ud. que se aplica las normas de conducta y ética adecuadas en la oficina de prestaciones económicas para la atención a los usuarios	x		x		x		
10	Considera Ud. que se aplica los procedimientos al momento de proporcionar información al usuario	x		x		x		
11	Cree Ud. que el personal aplica el reglamento de gestión de calidad al momento de proporcionar información al usuario.	x		x		x		
12	Cree Ud que el personal cumple el reglamento interno de la oficina de prestaciones económicas.	x		x		x		
13	Cree Ud. que los procedimientos que tiene la oficina de prestaciones económicas para transmitir información satisfacen al asegurado	x		x		x		

14	Considera Ud. que se aplica el uso adecuado del sistema de información de la oficina de prestaciones económicas que se brinda a los usuarios.	x		x		x		
	Dimensión : Proceso	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Cree Ud. que el personal actúa de forma oportuna frente a las necesidades de los usuarios	x		x		x		
16	Cree Ud. que el personal que labora en la oficina de prestaciones económicas tiene una actitud empática frente a los usuarios	x		x		x		
17	Cree Ud. que el usuario respeta la labor que desempeña el personal de la oficina de prestaciones económicas	x		x		x		
18	Cree Ud. que el personal brinda una buena comunicación al usuario durante su visita en la oficina de prestaciones económica	x		x		x		
19	Cree Ud. que el personal actúa de forma oportuna frente a las necesidades del usuario	x		x		x		
20	Cree Ud. que el tiempo empleado para la atención de cada usuario es el adecuado.	x		x		x		
21	Cree Ud. que el personal de prestaciones económicas aplica los procedimientos necesarios para brindar una buena calidad de servicio a los usuarios	x		x		x		
	Dimensión : Resultado	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Cree Ud. que el personal cumple con los objetivos requeridos por el jefe de oficina de prestaciones económicas	x		x		x		
23	Cree Ud. que el gasto efectuado en la infraestructura de la oficina de prestaciones económicas es de acuerdo a lo presupuestado	x		x		x		
24	Cree Ud. que el gasto efectuado en el pago a los trabajadores de la oficina es el adecuado	x		x		x		
25	Cree Ud. que la oficina de prestaciones económicas cumple con los estándares para lograr la certificación.	x		x		x		
26	Cree Ud. que los usuarios son escuchados cuando hay alguna incidencia por el servicio brindado	x		x		x		
27	Cree Ud. que todas las incidencias de los usuarios son resueltas de forma satisfactoria, en los plazos correspondientes.	x		x		x		

28	Cree Ud. que la atención oportuna da satisfacción al usuario.	x		x		x		
29	Cree Ud. que la satisfacción del usuario cumple con nuestro propósito de servicio.	x		x		x		
30	Cree Ud. que los usuarios difunden comentarios positivos por la calidad de servicio que ofrece la oficina de prestaciones económicas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: CONTRERAS RIVERA, ROBERT JULIO. **DNI:** 09961475

Grado y especialidad del validador: DOCTOR EN ING. INDUSTRIAL
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

Lima, 10 de Junio del 2021

*El ítem pertinencia va referido al concepto técnico formulado.

**El ítem relevancia va referido al componente específico del constructo.

***El ítem claridad va referido a lo conciso, exacto y directo.

Nota: La suficiencia va referido a que lo planteado es suficiente para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: PLANEACIÓN							
1	La institución cuenta con objetivos y principios esenciales para el trabajo de la organización.	X		X		X		
2	Cree Ud que los colaboradores conocen y aplican los objetivos y principios institucionales.	X		X		X		
3	La institución cuenta con un sistema de calidad y mejora continua.	X		X		X		
4	Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cree Ud. que la oficina de prestaciones económicas cuenta con una estructura de áreas y puestos.	X		X		X		
6	Se cuenta con manual de funciones.	X		X		X		
7	Los colaboradores tienen conocimiento sobre los documentos para la organización del trabajo.	X		X		X		
8	La gestión promueve un trabajo coordinado entre las áreas.	X		X		X		
	DIMENSION: INTEGRACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cree Ud. que en la oficina de prestaciones económicas se organiza adecuadamente al recurso humano	X		X		X		
10	Cree Ud. que en la oficina de prestaciones económicas se organiza adecuadamente los recursos materiales.	X		X		X		
11	Cree Ud. que se gestiona eficientemente los recursos financieros en la oficina.	X		X		X		
12	Se cuenta y organiza adecuadamente a los recursos tecnológicos.	X		X		X		
	DIMENSION: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los directivos toman decisiones oportunas y pertinentes.	X		X		X		
14	La gestión busca la integración de todos los colaboradores.	X		X		X		
15	Los directivos motivan constantemente a los colaboradores.	X		X		X		
16	Se promueve una comunicación oportuna y efectiva.	X		X		X		
17	Cree Ud. que el jefe de la oficina de prestaciones económicas muestra liderazgo.	X		X		X		

	DIMENSION: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No
18	Cree Ud. que el jefe de la oficina de prestaciones económicas establece estándares para evaluar diversos aspectos de la organización.	X		X		X	
19	Cree Ud que en la oficina de prestaciones económicas se realizan evaluaciones como parte de la mejora continua.	X		X		X	
20	Cree Ud que en la oficina de prestaciones económicas se vive un ambiente de mejora e innovación constante.	X		X		X	
21	Cree Ud que el jefe de la oficina de prestaciones económicas comunica los resultados de las evaluaciones con fines de retroalimentación hacia los colaboradores.	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. Dr/ Mg: Mg. Elma Valdivia Ramírez

DNI:

40718952Especialidad del validador: Metodología de la Investigación

10 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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 del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO
DEL INSTRUMENTO QUE CALIDAD**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION--ESTRUCTURA							
1	Considera Ud. Que la oficina de prestaciones económicas cuenta con la cantidad de personal para atender a la demanda de usuarios.	X		X		X		
2	Considera Ud. Que la atención del personal es cálida y eficiente	X		X		X		
3	Considera que cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para atender de la mejor forma a los usuarios.	X		X		X		
4	Considera que la oficina de prestaciones económicas cuenta con los sistemas tecnológicos necesarios para atender de la mejor forma a los usuarios	X		X		X		
5	Considera que las instalaciones de la oficina de prestaciones económicas son los adecuados para el trabajo que realiza	X		X		X		
6	Considera que los recursos financieros destinados a la oficina de prestaciones económicas son suficientes	X		X		X		
7	Considera que las instalaciones de la oficina de prestaciones económicas son las adecuadas para prestar un servicio de calidad	X		X		X		
8	Considera que los espacios de la oficina de prestaciones económicas son suficientes para atender a la demanda de los usuarios	X		X		X		
9	Cree Ud. que se aplica las normas de conducta y ética adecuadas en la oficina de prestaciones económicas para la atención a los usuarios	X		X		X		
10	Considera Ud. que se aplica los procedimientos al momento de proporcionar información al usuario	X		X		X		
11	Cree Ud. que el personal aplica el reglamento de gestión de calidad al momento de proporcionar información al usuario.	X		X		X		
12	El personal cumple el reglamento interno de la oficina de prestaciones económicas	X		X		X		
13	Cree Ud. que los procedimientos que tiene la oficina de prestaciones económicas para transmitir información satisfacen al asegurado	X		X		X		
14	Considera Ud. que se aplica el uso adecuado del sistema de información de la oficina de prestaciones económicas que se brinda a los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSION PROCESO	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Cree Ud. que el personal actúa de forma oportuna frente a las necesidades de los usuarios	X		X		X		
16	Cree Ud. que el personal que labora en la oficina de prestaciones económicas tiene una actitud empática frente a los usuarios	X		X		X		
17	Cree Ud. que el usuario respeta la labor que desempeña el personal de la oficina de prestaciones económicas	X		X		X		

18	Cree Ud. que el personal brinda una buena comunicación al usuario durante su visita en la oficina de prestaciones económica	X		X		X		
19	Cree Ud. que el personal actúa de forma oportuna frente a las necesidades del usuario	X		X		X		
20	Cree Ud. que el tiempo empleado para la atención de cada usuario es el adecuado .	X		X		X		
21	Cree Ud. que el personal de prestaciones económicas aplica los procedimientos necesarios para brindar una buena calidad de servicio a los usuarios	X		X		X		
	DIMENSION PROCESO	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Cree Ud. que el personal cumple con los objetivos requeridos por el jefe de oficina de prestaciones económicas	X		X		X		
23	Cree Ud. que el gasto efectuado en la infraestructura es de acuerdo a lo presupuestado	X		X		X		
24	Cree Ud. que el gasto efectuado en el pago a los trabajadores de la oficina es el adecuado	X		X		X		
25	Cree Ud. que la oficina de prestaciones económicas cumple con los estándares para lograr la certificación.	X		X		X		
26	Cree Ud. que los usuarios son escuchados cuando hay alguna incidencia por el servicio brindado	X		X		X		
27	Cree Ud. que todas las incidencias de los usuarios son resueltas de forma satisfactoria, en los plazos correspondientes.	X		X		X		
28	Cree Ud. que la atención oportuna da satisfacción al usuario.	X		X		X		
29	Cree Ud. que la satisfacción del usuario cumple con nuestro propósito de servicio.	X		X		X		
30	Cree Ud. que los usuarios difunden comentarios positivos por la calidad de servicio que ofrece la oficina de prestaciones económicas	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: Elma Valdivia Ramírez

DNI:40748952 Especialidad del validador: Especialista

10 de junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / Pregunta	Pertinencia*		Relevancia**		Claridad***		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Dimensión: Planeación							
1	La Institución cuenta con objetivos y principios esenciales para el trabajo de la organización.	x		x		x		
2	Cree Ud que los colaboradores conocen y aplican los objetivos y principios institucionales.	x		x		x		
3	Cree Ud que La institución cuenta con un sistema de calidad y mejora continua.	x		x		x		
4	Los servicios que se les da a los usuarios están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.	x		x		x		
	Dimensión: Organización							
5	Cree Ud. que la oficina de prestaciones económicas cuenta con una estructura de áreas y puestos.	x		x		x		
6	Cree Ud. que la oficina de prestaciones económicas cuenta con manual de funciones.	x		x		x		
7	Los colaboradores tienen conocimiento sobre los documentos para la organización del trabajo.	x		x		x		
8	Cree Ud que la gestión del jefe de prestaciones económicas promueve un trabajo coordinado entre los empleados de la oficina	x		x		x		
	Dimensión: Integración							
9	Cree Ud. que en la oficina de prestaciones económicas se organiza adecuadamente al recurso humano	x		x		x		
10	Cree Ud. que en la oficina de prestaciones económicas se emplea adecuadamente los recursos materiales.	x		x		x		
11	Cree Ud. que en la oficina de prestaciones económicas se gestiona eficientemente los recursos financieros en la oficina.	x		x		x		
12	Cree Ud. que en la oficina de prestaciones económicas se organiza y distribuye adecuadamente los recursos tecnológicos.	x		x		x		
	Dimensión: dirección							
13	Los directivos toman decisiones oportunas y pertinentes.	x		x		x		
14	La gestión busca la integración de todos los colaboradores.	x		x		x		
15	Cree Ud que el jefe de la oficina motiva constantemente a los colaboradores.	x		x		x		
16	Se promueve una comunicación oportuna y efectiva entre el colaborador y el usuario.	x		x		x		
17	Cree Ud. que el jefe de la oficina de prestaciones económicas muestra liderazgo.	x		x		x		
	Dimensión: control							
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	

18	Cree Ud. que el jefe de la oficina de prestaciones económicas establece estándares para evaluar diversos aspectos de la organización.	x	x	x		x		
19	Cree Ud que en la oficina de prestaciones económicas se realizan evaluaciones como parte de la mejora continua.	x	x	x		x		
20	Cree Ud que en la oficina de prestaciones económicas se vive un ambiente de mejora e innovación constante.	x	x	x		x		
21	Cree Ud que el jefe de la oficina de prestaciones económicas comunica los resultados de las evaluaciones con fines de retroalimentación hacia los colaboradores.	x	x	x		x		

• **Observaciones (precisar si hay suficiencia):** HAY SUFICIENCIA

• **Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

• **Apellidos y nombres del juez validador:** Daniel Enrique Cabrera Aquije. **DNI:** 46621844

• **Grado y especialidad del validador:** Mag Gestión Pública Lima, 10 de junio del 2021

*El ítem pertinencia va referido al concepto técnico formulado.

**El ítem relevancia va referido al componente específico del constructo.

***El ítem claridad va referido a lo conciso, exacto y directo.

Nota: La suficiencia va referido a que lo planteado es suficiente para medir la dimensión.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
PERCEPCION DE CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO EN LA OFICINA DE
PRESTACIONES ECONOMICAS DE ESSALUD**

N°	DIMENSIONES / Pregunta	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad**		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Dimensión: Estructura							
1	Considera Ud. Que la oficina de prestaciones económicas cuenta con la cantidad de personal para atender a la demanda de usuarios.	x		x		x		
2	Considera Ud. Que la atención del colaborador que se le brinda al usuario es cálida y eficiente	x		x		x		
3	Considera que cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para atender de la mejor forma a los usuarios.	x		x		x		
4	Considera que la oficina de prestaciones económicas cuenta con los sistemas tecnológicos necesarios para atender de la mejor manera a los usuarios	x		x		x		
5	Considera que las instalaciones de la oficina de prestaciones económicas son los adecuados para el trabajo que realiza	x		x		x		
6	Considera que los recursos financieros destinados a la oficina de prestaciones económicas son suficientes	x		x		x		
7	Considera que las instalaciones de la oficina de prestaciones económicas son las adecuadas para prestar un servicio de calidad	x		x		x		
8	Considera que los espacios de la oficina de prestaciones económicas son suficientes para atender a la demanda de los usuarios	x		x		x		
9	Cree Ud. que se aplica las normas de conducta y ética adecuadas en la oficina de prestaciones económicas para la atención a los usuarios	x		x		x		
10	Considera Ud. que se aplica los procedimientos al momento de proporcionar información al usuario	x		x		x		
11	Cree Ud. que el personal aplica el reglamento de gestión de calidad al momento de proporcionar información al usuario.	x		x		x		
12	Cree Ud que el personal cumple el reglamento interno de la oficina de prestaciones económicas	x		x		x		
13	Cree Ud. que los procedimientos que tiene la oficina de prestaciones económicas para transmitir información satisfacen al asegurado	x		x		x		
14	Considera Ud. que se aplica el uso adecuado del sistema de información de la oficina de prestaciones económicas que se brinda a los usuarios.	x		x		x		
	Dimensión : Proceso							
15	Cree Ud. que el personal actúa de forma oportuna frente a las necesidades de los usuarios	x		x		x		
16	Cree Ud. que el personal que labora en la oficina de prestaciones económicas tiene una actitud empática frente a los usuarios	x		x		x		

17	Cree Ud. que el usuario respeta la labor que desempeña el personal de la oficina de prestaciones económicas	x		x		x	
18	Cree Ud. que el personal brinda una buena comunicación al usuario durante su visita en la oficina de prestaciones económica	x		x		x	
19	Cree Ud. que el personal actúa de forma oportuna frente a las necesidades del usuario	x		x		x	
20	Cree Ud. que el tiempo empleado para la atención de cada usuario es el adecuado.	x		x		x	
21	Cree Ud. que el personal de prestaciones económicas aplica los procedimientos necesarios para brindar una buena calidad de servicio a los usuarios	x		x		x	
	Dimensión : Resultado	Si	No	Si	No	Si	No
22	Cree Ud. que el personal cumple con los objetivos requeridos por el jefe de oficina de prestaciones económicas	x		x		x	
23	Cree Ud. que el gasto efectuado en la infraestructura de la oficina de prestaciones económicas es de acuerdo a lo presupuestado	x		x		x	
24	Cree Ud. que el gasto efectuado en el pago a los trabajadores de la oficina es el adecuado	x		x		x	
25	Cree Ud. que la oficina de prestaciones económicas cumple con los estándares para lograr la certificación.	x		x		x	
26	Cree Ud. que los usuarios son escuchados cuando hay alguna incidencia por el servicio brindado	x		x		x	
27	Cree Ud. que todas las incidencias de los usuarios son resueltas de forma satisfactoria, en los plazos correspondientes.	x		x		x	
28	Cree Ud. que la atención oportuna da satisfacción al usuario.	x		x		x	
29	Cree Ud. que la satisfacción del usuario cumple con nuestro propósito de servicio.	x		x		x	
30	Cree Ud. que los usuarios difunden comentarios positivos por la calidad de servicio que ofrece la oficina de prestaciones económicas	x		x		x	

• **Observaciones (precisar si hay suficiencia):** HAY SUFICIENCIA

• **Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

• **Apellidos y nombres del juez validador:** Daniel Enrique Cabrera Aquije. **DNI:** 46621844

• **Grado y especialidad del validador:** Mag Gestión Pública Lima, 10 de junio del 2021

*El ítem pertinencia va referido al concepto técnico formulado.

**El ítem relevancia va referido al componente específico del constructo.

***El ítem claridad va referido a lo conciso, exacto y directo.

Nota: La suficiencia va referido a que lo planteado es suficiente para medir la dimensión.



Confiabilidad del cuestionario que mide la calidad del servicio

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	129,8500	245,503	,934	,973
VAR00002	130,4500	245,208	,706	,974
VAR00003	130,2000	235,221	,862	,973
VAR00004	130,1500	241,818	,790	,974
VAR00005	129,9500	247,524	,736	,974
VAR00006	130,2000	249,011	,613	,975
VAR00007	130,3000	242,958	,756	,974
VAR00008	130,2500	242,829	,753	,974
VAR00009	130,3000	243,589	,728	,974
VAR00010	130,1500	240,661	,840	,973
VAR00011	130,1500	241,187	,817	,974
VAR00012	130,1500	241,292	,813	,974
VAR00013	130,3500	244,345	,707	,974
VAR00014	130,1000	248,411	,645	,974
VAR00015	129,9000	247,253	,782	,974
VAR00016	130,2000	242,905	,744	,974
VAR00017	130,1000	247,463	,696	,974
VAR00018	130,3000	249,379	,612	,975
VAR00019	130,1500	247,818	,675	,974
VAR00020	130,2500	249,461	,596	,975
VAR00021	130,1500	248,134	,658	,974
VAR00022	130,0500	245,208	,723	,974
VAR00023	130,4000	234,884	,853	,973
VAR00024	130,2000	239,747	,808	,974
VAR00025	130,3000	241,695	,741	,974
VAR00026	130,0000	245,263	,731	,974
VAR00027	129,9000	246,937	,801	,974
VAR00028	129,9500	247,734	,724	,974
VAR00029	130,1000	239,779	,807	,974
VAR00030	130,3500	242,134	,734	,974

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	30

Confiabilidad del cuestionario que mide la gestión administrativa

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00031	90,0000	150,421	,800	,968
VAR00032	90,1500	150,871	,803	,967
VAR00033	90,0000	144,421	,912	,966
VAR00034	89,8500	148,871	,887	,967
VAR00035	89,9500	149,945	,824	,967
VAR00036	89,9000	149,147	,867	,967
VAR00037	89,9000	149,568	,845	,967
VAR00038	89,9500	149,629	,840	,967
VAR00039	90,0500	150,471	,803	,967
VAR00040	90,0000	149,789	,833	,967
VAR00041	90,0000	150,105	,817	,967
VAR00042	89,9000	149,674	,839	,967
VAR00043	89,8000	151,432	,836	,967
VAR00044	89,9500	157,629	,611	,969
VAR00045	90,0000	153,895	,682	,969
VAR00046	89,9000	154,305	,659	,969
VAR00047	90,1000	154,095	,684	,969
VAR00048	89,9500	154,366	,654	,969
VAR00049	89,8500	165,397	,129	,972
VAR00050	89,8500	151,082	,845	,967
VAR00051	89,9500	156,682	,675	,969

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	21

BASE DE DATOS (SPSS)

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

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

13: Calidad_del_serv... 3,00 Visible: 71 de 71 variables

	0057	VAR00062	VAR00068	VAR00073	GestAdm	Estructura	Proceso	Resultado	Calidad_del_servicio	Planeación	Organización	Integración	Control	Dirección	Gestión_Administrativa	VAR00
1	12,00	12,00	22,00	18,00	76,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00
2	20,00	19,00	23,00	20,00	101,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
3	20,00	20,00	23,00	19,00	102,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
4	20,00	20,00	25,00	20,00	105,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
5	20,00	18,00	24,00	17,00	97,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
6	20,00	19,00	24,00	18,00	98,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
7	18,00	19,00	25,00	19,00	99,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
8	20,00	20,00	23,00	19,00	102,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
9	19,00	18,00	24,00	19,00	98,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
10	19,00	20,00	22,00	17,00	98,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
11	18,00	17,00	23,00	19,00	95,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
12	16,00	20,00	21,00	19,00	96,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
13	19,00	19,00	23,00	17,00	95,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
14	19,00	18,00	23,00	18,00	95,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
15	20,00	18,00	24,00	19,00	100,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
16	17,00	20,00	22,00	19,00	98,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
17	19,00	18,00	23,00	18,00	95,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
18	19,00	17,00	22,00	19,00	97,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
19	8,00	8,00	11,00	11,00	45,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00
20	19,00	17,00	23,00	19,00	97,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
21	18,00	18,00	22,00	19,00	96,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
22	18,00	17,00	23,00	17,00	92,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
23	19,00	17,00	24,00	17,00	95,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
24	18,00	17,00	23,00	17,00	93,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
25	18,00	19,00	23,00	17,00	97,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
26	18,00	19,00	22,00	18,00	95,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
27	20,00	18,00	24,00	18,00	97,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
28	18,00	19,00	21,00	17,00	94,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
29	18,00	18,00	25,00	18,00	97,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
30	18,00	18,00	25,00	18,00	98,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
31	19,00	18,00	23,00	18,00	97,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
32	19,00	19,00	22,00	18,00	96,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
33	18,00	19,00	23,00	19,00	98,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
34	19,00	18,00	21,00	19,00	96,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
35	18,00	19,00	22,00	17,00	95,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
36	20,00	19,00	23,00	19,00	100,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
37	19,00	20,00	24,00	19,00	100,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00

Vista de datos Vista de variables

Baremos

Niveles	Estructura	Proceso	Resultado	Calidad del servicio
Alta	52_70	26_35	34_45	111_150
Media	33_51	17_25	21_33	70_110
Baja	14_32	7_16	9_20	30_69

Niveles	Planeación	Organización	Integración	Dirección	Control	Gestión Administrativa
Buena	15_20	15_20	15_20	19_25	15_20	78_105
Regular	10_14	10_14	10_14	12_18	10_14	49_77
Mala	4_9	4_9	4_9	5_11	4_9	21_48