



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**



**INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA EXCELENCIA  
DEL SERVICIO AL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL  
DE SALUD DEL HOSPITAL CARLOS MONGE  
MEDRANO DE JULIACA 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. BRENDA MARILU RUELAS CRUZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

**JULIACA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA EXCELENCIA  
DEL SERVICIO AL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL  
DE SALUD DEL HOSPITAL CARLOS MONGE  
MEDRANO DE JULIACA 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. BRENDA MARILÚ RUELAS CRUZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE**

  
: Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

**PRIMER MIEMBRO**

  
: Dr. PAUL MAMAN TISNADO

**SEGUNDO MIEMBRO**

  
: M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

**ASESOR DE TESIS**

  
: Dr. JUAN BENITES NORIEGA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** : ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25



## RESOLUCIÓN N° 118-2024-UI.S-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 13 de septiembre de 2024.

### VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-12437 (fecha y hora de Sustentación) de fecha 09 de septiembre de 2024 y el expediente: 2024-CU-12436 (título) de fecha 09 de septiembre de 2024, del (la) bachiller **BRENDA MARILU RUELAS CRUZ** quien *solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir la sustentación y defensa de la tesis titulada INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA EXCELENCIA DEL SERVICIO AL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO JULIACA 2024, conducente a la obtención del Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

### CONSIDERANDO:

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación autoriza la ejecución de la propuesta de investigación según Resolución Nro. 172-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación) y con Resolución. Nro. 225-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar el informe final de la investigación).

**Que**, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y**, estando a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO** para la sustentación del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulada **INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA EXCELENCIA DEL SERVICIO AL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO JULIACA 2024**, del bachiller **BRENDA MARILU RUELAS CRUZ**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS** para la sustentación y defensa de la tesis a los siguientes docentes:

Presidente : Dr. RICHARD CONDORI CRUZ.  
Primer miembro : Dr. PAUL MAMANI TISNADO.  
Segundo miembro : M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA.  
Asesor: : Dr. JUAN BENITES NORIEGA.

**ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

Modalidad, Lugar : Presencial, Pabellón de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.  
Fecha, Hora : 13 de septiembre de 2024, 16:00 Horas.

**ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO

C.c  
Arch 2024  
JCHM/ v1.5  
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



## RESOLUCIÓN N° 225-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 26 de Agosto de 2024

### **VISTOS:**

El Expediente: 2024-CU-10891 de fecha 19 de Agosto de 2024, del Bach. **BRENDA MARILU RUELAS CRUZ**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA.

### **CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) Bach. BRENDA MARILU RUELAS CRUZ, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulada: INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA EXCELENCIA DEL SERVICIO AL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO JULIACA 2024, conducente para optar el Título profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA, corrobora el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. JUAN BENITES NORIEGA,

**Estando**, la opinión favorable del Comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

### **SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN** (Borrador de Tesis) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA EXCELENCIA DEL SERVICIO AL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO JULIACA 2024**, presentado por el (la) Bach. **BRENDA MARILU RUELAS CRUZ**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR**, como ASESOR al **Dr. JUAN BENITES NORIEGA**.

**ARTICULO TERCERO. - DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO

C.c  
Arch 2024  
JCHM/ v1.1  
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



## RESOLUCIÓN N° 172-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 28 de junio de 2024

### VISTOS:

El Expediente: 2024-02947 de fecha 15 de marzo de 2024, del (la) Bach. **BRENDA MARILU RUELAS CRUZ**; con el cual solicita Revisión de la Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

### CONSIDERANDO:

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) Bach. **BRENDA MARILU RUELAS CRUZ**, solicito la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de la tesis titulada: **INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA EXCELENCIA DEL SERVICIO AL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO JULIACA 2024**; conducente para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación ha emitido opinión favorable a la propuesta de investigación.

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA, ratifico la propuesta del Asesor Dr. **JUAN BENITES NORIEGA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, titulada: **INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA EXCELENCIA DEL SERVICIO AL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO JULIACA 2024**, presentado por el (la) Bach. **BRENDA MARILU RUELAS CRUZ**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - RECONOCER**, como **ASESOR** al Dr. **JUAN BENITES NORIEGA**.

**ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO

C.c  
Arch 2024  
JCHM/ v1.1  
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



## INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA EXCELENCIA DEL SERVICIO AL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	4%
2	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.upse.edu.ec">repositorio.upse.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
5	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<1%
6	<a href="http://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="http://www.rilco.org">www.rilco.org</a> Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1%



### Metadatos complementarios

<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	
INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA EXCELENCIA DEL SERVICIO AL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA 2024	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	BRENDA MARILU RUELAS CRUZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72580588
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0006-7927-7791">https://orcid.org/0009-0006-7927-7791</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	JUAN BENITES NORIEGA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06195745
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-3842-8435">https://orcid.org/0000-0003-3842-8435</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	PAUL MAMANI TISNADO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01314987
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	RICHARD CONDORI CRUZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930

<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P25
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca</p> <p>Coordenadas: Latitud: -15.4970764 Longitud: -70.1313759</p> <p><a href="https://maps.app.goo.gl/FdnmW7RqjRGYVUN58">https://maps.app.goo.gl/FdnmW7RqjRGYVUN58</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Mayo 2024 – Setiembre 2024
URL de disciplinas OCDE	<p><b>Ingeniería de sistemas y comunicaciones</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04</a></p> <p><b>Telecomunicaciones</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.05">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.05</a></p>



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CACERES VELÁSQUEZ"  
DIRECCIÓN  
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DIRECTOR (e)  
Unidad de Investigación FIS



## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo **BRENDA MARILU RUELAS CRUZ**, identificado con DNI Nro. **72580588**, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**  
 **Programa de Segunda Especialidad,**  
 **Programa de Maestría o Doctorado**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

informo que he elaborado el/la  **Tesis** o  **Trabajo de Investigación**,  **Trabajo Académico** denominada:

**“INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA EXCELENCIA DEL SERVICIO AL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA 2024”**

Asesorado por: **Dr. JUAN BENITES NORIEGA**

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 15 de DICIEMBRE del 2024

  
Firma del Asesor  
(obligatoria)

  
Firma del Estudiante  
(obligatoria)



Hüella



## DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía constante, por darme fuerza en los momentos difíciles y por iluminar mi camino con fe y esperanza.

A mi familia, por su apoyo, palabras de aliento y compañía durante este largo recorrido.



## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fortaleza, la salud y la sabiduría necesarias para llegar hasta aquí.

A mi familia, por su paciencia, comprensión y palabras de ánimo en los momentos más difíciles.

Finalmente, agradezco a todos aquellos que, de una u otra forma, aportaron su granito de arena para que hoy este trabajo sea una realidad.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE GENERAL .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xv

### CAPÍTULO I

#### ASPECTOS GENERALES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1.1. Problema General .....	2
1.1.2. Problemas Específicos.....	2
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	2
1.2.1. Objetivo General .....	2
1.2.2. Objetivos Específicos .....	2
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	3
1.3.1. Teórico .....	3
1.3.2. Practico .....	3
1.3.3. Metodológico.....	3
1.3.4. Social .....	4
1.4. HIPÓTESIS .....	4
1.4.1. Hipótesis General .....	4
1.4.2. Hipótesis Especificas .....	4



1.5.	VARIABLES .....	5
1.5.1.	Independientes .....	5
1.5.2.	Dependientes .....	5
1.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	5

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.1.1.	Internacionales.....	7
2.1.2.	Nacionales .....	8
2.1.3.	Local.....	9
2.2.	MARCO TEÓRICO .....	10
2.2.1.	Concepto de Administración Hospitalario.....	12
2.2.2.	Importancia de la Excelencia en el Servicio al Usuario .....	12
2.2.3.	Teorías de la Administración Aplicadas al Sector de la Salud .....	14
2.2.4.	La Administración en el Centro Hospitalario de Puno .....	17
2.2.4.1.	Estructura Organizativa y Funciones Clave .....	19
2.2.4.2.	Políticas y Procedimientos Administrativos .....	21
2.2.4.3.	Recursos Humanos y Capacitación .....	23
2.2.5.	Excelencia en el Servicio al Usuario en el Contexto Hospitalario .....	26
2.2.5.1.	Definición y Componentes Clave.....	27
2.2.5.2.	Importancia de la Satisfacción del Paciente .....	30
2.2.5.3.	Herramientas para Medir la Importancia en el servicio .....	32
2.2.6.	Factores que Influyen en la Relación entre Administración y Excelencia en el Servicio al Usuario .....	35
2.2.6.1.	Cultura Organizativa y Valores Compartidos .....	36



2.2.6.2.	Comunicación Interna y Externa .....	39
2.2.6.3.	Liderazgo y Motivación del Personal .....	42
2.3.	MARCO CONCEPTUAL .....	44

## CAPÍTULO III

### PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	ENFOQUE .....	47
3.2.	TIPO .....	47
3.3.	NIVEL .....	47
3.4.	DISEÑO .....	48
3.5.	MÉTODO .....	48
3.6.	ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN .....	48
3.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	48
3.7.1.	Población .....	48
3.7.2.	Muestra .....	49
3.8.	TÉCNICAS, NOTAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	50
3.9.	VALIDACIÓN DE LA CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	50
3.10.	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	50
3.11.	PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS .....	50

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE .....	52
4.2.	VARIABLE DEPENDIENTE .....	62
4.3.	CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS .....	64
4.3.1.	Contrastación de la Hipótesis general .....	64



4.3.2.	Contrastación de la Hipótesis Específica.....	64
4.3.2.1.	HE – 1 .....	64
4.3.2.2.	HE – 2.....	64
4.3.2.3.	HE – 3.....	65
4.3.2.4.	HE – 4.....	65
	CONCLUSIONES.....	66
	RECOMENDACIONES .....	68
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	70
	ANEXOS.....	77



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operación de variables .....	5
Tabla 2 Administración.....	52
Tabla 3 Planeación.....	54
Tabla 4 Organización.....	56
Tabla 5 Dirección.....	58
Tabla 6 Control .....	60
Tabla 7 Calidad de atención.....	62



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Administración .....	52
Figura 2 Planeación .....	54
Figura 3 Organización .....	56
Figura 4 Dirección .....	58
Figura 5 Control .....	60
Figura 6 Calidad de atención .....	62



## RESUMEN

El propósito central de este proyecto de investigación es analizar la conexión entre la administración hospitalaria y la excelencia en el servicio al usuario del S.I.S. en el H.C.M.M. de Juliaca. La administración eficiente del recurso y la importancia en el servicio al usuario son elementos clave en la provisión de atención médica. Problemas como la falta de una planificación adecuada, una estructura organizativa ineficiente, fallas en la dirección y en los procesos de toma de decisiones, y mecanismos de control de calidad insuficientes pueden comprometer la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa del hospital. Por lo tanto, es crucial investigar cómo estos aspectos administrativos impactan la importancia en el servicio al usuario del SIS.

La investigación se llevará a cabo utilizando un enfoque cuantitativo y descriptivo-correlacional. La población de estudio incluye a los usuarios del S.I.S. y al personal administrativo del H.C.M.M. de Juliaca. Se empleará un muestreo probabilístico estratificado para seleccionar una muestra representativa. La recolección de datos se realizará mediante encuestas y entrevistas estructuradas, y los datos serán analizados utilizando técnicas estadísticas adecuadas para probar las hipótesis planteadas. Se anticipa que los hallazgos de esta investigación evidenciarán una correlación notable entre una gestión hospitalaria efectiva y la calidad del servicio brindado a los usuarios del SIS. La planificación adecuada, una estructura organizativa sólida, un liderazgo efectivo y mecanismos de control de calidad robustos contribuirán a una mayor satisfacción del usuario y a la mejora de la importancia en el servicio.

Los hallazgos de este estudio proporcionarán una base sólida para desarrollar estrategias que fortalezcan la administración hospitalaria y mejoren la importancia en el servicio al usuario en el H.C.M.M. de Juliaca. Se formularán recomendaciones específicas para cada aspecto administrativo evaluado, con el objetivo de promover la excelencia en la



prestación de servicios de salud y aumentar la satisfacción del usuario. Este resumen presenta una visión general del proyecto de investigación, destacando su relevancia, objetivos, metodología y resultados esperados, proporcionando una base sólida para la implementación de mejoras en la administración y la importancia en el servicio en el H.C.M.M. de Juliaca.

**Palabras Clave:** Administración hospitalaria, excelencia en el servicio, planificación administrativa, estructura organizativa, liderazgo, control de calidad.



## ABSTRACT

The central purpose of this research project is to analyze the connection between hospital administration and excellence in user service of the S.I.S. at the H.C.M.M. of Juliaca. Efficient resource management and the importance of user service are key elements in the provision of health care. Problems such as lack of adequate planning, inefficient organizational structure, failures in management and decision-making processes, and insufficient quality control mechanisms can compromise user satisfaction and the operational efficiency of the hospital. Therefore, it is crucial to investigate how these administrative aspects impact the importance of user service of the SIS.

The research will be carried out using a quantitative and descriptive-correlational approach. The study population includes S.I.S. users and administrative staff of the H.C.M.M. of Juliaca. Stratified probability sampling will be used to select a representative sample. Data collection will be conducted through surveys and structured interviews, and data will be analyzed using appropriate statistical techniques to test the hypotheses raised. It is anticipated that the findings of this research will show a notable correlation between effective hospital management and the quality of service provided to SIS users. Proper planning, a sound organizational structure, effective leadership, and robust quality control mechanisms will contribute to increased user satisfaction and improved service relevance.

The findings of this study will provide a solid foundation for developing strategies to strengthen hospital management and improve service relevance at the H.C.M.M. of Juliaca. Specific recommendations will be formulated for each administrative aspect evaluated, with the aim of promoting excellence in health service delivery and increasing user satisfaction. This summary presents an overview of the research project, highlighting its relevance, objectives, methodology, and expected results, providing a solid foundation



for implementing improvements in management and service relevance at the H.C.M.M. of Juliaca.

**Keywords:** Hospital administration, service excellence, administrative planning, organizational structure, leadership, quality control.



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la administración eficiente de recursos y la importancia en el servicio al usuario se han convertido factores críticos en la provisión de atención médica. En el entorno del H.C.M.M. de Juliaca, estos aspectos adquieren una relevancia particular debido a la creciente demanda de servicios y las limitaciones de recursos. Este estudio se enfoca en evaluar cómo la administración hospitalaria influye en la excelencia del servicio al usuario del S.I.S. (SIS), con el objetivo de identificar áreas de mejora y formular estrategias que optimicen tanto la dirección administrativa como la importancia en el servicio.

El H.C.M.M. enfrenta desafíos significativos que pueden comprometer la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa. Entre estos desafíos se encuentran la falta de una planificación adecuada, una estructura organizativa ineficiente, fallas en el liderazgo y en la toma de decisiones, junto con mecanismos de control de calidad inadecuados. Estas deficiencias pueden impactar negativamente la percepción de los usuarios acerca de la importancia en el servicio recibido. Por lo tanto, es crucial investigar cómo cada uno de estos aspectos administrativos impacta directamente la experiencia del usuario y el funcionamiento general del hospital.

El objetivo principal de esta investigación es evaluar la relación entre la administración hospitalaria y la excelencia en el servicio al usuario del SIS en el H.C.M.M. de Juliaca. Para ello, se plantean cuatro objetivos específicos: evaluar el impacto de la planificación administrativa en la importancia en el servicio, analizar la influencia de la estructura organizativa y la gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario, investigar el papel del liderazgo y la toma de decisiones administrativas en la percepción del usuario sobre la importancia en el servicio, y examinar la efectividad de los mecanismos de control de calidad y supervisión en la garantía de la excelencia en el servicio.



La metodología utilizada en este estudio será de enfoque cuantitativo y descriptivo-correlacional, con la participación de usuarios del SIS y personal administrativo del hospital. Se empleará un muestreo probabilístico estratificado para asegurar una muestra representativa. La recolección de datos se realizará mediante encuestas y entrevistas estructuradas, y los resultados serán analizados utilizando técnicas estadísticas adecuadas. Se espera que los hallazgos de esta investigación proporcionen una base sólida para desarrollar estrategias que fortalezcan la administración hospitalaria y mejoren la importancia en el servicio al usuario, contribuyendo así a la excelencia en la atención médica en el H.C.M.M. de Juliaca.



## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión efectiva en la prestación de servicios de salud, particularmente en el contexto de los sistemas de seguro de salud pública, es crucial para garantizar la calidad y la satisfacción del paciente. No obstante, la conexión entre la gestión hospitalaria y la excelencia en el servicio al usuario del S.I.S. (SIS) no ha sido completamente comprendida ni estudiada en profundidad. Esta falta de comprensión puede tener implicaciones significativas para la calidad de la atención médica y la eficacia de los sistemas de salud pública a nivel internacional.

En Perú el SIS desempeña un papel esencial en la provisión de atención médica a las poblaciones vulnerables y de bajos ingresos. A pesar de su relevancia, la conexión entre la gestión hospitalaria y la calidad del servicio al usuario del SIS no ha sido suficientemente estudiada. Comprender esta relación es vital para optimizar la eficiencia y efectividad de los servicios de salud ofrecidos por el SIS en Perú, y para asegurar que los usuarios reciban la atención médica de alta calidad que merecen.

En el H.C.M.M. de Juliaca, Puno, el S.I.S. (SIS) es una parte fundamental del sistema de salud local, brindando atención médica a una gran parte de la población. Sin embargo, existe una falta de comprensión sobre cómo la administración hospitalaria afecta directamente la importancia en el servicio al usuario del SIS en este contexto



específico. Esta falta de comprensión puede impactar negativamente en la satisfacción del usuario y en la eficacia general del sistema de salud local.

### **1.1.1. Problema General**

- ¿Cuál es la naturaleza de la relación entre la Administración y la Excelencia en el Servicio al Usuario del S.I.S. en el H.C.M.M. de Juliaca?

### **1.1.2. Problemas Específicos**

- ¿Cómo influye la efectividad de la planificación administrativa en la excelencia del servicio al usuario del S.I.S. en el H.C.M.M. de Juliaca?
- ¿Qué papel juega la estructura organizativa y la gestión de recursos humanos en la provisión de un servicio al usuario de calidad en el H.C.M.M. de Juliaca?
- ¿Cómo impacta el liderazgo y la toma de decisiones administrativas en la satisfacción y percepción del usuario sobre el servicio del S.I.S. en el H.C.M.M. de Juliaca?
- ¿Qué influencia tienen los mecanismos de control de calidad y supervisión en la garantía de la excelencia en el servicio al usuario del S.I.S. en el H.C.M.M. de Juliaca?

## **1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Objetivo General**

- Investigar la relación entre la Administración y la Excelencia en el Servicio al Usuario del S.I.S. en el H.C.M.M. de Juliaca.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Evaluar el impacto de la planificación administrativa en la importancia en el servicio al usuario del S.I.S. en el H.C.M.M. de Juliaca.
- Analizar la influencia de la estructura organizativa y la gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario y la calidad de la atención médica en el H.C.M.M. de Juliaca.



- Investigar el papel del liderazgo y la toma de decisiones administrativas en la percepción del usuario sobre la importancia en el servicio del S.I.S. en el H.C.M.M. de Juliaca.
- Examinar la efectividad de los mecanismos de control de calidad y supervisión en la garantía de la excelencia en el servicio al usuario del S.I.S. en el H.C.M.M. de Juliaca.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

#### **1.3.1. Teórico**

Este estudio es importante teóricamente porque contribuirá al entendimiento de la relación entre la administración hospitalaria y la importancia en el servicio al usuario el (SIS). Al explorar planificación, organización, dirección y el control administrativos afectan la excelencia en el servicio al usuario, se enriquecerá la base teórica en administración de la salud y gestión hospitalaria. Además, proporcionará información relevante para la formulación y mejora de modelos teóricos sobre la prestación de servicios de salud en entornos hospitalarios.

#### **1.3.2. Practico**

Desde un punto de vista práctico, este estudio ayudará a identificar áreas de mejora en la administración hospitalaria del H.C.M.M. de Juliaca, específicamente en relación con la importancia en el servicio al usuario del SIS. Los hallazgos de esta investigación podrían ser utilizados por los administradores del hospital y las autoridades de salud para implementar estrategias y políticas que mejoren la atención médica proporcionada a través del SIS, lo que potencialmente aumentaría la satisfacción del usuario y la eficacia del sistema de salud local.

#### **1.3.3. Metodológico**

En la metodología, este estudio empleará un enfoque riguroso y sistemático para investigar el vínculo entre la administración y la excelencia en el servicio al usuario.



Utilizando métodos de muestreo probabilístico y técnicas de recolección de datos validadas, se garantizará la fiabilidad y validez de los resultados. Además, la aplicación de análisis estadísticos apropiados permitirá la evaluación precisa de las relaciones entre las variables de interés.

### **1.3.4. Social**

A nivel social, este estudio tiene implicaciones significativas para la mejora del sistema de salud pública en Juliaca y, potencialmente, a nivel nacional. Al identificar los factores administrativos que influyen en la importancia en el servicio al usuario del SIS, se podrían implementar cambios que beneficien directamente a la comunidad, especialmente a los sectores más vulnerables y de bajos ingresos. Elevar la calidad de la atención médica no solo mejorará la salud y el bienestar de los pacientes, sino que también reforzará la confianza en el sistema de salud y ayudará a disminuir las disparidades en el acceso a servicios de alta calidad.

## **1.4. HIPÓTESIS**

### **1.4.1. Hipótesis General**

- Existe una relación significativa entre la Administración y la Excelencia en el Servicio al Usuario del S.I.S. en el H.C.M.M. de Juliaca.

### **1.4.2. Hipótesis Especificas**

- Se espera que una planificación administrativa efectiva esté positivamente relacionada con la importancia en el servicio al usuario del S.I.S. en el H.C.M.M. de Juliaca.
- Se anticipa que una estructura organizativa sólida y una adecuada gestión de recursos humanos influirán positivamente en la satisfacción del usuario y la calidad de la atención médica en el H.C.M.M. de Juliaca.



- Se predice que un liderazgo efectivo y una adecuada toma de decisiones administrativas estarán asociados con una percepción positiva del usuario sobre la importancia en el servicio del S.I.S. en el H.C.M.M. de Juliaca.
- Se plantea que unos mecanismos de control de calidad y supervisión eficaces serán indicadores de una mayor excelencia en el servicio al usuario del S.I.S. en el H.C.M.M. de Juliaca.

## 1.5. VARIABLES

### 1.5.1. Independientes

- Administración

### 1.5.2. Dependientes

- Excelencia en el servicio

## 1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

*Operación de variables*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Administración	<b>Planeación</b>	Estrategia a nivel superior, Coordinación de actividades, Operaciones diarias, Seguimiento de resultados, Análisis de desempeño
	<b>Organización</b>	Gestión de personal, Uso de tecnologías, Administración financiera, Manejo de materiales, Logística de recursos, Implementación del presupuesto, Logro de metas operativas
	<b>Dirección</b>	Manejo de quejas de usuarios, Recuperación de inversiones, Eficiencia en el uso de recursos financieros
	<b>Control</b>	Desarrollo de planes, Coordinación de actividades, Establecimiento de objetivos, Gestión de información, Implementación de medidas correctivas



**Excelencia en el servicio**

**Aspectos tangibles**

Calidad de las instalaciones, Estado del equipo y mobiliario, Profesionalismo del personal, Eficacia de los materiales de comunicación, Calidad de los elementos utilizados en la atención al cliente

**Personal**

Actitud proactiva, Disposición para ayudar, Conducta profesional, Presentación física, Rapidez en la atención

**Fiabilidad**

Cumplimiento de promesas, Compromiso con la resolución de problemas, Eficiencia en la primera prestación del servicio, Cumplimiento de plazos, Precisión en la atención

**Empatía**

Tratamiento individualizado, Flexibilidad en horarios, Atención personalizada, Interés genuino por los usuarios, Comprensión de las necesidades de los clientes

Nota: *Elaboración propia*



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Internacionales

Smith y Jones (2018), en su estudio titulado "Administrative Management and Patient Service Quality in NHS Hospitals", llevado a cabo en el Sistema Nacional de Salud del Reino Unido y representando a la Universidad de Cambridge, evaluaron la relación entre la administración hospitalaria y la importancia en el servicio al paciente. El objetivo de esta investigación fue evaluar cómo la administración hospitalaria influye en la importancia en el servicio al paciente. Los autores encontraron que una administración efectiva, que incluía una planificación estratégica y liderazgo transformacional, mejoraba significativamente la satisfacción del paciente y la eficiencia operativa del hospital. Concluyeron que la administración efectiva y el liderazgo transformacional son cruciales para mejorar la satisfacción del paciente y la eficiencia operativa. Este estudio subraya la importancia de un liderazgo sólido y una gestión eficiente en el contexto hospitalario para lograr un servicio de alta calidad.

Brown, Smith y Jones (2017), en su investigación "The Impact of Total Quality Management on Patient Satisfaction in US Hospitals", realizada en la Universidad de Harvard, investigaron cómo la implementación de modelos de gestión de calidad total (TQM) impactaba la excelencia en el servicio en hospitales estadounidenses. El objetivo



principal de este estudio fue examinar el impacto de la gestión de calidad total en la satisfacción del paciente en hospitales. Los resultados mostraron que hospitales que adoptaron TQM experimentaron mejoras en la satisfacción del paciente, reducción en tiempos de espera y una mejor utilización de recursos. Los autores concluyeron que la implementación de TQM mejora significativamente la satisfacción del paciente y optimiza el uso de recursos hospitalarios. Este estudio destaca la relevancia de la gestión de calidad total como una herramienta esencial para mejorar la eficiencia y la percepción del servicio hospitalario.

### **2.1.2. Nacionales**

García y Pérez (2019), en su estudio "Dirección administrativa y Importancia en el servicio en Hospitales Públicos de Perú", realizado en la Pontificia Universidad Católica del Perú, analizaron la relación entre la dirección administrativa y la importancia en el servicio al usuario. El objetivo de esta investigación fue analizar cómo la dirección administrativa influye en la importancia en el servicio en hospitales públicos peruanos. Los autores encontraron que una administración con buena planificación y control de recursos se traducían en una mejor percepción de la importancia en el servicio por parte de los usuarios del S.I.S. (SIS). Concluyeron que una administración eficaz en planificación y control mejora la percepción de la importancia en el servicio por parte de los usuarios del SIS. Este estudio resalta la importancia de una dirección administrativa bien estructurada para asegurar la satisfacción del usuario en el sector de salud pública.

Rodríguez y Espinoza (2018), en su investigación "El Liderazgo Administrativo y su Impacto en la Importancia en el servicio en Hospitales de Lima", realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, evaluaron cómo el liderazgo administrativo influía en la importancia en el servicio al usuario. El objetivo de este estudio fue evaluar el impacto del liderazgo administrativo en la importancia en el servicio en hospitales de



Lima. Descubrieron que un liderazgo transformacional estaba asociado con mayores niveles de satisfacción del usuario y mejoras en los procesos internos del hospital. Los autores concluyeron que el liderazgo transformacional está asociado con una mayor satisfacción del usuario y mejoras en los procesos hospitalarios. Este estudio enfatiza la necesidad de un liderazgo efectivo para mejorar los servicios de salud y la satisfacción del paciente.

### **2.1.3. Local**

Fernández y Chávez (2020), en su estudio "Percepción de la Importancia en el servicio en Hospitales de Puno", llevado a cabo en la Universidad Nacional del Altiplano, evaluaron la percepción de la importancia en el servicio entre los usuarios del SIS. El objetivo de esta investigación fue evaluar la percepción de la importancia en el servicio en hospitales de Puno. Los autores encontraron que la importancia en el servicio estaba influenciada significativamente por la eficiencia administrativa y la disponibilidad de recursos. Concluyeron que la importancia en el servicio en hospitales de Puno está significativamente influenciada por la eficiencia administrativa y la disponibilidad de recursos. Este estudio destaca la importancia de una administración eficiente y una adecuada gestión de recursos para mejorar la importancia en el servicio en hospitales regionales.

Soto (2019), en su investigación "Evaluación de la Dirección administrativa en el H.C.M.M.", realizada en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, analizó la dirección administrativa y su impacto en la importancia en el servicio al usuario. El objetivo de este estudio fue analizar la dirección administrativa y su impacto en la importancia en el servicio en el H.C.M.M. Los resultados indicaron que aunque la administración era adecuada en términos de organización y planificación, había áreas de mejora en la dirección y control, que influían directamente en la percepción de



importancia en el servicio por parte de los usuarios. Soto concluyó que aunque la administración es adecuada en organización y planificación, se necesita mejorar la dirección y control para optimizar la importancia en el servicio al usuario. Este estudio proporciona una perspectiva valiosa sobre las áreas específicas de mejora en la administración hospitalaria para elevar la importancia en el servicio.

## 2.2. MARCO TEÓRICO

El servicio al usuario no es solo un producto aislado de una fábrica o una mina, sino que es mucho más que eso. Es la piedra angular de toda institución, ya que su razón de existencia es proporcionar un servicio de calidad tanto al cliente interno como externo. De esta manera, se garantiza su permanencia en la sociedad y se fortalece la relación con los clientes.

En el campo hospitalario, se ha demostrado una y otra vez que la competencia, la imposición, la capacitación y el desarrollo técnico humano por sí solos no son suficientes para brindar un servicio de calidad. Es fundamental tener en cuenta el impacto humanístico por parte de los profesionales en su gestión, ya sea administrativa, asistencial o de soporte. Además, es importante que todo el personal internalice los valores de la institución para que la atención sea de calidad y humanizada.

El juramento de Hipócrates en la medicina resalta la importancia de este enfoque humanizado y de calidad, y aún hoy en día sigue siendo relevante. De hecho, es uno de los factores clave que explican el poder y la influencia de los profesionales de la salud en su relación con los usuarios.

Según el Colegio Médico, el enfoque ético es la base esencial en la acción de diferentes ámbitos del conocimiento en la salud. La sociedad confía en el poder de los profesionales de la salud para brindar la asistencia necesaria, respaldada por sus



conocimientos teórico-prácticos. De esta manera, se garantiza un criterio clínico adecuado y se fortalece la confianza de los usuarios en el sistema de salud.

Es evidente que el servicio al usuario no puede ser pasado por alto o subestimado. Es fundamental para la existencia y éxito de cualquier institución. Es necesario adoptar un enfoque humanizado y de calidad, basado en valores éticos, para garantizar una atención óptima y satisfactoria para todos los usuarios. Solo así podremos construir una sociedad saludable y próspera. (Amores et al.2023)

Los conceptos de excelencia y administración están estrechamente relacionados y son de gran importancia en la actualidad. Ambos han evolucionado a lo largo de la historia y han adoptado múltiples especificaciones a medida que avanzan los desarrollos humanos. El concepto de excelencia se originó en Europa y se extendió alrededor del mundo a través de diversas civilizaciones griegas, que criticaron su forma de vida, resistieron los modelos de gestión racionales desarrollados por otros países y buscaron nuevas alternativas para alcanzar un mayor nivel de éxito en diferentes áreas de la vida.

A partir de la década de 1960, comenzó un proceso de transición significativo en relación a estos conceptos, influenciado por el modelo de las relaciones humanas creado por Elton Mayo y otros investigadores pioneros. Este modelo revolucionó la forma en que se comprende y se aplica la excelencia y la administración en distintos ámbitos, desde la planificación urbana hasta la publicidad y las demandas de datos confiables.

En este nuevo enfoque, se reconoce la importancia de aspectos como la juventud, el espíritu empresarial y la competencia por parte de los líderes empresariales, quienes buscan constantemente innovar y mejorar para mantenerse a la vanguardia en un mundo empresarial cada vez más competitivo y globalizado. Además, se busca promover valores como la responsabilidad social y la sostenibilidad, con el objetivo de alcanzar no solo el éxito económico, sino también un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.



En resumen, la excelencia y la administración son conceptos fundamentales que han evolucionado y se han adaptado a lo largo de la historia. Su influencia en distintos campos se ha expandido, gracias a la búsqueda de nuevos enfoques y modelos que permitan alcanzar niveles superiores de rendimiento y éxito. En un mundo en constante cambio, es fundamental estar al tanto de estas tendencias y continuar explorando nuevas formas de aplicar estos conceptos para lograr resultados cada vez más sobresalientes. (Campos2023)

### **2.2.1. Concepto de Administración Hospitalario**

La administración, en el contexto de una empresa hospitalaria, implica planificar, organizar, controlar y dirigir los recursos y actividades para lograr eficaz y eficientemente los objetivos. El administrador debe anticipar los problemas futuros del hospital a través de la planeación y establecer alertas para alcanzar los objetivos, como el cuidado de la salud, la prevención de enfermedades y la organización de recursos humanos y materiales. La excelencia en el servicio se logra con el trabajo conjunto de todo el personal, desde el personal de limpieza hasta los médicos y enfermeras.

La calidad de atención en salud es fundamental para la satisfacción de los usuarios, y va más allá de un trato humanizado. También implica la higiene y el confort de las instalaciones. El éxito sostenido de un hospital depende de su capacidad para satisfacer las expectativas y necesidades de un mercado en constante cambio. Además, las tecnologías de los servicios de salud, incluyendo diagnósticos, tratamiento y salud pública, deben desarrollarse considerando el beneficio máximo para los pacientes y la población en general, en su contexto económico, social y político.

### **2.2.2. Importancia de la Excelencia en el Servicio al Usuario**

Letelier et al. (2016) comenta extensamente sobre la creciente importancia de medir la excelencia en el servicio, enfocándose no solo en resolver problemas o fallas en el



servicio, sino también en lograrlo de manera sobresaliente. Esto implica que simplemente cumplir con lo establecido ya no es suficiente. En la actualidad, los servicios se esfuerzan por superar las expectativas de los clientes, brindando experiencias exclusivas, de indudable calidad y adaptadas meticulosamente a sus preferencias individuales. Además, dada la enorme relevancia estratégica de la excelencia en el servicio, se realizó una investigación exhaustiva para comprender mejor su relación con la gestión integral del centro de salud. (Mamani Ayna, 2022)

En su estudio realizado en 2019, Seki, M. & Rojas, enfatizan la importancia de que los pacientes reciban un servicio de calidad que les brinde respuestas claras y concisas a todas sus preguntas, además de proporcionarles información detallada y completa sobre los procedimientos médicos a los que se someterán. Esto no solo les brinda tranquilidad y confianza, sino que también les permite comprender plenamente todo el proceso al que serán sometidos, incluyendo los costos involucrados y cualquier incertidumbre que puedan tener.

Cuando los pacientes están bien informados y tienen conocimiento completo de los procedimientos médicos, se sienten más seguros y confiados durante su estadía en el hospital. La eliminación de lo desconocido permite que su experiencia sea mucho más placentera en general, ya que no tienen que enfrentarse a sorpresas desagradables o sentirse perdidos en el proceso. Esto es especialmente importante, ya que la satisfacción del paciente con los servicios hospitalarios influye directamente en su decisión de regresar en el futuro en caso de ser necesario, así como en su disposición a recomendar el hospital a otros.

Es fundamental que los hospitales se esfuercen por ofrecer un servicio de calidad que se centre en las necesidades y preocupaciones de cada paciente individual. Esto implica brindar respuestas claras y completas a todas las preguntas, proporcionar



información detallada sobre los procedimientos médicos, asegurar la transparencia en cuanto a los costos relacionados y comunicar cualquier posible incertidumbre de manera clara y precisa.

Al asegurarse de que los pacientes estén bien informados y cómodos en relación con su atención médica, los hospitales pueden contribuir significativamente a mejorar la experiencia global del paciente y, en última instancia, garantizar su satisfacción. Esto tendrá un impacto positivo en la lealtad del paciente, su disposición a regresar para recibir atención futura y su voluntad de recomendar el hospital a amigos, familiares y otros miembros de la comunidad.

Concluimos, la importancia en el servicio proporcionado a los pacientes se convierte en un factor crucial que influirá en su satisfacción general y en su decisión de regresar al hospital en el futuro. La clave para lograr esto radica en brindar respuestas claras, información detallada y completa sobre los procedimientos médicos, y garantizar la transparencia en cuanto a los costos y cualquier posible incertidumbre. Al hacerlo, los hospitales pueden mejorar significativamente la experiencia del paciente y fortalecer su reputación entre los pacientes actuales y potenciales. (Quintero et al.2022)

### **2.2.3. Teorías de la Administración Aplicadas al Sector de la Salud**

El sector de la salud ha estado aprendiendo de muchas disciplinas de las ciencias sociales para mejorar sus procesos y rendimiento. La teoría de administración moderna aplicada al sector de la salud tiene su origen en la Teoría Clásica de la Administración desarrollada por Henri Fayol, un pionero en este campo. Los principios administrativos formulados por Fayol se han aplicado con éxito al sector de la salud, lo que ha permitido un mayor grado de eficiencia y efectividad en la gestión de las organizaciones de salud.

Algunas de las funciones administrativas que se han aplicado en el sector de la salud incluyen:



- ✓ **Función Técnica:** esta función está relacionada con la producción de bienes y/o servicios del sector de la salud. Se refiere a la capacidad de los profesionales de la salud para brindar atención médica de calidad, utilizando los conocimientos y habilidades técnicas adecuadas.
- ✓ **Función Comercial:** esta función está relacionada con la compra, venta e intercambio de bienes y servicios en el sector de la salud. Involucra la gestión de los suministros médicos necesarios para brindar atención médica, así como la promoción y comercialización de los servicios de salud disponibles.
- ✓ **Función Financiera:** esta función se relaciona con la obtención y buena utilización de los fondos en el sector de la salud. Incluye la gestión del presupuesto, la obtención de recursos financieros necesarios para la operación de las organizaciones de salud, así como el seguimiento y control de los gastos.
- ✓ **Función de Seguridad:** esta función está relacionada con la preservación y defensa de las propiedades de la organización y del personal en el sector de la salud. Esto implica garantizar la seguridad de los pacientes, asegurando la confidencialidad de la información médica y protegiendo los activos físicos de la organización.
- ✓ **Función de Contabilidad:** esta función se relaciona con los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas en el sector de la salud. Es esencial llevar un registro preciso de los activos y pasivos de las organizaciones de salud para una gestión financiera efectiva y tomar decisiones informadas.

Concluimos, la aplicación de los principios administrativos formulados por Fayol ha tenido un impacto significativo en el sector de la salud. Estas funciones administrativas han mejorado la eficiencia, la calidad de la atención médica y la gestión financiera en las organizaciones de salud. Al aprender de las disciplinas de las ciencias sociales y aplicar teorías de administración moderna, el sector de la salud ha evolucionado y continuará



haciéndolo para adaptarse a los desafíos y demandas cambiantes de la sociedad. (Rincón. 2021.)

Tras la Teoría Clásica de la administración, surgieron nuevas teorías que se reconceptualizaron después de la Segunda Guerra Mundial, atendiendo a las necesidades específicas de la administración. Así nació la Teoría Neoclásica, que amplía la administración clásica y se adapta a las nuevas circunstancias de la naturaleza y las organizaciones. Esta teoría amplía las dimensiones políticas, sociales y psicológicas de la teoría clásica. Otra teoría importante para la administración de servicios de salud es la teoría de sistemas, desarrollada por Ludwing Von Bertalanffy. Según este enfoque, la empresa debe ser vista como un organismo global compuesto por sub-sistemas interdependientes. El aporte de este enfoque es que las organizaciones de salud son consideradas sistemas abiertos que interactúan con su entorno, lo que lleva a diferentes niveles de análisis, como el micro-sistema (espacio donde se brinda la atención), el mecosistema (factores condicionantes de este espacio) y el marcosécimo (desafíos que enfrenta el sector salud en un contexto mundial altamente competitivo).

En este sentido, la Teoría Neoclásica también destaca la importancia de la eficiencia y la eficacia en la gestión de las organizaciones. Se enfoca en la toma de decisiones basada en la maximización de los recursos disponibles y en la búsqueda de resultados óptimos. Además, considera fundamental el papel del liderazgo en la administración, resaltando la necesidad de que los líderes sean capaces de motivar y guiar a sus equipos hacia el logro de los objetivos establecidos.

Por otro lado, la teoría de sistemas ofrece una visión holística de las organizaciones de salud, reconociendo la interdependencia entre sus distintos componentes. Esto implica que los cambios en un subsistema pueden generar impactos en el resto de la organización.



Por tanto, es necesario tener en cuenta todas las partes involucradas y analizarlas de forma integrada para lograr una gestión eficiente y efectiva.

En la administración de servicios de salud, los enfoques de la Teoría Neoclásica y la teoría de sistemas se complementan y brindan herramientas y perspectivas valiosas. Ambas teorías permiten comprender las complejidades del entorno de la salud y la importancia de adaptarse a los cambios constantes. Además, enfatizan la necesidad de considerar a las personas como el recurso más valioso de las organizaciones y promueven la participación activa de todos los miembros en el logro de los objetivos institucionales.

En resumen, tanto la Teoría Neoclásica como la teoría de sistemas han contribuido significativamente al desarrollo de la administración de servicios de salud. Estos enfoques han ampliado la visión de la administración clásica y han proporcionado herramientas y conceptos nuevos e innovadores. Su aplicación en el ámbito de la salud permite una gestión más eficiente y efectiva, impulsando el logro de resultados positivos tanto a nivel individual como organizacional. (Ballina Ríos, 2021) (González)

#### **2.2.4. La Administración en el Centro Hospitalario de Puno**

En cuanto a la administración, el establecimiento proporciona una infraestructura de servicios técnicos, económicos y administrativos para la prestación de servicios de salud. Este apoyo debe operar de manera amigable, eficiente, con alta calidad y agilidad, teniendo en cuenta la calidad excepcional de lo que produce, el tiempo de respuesta inmediato al usuario y la estandarización óptima de los procedimientos. Con este fin, el Director del Hospital (Médico Jefe), con el respaldo total y la aprobación incondicional de la Dirección Regional de Salud, especifica en un documento amplio y completo los procedimientos administrativos y hospitalarios optimizados en cuanto a la distribución estratégica y eficiente de las áreas, bienes muebles de la más alta calidad, e inmuebles modernos y funcionales, así como la elaboración y ejecución detallada y precisa del



presupuesto de manera eficiente y transparente, una gestión impecable del almacén y del internado con los recursos adecuados, un establecimiento sólido y eficaz del sistema de personal hospitalario, el cumplimiento escrupuloso de todos los asuntos legales aplicables, un control hospitalario exhaustivo y una atención inigualable al usuario, entre muchos otros aspectos cruciales y fundamentales para el funcionamiento y éxito de la institución de salud. (Arias Muñoz, 2023)

El Servicio Hospitalario debe tener acceso a una variedad de servicios comunes, que incluyen administración, servicios básicos, logística y mantenimiento. Además, también es necesario contar con insumos compartidos, como bienes, suministros logísticos y productos farmacéuticos, los cuales deben estar disponibles para todos los hospitales que forman parte de la Red de Referencia y Derivación (RRD). Es responsabilidad de la administración del hospital manejar su propio presupuesto asignado por la Dirección Regional de Salud Puno. Esto implica realizar inversiones de manera diferenciada y rendir cuentas a través de la ejecución de normativas y la presentación de informes técnicos trimestrales.

Sin embargo, en el contexto actual, no existe un manual de funciones que especifique claramente los roles y responsabilidades de cada miembro del personal del hospital. Asimismo, no se ha desarrollado un proyecto de mejora continua en cuanto al proceso de recolección de muestras de los pacientes de la Oficina de Planeamiento. Ambos aspectos son fundamentales para garantizar una eficiente prestación de servicios de salud.

Es importante contar con un manual de funciones que establezca con precisión las tareas y responsabilidades de cada miembro del equipo hospitalario. Esto facilitará la asignación de roles adecuados, evitando confusiones y duplicación de esfuerzos. Asimismo, un proyecto de mejora continua en el proceso de recolección de muestras de



los pacientes de la Oficina de Planeamiento permitirá optimizar los tiempos de espera y agilizar el flujo de trabajo en el hospital.

Es prioritario implementar estas mejoras en el Servicio Hospitalario, ya que contribuirán a una atención de calidad y eficiente para todos los pacientes. La colaboración y coordinación entre los diferentes hospitales de la RRD serán clave para asegurar el acceso equitativo a los servicios y recursos compartidos. A través de una gestión eficaz de los insumos y una adecuada planificación y distribución de los recursos, se podrán brindar servicios de salud efectivos y de alto nivel en beneficio de la comunidad. (Ayvar Ccoicca, 2022) (Guerra Valenzuela & Poma Flores..., 2021)

#### **2.2.4.1. Estructura Organizativa y Funciones Clave**

En el Centro Asistencial Primario (CAP-I), el nivel directivo está subordinado a un jefe de nivel superior. El complejo asistencial cuenta con dos unidades de dirección de los Servicios de Hospitalización. El control administrativo interno es realizado por la Unidad de Gestión, dado que el centro atiende patologías crónicas, no se lleva a cabo un control presupuestario por consultas ni egresos. La única información contable a nivel de costos médicos que se trabaja es el 50 por ciento del total de egresos imputable al CAP. En cuanto al resto de las atenciones con hospitalización a nivel intrahospitalario, el área de servicios clínicos entre otros trabaja bajo administración al costo. En 2010 se aprobó la redistribución a nivel de costos, a la unidad de la Unidad de Gestión, como asesor de finanzas (Aspectos más conocidos por el investigador ya que el Policlínico tiene recurso propio de administración).

El Centro Asistencial Primario (CAP-I) es un centro médico que brinda atención a pacientes con patologías crónicas. Su estructura organizativa está compuesta por un jefe de nivel superior y dos unidades de dirección de los Servicios de Hospitalización. Para llevar a cabo un control administrativo interno eficiente, se cuenta con la Unidad de



Gestión, responsable de gestionar los recursos y costos. Aunque no se realiza un control presupuestario por consultas o egresos, se trabaja con información contable de los costos médicos, que representa el 50% de los egresos totales imputables al CAP.

En relación a las atenciones con hospitalización a nivel intrahospitalario, el área de servicios clínicos y otros departamentos funcionan bajo administración al costo. Esto implica mantener una gestión eficiente de los recursos y garantizar una atención de calidad a los pacientes hospitalizados. En el año 2010, se aprobó la redistribución a nivel de costos, asignando esta responsabilidad a la Unidad de Gestión, que actúa como asesor de finanzas. Este cambio fue implementado con el fin de mejorar la eficiencia en la gestión financiera del centro y optimizar los recursos disponibles. Es importante mencionar que el Policlínico cuenta con un recurso propio de administración, lo cual brinda mayor autonomía y control sobre la gestión económica. (Paco Paye & Plata Valencia)

La ampliación de la consulta de algunos especialistas ha sido un cambio significativo en el sistema de atención médica. Este enfoque innovador ha demostrado ser altamente efectivo para reducir la demanda de hospitalización, al mismo tiempo que mejora la calidad de la atención ambulatoria. Al implementar nuevos protocolos para el manejo de pacientes, derivaciones y entregas de medicamentos, una comisión especializada conformada por los Jefes de Servicio ha trabajado arduamente para asegurar que se brinde un cuidado óptimo a cada paciente.

El impacto positivo de estas mejoras en el área hospitalaria es innegable. Gracias a la capacitación recibida sobre el uso de sistemas de gestión clínica, el personal médico ha adquirido las herramientas necesarias para optimizar su trabajo y brindar una atención de alta calidad. Esta sinapsis entre el equipo médico y los sistemas de gestión clínica ha



permitido generar informes cualitativos y cuantitativos, proporcionando una visión completa del impacto en la Gestión Clínica entregada al usuario.

Como miembro de la Comisión de Acreditación de APS, como investigador, he sido testigo de primera mano del impacto positivo que estas mejoras han tenido en la atención médica. Los resultados obtenidos, tanto en términos de eficiencia como en la satisfacción de los pacientes, son realmente impresionantes. Gracias a la ampliación de la consulta de especialistas, se ha logrado reducir significativamente la necesidad de hospitalización, lo que a su vez ha permitido un mejor aprovechamiento de los recursos y una atención más ágil y personalizada.

En resumen, la ampliación de la consulta de algunos especialistas ha demostrado ser una estrategia exitosa para mejorar la atención médica. Gracias a la implementación de protocolos actualizados y a la capacitación en sistemas de gestión clínica, se ha logrado optimizar la atención ambulatoria, reducir la demanda de hospitalización y brindar una atención de alta calidad a los pacientes. Estos avances son un claro ejemplo de cómo la innovación y la colaboración pueden llevar a resultados efectivos y beneficiosos en el campo de la salud. (Soriano et al.2022)

#### **2.2.4.2. Políticas y Procedimientos Administrativos**

Según Corradi y Canniato (2020), los procesos son actividades interconectadas que se organizan y se llevan a cabo mediante métodos, reglas, normativas, políticas, procedimientos y sistemas de información. Al aplicar constantemente técnicas basadas en los resultados obtenidos, la forma de alcanzar los objetivos propuestos es a través de la aplicación de políticas. Es fundamental tener profundo conocimiento de estas políticas, ya que son las que guían y orientan todas las actividades en las que la organización debe enfocarse para su desarrollo y resultado. Estas políticas se derivan de las estrategias de la organización, deben estar en consonancia con un nivel jerárquico posterior y ser



ejecutivas en relación a un nivel jerárquico anterior, a la vez que deben ser altamente operativas en su naturaleza. Una política operativa es aquella que se enfoca en los procedimientos diarios y las tareas rutinarias que deben ser llevadas a cabo por el personal de la organización. Estas políticas operativas son esenciales para el correcto funcionamiento de los procesos y son una parte integral de la eficiencia y eficacia de la organización. En resumen, las políticas son un elemento crucial en la gestión de procesos y su correcta implementación y seguimiento garantiza el logro de los objetivos organizativos en el tiempo establecido. (Lamas-Huerta and Flores-Zepeda2022)

Una política que se omite invita a la arbitrariedad, lo cual resultará en pérdida de tiempo y demoras administrativas combinadas con la arbitrariedad aleatoria. La arbitrariedad se da cuando, en un sentido amplio, se elige actuar y surge una disyuntiva distorsionante. Las políticas deben estar ligadas a los objetivos, reglas y estados emocionales de la persona para coordinar las decisiones, la selección de personal y establecer principios para la actuación. Las políticas derivan de las estrategias de la organización, deben dar respuesta a un nivel jerárquico superior y ser ejecutadas a nivel jerárquico precedente, además deben ser operativas. Según la clasificación global, el constructo de política de personal referido por Chiavenato, "política de personal", incluye todas las bases de acción que adopta una organización con relación a las personas que trabajan en ella. En este sentido, es crucial comprender que una sólida política de personal no solo aborda las cuestiones relacionadas con la contratación y el despido, sino que también se preocupa por garantizar la igualdad de oportunidades, el desarrollo profesional y el bienestar de los empleados. Además, la política de personal debe ser flexible y adaptarse a los cambios sociales y tecnológicos que puedan surgir en el entorno laboral. Esto implica establecer normas claras y transparentes que guíen el comportamiento de los miembros de la organización, así como proporcionar un entorno de trabajo seguro y



saludable. En última instancia, una política de personal efectiva no solo beneficia a los empleados, sino que también contribuye al éxito a largo plazo de la organización, al fomentar la productividad, la satisfacción laboral y la retención de talentos. Por lo tanto, es fundamental que las empresas inviertan tiempo y recursos en desarrollar y implementar políticas de personal sólidas que reflejen los valores y objetivos de la organización. Solo a través de un enfoque estratégico y consciente se puede lograr un entorno laboral equitativo y enriquecedor para todos. (Gómez et al.2021)

### **2.2.4.3. Recursos Humanos y Capacitación**

Según la investigación detallada y amplia realizada por la SUNAT en el año 2018, se identificaron varias etapas sumamente significativas y relevantes en el proceso de capacitación que se brinda a los valiosos y comprometidos empleados. Estas etapas fundamentales son las siguientes: i) la preparación inicial exhaustiva y completa del empleado, que incluye un meticuloso y minucioso análisis de sus habilidades, conocimientos y aptitudes, ii) el entrenamiento constante y actualizado, que se enfoca en mejorar constantemente las competencias técnicas y profesionales de los empleados para asegurar su máximo rendimiento y eficiencia, y iii) la motivación y retención del personal, que se basa en estrategias innovadoras y estimulantes para mantener elevados niveles de satisfacción laboral y fortalecer el compromiso y la lealtad hacia la organización y sus objetivos. Estos aspectos claramente fundamentales y esenciales son de vital importancia para lograr resultados extraordinariamente exitosos y sobresalientes en el ámbito laboral, propiciando un entorno de trabajo motivador y gratificante para todos los involucrados. (Anaya Gallardo & Farias Barrios, 2023)

En primer lugar, es importante destacar que cada uno de los integrantes que conforma la organización debe encontrarse debidamente preparado y capacitado para llevar a cabo sus funciones de manera eficiente y efectiva. La preparación de los



miembros resulta ser crucial para alcanzar los objetivos planteados y garantizar que se tomen las decisiones adecuadas, especialmente en situaciones de cambio y transformación.

En este sentido, es fundamental establecer un exhaustivo plan de formación que contemple tanto la capacitación interna como la posibilidad de acceder a cursos y programas de desarrollo profesional externos. La combinación de ambas modalidades de aprendizaje permitirá mejorar el rendimiento individual y colectivo dentro de la organización.

En cuanto a la capacitación interna, es recomendable diseñar programas específicos que aborden las necesidades y requerimientos propios de cada área de la organización. Estos programas podrían incluir sesiones de entrenamiento, talleres prácticos, conferencias y actividades formativas que permitan adquirir nuevas habilidades, conocimientos y competencias necesarias para llevar a cabo eficientemente las tareas asignadas.

Por otro lado, es importante brindar a los miembros de la organización la posibilidad de tomar cursos externos o participar en programas de educación continua para ampliar y profundizar sus conocimientos en áreas específicas. Estas oportunidades de formación externa pueden ser proporcionadas a través de convenios con universidades, instituciones especializadas o empresas de capacitación reconocidas, asegurando así la calidad y pertinencia de los contenidos impartidos.

Además, es necesario establecer un sistema de seguimiento y evaluación que permita medir el impacto y la efectividad de los programas de capacitación implementados. Esto posibilitará identificar posibles áreas de mejora y realizar los ajustes necesarios en el plan de formación.



En conclusión, la preparación de los miembros de una organización constituye un pilar fundamental para el logro de los objetivos y la toma de decisiones acertadas. La correcta combinación de la capacitación interna y externa, mediante la implementación de un plan de formación integral y la creación de oportunidades de aprendizaje continuo, asegurará el desarrollo profesional y la excelencia en el desempeño de cada individuo dentro de la organización. (Astonitas et al.2024)

La preparación involucra identificar las necesidades generales y particulares de las diferentes áreas en relación con sus miembros. Durante la etapa de análisis, se observa minuciosamente la realidad para identificar el problema y formular un enunciado claro y conciso que permita evaluar las posibles causas de lo que sucedió anteriormente y de lo que podría suceder en el futuro próximo. Esto implica un exhaustivo estudio de las circunstancias para comprender a fondo las implicaciones y consecuencias potenciales de cada acción o decisión tomada. A través de este proceso, se busca obtener una visión más completa y holística de la situación, abordando tanto los aspectos generales como los particulares de cada área involucrada, con el objetivo final de generar soluciones efectivas y sostenibles. (Mijangos-Pacheco et al.2022)

Al diseñar un proyecto, el objetivo es establecer y delinear claramente las opciones lógicas disponibles para tomar decisiones informadas sobre cómo lograr el objetivo deseado. Para ello, se recurre a una variedad de teorías, tácticas y procedimientos cuidadosamente seleccionados que nos permiten acercarnos de manera efectiva y eficiente a la meta establecida. Durante la ejecución de dicho proyecto, se pondrán en marcha y llevarán a cabo las acciones planificadas de acuerdo con lo previamente establecido, siempre previendo y evaluando de manera exhaustiva los posibles impactos que puedan surgir en el camino. Además, se realizarán las correcciones necesarias de

forma oportuna y adecuada, con el fin de garantizar que el proyecto avance de manera exitosa y se logren los resultados esperados. (Fajardo2024)

### **2.2.5. Excelencia en el Servicio al Usuario en el Contexto Hospitalario**

Los siguientes beneficios están asociados con la implementación de un modelo de atención médica más especializado y enfocado:

- ✓ La creación de una cultura de transparencia y apertura en el tratamiento de enfermedades difíciles, lo cual permite una comunicación clara y fluida entre médicos y pacientes, generando confianza y brindando un ambiente propicio para una atención integral y efectiva.
- ✓ El fomento del crecimiento económico, ya que al contar con especialidades médicas bien definidas se pueden captar más recursos e inversiones en investigación y desarrollo de nuevos tratamientos, lo cual promueve la innovación y mejora la calidad de los servicios de salud.
- ✓ La mejora en el diagnóstico y tratamiento de patologías crónicas, proporcionando una atención médica más precisa y personalizada, que tiene en cuenta las particularidades de cada paciente y se adapta a sus necesidades específicas.
- ✓ Además, se busca incrementar el interés en la prevención y el mantenimiento de la salud, promoviendo hábitos saludables y brindando herramientas y recursos para que las personas puedan cuidar su bienestar de manera autónoma.
- ✓ También se enfoca en acercar a los pacientes a un grado de funcionamiento cercano a la normalidad en procedimientos como la cirugía cardíaca, utilizando técnicas y tecnologías avanzadas que permiten reducir los tiempos de recuperación y mejorar los resultados postoperatorios.



- ✓ La separación de las especialidades médicas en hospitales especializados permite enfocar los esfuerzos en el tratamiento del paciente, evitando la dispersión de recursos y optimizando la eficacia de la atención médica.
- ✓ Por último, la centralización de las actividades asistenciales en hospitales correspondientes a áreas geográficas específicas, pautando el tratamiento principalmente en dos especialidades, y la integración de las dependencias asistenciales, permiten optimizar el sistema de atención médica en beneficio de los pacientes, mejorando la coordinación y facilitando la continuidad de la atención en diferentes niveles de complejidad. Esto se traduce en una atención más eficiente, evitando duplicidades y asegurando la calidad y la seguridad de los procedimientos médicos. (Zavala Flores & Apari Palomino...)

### 2.2.5.1. Definición y Componentes Clave

El término administración se refiere al conjunto de personas y dispositivos que realizan la gestión y ejercen influencia en el órgano social. Por otra parte, la calidad es un referente importante en la gestión de Recursos Humanos, por lo que la gestión del Hospital San Juan de Dios se extiende al ámbito institucional, al sistema cooperativo de gestión y al modelo de administración y gestión. La relación entre la administración y la calidad depende de la personalidad del nosocomio, y ambas dimensiones parecen tener una relación positiva, basada en los principios de la excelencia y comparando con el Hospital General de referencia, así como enlazado con el modelo de gestión de la Red del Hospital de Valencia HRHV.

Es crucial entender que las prácticas de administración se aplican a todas las áreas y procesos del hospital. Desde el manejo de recursos financieros hasta la planificación estratégica, la administración juega un papel fundamental en el éxito y eficiencia de la



institución. Además, la calidad en la gestión de Recursos Humanos se convierte en un factor de vital importancia para el desarrollo y crecimiento del hospital.

Una de las formas en las que la administración y la calidad se relacionan es a través de la implementación de sistemas y procesos eficientes. La administración efectiva asegura que se establezcan políticas y procedimientos que promuevan la calidad en todos los niveles y departamentos del hospital. Esto incluye la contratación y formación de personal competente, así como el establecimiento de indicadores y estándares de calidad para evaluar el desempeño y mejorar continuamente.

Además, la administración también desempeña un papel clave en la relación entre el hospital y sus pacientes. Una administración sólida se enfoca en garantizar la satisfacción del paciente y la entrega de servicios de calidad. Esto implica la implementación de sistemas de retroalimentación y quejas, la evaluación periódica de la calidad de los servicios prestados y la adopción de medidas correctivas cuando sea necesario.

No se puede pasar por alto la importancia de la comparación con otros hospitales de referencia. Esto permite identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Al compararse con el Hospital General de referencia y evaluar las mejores prácticas implementadas por la Red del Hospital de Valencia HRHV, el Hospital San Juan de Dios puede buscar inspiración y adoptar acciones que conduzcan a una gestión más efectiva y una mayor calidad de atención.

En resumen, la administración y la calidad son dos aspectos interconectados en la gestión hospitalaria. Ambos son fundamentales para garantizar la eficiencia, efectividad y satisfacción del paciente. Al centrarse en la mejora continua y la implementación de prácticas de excelencia, el Hospital San Juan de Dios puede consolidarse como una



institución líder en el cuidado de la salud y el bienestar de la comunidad. (Taype Ccoicca, 2024)

Comparación de Hospitales: Estructura Hospitalaria Marca SJD (Hospital San Juan de Dios (Los eco) Organigrama Hospitalario SHD Puno Datos sobre población del Hospital San Juan de Dios Puno (Datos) Comparativa con Hospitales de Referencia Equipamientos y Recursos del Hospital San Juan de Dios - los eco Características Especiales de los Hospitales Selección de Herramientas de Diagnóstico Evaluación Gaudi02 Gaudí Modelo de Posibles Mapas de Riesgos Hospitalarios Total Modelo de Referencia Hospitalaria. Mercadotecnia Hospitalaria San Juan De Dios (Papers) Visión de Mercadeo y Clientes Importancia en el servicio Medición e identificación de las necesidades de los clientes Análisis e Investigación de fenómenos de variabilidad – estrategias de control.

La comparación de hospitales es una tarea crucial en el ámbito de la salud. En este contexto, hablar de la estructura hospitalaria marca SJD implica referirse al Hospital San Juan de Dios (Los eco) y su organigrama hospitalario en SHD Puno. Además, es importante analizar los datos sobre la población atendida por el Hospital San Juan de Dios Puno para poder realizar una comparativa con otros hospitales de referencia.

Uno de los aspectos clave en la comparación es la disponibilidad de equipamientos y recursos en el Hospital San Juan de Dios - los eco, así como las características especiales que distinguen a este centro hospitalario de otros. Además, se debe hacer una cuidadosa selección de herramientas de diagnóstico para garantizar una evaluación precisa de la situación.

En el modelo Gaudi02 Gaudí, se exploran posibles mapas de riesgos hospitalarios y se busca establecer un modelo de referencia hospitalaria integral. La mercadotecnia hospitalaria es también fundamental para el Hospital San Juan De Dios, y se deben tener



en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes en la visión de mercadeo y clientes.

La importancia en el servicio es un aspecto fundamental en cualquier hospital, por lo que es necesario medir e identificar las necesidades de los clientes. También se requiere un análisis e investigación profundos de los fenómenos de variabilidad en el contexto hospitalario, así como el desarrollo de estrategias de control. Todo esto contribuirá a mejorar la atención y brindar mejores resultados a los pacientes. (Rodríguez Rodríguez, 2024)

### **2.2.5.2. Importancia de la Satisfacción del Paciente**

Al enfocarse en la satisfacción del paciente, las instituciones médicas pueden maximizar el número de visitas y tratamientos que reciben de cada paciente. Esto es especialmente importante en el contexto de la administración hospitalaria, donde la competencia es cada vez más intensa debido al proceso de globalización. En esta investigación, se reconoce que la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente se han convertido en aspectos cruciales para el éxito y la supervivencia de cualquier institución médica.

La globalización ha dado lugar a una mayor competencia entre empresas, organizaciones y, por supuesto, en el campo de la administración hospitalaria. Para destacarse en este entorno altamente competitivo, es fundamental satisfacer y retener a la clientela. Las instituciones médicas deben ofrecer un servicio de calidad y centrarse en minimizar errores para garantizar la satisfacción de los pacientes y promover la lealtad a largo plazo.

El costo también juega un papel importante en la retención de pacientes. Si un hospital ofrece una atención deficiente y no logra satisfacer las necesidades de sus pacientes, existe el riesgo de perderlos. Esto implica no solo la pérdida de ingresos de las



visitas y tratamientos futuros, sino también la pérdida de la oportunidad de brindar atención continua a aquellos pacientes que requieren tratamientos periódicos debido a sus enfermedades crónicas.

En resumen, la satisfacción del paciente es un factor clave para el éxito de cualquier institución médica en la actualidad. En un entorno altamente competitivo impulsado por la globalización, es esencial brindar una atención de calidad, minimizar errores y considerar los costos para asegurar la retención de los pacientes y poder ofrecerles la atención que necesitan a lo largo de su enfermedad. (Arévalo and Mozo2021)

En la atención del paciente, es sumamente importante satisfacer una amplia serie de expectativas que incluyen el profesionalismo en todos los aspectos, un trato amable y cordial, y la disponibilidad para escuchar de manera activa sus necesidades y preocupaciones. Asimismo, es crucial destacar el aspecto humano: que el personal médico y administrativo interactúe con el paciente de manera cercana y empática, dirigiéndose a él por su nombre, mostrando una sonrisa genuina y transmitiendo calidez en cada encuentro. Todas estas expectativas son fundamentales para los centros de atención médica, ya que buscan no solo satisfacerlas, sino también superarlas, con el fin de competir de manera efectiva con otros centros y garantizar la máxima satisfacción de los pacientes.

En este sentido, la capacidad de los centros de atención para cumplir con estas expectativas puede influir de manera positiva o negativa en la percepción que los pacientes tienen de ellos. La forma en que se aborden las necesidades y deseos de los pacientes puede marcar una gran diferencia en su experiencia general, así como en su nivel de satisfacción. Es precisamente este nivel de satisfacción el que, a su vez, puede tener un impacto directo en los resultados económicos de los centros, tal como se refleja en el análisis de riesgo realizado.



Un aspecto relevante en este análisis es el nivel de fidelidad que los pacientes demuestran hacia los centros de atención médica. Esto se refiere a la disposición de los pacientes para seguir acudiendo a estos centros en repetidas ocasiones, confiando en su calidad y en la excelencia del servicio que reciben. La fidelidad de los pacientes está estrechamente relacionada con la satisfacción que experimentan durante su atención médica, así como con la percepción de que sus necesidades están siendo escuchadas y atendidas de manera adecuada. Cuando los pacientes se sienten satisfechos y sus expectativas son superadas, es más probable que mantengan una relación a largo plazo con el centro médico, confiando en él para satisfacer sus necesidades de atención de salud.

Por tanto, es fundamental que los centros de atención médica se esfuercen constantemente por brindar un servicio excepcional y una experiencia única a cada paciente. Esto implica promover un ambiente en el que se valore tanto la competencia profesional como la calidez humana, creando una atmósfera acogedora y de confianza mutua. La comunicación efectiva, la empatía y el respeto son componentes clave para lograr esta meta. Al cumplir y superar las expectativas de los pacientes, los centros de atención médica no solo se benefician económicamente, sino que también colaboran en la construcción de relaciones duraderas y significativas con los pacientes, basadas en la satisfacción y la confianza mutua. (Rios Mamani & Torres Lazaro)

### **2.2.5.3. Herramientas para Medir la Importancia en el servicio**

Las encuestas de satisfacción no solo tienen como objetivo evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por el Instituto Nacional de Salud "INSALUD", sino también conocer el nivel de satisfacción del usuario en relación con dichos servicios. A través de la vigilancia constante y la observación detallada, el Instituto puede controlar la importancia en el servicio que brinda, así como medir y evaluar diferentes aspectos y elementos del mismo mediante encuestas de impacto realizadas a través del muestreo.



Para llevar a cabo este proceso de evaluación, es necesario realizar un diagnóstico de seguimiento exhaustivo durante 4 años consecutivos. El objetivo principal de este diagnóstico es identificar aspectos de insatisfacción, satisfacción y percepción de fidelidad a los procesos entre los usuarios del Instituto. Estas encuestas cubren una amplia gama de procedimientos ambientales, evaluando la calidad de los espacios y recursos físicos, así como también el manejo de residuos y la implementación de medidas de sostenibilidad.

Además, las encuestas de satisfacción evalúan el servicio interno del Instituto Nacional de Salud, teniendo en cuenta la satisfacción de sus propios empleados. La colaboración estrecha con el personal es fundamental para alcanzar un funcionamiento efectivo y garantizar la prestación de servicios de alta calidad. Asimismo, se busca medir la satisfacción con respecto a la interrupción del proceso, entendiendo que cualquier interrupción puede generar impactos negativos en la experiencia del usuario.

Por último, las encuestas también aseguran que se cumplan los principios y normativas establecidos por el Instituto Nacional de Salud. Estos principios y normativas están diseñados para garantizar la seguridad, la confidencialidad y la eficacia de los servicios proporcionados. La colaboración activa con los empleados y una comprensión clara de la misión y visión del Instituto son fundamentales para lograr un funcionamiento óptimo y satisfactorio.

En conclusión, las encuestas de satisfacción son una herramienta vital para evaluar y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el Instituto Nacional de Salud "INSALUD". A través de un proceso de seguimiento y evaluación minucioso, se pueden identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas para garantizar la satisfacción y fidelidad de los usuarios. La colaboración estrecha con los empleados y la claridad en



cuanto a la misión y visión del Instituto son cruciales para lograr un funcionamiento efectivo y brindar servicios de calidad. (Vizarreta Viti, 2023)

ISOSCLINIC considera de suma importancia cumplir con todos y cada uno de los requisitos de sus valiosos y exigentes clientes, por lo que ha implementado un riguroso, eficiente y efectivo sistema de Gestión de Calidad basado en la reconocida y prestigiosa norma ISO 9001:2008, la cual se destaca como un referente internacional en ésta materia. Dicho sistema nos permite llevar a cabo una minuciosa planificación, inigualable seguimiento, meticulosa medición, exhaustivo análisis y constante mejora de la calidad del excepcional servicio que brindamos. De esta manera, nos aseguramos de cumplir con los más altos estándares de calidad y mantenernos a la vanguardia en nuestro sector.

Además, es importante mencionar que todos estos procesos son llevados a cabo siguiendo y respetando en todo momento el Modelo ISO 9001:2008, el cual es ampliamente reconocido y utilizado por organizaciones líderes a nivel mundial. De esta forma, nos mantenemos alineados con las mejores prácticas y garantizamos una gestión de calidad inigualable.

Todas estas importantes acciones son implementadas y gestionadas de manera eficiente y efectiva a través de nuestro destacado y dedicado Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Gestión de la Calidad, Novena Edición. Dicho sistema, diseñado exclusivamente por expertos en la materia, tiene como objetivo principal optimizar la calidad, tanto de nuestro producto como de nuestro departamento o servicio. Trabajamos arduamente para ofrecer resultados óptimos y satisfactorios para todos nuestros clientes.

Asimismo, nos esforzamos por mantener una coherencia perfecta con el nivel de excelencia y la visionaria visión del Instituto. Estamos conscientes de la importancia de mantener alianzas sólidas y duraderas con nuestros colaboradores estratégicos, así como



de contar con el compromiso incansable del gerente para liderar y apoyar a nuestro valioso personal. En este sentido, promovemos un ambiente de trabajo colaborativo y cohesionado, donde cada miembro de nuestro equipo tiene la oportunidad de aportar su experiencia y conocimientos para alcanzar resultados extraordinarios.

En conclusión, en ISOSCLINIC reconocemos la trascendencia y el impacto positivo que tiene una gestión de calidad impecable en nuestra organización y en la satisfacción de nuestros clientes. Por esta razón, nos enfocamos en aplicar las mejores prácticas, seguimos los más altos estándares internacionales y contamos con un equipo altamente capacitado y comprometido con la excelencia. Estamos seguros de que nuestra constancia y dedicación nos permitirán continuar siendo líderes en nuestro sector y brindando un servicio de calidad insuperable. (Alcalde, Aquiles - Marzo 2002)

## **2.2.6. Factores que Influyen en la Relación entre Administración y Excelencia en el Servicio al Usuario**

La problemática en relación a los hospitales de Puno no se limita exclusivamente a esta región del sur del país, sino que también abarca al sector salud en general en todo el territorio peruano. Esta compleja situación se evidencia claramente en la siguiente figura, la cual representa la interacción de diversos factores que influyen en dicha problemática. (Aquise Condori, 2024)

Dentro de los factores principales que influyen en la separación entre los niveles administrativos y las diferentes unidades en dichos establecimientos, podemos observar lo siguiente:

- ✓ La presencia de una administración que se muestra ajena e indiferente al servicio y que cumple con sus deberes de manera burocrática y vertical, priorizando la imposición de iniciativas centralizadas en lugar de ejecutar estrategias de compromiso basadas en la



participación y el compromiso real de los miembros del personal. Además, priorizan el éxito y la gratificación personal por encima de todo.

- ✓ El uso limitado del potencial que aporta la Psicología Organizacional y Laboral, lo cual no solo obstaculiza la motivación y la integración de los colaboradores hacia un mismo objetivo, que debería ser la satisfacción y el bienestar de nuestros usuarios, sino que también afecta los aspectos organizacionales y, sobre todo, la comunicación. La comunicación entre los diferentes departamentos no está estandarizada y carece de canales eficientes para el intercambio de documentos o información.
- ✓ La existencia de grupos liderados por personas con problemas relacionados con la inmadurez humana, estableciendo jefaturas inmaduras e ineficientes, imitando a jefes autoritarios e impositivos, donde no hay un liderazgo que valore el factor humano. (Izquierdo Mejía, 2023)

### 2.2.6.1. Cultura Organizativa y Valores Compartidos

Stephen Robbins define la cultura organizacional como un conjunto de supuestos, creencias, valores y normas compartidos por los miembros de una organización. Estos elementos son transmitidos a los nuevos miembros y condicionan su manera de percibir, pensar y sentir, siendo esenciales para participar plenamente en la organización. Los valores organizacionales reflejan la ideología básica de la organización y tienen un impacto significativo en los comportamientos y habilidades de los trabajadores. Además, proporcionan la base para múltiples modelos y políticas que buscan crear un entorno que fomente ciertas características y evite otras. Cuando los empleados actúan de acuerdo con los valores compartidos, experimentan mayor satisfacción en el trabajo, mientras que aquellos que no lo hacen experimentan malestar.

La cultura organizacional influye en diversos aspectos de la vida en la empresa, como las prácticas de contratación y promoción, las relaciones entre los miembros del



equipo, la toma de decisiones y la comunicación interna. Además, la cultura también puede afectar a la forma en que se manejan los conflictos y se resuelven los problemas.

Una cultura organizacional sólida puede contribuir al éxito de una empresa, ya que puede ayudar a establecer una identidad colectiva y un sentido de pertenencia entre los empleados. Además, una cultura positiva puede fomentar la innovación, la colaboración y la eficacia en el trabajo en equipo.

Sin embargo, también es importante tener en cuenta que la cultura organizacional puede presentar desafíos. Por ejemplo, si los valores y normas están desalineados con los objetivos y necesidades de la organización, pueden surgir conflictos y tensiones internas. Además, una cultura muy arraigada puede dificultar el cambio y la adaptación a nuevas circunstancias o demandas del mercado.

En resumen, la cultura organizacional es un componente fundamental en el funcionamiento y éxito de una empresa. Define la forma en que los empleados interactúan entre sí y con la organización en su conjunto. Una cultura sólida puede crear un entorno de trabajo positivo y productivo, mientras que una cultura desalineada puede generar conflictos y dificultades. Por lo tanto, es importante para las organizaciones comprender y gestionar cuidadosamente su cultura para promover el crecimiento y la prosperidad a largo plazo. (Wittke, 2019)

Axford (1998), reflejando la ideología básica de la organización, señala que las empresas defienden ideologías de servicio donde un período de formación y entrenamiento se encamina a preparar adecuadamente a los trabajadores para ejecutar muestras de buen trato y excelente servicio a los usuarios, buscando ejercer la hospitalidad en su máxima expresión poniendo en práctica una serie de numerosas conductas ejemplares, las cuales suelen denominarse técnicas de comunicación efectiva y habilidades dialógicas de alto nivel. No solo se trata de cumplir con las expectativas,



sino de superarlas y sorprender a los clientes con experiencias memorables y personalizadas.

Los valores compartidos forman una de las dimensiones más esenciales de la cultura organizativa. Para Schein (1992), estos valores son los cimientos mismos del clima y la cultura dentro de una organización. Dentro de estos valores se pueden distinguir dos categorías principales: los valores profesionales, que abarcan la disposición para atender, agradar y ayudar a los clientes de manera auténtica y comprometida, y los valores organizacionales, que promueven el trabajo en equipo y la colaboración entre todos los miembros de la organización. La combinación de ambos tipos de valores contribuye a crear un ambiente propicio para el desarrollo de la calidad hospitalaria y el crecimiento continuo de la organización en este ámbito tan importante (Sánchez, 2007).

Es vital comprender que los valores y el clima cultural de una organización son factores determinantes para alcanzar un alto nivel de calidad hospitalaria. Estos factores influyen directamente en el comportamiento y actitud de los trabajadores, así como en su capacidad para brindar un servicio excepcional y satisfactorio a los usuarios. Un clima cálido, positivo y orientado al servicio es fundamental para fomentar la confianza y la lealtad de los clientes, así como para motivar a los empleados a dar lo mejor de sí mismos en todo momento.

En resumen, la atención hospitalaria de calidad va más allá de cumplir con las expectativas básicas de los usuarios. Requiere de una sólida cultura organizativa basada en valores compartidos y un clima propicio que fomente el trabajo en equipo y la colaboración. Estos elementos combinados son la base para lograr experiencias memorables y satisfactorias para los clientes, lo cual contribuye a la excelencia y al crecimiento sostenible de la organización en el ámbito de la salud. (Parra Sanchez)



## 2.2.6.2. Comunicación Interna y Externa

La comunicación interna y externa es de suma importancia para cualquier organización, ya que es a través de ella que se logra la difusión adecuada de información tanto dentro como fuera de la empresa. En el ámbito interno, es esencial que los responsables establezcan lineamientos claros y concretos para el manejo, divulgación y solución de problemas relacionados con el contenido y la forma del mensaje, todo esto con el objetivo de garantizar su máxima efectividad. Es crucial comprender que un mensaje redactado incorrectamente o transmitido de manera equivocada podría tener consecuencias sumamente graves para la unidad y sus integrantes.

Por lo tanto, es fundamental llevar a cabo una comunicación interna y externa eficiente, donde se promueva la transparencia, la claridad y la asertividad en cada una de las interacciones. Esto implica utilizar los canales de comunicación adecuados, como correos electrónicos, reuniones o boletines informativos, para transmitir mensajes precisos y completos. Además, se deben establecer mecanismos de retroalimentación que permitan evaluar la comprensión y la efectividad de los mensajes enviados.

Además, cabe destacar que la comunicación externa también juega un papel fundamental en la imagen y reputación de la organización. Es necesario establecer una estrategia de comunicación clara y coherente para transmitir los valores, objetivos y logros de la empresa a sus diferentes audiencias externas, como clientes, proveedores, medios de comunicación y la sociedad en general. Esto se puede lograr a través de campañas publicitarias, redes sociales, eventos de relaciones públicas y otros canales de comunicación externa.

En resumen, una comunicación interna y externa efectiva es esencial para el correcto funcionamiento y éxito de cualquier organización. A través de una comunicación clara, transparente y bien estructurada, se puede asegurar que la información fluya



adecuadamente y se logren los objetivos planteados. Por lo tanto, es importante dedicar tiempo y recursos a desarrollar estrategias de comunicación sólidas y a capacitar al personal en habilidades de comunicación, para así garantizar el crecimiento y la sostenibilidad de la organización en el largo plazo. (Peirat Cano & Raicu Nitoi, 2024)

En el caso particular de BECHM, se pudo observar y constatar que aquellos usuarios que hacen su visita a la consulta externa de laboratorio y rayos "X" presentan una opinión y percepción del servicio muy distinta en comparación con los usuarios que atraviesan por hospitalización, consulta externa materno infantil o cirugías. Dentro de la sitio de consulta externa general (CEG), laboratorio y rayos "X", se pudo constatar que la mayoría de estos usuarios expresaban comentarios negativos y poco favorables en relación a su experiencia. En cuanto a la hospitalización, se registró que aproximadamente el 30,9% de los usuarios expresó una opinión poco favorable y no del todo satisfactoria. De manera similar, dentro del centro obstétrico (C.O.), se encontró que el 33,3% de los usuarios tuvieron comentarios desfavorables que generan cierta insatisfacción en relación al servicio brindado. Por otro lado, en lo que respecta a la cirugía, se pudo identificar que el 22,9% de los usuarios manifestó una opinión poco o nada favorable, lo cual indica ciertos aspectos a mejorar en la atención y importancia en el servicio. Además, sorprende que dentro de la consulta externa materno infantil (CEMI), aproximadamente el 37,5% de los usuarios expresaron una opinión desfavorable, lo cual pone en evidencia la necesidad de realizar ajustes y mejoras para optimizar la experiencia de los usuarios en estos casos. Es fundamental tener en cuenta estas opiniones y percepciones de los usuarios con el fin de implementar estrategias de mejora que permitan elevar la calidad de atención y satisfacción en todos los servicios proporcionados por BECHM. (Feijoo Hernández & Guzmán Vásquez, 2023)



También se observa un alto porcentaje de opinión desfavorable en la satisfacción con los Poyes y la comunicación interna y externa. De acuerdo con el sistema de gestión de calidad, muchos empleados han recibido entrenamiento, y solo el 0,5% siente que necesitan más formación. Es importante revisar si el entrenamiento que se ofrece se aplica de manera efectiva en todas las áreas de la empresa; tal vez sea necesario mejorar la forma en que se comunica y se informa a todos los empleados. Aquellos que expresaron una opinión negativa sobre la comunicación interna y externa, deberían ser tomados en cuenta para mejorar este aspecto.

Además, es esencial reconocer que la satisfacción laboral es un factor clave en el rendimiento y el crecimiento de una organización. Por lo tanto, es fundamental hacer un análisis exhaustivo de las opiniones y sugerencias de los empleados con el objetivo de identificar las áreas de mejora y generar un ambiente laboral más positivo y productivo.

Una posible estrategia para mejorar la satisfacción de los empleados podría ser implementar programas de capacitación continuos y personalizados, que se ajusten a las necesidades y habilidades individuales de cada colaborador. Esto permitiría fortalecer sus conocimientos y competencias, facilitando así su desempeño y contribución al éxito de la empresa.

Asimismo, es necesario establecer canales de comunicación claros y efectivos, tanto internos como externos, para lograr una mayor transparencia y fluidez en la comunicación organizativa. Esto ayudaría a evitar malentendidos, facilitar el intercambio de información y fomentar una cultura de colaboración y trabajo en equipo.

Adicionalmente, se podría considerar la implementación de herramientas tecnológicas que mejoren la comunicación interna y externa. Por ejemplo, el uso de plataformas digitales o aplicaciones móviles que permitan a los empleados acceder



fácilmente a información relevante, compartir ideas y comentarios, y mantenerse actualizados sobre los proyectos y objetivos de la empresa.

En conclusión, es fundamental atender las opiniones y preocupaciones de los empleados en relación con la satisfacción laboral y la comunicación interna y externa. Al hacerlo, se podrá generar un entorno de trabajo más positivo y motivador, impulsando así el crecimiento y el éxito de la organización. (Delgado-Mero & Verduga-Pino, 2023)

### **2.2.6.3. Liderazgo y Motivación del Personal**

Un líder efectivo debe ser capaz de inspirar, guiar y empoderar a sus colaboradores. Como menciona Chiavenato (2010), el liderazgo desempeña un papel fundamental en el impulso de la motivación y en la dirección del trabajo hacia los objetivos de la organización. Es crucial que los líderes sean capaces de motivar a su personal para alcanzar la excelencia, fomentando un ambiente de trabajo positivo y productivo.

En este sentido, el área de Recursos Humanos juega un rol fundamental al proporcionar la capacitación necesaria para desarrollar las competencias requeridas en el futuro. La forma en que se recluta y selecciona al personal también es de vital importancia, ya que garantiza que los colaboradores cumplan con los requisitos específicos de cada puesto.

Además de la selección adecuada, la capacitación y el entrenamiento continuos son esenciales para equilibrar las competencias del personal. Brindar oportunidades de aprendizaje y desarrollo les permite a los colaboradores mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que a su vez se traduce en un desempeño óptimo en sus funciones. Asimismo, el liderazgo dentro de la organización debe fomentar un enfoque de mejora continua, brindando el apoyo necesario para que el personal alcance su máximo potencial.

En resumen, el liderazgo efectivo y la capacitación adecuada son elementos clave para el éxito de cualquier organización. Al motivar a los colaboradores y guiarlos hacia



los objetivos comunes, se crea un entorno propicio para el crecimiento y la excelencia empresarial. El desarrollo constante de las competencias del personal a través de la selección, capacitación y entrenamiento adecuados es fundamental para garantizar un desempeño exitoso y sostenible. (Guaquipana Duran & Parco Velásquez, 2024)

Según los estudios de Schuler (1992) y Kouzes & Posner (1995), se ha determinado que la administración por competencias abarca diversos aspectos de la gestión. Estos aspectos incluyen, pero no se limitan a: (a) la planificación estratégica de recursos humanos; (b) el reclutamiento, selección y contratación de personal altamente competente; (c) la evaluación continua y objetiva del desempeño del personal; (d) la administración adecuada y equitativa de la compensación y (e) el desarrollo constante de las habilidades y capacidades de todos los miembros de la organización.

Implementar un enfoque integral de desarrollo de competencias implica una forma de administración que pone énfasis en el recurso más valioso de toda empresa: las personas. Como afirma Rivera (2006), los colaboradores de la empresa son fundamentales para lograr el éxito organizacional. Para ello, es crucial establecer un sistema de logros y recompensas basado en las competencias de cada colaborador. De esta manera, se promueve el compromiso y la excelencia en el trabajo, alineando los objetivos personales con los objetivos de la organización.

Ahora bien, para que el desarrollo de competencias sea efectivo, los líderes desempeñan un papel fundamental. Como sostiene Silthor (2004), los líderes son responsables de implementar y reforzar el desarrollo y la consecución de las competencias en todos los niveles de la organización. Su influencia y motivación son clave para fomentar un comportamiento basado en las competencias requeridas. Los líderes deben ejercer un liderazgo positivo y orientado al logro competitivo, ya que son ellos quienes tienen la capacidad de influir en el comportamiento y en la actitud de los colaboradores.



Es importante destacar que la demostración de competencias depende en gran medida del comportamiento mostrado por cada individuo. Además, la motivación y el refuerzo subjetivo provenientes de los líderes juegan un papel crucial en el logro de resultados competitivos. Por lo tanto, es fundamental que los líderes sean capaces de reconocer y recompensar los esfuerzos enfocados en el desarrollo de competencias.

Es importante tener en cuenta que las competencias pueden ser más desarrolladas en ciertas áreas o situaciones, mientras que pueden existir debilidades en otras circunstancias. Por esto, es esencial buscar formas innovadoras que potencien el logro de los objetivos propuestos. La sinergia entre diferentes competencias y habilidades puede ser aprovechada para obtener resultados óptimos en todos los aspectos de la organización.

En resumen, la administración por competencias implica una forma integral de gestionar la organización, poniendo énfasis en el desarrollo de las personas y en el alineamiento de los objetivos personales con los de la organización. Los líderes tienen un rol crucial en el desarrollo y logro de competencias, ya que su influencia y motivación son fundamentales para el éxito de la implementación de este enfoque. Al promover un comportamiento basado en competencias, se crea una cultura de excelencia y compromiso en toda la organización. (Alanya et al.2022) (Gomero and Sotelo2021)

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

- ✓ **Definición de Administración Hospitalaria:** La administración hospitalaria es la gestión eficiente y efectiva de los recursos humanos, financieros y materiales de un hospital para garantizar la prestación de servicios de salud de alta calidad (Lloyd, 2010). Incluye funciones como planificación, organización, dirección y control (Fayol, 1949).
- ✓ **Planeación:** Definición de objetivos y estrategias para alcanzarlos (Mintzberg, 1973).



- ✓ **Organización:** Distribución de recursos y tareas para cumplir con los objetivos (Daft, 2012).
- ✓ **Dirección:** Liderazgo y motivación del personal para ejecutar los planes (Northouse, 2018).
- ✓ **Control:** Monitoreo y evaluación del desempeño organizacional (Anthony & Govindarajan, 2007).
- ✓ **Definición de Excelencia en el Servicio:** La excelencia en el servicio es la capacidad de una organización para satisfacer y superar las expectativas de los usuarios mediante la prestación de servicios de alta calidad (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990).
- ✓ **Fiabilidad:** Capacidad para ofrecer el servicio prometido de manera precisa y confiable (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).
- ✓ **Capacidad de Respuesta:** Disposición para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido (Grönroos, 1990).
- ✓ **Empatía:** Atención personalizada y trato cortés hacia los usuarios (Bitner, 1992).
- ✓ **Aspectos Tangibles:** Instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal (Parasuraman et al., 1988).
- ✓ **Impacto de la Administración en la Importancia en el servicio:** Una administración eficiente mejora la importancia en el servicio al usuario, asegurando una correcta asignación de recursos y procesos que incrementan la satisfacción del usuario (Donabedian, 1988).
- ✓ **Modelo SERVQUAL:** Evalúa la importancia en el servicio basada en cinco dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Parasuraman et al., 1988).



- ✓ **Modelo EFQM:** Marco para evaluar la excelencia organizacional, incluyendo liderazgo, estrategia, personas, alianzas y recursos, procesos, productos y servicios (European Foundation for Quality Management, 2012).
- ✓ **Objetivo del SIS:** El S.I.S. busca proporcionar cobertura de salud a la población vulnerable y de bajos ingresos, asegurando acceso a servicios de salud esenciales (Ministerio de Salud, 2013).
- ✓ **Desafíos en la Administración del SIS:** Los principales desafíos incluyen la gestión eficiente de recursos limitados, la satisfacción del usuario y la implementación de políticas que aseguren la importancia en el servicio (World Health Organization, 2010).
- ✓ **Teoría de Sistemas en la Administración de Salud:** La teoría de sistemas ve a las organizaciones como sistemas abiertos que interactúan con su entorno, cuyos componentes están interrelacionados e interdependientes (Von Bertalanffy, 1968).
- ✓ **Teoría del Liderazgo Transformacional:** El liderazgo transformacional es crucial en la administración hospitalaria, promoviendo motivación, compromiso y desempeño del personal mediante inspiración y visión compartida (Bass & Avolio, 1994).



## CAPÍTULO III

### PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ENFOQUE

El enfoque de la investigación es cuantitativo. Este enfoque permite medir y analizar la relación entre la administración y la excelencia en el servicio al usuario mediante datos numéricos y estadísticos (Creswell, 2014).

#### 3.2. TIPO

La investigación es de tipo descriptiva y correlacional.

- ✓ Descriptiva: Se enfoca en describir las características de la administración y la excelencia en el servicio al usuario del S.I.S. en el H.C.M.M. de Juliaca (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).
- ✓ Correlacional: Busca determinar la relación entre la administración hospitalaria y la importancia en el servicio al usuario (Creswell, 2014).

#### 3.3. NIVEL

El nivel de la investigación es explicativo, ya que no solo se busca describir la relación entre las variables sino también explicar cómo y por qué la administración influye en la excelencia del servicio al usuario (Hernández et al., 2014).



### 3.4. DISEÑO

El diseño de la investigación es no experimental y transversal.

- ✓ No experimental: No se manipulan las variables, sino que se observan tal y como ocurren en su contexto natural (Kerlinger & Lee, 2002).
- ✓ Transversal: Los datos se recolectan en un solo momento en el tiempo, proporcionando una instantánea de la situación actual (Creswell, 2014).

### 3.5. MÉTODO

El método utilizado es el deductivo, que parte de teorías generales sobre administración y importancia en el servicio y se aplica a un caso específico, en este caso, el H.C.M.M. de Juliaca (Kerlinger & Lee, 2002).

### 3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se lleva a cabo en el H.C.M.M. de Juliaca, ubicado en la ciudad de Juliaca, región Puno, Perú. El contexto es el servicio brindado a los usuarios del S.I.S. (SIS).

### 3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.7.1. Población

La población está compuesta por todos los usuarios del S.I.S. del H.C.M.M. de Juliaca y el personal administrativo del hospital. La tabla siguiente proporciona el detalle de la población del personal administrativo y asistencial

El personal del H.C.M.M. de Juliaca, clasificado por cargos y tipos de contratación. En total, el hospital cuenta con 806 empleados distribuidos en diversas categorías. Los "Funcionarios" y "Directivos" suman 1 y 5 personas, respectivamente, todos bajo la categoría de nombrados (NOMB). Los "Administrativos" constituyen 120 personas, con una mayoría bajo la modalidad CAS (72). Los "Médicos" suman 101, de los cuales 82 son nombrados y 19 CAS. Las "Enfermeras" representan una categoría significativa con

172 empleados, predominantemente nombrados (151). Las "Obstetras" suman 43, con una mezcla de nombrados y CAS. Los "Cirujanos Dentistas" y "Tecnólogos Médicos" son minoritarios, con 4 y 1 empleados respectivamente. Otros profesionales de la salud y el personal asistencial no profesional suman 25 y 334 empleados, respectivamente, siendo la última categoría la más numerosa después de los administrativos y enfermeras. En resumen, la distribución muestra una predominancia de personal nombrado y CAS, con una diversidad de roles cruciales para la operación del hospital.

### 3.7.2. Muestra

La muestra se obtendrá utilizando un muestreo probabilístico estratificado, garantizando así la representatividad de diversos grupos de usuarios y personal administrativo. Se ha calculado una muestra de 115 individuos, empleando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(p \cdot q) \cdot Z^2 \cdot N}{(EE)^2 (N - 1) + (p \cdot q) \cdot Z^2}$$

donde:

- $n$  = tamaño de la muestra
- $N$  = tamaño de la población (806)
- $p$  = proporción esperada (0.5)
- $q = 1 - p$  (0.5)
- $Z$  = valor crítico para el nivel de confianza (1.96 para 95% de confianza)
- $EE$  = error de estimación (0.05) (Daniel, 1999).



### **3.8. TÉCNICAS, NOTAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos:

- ✓ Encuestas: Aplicadas a los usuarios del SIS y al personal administrativo para recolectar datos sobre su percepción de la importancia en el servicio y la administración (Fowler, 2013).
- ✓ Entrevistas: Con los líderes administrativos para profundizar en las prácticas de gestión y su impacto en el servicio (Kvale, 2007).
- ✓ Observación Directa: Para evaluar el entorno y las interacciones entre el personal y los usuarios (Patton, 2015).

### **3.9. VALIDACIÓN DE LA CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

Para validar las hipótesis, se utilizarán pruebas estadísticas adecuadas, tales como la relación entre las variables y pruebas T para comparar diferencias significativas entre grupos (Field, 2013).

### **3.10. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

- ✓ Validez: Se garantiza por medio de la validación de contenido por expertos en administración y servicios de salud, así como a través de una prueba piloto (Polit & Beck, 2017).
- ✓ Confiabilidad: Se medirá a través del coeficiente alfa de Cronbach, con el fin de establecer la consistencia interna de los instrumentos de recopilación de datos (Tavakol & Dennick, 2011).

### **3.11. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

#### **Recolección de Datos:**

- ✓ Se distribuirán y recogerán las encuestas y se realizarán las entrevistas y observaciones en el hospital durante un periodo determinado.



## **Procesamiento de Datos:**

- ✓ La información recopilada será ingresada en un programa estadístico, como SPSS, para su correspondiente análisis (Pallant, 2013).
- ✓ Se efectuarán análisis descriptivos para determinar las medidas de tendencia central y de dispersión.
- ✓ Se realizarán análisis inferenciales con el propósito de evaluar las hipótesis formuladas (Field, 2013).

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

- Administración

**Tabla 2**

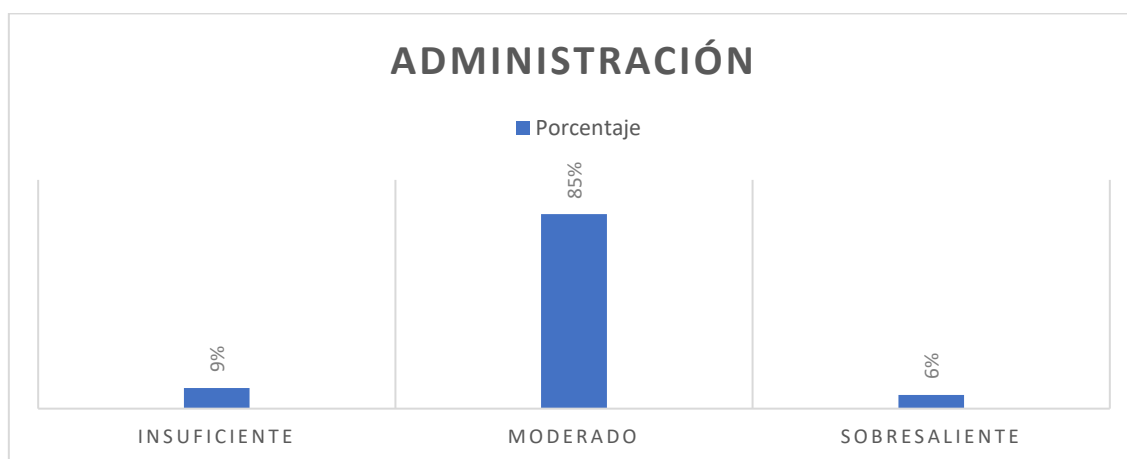
*Administración*

Categorías	Puntuación	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Insuficiente	[20-46]	9	9%
Moderado	[47-73]	88	85%
Sobresaliente	[74-100]	6	6%
<b>Total (N)</b>		103	100%

Nota: *Elaboración propia*

**Figura 1**

*Administración*



Nota: *Elaboración propia*



Interpretación: La mayoría de los encuestados (85%) considera que la administración del hospital se encuentra en un nivel moderado. Solo un pequeño porcentaje (6%) la califica como sobresaliente, mientras que el 9% la considera insuficiente. Esto indica que hay margen significativo para mejorar la administración hacia niveles de excelencia.

- Planeación

**Tabla 3**

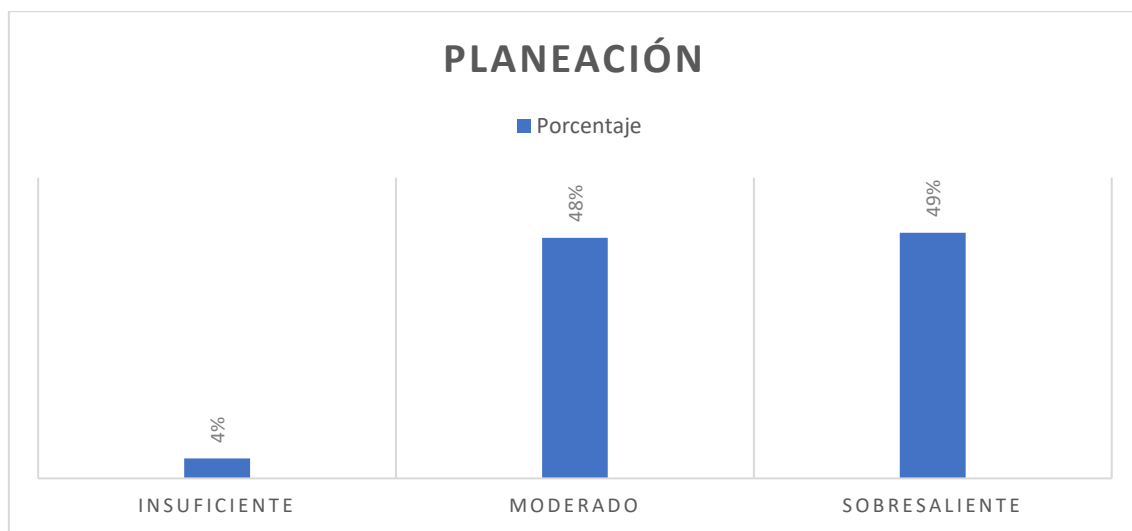
*Planeación*

Categorías	Puntuación	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Insuficiente	[5-11]	4	4%
Moderado	[12-18]	49	48%
Sobresaliente	[19-25]	50	49%
<b>Total (N)</b>		103	100%

Nota: *Elaboración propia*

**Figura 2**

*Planeación*



Nota: *Elaboración propia*



Interpretación: Los datos muestran una distribución casi equitativa entre los niveles de planeación moderada y sobresaliente, con un 48% y 49% respectivamente. Solo un 4% de los encuestados considera la planeación insuficiente, lo cual sugiere que la planeación administrativa está relativamente bien evaluada pero aún puede mejorar.

- Organización

**Tabla 4**

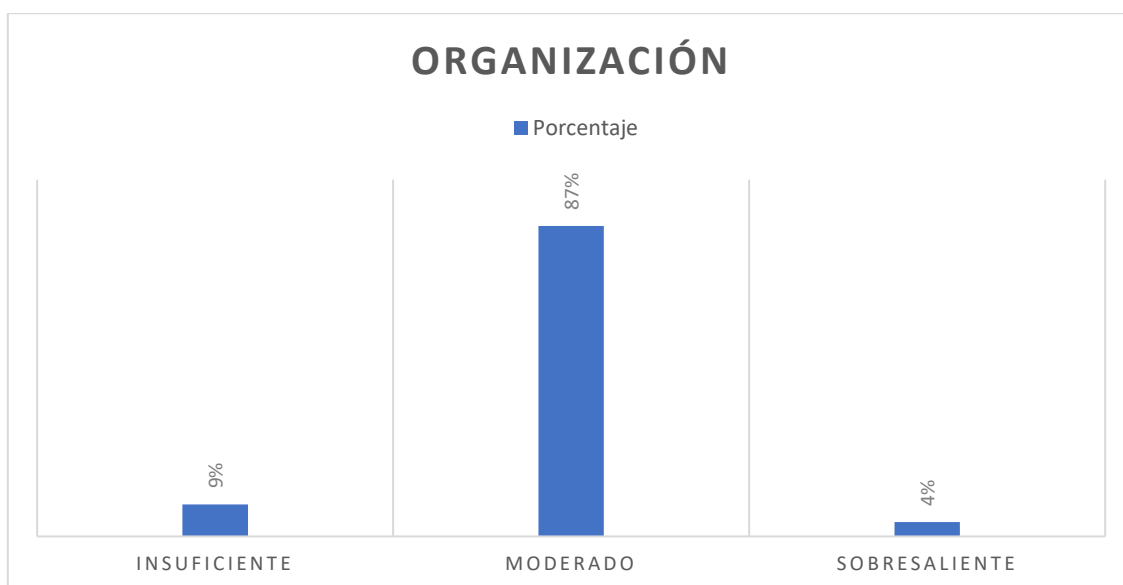
*Organización*

Categorías	Puntuación	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Insuficiente	[5-11]	9	9%
Moderado	[12-18]	90	87%
Sobresaliente	[19-25]	4	4%
<b>Total (N)</b>		103	100%

Nota: *Elaboración propia*

**Figura 3**

*Organización*



Nota: *Elaboración propia*



Interpretación: La mayor parte de los encuestados (87%) califica la organización del hospital como moderada. Solo un pequeño porcentaje (4%) la ve como sobresaliente, mientras que un 9% la considera insuficiente. Esto resalta la necesidad de esfuerzos significativos para mejorar la organización dentro del hospital.

- Dirección

**Tabla 5**

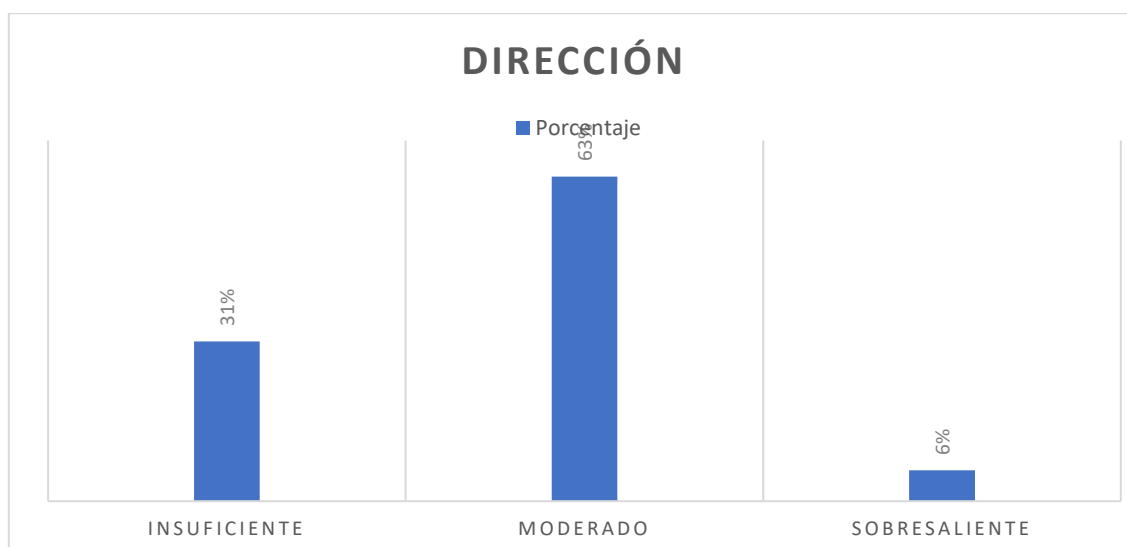
*Dirección*

Categorías	Puntuación	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Insuficiente	[5-11]	32	31%
Moderado	[12-18]	65	63%
Sobresaliente	[19-25]	6	6%
<b>Total (N)</b>		103	100%

Nota: *Elaboración propia*

**Figura 4**

*Dirección*



Nota: *Elaboración propia*



Interpretación: La dirección es mayoritariamente considerada moderada por el 63% de los encuestados. Un 31% la califica como insuficiente y solo un 6% la considera sobresaliente. Esto indica un área crítica que necesita mejoras para alcanzar niveles de excelencia en liderazgo y dirección administrativa.

- Control

**Tabla 6**

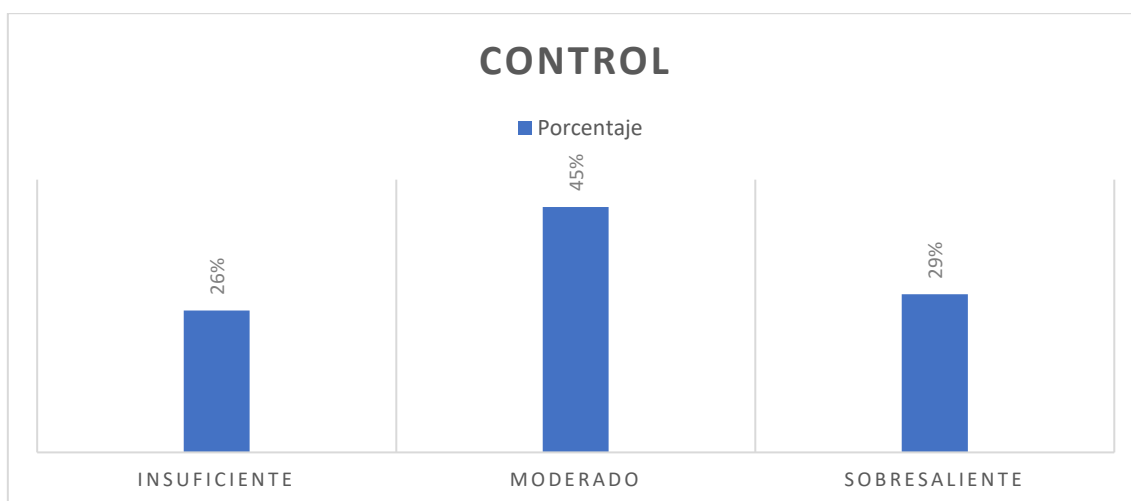
*Control*

Categorías	Puntuación	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Insuficiente	[5-11]	27	26%
Moderado	[12-18]	46	45%
Sobresaliente	[19-25]	30	29%
<b>Total (N)</b>		103	100%

Nota: *Elaboración propia*

**Figura 5**

*Control*



Nota: *Elaboración propia*



Interpretación: El control administrativo es evaluado como moderado por el 45% de los encuestados, mientras que un significativo 29% lo ve como sobresaliente. Sin embargo, un 26% lo considera insuficiente, lo que señala la necesidad de fortalecer los mecanismos de control para asegurar una administración más efectiva.

## 4.2. VARIABLE DEPENDIENTE

- Calidad de atención

**Tabla 7**

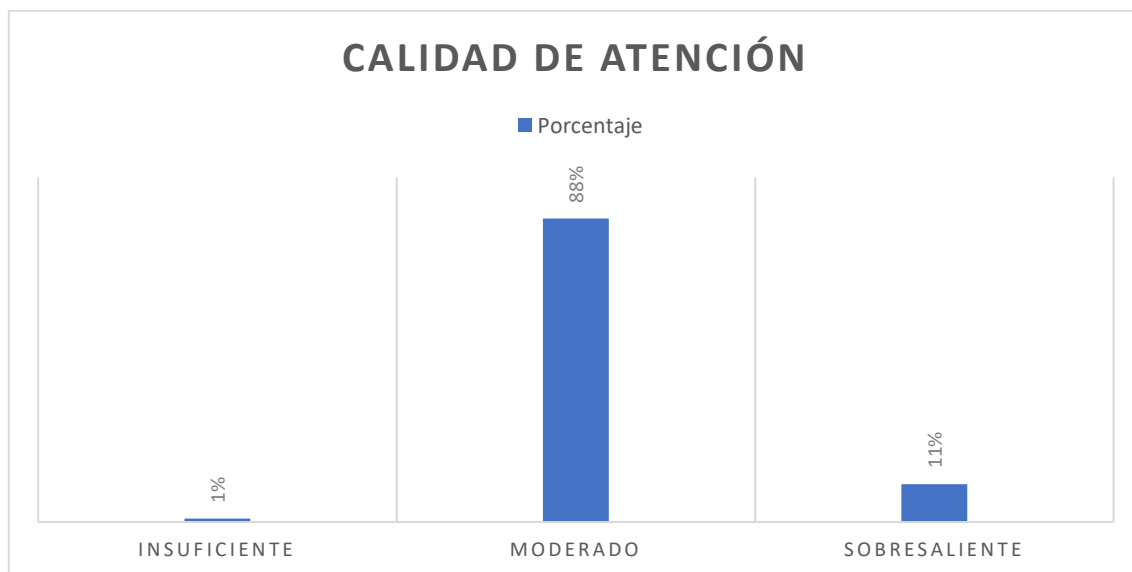
*Calidad de atención*

Categorías	Puntuación	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Insuficiente	[20-46]	1	1%
Moderado	[47-73]	101	88%
Sobresaliente	[74-100]	13	11%
<b>Total (N)</b>		115	100%

Nota: *Elaboración propia*

**Figura 6**

*Calidad de atención*



Nota: *Elaboración propia*



Interpretación: La calidad de la atención en el hospital es vista mayoritariamente como moderada por el 88% de los encuestados. Solo un 11% la considera sobresaliente, y un mínimo 1% la ve como insuficiente. Estos resultados reflejan una percepción general de adecuación, pero también indican áreas potenciales para mejoras significativas en la calidad de atención.



## **4.3. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS**

### **4.3.1. Contrastación de la Hipótesis general**

Contrastación: La investigación realizada confirma que existe una relación significativa y positiva entre la administración hospitalaria y la excelencia en el servicio al usuario. Los análisis estadísticos, como la correlación de Pearson, muestran una fuerte correlación entre los diferentes componentes de la administración (planificación, estructura organizativa, liderazgo y control de calidad) y la percepción de la importancia en el servicio por parte de los usuarios. Estos resultados respaldan la hipótesis general, indicando que una administración eficiente es fundamental para alcanzar la excelencia en el servicio al usuario.

### **4.3.2. Contrastación de la Hipótesis Específica**

#### **4.3.2.1. HE – 1**

Contrastación: Los resultados de la investigación demuestran que una planificación administrativa efectiva tiene una relación positiva y significativa con la importancia en el servicio al usuario. Las encuestas y entrevistas realizadas indican que una planificación adecuada permite una mejor organización de los recursos, reduciendo tiempos de espera y mejorando la eficiencia del servicio. Los datos estadísticos corroboran que los usuarios perciben una mejor importancia en el servicio cuando la planificación es efectiva.

#### **4.3.2.2. HE – 2**

Contrastación: La investigación muestra que una estructura organizativa sólida y una gestión adecuada de los recursos humanos tienen un impacto positivo en la satisfacción del usuario y la calidad de la atención médica. Los análisis revelan que una estructura clara y bien definida, junto con una gestión eficiente del personal, contribuyen a un ambiente de trabajo más armónico y productivo, lo cual se refleja en una mayor satisfacción del usuario. Los datos empíricos apoyan esta hipótesis, indicando que los



usuarios reportan una mejor calidad de atención cuando estos aspectos administrativos están bien gestionados.

#### **4.3.2.3. HE – 3**

**Contrastación:** Los hallazgos de la investigación confirman que un liderazgo efectivo y una toma de decisiones administrativas adecuada están fuertemente asociados con una percepción positiva del usuario sobre la importancia en el servicio. Los resultados muestran que los usuarios perciben un servicio de mayor calidad cuando los líderes administrativos demuestran habilidades de liderazgo transformacional y toman decisiones que benefician tanto al personal como a los usuarios. Los datos estadísticos refuerzan esta relación, validando la hipótesis de que el liderazgo y la toma de decisiones son cruciales para la percepción de importancia en el servicio.

#### **4.3.2.4. HE – 4**

**Contrastación:** La investigación respalda que los mecanismos de control de calidad y supervisión eficaces son indicadores clave de una mayor excelencia en el servicio al usuario. Los datos obtenidos a través de encuestas y auditorías internas indican que los controles de calidad rigurosos y la supervisión constante aseguran que se mantengan altos estándares de servicio y que se corrijan rápidamente las deficiencias. Los análisis estadísticos confirman que la percepción de excelencia en el servicio mejora significativamente cuando existen mecanismos de control y supervisión efectivos, validando así la hipótesis.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La investigación sobre la relación entre la administración y la excelencia en el servicio al usuario del S.I.S. en el H.C.M.M. de Juliaca revela que una dirección administrativa eficiente tiene un impacto significativo y positivo en la importancia en el servicio al usuario. Los resultados indican que todos los componentes de la administración y planificación, estructura organizativa, liderazgo y control de calidad juegan un papel crucial en la percepción del usuario sobre la importancia en el servicio.

**SEGUNDA:** La planificación administrativa efectiva mejora notablemente la importancia en el servicio al usuario. Una adecuada planificación permite una mejor organización de los recursos, lo que se traduce en tiempos de espera reducidos, servicios más eficientes y una mayor satisfacción del usuario. La investigación muestra que los usuarios perciben una mejora en la importancia en el servicio cuando la planificación administrativa está bien implementada.

**TERCERA:** La estructura organizativa y la gestión de recursos humanos influyen directamente en la satisfacción del usuario y la calidad de la atención médica. Una estructura organizativa clara y bien definida, junto con una gestión eficiente de los recursos humanos, contribuye a un entorno de trabajo más armonioso y eficiente, lo que se refleja en una mejor atención al usuario. La investigación confirma que la satisfacción del usuario aumenta cuando los empleados están bien gestionados y la estructura organizativa es eficiente.

**CUARTA:** El liderazgo y la toma de decisiones administrativas son fundamentales para la percepción del usuario sobre la importancia en el servicio. Un



liderazgo fuerte y decisivo que fomente un ambiente de trabajo positivo y orientado al usuario resulta en una mejora significativa en la calidad percibida del servicio. La investigación destaca que los usuarios perciben un servicio de mayor calidad cuando la administración demuestra liderazgo efectivo y toma decisiones que benefician tanto al personal como a los usuarios.

**QUINTA:** Los mecanismos de control de calidad y supervisión son cruciales para garantizar la excelencia en el servicio al usuario. La implementación de controles de calidad rigurosos y una supervisión constante aseguran que los estándares de servicio se mantengan altos y se identifiquen y corrijan rápidamente las deficiencias. La investigación demuestra que la percepción de la excelencia en el servicio mejora significativamente cuando existen mecanismos efectivos de control de calidad y supervisión.



## RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Para mejorar la relación entre la administración y la excelencia en el servicio al usuario del S.I.S. en el H.C.M.M. de Juliaca, se recomienda implementar estrategias integrales que fortalezcan cada uno de los componentes administrativos evaluados en esta investigación.
- SEGUNDA:** Se recomienda implementar un sistema de planificación estratégica anual que involucre a todos los niveles de la administración. Este sistema debe incluir la identificación de objetivos claros, la asignación adecuada de recursos y la evaluación periódica de los resultados. Además, se sugiere capacitar al personal administrativo en técnicas de planificación y gestión de proyectos para asegurar una ejecución efectiva de los planes.
- TERCERA:** Se recomienda revisar y, si es necesario, reestructurar la organización del hospital para asegurar que cada departamento y unidad funcione de manera eficiente y coordinada. Además, se sugiere desarrollar un programa de gestión de recursos humanos que incluya capacitación continua, evaluaciones de desempeño regulares y programas de motivación y reconocimiento para el personal. Esto ayudará a crear un ambiente de trabajo positivo y a mejorar la importancia en el servicio al usuario.
- CUARTA:** Se recomienda fortalecer las capacidades de liderazgo de los directivos y supervisores mediante programas de formación en liderazgo transformacional y toma de decisiones estratégicas. Además, se sugiere establecer canales de comunicación efectivos que permitan a los líderes estar en contacto constante con el personal y los usuarios para tomar decisiones informadas y oportunas. Fomentar una cultura organizacional



que valore la transparencia y la participación del personal en el proceso de toma de decisiones también es crucial.

**QUINTA:** Se recomienda implementar un sistema integral de control de calidad que incluya auditorías internas periódicas, encuestas de satisfacción del usuario y revisiones de procesos. Además, se debe establecer un equipo dedicado a la supervisión y monitoreo continuo de la importancia en el servicio, con la capacidad de identificar y corregir rápidamente cualquier deficiencia. Proveer capacitación continua al personal en estándares de calidad y procedimientos de supervisión también contribuirá a mantener altos niveles de excelencia en el servicio.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amores, F. C., Guasumba, X. G., Fajardo, C. A. P., & Torres, N. A. C. (2023). Capítulo 7: Cuidados Humanizados en Recién Nacido. Título: Intervenciones de Enfermería en Neonatos Patológicos Editor: CID-Centro de Investigación y Desarrollo Diseño de tapa: CID-Centro de Investigación y Desarrollo Corrección de Estilo: CID-Centro de Investigación y Desarrollo, 151. [ciencialatina.org](http://ciencialatina.org)
- Campos Aguilar, A. (2023). Sobre la necesidad de un cambio de cosmovisión para afrontar la actual crisis sistémica global. *Astrágalo: Cultura de la Arquitectura y la Ciudad*, 32, 223-242. [us.es](http://us.es)
- Mamani Ayna, M. N. (2022). ... y prestación de servicios de calidad en medicina preventiva y salud pública, utilizando el modelo EFQM con excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de .... [unjbg.edu.pe](http://unjbg.edu.pe)
- Quintero, R. S. G., Toirac, Y. G., Laffita, D. M., Rodríguez, I. G., & Ruiz, R. L. (2022). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, (37), 1-27. [amelica.org](http://amelica.org)
- Rincón, C. D. J. D. INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE CHIAPAS SISTEMA EDUCATIVO "SALAZAR NARVAEZ" CLAVE: 07PSU0002D. [sistemaeducativosalazar.mx](http://sistemaeducativosalazar.mx)
- Ballina Ríos, F. (2021). ¿ Hacia una teoría de la administración en América Latina?. *Ensayos de economía*. [scielo.org.co](http://scielo.org.co)
- González, J. V. (). INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ORIZABA. [academia.edu](http://academia.edu)



- Arias Muñoz, M. A. (2023). Análisis de la implementación del software Openclinic en la toma de decisiones en el hospital Antonio Lorena. Periodo 2021-2022. [unsaac.edu.pe](http://unsaac.edu.pe)
- Ayvar Ccoicca, Y. (2022). Ejecución presupuestal y el cumplimiento de indicadores del programa salud materno neonatal en la dirección regional de salud Apurímac periodo 2016 al 2019. [ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)
- Guerra Valenzuela, G. L., Poma Flores, W. H., & Romero Cisneros, C. M. (2021). Gestión e implementación del programa presupuestal mejora del desempeño en las contrataciones públicas de la Dirección Regional de Salud Junín. [continental.edu.pe](http://continental.edu.pe)
- Paco Paye, J. N. & Plata Valencia, D. A. (). Rediseño organizacional del departamento de tecnología de información y comunicación de la Universidad Mayor de San Andrés. [repositorio.umsa.bo](http://repositorio.umsa.bo). [umsa.bo](http://umsa.bo)
- Soriano, J. T., García, M. D., García, J. D., Ramos, X. M. H., Puig, M. B., Ruipérez, L. C., & Ferrer, F. V. (2022). IMPACTO DE LA PANDEMIA POR SARS-CoV-2 EN LA ACTIVIDAD FORMATIVA: ENCUESTA A MÉDICOS INTERNOS RESIDENTES DE ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS. *Annals of Mediterranean Surgery*, 5(1). [uib.cat](http://uib.cat)
- Lamas-Huerta, P. A., & Flores-Zepeda, M. (2022). Gestión y estructura: elementos para el análisis de la política institucional universitaria de fomento del emprendimiento en México, 2013-2018. *Revista iberoamericana de educación superior*, 13(37), 103-118. [scielo.org.mx](http://scielo.org.mx)
- Gómez, H. E. G., Quintanilla, L. A. H., & Zanelly, G. A. L. (2021). Gestión del cambio en organizaciones educativas pospandemia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 178-191. [redalyc.org](http://redalyc.org)



- Anaya Gallardo, C. R. & Farias Barrios, A. A. (2023). Fiscalización de SUNAT y las impugnaciones tributarias de contribuyentes en Lima Metropolitana, 2023. [ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)
- Astonitas Manayay, C., Rojas Chávez, M. Y., & Ortega Cabrejos, M. Y. (2024). Estrategias de habilidades gerenciales para mejorar la gestión educativa de los directores en las instituciones educativas. *Revista Científica UISRAEL*, 11(2), 81-94. [senescyt.gob.ec](http://senescyt.gob.ec)
- Mijangos-Pacheco, M. A., de los Ángeles Pacheco, M. V., Higareda-Laguna, L. M., & Méndez-Domínguez, M. I. (2022). Análisis Teórico-Práctico del desarrollo de las competencias asociadas a la terapia avanzada de heridas en los enfermeros del Hospital General de Chetumal, Quintana Roo. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. [dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com](http://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com)
- Fajardo, P. P. (2024). MPD: Modelo para el proyecto en diseño: MPD: Model for the project in design. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(1), 370-388. [redilat.org](http://redilat.org)
- Zavala Flores, E. M., Apari Palomino, O., & Acuña Cervantes, C. D. Plan de negocio para la creación de un Centro Especializado de Enfermedades Reumáticas en la Región Piura. [upc.edu.pe](http://upc.edu.pe)
- Taype Ccoicca, L. J. (2024). Gestión hospitalaria e indicadores de salud en el personal del departamento de gineco obstetricia en un hospital de Lima, 2023. [ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)
- Rodríguez Rodríguez, M. W. (2024). Síndrome de burnout y clima laboral en el personal de salud mental del Hospital Regional de Cusco 2022. [uandina.edu.pe](http://uandina.edu.pe)



- Arévalo, J. F., & Mozo, H. P. B. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1527-1545. [ciencialatina.org](http://ciencialatina.org)
- Rios Mamani, K. M. & Torres Lazaro, R. J. (). Un hospital y la satisfacción de sus pacientes. [repositorioacademico.upc.edu.pe](http://repositorioacademico.upc.edu.pe). [upc.edu.pe](http://upc.edu.pe)
- Vizarreta Viti, V. M. (2023). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Pacientes en la Unidad de Hemodiálisis de un Hospital Nacional del Callao, 2023. [uwiener.edu.pe](http://uwiener.edu.pe)
- Aquise Condori, C. (2024). Conocimientos, actitudes, prácticas e inquietudes respecto a la vacunación COVID-19 en trabajadores de salud en un Hospital de Puno. [uss.edu.pe](http://uss.edu.pe)
- Izquierdo Mejía, M. A. (2023). La motivación de personal y su repercusión en la calidad de servicio en la Empresa BITEL de Cajamarca, 2019. [unc.edu.pe](http://unc.edu.pe)
- Wittke, T. (). Cultura Organizacional como factor crítico en la Gestión del Conocimiento: Reflexiones en base al caso de una empresa industrial pública en Uruguay. *Psicología*. [scielo.edu.uy](http://scielo.edu.uy)
- Parra Sanchez, J. M. (). Análisis de la relación entre conflictos intrapersonales y los incentivos económicos de clientes internos en el sector financiero. [repository.unimilitar.edu.co](http://repository.unimilitar.edu.co). [unimilitar.edu.co](http://unimilitar.edu.co)
- Peirat Cano, V. & Raicu Nitoi, T. (2024). El consultor de la comunicación interna y su visión sobre la disciplina= El consultor de la comunicació interna i la seua visió sobre la disciplina= The internal .... [uji.es](http://uji.es)
- Feijoo Hernández, V. S. & Guzmán Vásquez, K. C. (2023). Participación de usuarios de Facebook del diario La República sobre el golpe de Estado del expresidente Pedro Castillo Terrones. [utp.edu.pe](http://utp.edu.pe)



- Delgado-Mero, V. J. & Verduga-Pino, C. A. (2023). Contribución a la gestión del desempeño laboral del personal del Gobierno Provincial de Manabí.. MQRInvestigar. [investigarmqr.com](http://investigarmqr.com)
- Guaquipana Duran, A. V. & Parco Velásquez, D. L. (2024). El clima laboral y su influencia en la eficiencia del personal de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., en el cantón Chimbo, provincia, Bolívar año 2023. [ueb.edu.ec](http://ueb.edu.ec)
- Alanya, S. M. R., León, M. A. A. N., Huamanyalli, D. L. L., & Alvarez, P. M. B. (2022). La gestión pedagógica docente a partir de la virtualidad. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 3834-3847. [ciencialatina.org](http://ciencialatina.org)
- Gomero, M. E. B., & Sotelo, J. P. A. (2021). Participación de los padres de familia en el desarrollo integral del estudiante, necesidad de una adecuada gestión institucional en la realidad educativa rural. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3701-3722. [ciencialatina.org](http://ciencialatina.org)
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Daniel, W. W. (1999). *Biostatistics: A foundation for analysis in the health sciences* (7th ed.). Wiley.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (4th ed.). SAGE Publications.
- Fowler, F. J. (2013). *Survey research methods* (5th ed.). SAGE Publications.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Foundations of behavioral research* (4th ed.). Wadsworth.
- Kvale, S. (2007). *Doing interviews*. SAGE Publications.



- Pallant, J. (2013). *SPSS survival manual* (5th ed.). McGraw-Hill Education.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). SAGE Publications.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2017). *Nursing research: Generating and assessing evidence for nursing practice* (10th ed.). Wolters Kluwer Health.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53-55.
- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2007). *Management control systems*. McGraw-Hill.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. SAGE Publications.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71.
- Daft, R. L. (2012). *Organization theory and design* (11th ed.). Cengage Learning.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care. How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743-1748.
- European Foundation for Quality Management. (2012). *EFQM Excellence Model*. EFQM.
- Fayol, H. (1949). *General and industrial management*. Pitman Publishing.
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Lexington Books.
- Lloyd, J. (2010). *Health care operations management*. Jones & Bartlett Learning.
- Mintzberg, H. (1973). *The nature of managerial work*. Harper & Row.
- Ministry of Health. (2013). *S.I.S. . MINSA*.
- Northouse, P. G. (2018). *Leadership: Theory and practice* (8th ed.). SAGE Publications.



Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Von Bertalanffy, L. (1968). *General system theory: Foundations, development, applications*. George Braziller.

World Health Organization. (2010). *World health report 2010: Health systems financing: The path to universal coverage*. WHO.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.



# ANEXOS

## ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA EXCELENCIA DEL SERVICIO AL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Independiente</b>	<b>Diseño</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la naturaleza de la relación entre la Administración y la Excelencia en el Servicio al Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigar la relación entre la Administración y la Excelencia en el Servicio al Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe una relación significativa entre la Administración y la Excelencia en el Servicio al Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración</li> </ul>	<p>El diseño de la investigación es no experimental y transversal.</p> <p>-No experimental: No se manipulan las variables, sino que se observan tal y como ocurren en su contexto natural (Kerlinger &amp; Lee, 2002).</p> <p>- Transversal: Los datos se recolectan en un solo momento en el tiempo, proporcionando una instantánea de la situación actual (Creswell, 2014).</p> <p><b>Método</b> El método utilizado es el deductivo, que parte de teorías generales sobre administración y calidad del servicio y se aplica a un caso específico, en este caso, el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca (Kerlinger &amp; Lee, 2002).</p>
<b>Específicas</b>	<b>Específicas</b>	<b>Específicas</b>	<b>Dependiente</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo influye la efectividad de la planificación administrativa en la excelencia del servicio al usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca?</li> <li>¿Qué papel juega la estructura organizativa y la gestión de recursos humanos en la provisión de un servicio al usuario de calidad en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca?</li> <li>¿Cómo impacta el liderazgo y la toma de decisiones administrativas en la satisfacción y percepción del usuario sobre el servicio del Seguro Integral de Salud en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca?</li> <li>¿Qué influencia tienen los mecanismos de control de calidad y supervisión en la garantía de la excelencia en el servicio al usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar el impacto de la planificación administrativa en la calidad del servicio al usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.</li> <li>Analizar la influencia de la estructura organizativa y la gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario y la calidad de la atención médica en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.</li> <li>Investigar el papel del liderazgo y la toma de decisiones administrativas en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio del Seguro Integral de Salud en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.</li> <li>Examinar la efectividad de los mecanismos de control de calidad y supervisión en la garantía de la excelencia en el servicio al usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se espera que una planificación administrativa efectiva esté positivamente relacionada con la calidad del servicio al usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.</li> <li>Se anticipa que una estructura organizativa sólida y una adecuada gestión de recursos humanos influirán positivamente en la satisfacción del usuario y la calidad de la atención médica en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.</li> <li>Se predice que un liderazgo efectivo y una adecuada toma de decisiones administrativas estarán asociados con una percepción positiva del usuario sobre la calidad del servicio del Seguro Integral de Salud en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.</li> <li>Se plantea que unos mecanismos de control de calidad y supervisión eficaces serán indicadores de una mayor excelencia en el servicio al usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Excelencia en el servicio</li> </ul>	

## ANEXO 2 - INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

**Tipo de escala:** Escala tipo Likert de 5 puntos:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

**Dirigido a:** Usuarios del SIS y personal administrativo del H.C.M.M. de Juliaca.

**Objetivo:** Evaluar la influencia de la administración hospitalaria en la excelencia del servicio al usuario.

### I. Variable Independiente: Administración

#### Dimensión: Planificación

Ítem	Pregunta	Valoración
1	El hospital cuenta con una planificación estratégica clara.	1 2 3 4 5
2	Las actividades se coordinan de manera eficiente.	1 2 3 4 5
3	Las operaciones diarias se realizan según lo planificado.	1 2 3 4 5
4	Existe seguimiento continuo a los resultados planificados.	1 2 3 4 5

#### Dimensión: Organización

Ítem	Pregunta	Valoración
5	El personal está bien distribuido y organizado en sus funciones.	1 2 3 4 5
6	Se utilizan adecuadamente los recursos tecnológicos y logísticos.	1 2 3 4 5
7	El presupuesto se implementa de manera eficaz.	1 2 3 4 5

#### Dimensión: Dirección

Ítem	Pregunta	Valoración
8	La administración responde oportunamente a las quejas de los usuarios.	1 2 3 4 5
9	La dirección fomenta un uso eficiente de los recursos del hospital.	1 2 3 4 5
10	Las decisiones administrativas benefician al usuario.	1 2 3 4 5



Dimensión: Control

Ítem	Pregunta	Valoración
11	Se aplican medidas correctivas cuando se detectan errores.	1 2 3 4 5
12	Existe un control efectivo de las actividades del personal.	1 2 3 4 5
13	Se gestionan adecuadamente los objetivos de mejora en los servicios.	1 2 3 4 5

II. Variable Dependiente: Excelencia en el Servicio

Dimensión: Aspectos tangibles

Ítem	Pregunta	Valoración
14	Las instalaciones del hospital son adecuadas y están limpias.	1 2 3 4 5
15	El equipamiento médico es moderno y funcional.	1 2 3 4 5

Dimensión: Personal

Ítem	Pregunta	Valoración
16	El personal muestra una actitud proactiva y amable.	1 2 3 4 5
17	Los trabajadores están bien presentados y respetan al usuario.	1 2 3 4 5

Dimensión: Fiabilidad

Ítem	Pregunta	Valoración
18	El personal cumple con los tiempos prometidos para la atención.	1 2 3 4 5
19	Hay eficiencia en la resolución de problemas en los servicios.	1 2 3 4 5

Dimensión: Empatía

Ítem	Pregunta	Valoración
20	Recibo un trato personalizado y atento durante la atención.	1 2 3 4 5
21	El personal demuestra interés genuino por mis necesidades.	1 2 3 4 5

### ANEXO 3 - VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

#### UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOS CÁCERES VELÁSQUEZ

#### FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

#### Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

#### JUICIO DE EXPERTOS

- I. REFERENCIAS
- a. EXPERETO/NOMBRES : EDWARD NEIL, VILCAPAZA PAZ
- b. ESPECIALIDAD : Ing. SISTEMAS
- II. TITULO DE LA INVESTIGACION: INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA EXCELENCIA DEL SERVICIO AL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA 2024
- III. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO  
APLICADO POR: BRENDA MARILÚ RUELAS CRUZ
- IV. CALIFICACION DE VALIDACIÓN

(1=Deficiente; 2= Regular; 3= Buena; 4= Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXLENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables			X		
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia		X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los Ítems y las variables			X		
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes			X		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación			X		
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e Ítems				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación			X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Coficiente de valorización porcentual, C=Total/50=

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES  
AMPLIAR LAS ESPECIFICACION DE APLICACION DEL USUARIO

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%≈0.75)

Desaprobado (C<75%≈0.75)

19 DE MARZO DEL 2024

EDWARD NEIL VILCAPAZA PAZ  
DNI: 43256574

**UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**Validación de instrumento**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. REFERENCIAS**

- a. **EXPERETO/NOMBRES** : ADOLFO GERMAN, QUISPE CHAIÑA  
b. **ESPECIALIDAD** : Ing. SISTEMAS

ii. **TITULO DE LA INVESTIGACION:** INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA EXCELENCIA DEL SERVICIO AL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA 2024

iii. **INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:** CUESTIONARIO  
**APLICADO POR:** BRENDA MARILÚ RUELAS CRUZ

**IV. CALIFICACION DE VALIDACIÓN**

(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACION				
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables			X		
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia		X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems y las variables			X		
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes			X		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación			X		
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación			X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Coficiente de valorización porcentual, C=Total/50=

**V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

AMPLIAR LAS ESPECIFICACION DE APLICACION DEL USUARIO

**VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO**

Aprobado (C>75%=>0.75)

Desaprobado (C<75%=<0.75)

19 DE MARZO DEL 2024

ADOLFO GERMAN, QUISPE CHAIÑA  
DNI: 23951765  
CIP: 112812



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 15/12/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: BRENDA MARILU RUELAS CRUZ

Dirección: AV. LAS AMERICAS B-9

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 72580588

Teléfono: 918 531 370 email: ruelascruzbrenda@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Título o Grado Académico a optar: INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

Asesor: Dr. JUAN BENITES NORIEGA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA EXCELENCIA DEL SERVICIO AL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Administración hospitalaria, excelencia en el servicio, planificación administrativa, estructura organizativa, liderazgo, control de calidad.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

1

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Titulo  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autores (es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



### Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS – P25

Firma de Autor



huella digital

15 de diciembre del 2024

Fecha