

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESTACIÓN DE
SERVICIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS, ESSALUD
CHACHAPOYAS, 2022**

Autora:

Bach. Elvia Mercedes Hidalgo Alva

Asesor:

Dr. Benjamín Roldan Polo Escobar

Registro: ()

CHACHAPOYAS – PERÚ

2023

Autorización de Publicación de la Tesis en el Repositorio Institucional de la UNTRM



ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Hidalgo Alba. Ebia Mercedes
DNI N°: 33432301
Correo electrónico: medchelle178@hotmail.com
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional: Administración de Empresas

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

"Gestión Administrativa y Prestación de Servicio en Consultorías Externas, Essalud Chachapoyas, 2022"

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Polo ESCOBAR BENJAMÍN ROLDAN
DNI, Pasaporte, C.E N°: 08895972
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) https://orcid.org/0000-0001-5656-9957

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) _____

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)

https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html
Ciencias Sociales - Administración Pública

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 18 / Diciembre / 2023

Firma del autor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 1

Firma del Asesor 2

Dedicatoria

Dedico mi tesis en primer lugar a Dios creador de este mundo, a mi hija quien me ayudo incondicionalmente en el transcurso de mi carrera demostrando que para conseguir metas y objetivos debemos esforzarnos y luchar por ellos, que nada es fácil, que todo esfuerzo tiene su recompensa y que a pesar de todos los momentos malos que nos presentan uno siempre tiene que rescatar lo bueno sobre todas las cosas.

Agradecimiento

Agradecer a mis docentes de la escuela profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de nuestra casa de estudios Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, quienes mediante sus enseñanzas que imparten logran aumentar nuestros conocimientos y nos ayudan en el día a día para logran nuestras metas.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

**Ph.D. Jorge Luis Maicelo Quintana
RECTOR**

**Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. María Nelly Luján Espinoza
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mag. Cirilo Lorenzo Rojas Mallqui
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada "Gestión Administrativa y prestación de servicio en consultorios externos, Essalud Chachapoyas, 2022"; del egresado Elvia Mercedes Hidalgo Alva de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.



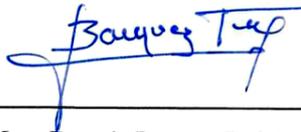
El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 29 de Noviembre de 2023

Firma y nombre completo del Asesor

BENJAMÍN ROLDÁN POLO ESCOBAR

Jurado Evaluador de la Tesis



Mag. Dennis Brayan Baique Timaná
Presidente



Mag. Juana del Pilar Contreras Portocarrero
Secretaria



Mag. Cynthia Medallith Diaz Plascencia
Vocal

Constancia de Originalidad de la Tesis



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

"Gestión Administrativa y prestación de servicio en consultorios externos, Essalud Chachapoyas, 2022"
presentada por el estudiante ()/egresado (x) Elvia Mercedes Hidalgo Alva
de la Escuela Profesional de Administración de Empresas
con correo electrónico institucional 3343230154@untrm.edu.pe
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 22 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 29 de Noviembre del 2023


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

Acta de Sustentación de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 13 de diciembre del año 2023 siendo las 11:00 horas, el aspirante: Elvia Mercedes Hiralgo Alva, asesorado por Dr. Benjamin Roldan Polo Escobar defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Gestión Administrativa y prestación de Servicio en Consultorios Externos, ESSALUD Chachapoyas, 2022, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mag. Dennis Brayán Baigue Tirana

Secretario: Mag. Juana del Pilar Contreras Portocarrero

Vocal: Mag. Cynthia Medallith Díaz Plasencia

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:45 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

Índice de Contenidos

Autorización de Publicación de la Tesis en el Repositorio Institucional de la UNTRM.	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	v
Visto Bueno del Asesor de la Tesis.....	vi
Jurado Evaluador de la Tesis.....	vii
Constancia de Originalidad de la Tesis.....	viii
Acta de Sustentación de la Tesis.....	ix
Índice de Contenidos.....	x
Índice de Tablas.....	xi
Índice de Figuras.....	xiii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	21
2.1. Población, muestra y muestreo.....	21
2.2. Variables de estudio.....	21
2.3. Métodos.....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
2.5. Análisis de datos.....	22
2.6. Ética de la investigación.....	23
III. RESULTADOS.....	24
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES.....	32
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33
ANEXOS.....	35

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Tabulación cruzada de la gestión administrativa y la prestación de servicios en consultorios externos.</i>	26
Tabla 2. <i>Prueba No paramétrica de la hipótesis general</i>	27

Índice de Figuras

Figura 1. <i>Caracterización de la gestión administrativa en consultorios externos</i>	24
Figura 2. <i>Caracterización del servicio de consultorios externos.</i>	25
Figura 3. <i>Diagrama de puntos del planteamiento de la hipótesis general.</i>	27

Resumen

La gestión administrativa en los consultorios externos de ESSALUD en la región de Amazonas es una respuesta a las necesidades sociales apremiantes, y cómo las políticas nacionales y estrategias regionales están convergiendo para abordar estos desafíos y mejorar el acceso a la atención médica en esta región prioritaria, en la que se tuvo como objetivo Determinar la influencia de la gestión administrativa en la prestación de servicios en consultorios externas, Essalud Chachapoyas, 2022. La investigación tuvo un enfoque descriptivo, de diseño no experimental, tipo transversal, correlacional; su población estuvo compuesta por 4,245 pacientes atendidos en el área de consultorio externo, mediante cálculo de proporciones con población finita la muestra quedo comprendida en 187 pacientes que son atendidos por consultorio externo. Como resultado se tuvo que la gestión administrativa en los consultorios externos de Essalud Chachapoyas refleja un enfoque social, donde se busca asegurar el acceso a servicios de salud de calidad y satisfacer las necesidades de la comunidad. Estos resultados son alentadores y ofrecen una base sólida para continuar mejorando y fortaleciendo la gestión administrativa en beneficio de los usuarios y la comunidad en general. En conclusión, se encontró que el coeficiente de correlación tuvo un valor de $r= 0.694$; lo que implica una influencia significativa caracterizada como una correlación moderada y significativa en al que se espera que se promueva un enfoque socialmente responsable que garantice la equidad, accesibilidad y calidad de los servicios de salud ofrecidos en los consultorios externos.

Palabras claves: eficiencia, gestión administrativa, responsabilidad social, servicio de salud.

Abstract

The administrative management in the outpatient clinics of ESSALUD in the Amazonas region is a response to pressing social needs, and how national policies and regional strategies are converging to address these challenges and improve access to healthcare in this priority region, with the aim of determining the influence of administrative management on the provision of services in outpatient clinics, Essalud Chachapoyas, 2022. The research had a descriptive, non-experimental, cross-sectional, correlational design; its population consisted of 4,245 patients treated in the outpatient area, and through finite population proportion calculation, the sample was comprised of 187 patients attended through outpatient services. As a result, it was found that the administrative management in the outpatient clinics of Essalud Chachapoyas reflects a social approach, seeking to ensure access to quality healthcare services and meet the needs of the community. These results are encouraging and provide a solid foundation for ongoing improvement and strengthening of administrative management for the benefit of users and the community at large. In conclusion, it was found that the correlation coefficient had a value of $r= 0.694$; implying a significant influence characterized as a moderate and meaningful correlation, where it is expected to promote a socially responsible approach that ensures equity, accessibility, and quality of healthcare services offered in outpatient clinics.

Keywords: efficiency, administrative management, social responsibility, healthcare service.

I. INTRODUCCIÓN

La atención médica es un derecho humano fundamental, y es responsabilidad de las autoridades y organizaciones internacionales garantizar que este derecho se respete y se haga efectivo en todas partes del mundo. Este estudio se propone analizar en profundidad el impacto de la dirección operativa en las unidades ambulatorias de ESSALUD, con el objetivo de identificar las mejores prácticas y soluciones que puedan aplicarse a nivel global para mejorar la atención médica en regiones con desafíos similares." (Organización de las Naciones Unidas, 2006)

La Dirección operativa en las unidades en los consultorios externos del MINSA, ESSALUD en la región de Amazonas representa una respuesta crucial a las necesidades sociales imperativas. En este rincón geográfico diverso y a menudo remoto de Perú, el acceso a la atención médica de calidad es esencial para mejorar el bienestar de una población diversa y dispersa. En este contexto, políticas nacionales y estrategias regionales están convergiendo en una iniciativa prioritaria destinada a abordar estos desafíos y, de este modo, mejorar significativamente la senda a la vigilancia médica en esta zona (MINSA, 2007). Este estudio pretende analizar y comprender en profundidad el impacto de dicha gestión administrativa en la prestación de servicios de consultorios externos en la región de Amazonas, en busca de soluciones efectivas que puedan beneficiar a las comunidades locales (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 1990).

La Dirección operativa enfocada en la gestión en las unidades en los consultorios externos de ESSALUD en la región de Amazonas es una respuesta a las necesidades sociales apremiantes, y cómo las políticas nacionales y estrategias regionales están convergiendo para abordar estos desafíos y optimizar el acceso al cuidado médico en esta región la cual es prioritaria (EsSalud, 2019).

A nivel internacional, la dirección dependiente en la asistencia de servicios en consultorios externos se ha transformado en un tema de gran relevancia en la búsqueda de mejorar la atención médica y optimizar los recursos. Países como Canadá, que cuentan con sistemas de salud de financiamiento público, han implementado estrategias para agilizar la atención en consultorios externos, como

la optimización de la programación de citas y el uso de tecnología para la gestión de pacientes (Minsa-DGSP, 2007).

En el contexto nacional, en Perú, el Seguro Social de Salud (ESSALUD) es una institución líder en la prestación de servicios médicos. La gestión administrativa en sus consultorios externos se ha centrado en reducir los tiempos de espera de los pacientes, mejorar la asignación de citas y garantizar la disponibilidad de recursos médicos y personal capacitado para brindar atención de calidad. Además, se han implementado programas de capacitación para el personal administrativo, lo que ha contribuido a una gestión más eficiente (EsSalud, 2019a).

Así mismo se puede resaltar que la dirección operativa en las unidades en los consultorios externos de ESSALUD en la región de Amazonas se ha convertido en una prioridad de política de salud. El gobierno peruano ha reconocido la importancia de mejorar la atención médica en regiones con limitaciones geográficas y socioeconómicas. En este contexto, se han implementado iniciativas para agilizar la atención en consultorios externos, fortalecer la infraestructura de salud y garantizar que los recursos médicos y el personal estén disponibles para atender a la población de las diferentes regiones del país, así como en la región Amazonas (Giraldo, 2014).

A nivel regional, las estrategias en la dirección operativa de los consultorios externos de ESSALUD pueden variar según las necesidades específicas de cada región. Por ejemplo, en zonas rurales, se pueden implementar soluciones centradas en la telemedicina o la atención médica móvil para llegar a poblaciones remotas. En zonas urbanas, la gestión puede enfocarse en la optimización de la infraestructura y la distribución de servicios para atender a una gran cantidad de pacientes.

La dirección operativa de los consultorios externos de ESSALUD cobra un papel central. Dada la diversidad cultural y geográfica de Amazonas, se requieren estrategias específicas para asegurar que las comunidades locales reciban atención de calidad. Esto incluye la planificación de servicios de salud en áreas rurales y la promoción de la participación comunitaria en la gestión de la salud (EsSalud, 2016). A partir de estas perspectivas se plantea el siguiente problema de indagación ¿Cómo influye la gestión administrativa en la prestación de servicios en consultorios

externos, Essalud Chachapoyas, 2022? A partir de ello Dentro de un enfoque social, se puede indicar que la gestión administrativa en la prestación de servicios en consultorios externos se erige como un elemento crucial para garantizar la prestancia a la atención médica en la región de Amazonas, Perú. La población de esta región, en su mayoría de zonas rurales y remotas, a menudo enfrenta desafíos significativos para acceder a servicios médicos de calidad. La gestión administrativa efectiva se convierte en un medio para abordar las necesidades de salud de una población diversa y dispersa, mejorando así su bienestar y calidad de vida. procediendo de esta manera a plantear el propósito principal: **Determinar la influencia de la gestión administrativa en la prestación de servicios en consultorías externas, Essalud Chachapoyas, 2022;** así mismo los Objetivos específicos OE1: Describir la gestión administrativa en consultorios externos de Essalud, Chachapoyas, 2022, OE2: Caracterizar el servicio de consultorios externos, Essalud Chachapoyas, 2022. OE3: Analizar la influencia de la gestión administrativa en la prestación de servicios en consultorios externos, Essalud Chachapoyas, 2022. Dentro de estas perspectivas se hace necesario resaltar fundamentos que respalden y/o ayuden a sustentar dicha indagación.

Moreira (2019). En su indagación busca establecer estrategias administrativas con el fin de elevar la satisfacción del paciente externo, teniendo en cuenta el abastecimiento de medicinas e insumo en un centro de salud en Ecuador. La investigación fue explicativa y cuantitativa, para el acopio de información se utilizó las técnicas de la encuesta y observación que fueron aplicados a 24 trabajadores y 396 usuarios. Se concluye que el área de triaje no cumple con sus funciones por las limitaciones del personal capacitado para ello. Los pacientes se atienden en orden de llegada y el servicio de salud se brinda de acuerdo a las prioridades del paciente. El usuario reclama el servicio de citas telefónicas en cuanto a tiempo de atención. La propuesta que plantea Moreira pretende mitigar la problemática encontrada e incrementar la satisfacción de los usuarios.

Cevallos, (2019). En su indagación se propone comprobar la incidencia entre las variables el compromiso funcionario expeditivo y la variable oferta de servicios en una cooperativa de ahorro y crédito – Ecuador. La investigación es analítica de orientación cualitativa, de diseño no experimental; su población muestral fue de 71

colaboradores, se utilizó el muestreo no probabilístico, la técnica utilizada fue de la encuesta. Cevallos concluye que el 46% de trabajadores desconoce la estructura organizacional y el MOF de la empresa; la atención al cliente presenta algunos déficits al igual que la solución de quejas, sus actividades con mayor eficiencia son las transacciones en el área de caja y los créditos y cobranzas y el punto más débil se encuentra en la actividad de recuperación de cartera.

Palma (2020). En su indagación, se analiza la tendencia operativa y su impacto en la calidad de los servicios ofrecidos por el Departamento de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fé. Se busca comprender cómo la eficiencia y funcionamiento de este departamento afectan directamente la excelencia en la prestación de servicios, con el objetivo de identificar áreas de mejora y fortalecer la calidad en la gestión municipal.". Su metodología estuvo enfocada a un trabajo exploratorio, descriptivo explicativo. Tuvo una muestra de 372 usuarios. En conclusión, la calidad del servicio percibido por los usuarios del Departamento de Avalúos y Catastro, a través del análisis de la encuesta aplicada, fue regular por lo que se concluye que la atención prestada no es la adecuada. No se cumple a cabalidad con el plazo requerido para despachar un trámite y el usuario percibe poco interés del personal para la celeridad del proceso, la capacidad de respuesta del personal es deficiente y en ocasiones no hay disponibilidad para atender al usuario por falta de equipos óptimos y personal.

Delgado, Fajardo (2022). En su indagación caracterizada en la manera en que la administración de la compañía F&H Transportes y Servicio S.A.C. es percibida administrativamente. El estudio adoptó un enfoque no experimental y transversal, centrándose en analizar la percepción de la dirección administrativa en la empresa. a lo largo de diferentes intervalos temporales. Durante el primer período del año 2021, el 18.23% revelaron un nivel bajo, el 47.00% un nivel intermedio y el 34.77% un nivel alto. En el segundo período, se registraron, un 44.42% para el nivel intermedio y 34.74% para el nivel alto. Se deduce que la gestión administrativa en el objeto de estudio se lleva a cabo de manera parcial, revelando deficiencias en el proceso de gestión.

Cruz (2023). La indagación se enfocó en discernir con precisión la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente interno dentro de una entidad pública en Lima, durante el año 2021. Se implementó una perspectiva no experimental, llevando a cabo un estudio de correlación de nivel avanzado con un diseño transversal en el ámbito cuantitativo. La población de estudio abarcó un total de 80 empleados administrativos, considerados en su totalidad como la muestra, a quienes se recopiló información para cada variable mediante el empleo de cuestionarios diseñados con escalas de Likert. El instrumento señala 0.950 según el Alfa de Cronbach. Se llegó a la conclusión que existe una correspondencia positiva muy sólida entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente interno en una dependencia pública en Lima, en el año 2021. Esta afirmación se respalda con la prueba no paramétrica Rho Spearman, que arrojó un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.802. En otras palabras, cuando se lleva a cabo de manera efectiva, la gestión administrativa tiene un impacto significativo en la satisfacción del cliente interno.

Morgado (2020). En su indagación establece la correspondencia entre la variable dirección ejecutiva y niveles de calidad del servicio en una micro red de salud en Trujillo, Perú, la investigación es aplica, la población muestral se conformó por 64 trabajadores administrativos y asistenciales. La habilidad en el acopio de información fue el cuestionario, el instrumento fue diseñado para obtener datos de cada variable y se concluye que existe un nivel positivo en la planeación y un nivel alto en eficacia del servicio, así mismo los resultados son favorables en el nivel de dirección y control.

Rojas (2020). En su minuciosa exploración, se aborda la administración operativa y el nivel de excelencia en los servicios en el centro de atención primaria en Punchana. La investigación se enmarca en un enfoque descriptivo-correlacional, con un diseño transversal y no experimental. El autor pone de manifiesto que tanto la gestión administrativa como la calidad del servicio presentan características moderadas. Como conclusión, se establece con un nivel de confianza del 95% que existe una relación directa y positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud, evidenciada por una correlación Spearman de 0.504.

Morales (2019). En su exhaustiva indagación, se delinea la interconexión entre la dirección operativa y la eficacia de atención en el contexto de una municipalidad en la provincia de Lima. Este estudio adopta el método hipotético-deductivo y se inscribe en una estructura correlacional, con un diseño cuantitativo no experimental. La población muestral, conformada por 90 trabajadores, arroja conclusiones determinantes: la variable de gestión administrativa ejerce una influencia significativa en la calidad de atención al usuario, destacando un nivel de significancia de 0.001 y una correlación moderada, como indicado por la evaluación estadística de Spearman, que arroja un valor de 0.518.

1. Hipótesis

La gestión administrativa influye significativamente en la prestación de servicios en consultorios externos, Essalud Chachapoyas, 2022

II. MATERIAL Y METODOS

2.1 Población, muestra y muestreo

La población está compuesta por 4,245 pacientes atendidos en las áreas de consultorio externo del Hospital I Higos Urco de la Red Asistencial Amazonas – Chachapoyas de EsSalud.

Muestra: será establecida mediante cálculo de proporciones con población finita o de tamaño conocido. Aplicando la formula quedo comprendida en 187 pacientes que son atendidos por consultorio externo

Z	1.960	95%
p	0.5	$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$
q	0.5	
E	0.07	
N	4245	

$$n = \frac{(4245) \times (1.960)^2 (0.05)(0.05)}{(0.07)^2 \times (4245 - 1) + (1.960)^2 (0.05)(0.05)} = 187.39$$

Muestreo

Se aplico el muestreo probabilístico caracterizado como aleatorio simple.

2.2 Variables de estudio

Variable 01: Gestión administrativa

Variable 02: Prestación de servicios

2.3 Métodos

Tipo de investigación

En este caso tiene un enfoque mixto (Cuantitativo y cualitativo). Según (Bernal, 2010). De acuerdo con este estudio es cuantitativo, del que se esgrimirán datos de fuentes secundarias para estimar la influencia de la gestión administrativa en la prestación de servicios en consultorías externas, Essalud Chachapoyas.

Diseño de la investigación: Según Palella y Martins (2006) el diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Para fines didácticos, estratégico se utilizará diseño no experimental, bibliográfico.

Nivel de investigación: tiene un esbozo no experimental de tipo correlacional y explicativo, la cual se centra en obtener información en un solo punto temporal I (Delgado & Cervantes, 2013); se realizará un estudio de cada variable con el fin de caracterizarlas e identificarlas según los objetivos planteados.

Correlacional: Según Hernández, et al., (2014), Resalta que un estudio es correlacional porque tiene como finalidad establecer el grado de asociación existente entre dos o más variables de estudio, así mismo nos da a conocer la relación que tienen dichas variables. En la presente indagación se demostrará los resultados de ambas variables las cuales serán analizados a través del método correlacional de Spearman para poder determinar la influencia de las variables antes citadas, caracterizada su trascendencia en el servicio de consultorios externos.

2.4 Técnica e instrumentos

Técnicas

Dentro de las vitales técnicas para recolectar la información en un estudio de indagación son: encuesta, entrevista, observación directa, análisis de documentos. La información obtenida mediante encuestas y fichas de registro de información será procesada de manera cuantitativa haciendo uso del Excel para posteriormente serán interpretadas y analizadas de manera independiente y luego haciendo uso del método correlacional de Spearman (Hernández & Mendoza, 2018) y poder determinar el nivel de correspondencia entre las variables caracterizadas en la indagación.

Instrumento:

Cuestionario: En la investigación desarrollada, se realizaron cuestionarios que admitieron evaluar las percepciones de los usuarios Hospital Higos Urcos Amazonas. Estos cuestionarios fueron diseñados de conforme con los objetivos plasmados en la tesis y se utilizaron como herramienta para recopilar datos relevantes.

2.5 Análisis de datos

En el caso de la variable gestión administrativa se identificará los procesos administrativos que se relacionan con el servicio de consultorio externo como la

gestión de requerimientos que se realizan para poder brindar este servicio en áreas como el mismo consultorio o farmacia donde se buscará identificar los problemas que se presentan para su cumplimiento de manera eficaz.

En la variable servicio de consultorios externos se caracterizará a este servicio en cuanto a horarios, tipos de especialidad que se atienden, la satisfacción del usuario y otras dimensiones que surjan a lo largo de la investigación.

Para ello en primera instancia se realizó la propuesta del cuestionario.

Luego se procedió con su validación y consistencia.

Así mismo dentro de la aplicación de las encuestas por espacio de 10 a 15 minutos, con su respectivo consentimiento informado.

De las respuestas obtenidas, se procedió a transferir la información a una plantilla de Excel y posteriormente se ejecutó un análisis descriptivo con el programa estadístico Statistical Package for Social Science V.26; el cual permitió a viabilizar los cálculos y resultados deseados.

Luego se procedió en el procesamiento de datos para evaluar la asociación y/o relación entre variables, el cual se basó exclusivamente en la estadística no paramétrica Rho de Spearman con un nivel de significancia del 5%.

2.6 Ética

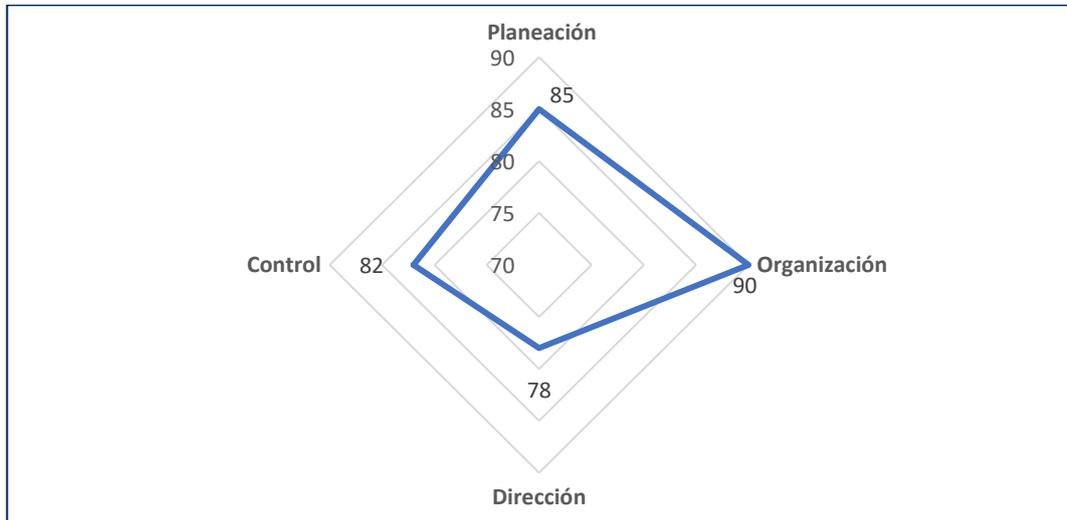
Se cumplirá con toda la normatividad de la Institución.

III. RESULTADOS

OE1: Análisis de la gestión administrativa en los consultorios externos de Essalud, Chachapoyas, 2022.

Figura 1

Caracterización de la gestión administrativa en consultorios externos (%)

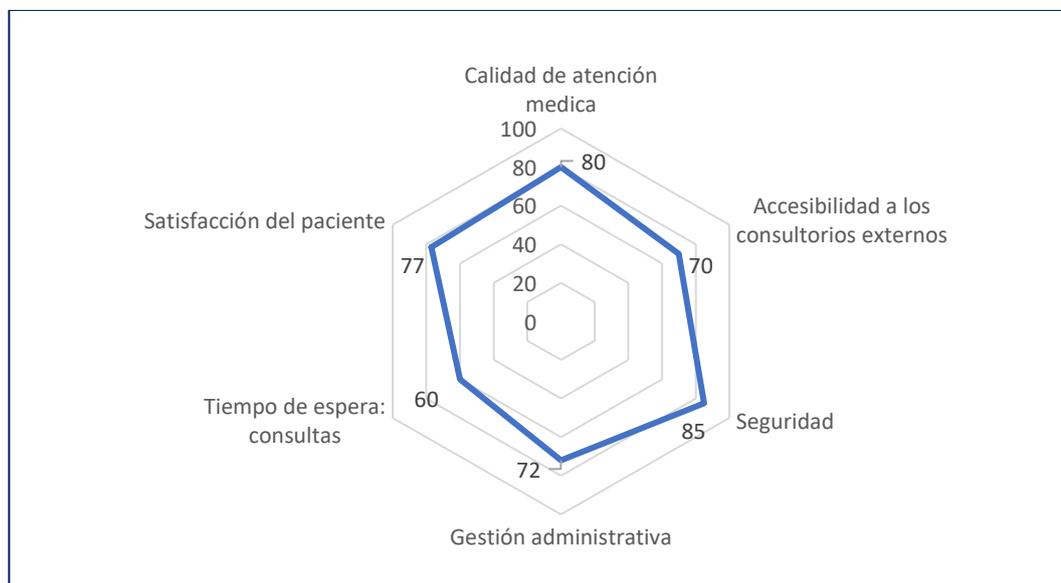


Análisis: la evaluación realizada a partir de las opiniones de los usuarios en los consultorios externos de Essalud Chachapoyas revela que la gestión administrativa se destaca en diferentes aspectos clave. La planeación, por ejemplo, obtuvo un valor muy considerable del 85%, lo que indica que se están estableciendo estrategias y metas de manera efectiva para brindar una atención médica de calidad. En cuanto a la organización, se identifica un alto nivel de satisfacción con un 90%, lo que sugiere que los recursos y el personal se están asignando y coordinando de manera adecuada para garantizar una atención eficiente. En lo que respecta a la dirección, los usuarios perciben un nivel de satisfacción del 78%, lo que indica que la toma de decisiones y la dirección general están siendo efectivas en la gestión de los consultorios externos. Por último, el control obtuvo un nivel de satisfacción del 82%, lo que sugiere que se están implementando mecanismos adecuados para monitorear y evaluar la calidad de la atención médica brindada. Estos resultados demuestran que la gestión administrativa en Essalud Chachapoyas está enfocada en satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, brindando una atención médica de calidad. Sin embargo, es importante destacar que siempre hay margen para mejorar y seguir trabajando en la optimización de los procesos administrativos para garantizar una atención más eficiente y equitativa.

OE2: Análisis del servicio de consultorios externos, Essalud Chachapoyas, 2022.

Figura 2

Caracterización del servicio de consultorios externos (%)



Análisis: A partir de la evaluación realizada a los usuarios de Essalud, en el marco de la perspectiva de atención caracterizada dentro de un enfoque social y de calidad, se pueden identificar diferentes aspectos. En cuanto a la calidad de atención médica, se observa que se alcanzó un nivel de satisfacción del 80%. Si bien es un porcentaje positivo, es importante seguir trabajando para avalar una atención médica de alta calidad, brindando diagnósticos precisos, tratamientos efectivos y una atención integral que satisfaga las necesidades de los usuarios. En relación a la accesibilidad a los consultorios externos, se identificó un nivel de satisfacción del 70%. Es necesario enfocar esfuerzos en mejorar el acceso oportuno y equitativo a los servicios de salud, garantizando que los usuarios puedan acceder a la atención que necesitan de manera rápida y eficiente. En relación a la seguridad se tiene un 85% de satisfacción respecto a la gestión administrativa se refleja con un 72% la cual amerita ir implementando algunas estrategias para su mejora continua, respecto al tiempo de espera en las consultas se tiene una respuesta de 60% con lo que se necesita indagar más las áreas donde necesita una mejora de la atención y respecto a satisfacción del paciente se tiene una respuesta del 77% de complacencia en el servicio.

OE3: Análisis de la influencia de la gestión administrativa en la prestación de servicios en consultorios externos, Essalud Chachapoyas, 2022.

Tabla 1

Tabulación cruzada de la gestión administrativa y la prestación de servicios en consultorios externos.

			Prestación de servicios en consultorios externos			Total
			Eficiente	Regular	Deficiente	
Gestión administrativa	Buena	Recuento	27	41	24	92
		% del total	14.44%	21.93%	12.83%	49.20%
	Regular	Recuento	29	44	22	95
		% del total	15.51%	23.53%	11.76%	50.80%
Total		Recuento	56	85	46	187
		% total	29.95%	45.45%	24.60%	100.00%

Análisis: La influencia del cometido anexo dirección en la prestación de servicios en consultorios externos reveló que la efectividad de las estrategias administrativas en este ámbito es percibida de manera diversa por los usuarios externos. De acuerdo con los resultados obtenidos, solo el 24.60% de los usuarios externos considera que la gestión administrativa es deficiente, mientras que el 45.45% la percibe como regular y el 29.95% la considera eficiente. Para mejorar este resultado, se podrían implementar diversas estrategias. En primera instancia, sería importante realizar una evaluación detallada en los conocimientos y actividades de gestión administrativa en los consultorios externos para identificar las áreas que necesitan mejoras. A partir de esta evaluación, se podrían implementar medidas de mejora en las áreas identificadas, con el objetivo de aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos y actividades.

Análisis de la primera hipótesis específica

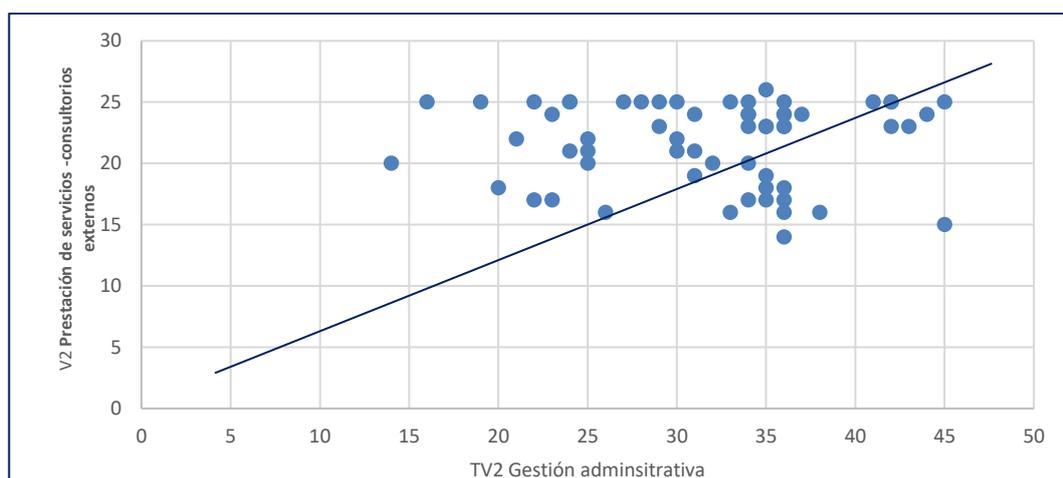
HGo: La gestión administrativa no influye significativamente en la prestación de servicios en consultorios externos, Essalud Chachapoyas, 2022.

HGa: La gestión administrativa influye significativamente en la prestación de servicios en consultorios externos, Essalud Chachapoyas, 2022.

Tabla 2*Prueba No paramétrica de la hipótesis general*

			Gestión Administrativa	Prestación de servicios en consultorios externos
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	0.694**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	187	187
	Prestación de servicios en consultorios externos	Coefficiente de correlación	0.694**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	187	187

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Figura 3*Diagrama de puntos del planteamiento de la hipótesis general***Toma de decisiones:**

Frente a la hipótesis general, se encontró que el coeficiente de correlación tuvo un valor de $r= 0.694$; lo que implica una influencia significativa caracterizada como una correlación moderada y significativa a la vez; a lo que se añade que, al tenerse un nivel de significancia bilateral menor a 0.05, se deduce el rechazo de la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna. Considerando la diversidad de percepciones entre los usuarios externos acerca de la influencia de la gestión administrativa en la prestación de servicios en consultorios externos, se evidencia la necesidad imperante de implementar nuevas estrategias. Estas estrategias no solo buscarán mejorar la sostenibilidad de los servicios externos, sino que también promoverán un enfoque socialmente responsable, asegurando la equidad, accesibilidad y eficacia en la atención profesional de los servicios de salud ofrecidos.

IV. Discusión

"Evaluar la influencia de la gestión administrativa en la prestación de servicios en consultorios externos, tomando como referencia el coeficiente de correlación se ha obtenido ($r=0.694$) que indica una correlación moderada significativa. Además, se busca analizar las diversas percepciones de los usuarios externos sobre la efectividad de las estrategias administrativas existentes, donde un 24.60% considera que es deficiente, un 45.45% la percibe como regular y un 29.95% la considera eficiente. Con base en estos resultados, se pretende implementar nuevas estrategias de gestión administrativa con un enfoque social, que contribuyan a mejorar la sostenibilidad del servicio de consultorios externos y promuevan la equidad, accesibilidad y calidad de los servicios de salud ofrecidos. El objetivo es lograr la satisfacción de los usuarios y garantizar una atención médica eficiente y de calidad, impugnando el supuesto nulo y aceptando la hipótesis alterna con un nivel de significancia bilateral menor a 0.05."

En se sentido la visión estratégica de EsSalud (2019) y las perspectivas de Giraldo (2014), sobre la dirección dependiente en los consultorios externos de ESSALUD en la región de Amazonas se presenta como una respuesta a las necesidades sociales más urgentes, en un contexto en el que las políticas nacionales y estrategias regionales se unen para enfrentar los desafíos y optimizar el acceso a la atención médica en esta región prioritaria. Con lo que permite asemejarse con las perspectivas dentro de un enfoque social y los resultados obtenidos en la presente investigación demuestran su incidencia.

Dentro de otra perspectiva "la gestión administrativa en la prestación de servicios en consultorios externos se ha convertido en un tema de gran relevancia en la búsqueda de mejorar la atención médica y optimizar los recursos" (Minsa-DGSP, 2007). Se puede resaltar que es una buena estrategia el análisis y desarrollo de nuevas estrategias de gestión administrativa que contribuyan a mejorar la sostenibilidad del servicio de consultorios externos, teniendo en cuenta la diversa percepción de los usuarios externos sobre la efectividad de las estrategias existentes, que es lo que busca el resultado de la presente indagación.

Dentro de las perspectivas del (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 1990) y (Organización de las Naciones Unidas, 2006) donde la atención médica es un derecho humano fundamental, y es responsabilidad de las autoridades preverlas. Dentro de esta perspectiva la gestión administrativa en consultorios externos es un eje principal en las propuestas de su buena ejecución. A partir de la indagación se puede buscar promover un enfoque socialmente responsable que garantice la equidad, accesibilidad y calidad de los servicios de salud ofrecidos en los consultorios externos, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y promover la mejora continua en la atención médica.

Esta gestión administrativa no solo busca optimizar los recursos disponibles y mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos y actividades, sino que también tiene un enfoque social que busca garantizar la equidad, accesibilidad y calidad de los servicios de salud ofrecidos. De esta manera, se pretende satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios externos, promoviendo una atención médica eficiente y de calidad.

En este sentido, la supervisión operativa en las instalaciones de atención externa de ESSALUD en la región de Amazonas se presenta como una herramienta fundamental para optimizar el acceso a la atención médica en una región prioritaria, donde las necesidades sociales más urgentes requieren respuestas efectivas y sostenibles.

Además, sería importante realizar encuestas periódicas a los beneficiarios externos para conocer sus insuficiencias y expectativas respecto a la vigilancia médica en los consultorios externos, y utilizar esta información para mejorar la calidad de los servicios. Asimismo, sería necesario brindar capacitación y entrenamiento al personal de gestión administrativa para mejorar sus habilidades y conocimientos en la atención al usuario y en la gestión de procesos.

V. CONCLUSIÓN

Respecto en la mejora de la gestión administrativa en varios aspectos. según la percepción de los usuarios, la planeación ha obtenido un valor muy considerable del 85%, lo que indica que se están estableciendo estrategias y metas de manera efectiva para brindar una atención médica de calidad. Además, se ha identificado un alto nivel de satisfacción del 90% en cuanto a la organización, lo cual sugiere que los recursos y el personal se están asignando y coordinando de manera adecuada para garantizar una atención eficiente. En relación a la gestión de los consultorios externos, se ha alcanzado un nivel de satisfacción del 78% en la toma de decisiones y la dirección general, lo que indica que estas áreas están siendo efectivas. Por último, el control ha obtenido un nivel de satisfacción del 82%, lo que sugiere que se están implementando mecanismos adecuados para mejorar la gestión administrativa.

En relación a la evaluación realizada a los usuarios de Essalud en cuanto a la calidad de atención médica en el consultorio externo, se alcanzó un nivel de satisfacción del 80%. A pesar de ser un porcentaje positivo, es necesario seguir trabajando para garantizar una atención médica integral, con diagnósticos precisos y tratamientos efectivos que satisfagan las necesidades de los usuarios. En cuanto a la accesibilidad a los consultorios externos, se identificó un nivel de satisfacción del 70%, lo que indica la necesidad de mejorar el acceso oportuno y equitativo a los servicios de salud para garantizar una atención rápida y eficiente. En relación a la seguridad, se obtuvo un nivel de satisfacción del 85%, mientras que la gestión administrativa reflejó un 72%, lo que amerita la implementación de estrategias para su mejora continua. En cuanto al tiempo de espera en las consultas, se obtuvo una respuesta del 60%, lo que indica la necesidad de indagar más en las áreas que necesitan una mejora en la atención. Finalmente, la satisfacción del paciente se reflejó con un 77% de complacencia en el servicio. Este estudio destaca la importancia de enfocarse en la atención social y de calidad para garantizar una atención médica integral y eficiente, con acceso oportuno y equitativo a los servicios de salud.

En relación con las variables principales la influencia fue significativa y moderada ($r=0.694$) de la gestión administrativa en la prestación de servicios en consultorios externos. Esto implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Es necesario emplear nuevas estrategias para mejorar la sostenibilidad del

servicio, promoviendo un enfoque socialmente responsable que garantice la equidad, accesibilidad y calidad de los servicios de salud ofrecidos en los consultorios externos.

VI. RECOMENDACIONES

A la parte administrativa de Essalud Chachapoyas, se espera que fomente la comunicación y el trabajo en equipo entre el personal de gestión administrativa y los profesionales de la salud podría ayudar a mejorar la coordinación y la eficacia en la prestación de servicios en los consultorios externos. En conjunto, estas estrategias podrían contribuir a mejorar la efectividad de la gestión administrativa en la prestación de servicios en consultorios externos y a aumentar la satisfacción de los usuarios externos con la calidad de los servicios recibidos.

Con fundamento en el análisis proporcionado, se sugiere a la alta dirección de Essalud emprender una mejora continua en la gestión administrativa. Esta iniciativa debe centrarse en el establecimiento de estrategias y metas eficaces, la asignación y coordinación adecuada de recursos y personal, la toma de decisiones y dirección efectivas en los consultorios externos, así como la implementación de mecanismos innovadores para fortalecer el control administrativo. La adopción de estas prácticas contribuirá no solo a optimizar la eficiencia operativa, sino también a mejorar la calidad del servicio brindado, posicionando a Essalud como líder en la prestación de servicios de salud de excelencia.

La alta gerencia de Essalud de Chachapoyas se espera la viabilizarían de iniciativas de responsabilidad social que involucren a Essalud con la comunidad, como programas de prevención de enfermedades, charlas educativas y campañas de concientización.

A la gerencia administrativa de Essalud en la priorización de sus actividades se espera facilitar la revisión y optimización de los procesos internos, identificando posibles cuellos de botella y áreas de mejora para aumentar la eficiencia operativa, además de la aplicación de metodologías como Lean o Six Sigma (Lean es una metodología basada en la reducción de residuos, mientras que Six Sigma es una metodología basada en la mejora de procesos.) para eliminar desperdicios y mejorar la calidad de los procesos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación. Bogotá, Colombia: Pearson educación. www.pearsoneducacion.net
- Cesar Yerli Delgado Rodríguez, Eduardo Hristo Fajardo Gálvez. (2022). Percepción de la Gestión Administrativa de la Empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C.
- Cevallos, R. (2019). Tesis de gestión administrativa operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro propuesta de manual de funciones por competencias. <http://ow.ly/axLb30eZSR1>
- Cruz, I. O. (2023). La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. *Repositorio de la Universidad Privada del Norte*.
- Diego Armando Palma Chinga. (2020). Dirección Administrativa y su Incidencia en la Calidad de los Servicios del Departamento de Atención al Usuario Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fé, Periodo 2018 - 2019. Plan de.
- EsSalud. (2016). Plan Maestro al 2021 del Seguro Social del Perú. http://intranet.essalud/portal/GCPD/planeamiento_institucional/pmi.html
- EsSalud. (2019). Manual de Procesos y Procedimientos de la Gerencia Central de Gestión de las Personas.
- EsSalud. (2019a). Plan Operativo Institucional 2019. [En línea]. Lima: Seguro Social de Salud. <http://www.essalud.gob.pe/transparencia/poi/POI2019.pdf>>
- Franco Giraldo, Álvaro. (2014). Sistemas de salud en condiciones de mercado: las reformas del último cuarto de siglo. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v32n1/v32n1a11.pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (7°). *McGraw-Hill Education*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). . México D. F., México: *McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.* www.elosopanda.com
- Mendoza Briones. (2017). La gestión administrativa: dentro de un enfoque sistémico.

- MINSA. (2007). Ministerio de Salud. Estudio de la dotación de profesionales de la salud en los establecimientos del Ministerio de Salud-Lima.
- Minsa-DGSP. (2007). Dirección General de Salud de las Personas: Memoria Anual 2007-DGSP. <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/>
- Morales, E. (s.f.). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1
- Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. G. (2013). *Métodos de Investigación*. Pearson.
- Moreira Espinoza, B. A. (2019). Gestión del servicio de emergencia del centro de salud Tipo C del Cantón Buena Fé de la provincia de Los Rios y satisfacción 114 del usuario externo. *Cantón de Buena Fé - De los Rios - Ecuador: UNIANDES*.
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7657>
- Morgado, R. (2020). *Relación entre gestión administrativa y niveles de calidad de los servicios de salud, Microred Laredo, Trujillo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62188>
- Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Salud: Derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural*.
- Palella y Martins . (2006). *Metodología de la investigación*. p. 95.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (1990). *Informe de Desarrollo Humano*.
http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_1990_es_completo_nostats.pdf
- Rojas, J. (2020). *Gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en el centro de atención primaria III Punchana de la red asistencial de Loreto – 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada de la Selva Privada].
<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/195/JOHANNA%20ROJAS%20PALACIOS%20INFORME%20FINAL%200708.pdf>

ANEXOS

Anexo1
Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Según Mendoza (2017), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo.	La gestión administrativa se medirá mediante una escala de Likert compuesta de veinticuatro ítems y permitirá recoger datos de sus dimensiones seleccionados extrategicamente.	Planeación Organización Dirección Control	1, 2,3,4,5,6 7, 8,9,10,11,12 13,14,15,16,17,18 19,20,21,22,23,24	Likert tipo Nominal Completamente desacuerdo = 5 De acuerdo = 4 Indeciso = 3 En desacuerdo = 2 Completamente en desacuerdo = 1
Prestación de servicios en consultorios externos	Involucra la creación de una imagen sobre el bien, servicio, persona o idea que está aportando valor a los consumidores y que incentiva a la compra, diferenciando la propuesta de valor del resto de marcas con las que compite en el mercado (Moreyra, 2021, p.41)	La Prestación de servicios en consultorios externos, se medirá mediante una escala de Likert compuesta de veintidós ítems y permitirá recoger datos de sus dimensiones.	Calidad de atención medica Accesibilidad a los consultorios externos Seguridad Satisfacción del paciente Gestión administrativa	1, 2, 3, 4, 5 6, 7, 8, 9, 10 11, 12, 13, 14, 15 16, 17, 18, 19, 20 21, 22, 23, 24, 25	

Anexo 2

Cuestionario: Gestión administrativa

Estimado (a) participante:

Reciba usted un cordial saludo, soy estudiante de la Escuela profesional de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, el presente cuestionario tiene por objetivo recabar información acerca de la Responsabilidad Social Empresarial de la marca Abonos Orgánicos Mori S.A., donde usted laborada, para lo cual se pide responder con totalidad sinceridad y transparencia.

Indicaciones:

Tabla de equivalencia

ESCALA DE LIKERT	PUNTAJE
Completamente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Completamente de acuerdo	5

Deberá marcar con una (X) dentro del recuadro de su elección

Ítem	Gestión administrativa	Alternativas				
	dimensión: Planeación	5	4	3	2	1
1	¿La institución realiza los procesos de planeación?					
2	¿La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos?					
3	¿La institución capacita al personal con estrategias para cumplir con lo planificado?					
4	¿La institución aplica el diagnóstico de problemas para proyectar mejoras?					
5	¿La institución establece apropiadamente las metas institucionales?					
6	¿La institución planifica los recursos para alcanzar las metas?					
dimensión: organización						
7	¿La institución actualiza continuamente la estructura organizacional?					
8	¿La institución tiene claramente establecidas las jerarquías?					
9	¿La institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo al perfil del puesto?					
10	¿Los directivos promueven el trabajo en equipo en el ámbito laboral?					
11	¿La institución efectúa las coordinaciones de las actividades laborales?					
12	¿La institución propicia la integración de sus colaboradores?					
dimensión: Dirección						
13	¿El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos?					

14	¿La institución propicia una adecuada comunicación a todo el personal?						
15	¿La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas?						
16	¿La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?						
17	¿La administración propicia que los colaboradores sientan identificación institucional?						
18	¿La institución brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales?						
dimensión: control							
19	¿La institución cuenta con un órgano de control?						
20	¿La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas?						
21	¿La institución realiza un inventario de sus bienes?						
22	¿La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda?						
23	¿La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores?						
24	¿Los directivos llevan el registro del cumplimiento de las normas?						
TOTAL							

Anexo 3
Cuestionario: Prestación de servicio en consultorios externos,

ESCALA DE LIKERT	PUNTAJE
Completamente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Completamente de acuerdo	5

Ítem	Calidad de servicio	Alternativas				
	Dimensión: Calidad de atención médica	5	4	3	2	1
1	La atención en módulo de admisión fue rápida.					
2	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.					
3	Ud. se sintió cómodo y seguro durante la atención médica					
4	La atención en farmacia fue rápida					
5	Cómo calificaría la calidad de la atención médica que recibió en los consultorios externos de Essalud Chachapoyas					
Dimensión: Accesibilidad a los consultorios externos						
6	El personal da informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.					
7	El médico le atendió en el horario programado					
8	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada					
9	Su historia clínica se encontró disponible para su atención.					
10	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.					
Dimensión: Seguridad						
11	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio					
12	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido					
13	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
14	El médico que le atendió le inspiró confianza					
15	El médico que le atiende cumple con sus expectativas					
Dimensión: Satisfacción del paciente						
16	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.					
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.					
18	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
19	Recomendaría los servicios de consultorios externos de Essalud Chachapoyas a sus amigos y familiares					
20	Cómo calificaría su satisfacción general con los servicios de consultorios externos de Essalud Chachapoyas					
Dimensión Gestión administrativa						
21	Ud. cómo calificaría la gestión administrativa en los servicios de consultorios externos de Essalud Chachapoyas					
22	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos					
23	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención					
24	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.					
25	Ud. Dentro de su percepción cree que se gestionó adecuadamente su cita médica					

Anexo 4

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS (.)

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESTACIÓN DE SERVICIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS, ESSALUD CHACHAPOYAS, 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (ver instrumento de validación adjunto)					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Comunicación Organizacional	Planeación	Proceso de la planeación	¿La institución realiza los procesos de planeación?	X		X		X		X					
			¿La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos?	X		X		X		X					
			¿La institución capacita al personal con estrategias para cumplir con lo planificado?												
			¿La institución aplica el diagnóstico de problemas para proyectar mejoras?												
			¿La institución establece apropiadamente las metas institucionales?												
				¿La institución planifica los recursos para alcanzar las metas?	X		X		X		X				
	Organización	Mejora continua de las actividades	¿La institución actualiza continuamente la estructura organizacional?	X		X		X		X					
			¿La institución tiene claramente establecidas las jerarquías?												
			¿La institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo al perfil del puesto?												
			¿Los directivos promueven el trabajo en equipo en el ámbito laboral?												
			¿La institución efectúa las coordinaciones de las actividades laborales?	X		X		X		X		X			
				¿La institución propicia la integración de sus colaboradores?	X		X		X		X				
	Dirección	Liderazgo directivo	¿El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos?												
			¿La institución propicia una adecuada comunicación a todo el personal?												
			¿La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas?												
			¿La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?												
			¿La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?												
Control	Desarrollo de las actividades de control	¿La institución cuenta con un órgano de control?													
		¿La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas?													
		¿La institución realiza un inventario de sus bienes?													
		¿La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda?													
		¿La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores?													
			¿Los directivos llevan el registro del cumplimiento de las normas?												

Grado y Nombre del Experto: Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar
Administración

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR

1

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS (.)

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESTACIÓN DE SERVICIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS, ESSALUD CHACHAPOYAS, 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión del Cambio	Calidad de atención médica	Resultado del cambio	La atención en módulo de admisión fue rápida.	x		x		x		x				
			La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.											
			Ud. se sintió cómodo y seguro durante la atención médica											
			La atención en farmacia fue rápida	x		x		x		x				
	Accesibilidad a consultorios externos	Satisfacción de los Procesos del cambio	Cómo calificaría la calidad de la atención médica que recibió en los consultorios externos de Essalud	x		x		x		x				
			El personal le orientó de manera adecuada sobre los trámites para la atención en consulta externa.	x		x		x		x				
			El médico le atendió en el horario programado											
			Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	x		x		x		x				
	Seguridad	Estrategias del cambio	Su historia clínica se encontró disponible para su atención.											
			Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.	x		x		x		x				
			Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio											
			El médico le realizó un examen físico minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido											
	Satisfacción del paciente	Comportamiento de la eficiencia	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas sobre su problema de salud											
			El médico que le atendió le inspiró confianza											
			El médico que le atiende cumple con sus expectativas											
			El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.											
	Gestión administrativa	Nivel organizacional	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos que le realizarán.											
			Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá:											
			Recomendaría los servicios de consultorios externos de Essalud a sus amigos y familiares											
			Cómo calificaría su satisfacción general con los servicios de consultorios externos de Essalud											
Ud. cómo calificaría la gestión administrativa en los servicios de consultorios externos de Essalud			x		x		x		x					
		El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos												
		Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención												
		La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.	x		x		x		x					
		Ud. Dentro de su percepción cree que se gestionó adecuadamente su cita médica	x		x		x		x					

Grado y Nombre del Experto: Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar
Administración

Firma del experto:

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESTACIÓN DE SERVICIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS, ESSALUD CHACHAPOYAS, 2022

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESTACIÓN DE SERVICIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS, ESSALUD CHACHAPOYAS, 2022

3. TESISISTAS:

- Alum.: Mercedes Hidalgo Alva

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 29 de agosto de 2023



Firma / DNI 33958820
Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar
EXPERTO

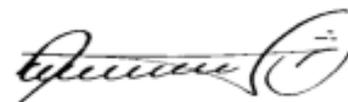
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS (.)

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESTACIÓN DE SERVICIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS, ESSALUD CHACHAPOYAS, 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Comunicación Organizacional	Planeación	Proceso de la planeación	¿La institución realiza los procesos de planeación?	x		x		x		x		
			¿La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos?	x		x		x		x		
			¿La institución capacita al personal con estrategias para cumplir con lo planificado?									
			¿La institución aplica el diagnóstico de problemas para proyectar mejoras?									
			¿La institución establece apropiadamente las metas institucionales?									
			¿La institución planifica los recursos para alcanzar las metas?	x		x		x		x		
	Organización	Mejora continua de las actividades	¿La institución actualiza continuamente la estructura organizacional?	x		x		x		x		
			¿La institución tiene claramente establecidas las jerarquías?									
			¿La institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo al perfil del puesto?									
			¿Los directivos promueven el trabajo en equipo en el ámbito laboral?									
			¿La institución efectúa las coordinaciones de las actividades laborales?	x		x		x		x		
			¿La institución propicia la integración de sus colaboradores?	x		x		x		x		
	Dirección	Liderazgo directivo	¿El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos?									
			¿La institución propicia una adecuada comunicación a todo el personal?									
			¿La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas?									
			¿La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?									
			¿La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?									
			¿La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?									
	Control	Desarrollo de las actividades de control	¿La institución cuenta con un órgano de control?									
			¿La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas?									
¿La institución realiza un inventario de sus bienes?												
¿La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda?												
¿La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores?												
¿Los directivos llevan el registro del cumplimiento de las normas?												

Grado y Nombre del Experto: *Dr. River Chávez Santos*
Administración de La Educación

Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR

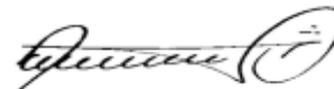
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS (.)

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESTACIÓN DE SERVICIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS, ESSALUD CHACHAPOYAS, 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión del Cambio	Calidad de atención médica	Resultado del cambio	La atención en módulo de admisión fue rápida.	x		x		x		x			
			La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.										
			Ud. se sintió cómodo y seguro durante la atención médica										
			La atención en farmacia fue rápida	x		x		x		x			
			Cómo calificaría la calidad de la atención médica que recibió en los consultorios externos de Essalud	x		x		x		x			
	Accesibilidad a consultorios externos	Satisfacción de los Procesos del cambio	El personal le orientó de manera adecuada sobre los trámites para la atención en consulta externa.	x		x		x		x			
			El médico le atendió en el horario programado										
			Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	x		x		x		x			
			Su historia clínica se encontró disponible para su atención.										
			Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.	x		x		x		x			
	Seguridad	Estrategias del cambio	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio										
			El médico le realizó un examen físico minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido										
			El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas sobre su problema de salud										
			El médico que le atendió le inspiró confianza										
			El médico que le atiende cumple con sus expectativas										
	Satisfacción del paciente	Comportamiento de la eficiencia	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.										
			Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos que le realizarán.										
			Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá:										
			Recomendaría los servicios de consultorios externos de Essalud a sus amigos y familiares										
	Gestión administrativa	Nivel organizacional	Cómo calificaría su satisfacción general con los servicios de consultorios externos de Essalud										
Ud. cómo calificaría la gestión administrativa en los servicios de consultorios externos de Essalud			x		x		x		x				
El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos													
Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención													
La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.			x		x		x		x				
Ud. Dentro de su percepción cree que se gestionó adecuadamente su cita médica	x		x		x		x						

Grado y Nombre del Experto: Dr. River Chávez Santos
Administración de La Educación

Firma del experto:


EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESTACIÓN DE SERVICIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS, ESSALUD CHACHAPOYAS, 2022

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESTACIÓN DE SERVICIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS, ESSALUD CHACHAPOYAS, 2022

3. TESISISTAS:

- Alum.: Mercedes Hidalgo Alva

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de agosto de 2023



Firma / DNI 33432973
Dr. River Chávez Santos
EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS (.)

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESTACIÓN DE SERVICIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS, ESSALUD CHACHAPOYAS, 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
Comunicación Organizacional	Cantidad de los Mensajes	Estrategias de comunicación	¿qué tan claro encontró usted los mensajes de comunicación relacionados con el cambio?	x		x		x		x				
			¿La frecuencia de las actualizaciones de comunicación relacionadas con el cambio son muy estratégicas y claras?	x		x		x		x				
			¿La estrategia de comunicación utilizada para transmitir información sobre el cambio fueron?	x		x		x		x				
	Canal de Comunicación	Trascendencia de los canales de Comunicación	¿qué tan efectivos considera los canales de comunicación utilizados para transmitir información sobre el cambio?	x		x		x		x				
			¿Cómo considera los canales de comunicación utilizados para transmitir información sobre el cambio?	x		x		x		x				
			¿Considera que los canales de comunicación adicionales vienen brindando información útil, oportuna, con información relevante y clara para mejorar la efectividad de la comunicación sobre el cambio?	x		x		x		x				
	Frecuencia de Comunicación	Caracterización de la comunicación	¿cómo calificaría la frecuencia de las actualizaciones de comunicación relacionadas con el cambio son muy didácticas y claras?											
			¿Hubo momentos en los que sintió que la comunicación era insuficiente, inoportuna y poco clara en términos de frecuencia?											
			¿Alguna vez ha sentido que la comunicación era excesiva, redundante o poca clara en términos de frecuencia a lo largo del proceso de cambio?											
	Participación de los Empleados	Fomento de la participación	¿en qué medida se le ha brindado la oportunidad de participar y proporcionar retroalimentación en el proceso de comunicación del cambio?											
			¿Cómo describiría la calidad de la retroalimentación que se les ha permitido proporcionar en el proceso de comunicación sobre el cambio?											
			¿Qué sugerencias tendría para fomentar una mayor participación y retroalimentación de los empleados en la comunicación sobre el cambio?											
	Adaptabilidad de la Estrategia	Comunicación entre colegas	¿cómo calificaría la capacidad de la estrategia de comunicación para adaptarse a situaciones cambiantes en el proceso de cambio?	x		x		x		x				
			¿Cuál es su apreciación sobre la estrategia de comunicación demuestra ser objetiva y clara dentro de la comunicación sobre el cambio?	x		x		x		x				
			¿Según su percepción cómo calificaría la adaptabilidad de la estrategia de comunicación para abordar situaciones cambiantes o nuevos desarrollos en el proceso de cambio?	x		x		x		x				
			¿cómo calificaría la capacidad de la estrategia de comunicación para adaptarse a situaciones cambiantes en el proceso de cambio?	x		x		x		x				

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón*
 Gestión pública y Gobernabilidad

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS (.)

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESTACIÓN DE SERVICIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS, ESSALUD CHACHAPOYAS, 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Gestión del Cambio	Valoración de las nuevas prácticas	Resultado del cambio	¿cómo calificaría la adopción general de nuevas prácticas o procesos como resultado del cambio de la institución?	x		x		x		x					
			¿En qué medida considera que las nuevas prácticas han sido claramente definidas y han contribuido a una adopción exitosa como resultado del cambio?	x		x		x		x					
			¿En qué medida considera que los procesos de mejora continua en la institución han sido precisos y claros en el contexto del cambio?	x		x		x		x					
	Satisfacción de los Empleados	Satisfacción de los Procesos del cambio	¿cómo calificaría la satisfacción general de los empleados con respecto al cambio?	x		x		x		x					
			¿Considera que los cambios en las áreas específicas dentro del proceso de cambio son fácilmente comprensibles y claros?	x		x		x		x					
			¿En qué medida está satisfecho con la claridad de los procesos en la perspectiva del cambio?	x		x		x		x					
	Minimización de la Resistencia al Cambio	Estrategias del cambio	¿cómo calificaría la efectividad general en la minimización de la resistencia al cambio?												
			¿cómo calificaría la efectividad de las estrategias implementadas para minimizar la resistencia al cambio?												
			¿Ud. cree que la capacidad y enfoque de las estrategias implementadas para enfrentar y superar la resistencia al cambio con claridad?												
	Impacto en la Eficiencia	Comportamiento de la eficiencia	¿cómo calificaría el impacto general del cambio en la eficiencia operativa de la organización?												
			¿Considera que el impacto del cambio en la eficiencia de los servicios prestados por la municipalidad no ha sido muy claro?												
			¿Considera que la calidad de los servicios prestados por la municipalidad no es muy clara?												
	Resultados Organizacionales	Nivel organizacional	¿cómo calificaría los resultados globales logrados por la organización como resultado del cambio?	x		x		x		x					
			¿Cómo evaluaría los resultados globales logrados por la organización como resultado del cambio?	x		x		x		x					
			¿en qué medida considera que los cambios han tenido un impacto positivo en los resultados organizacionales con acciones claras y precisas?	x		x		x		x					

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón*
 Gestión pública y Gobernabilidad

Firma del experto:

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESTACIÓN DE SERVICIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS, ESSALUD CHACHAPOYAS, 2022

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESTACIÓN DE SERVICIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS, ESSALUD CHACHAPOYAS, 2022

TESISTAS:

- Alum.: Mercedes Hidalgo Alva

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de agosto de 2023

Firma / DNI 47080698
Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón
EXPERTO

Anexo 5

Confiabilidad del Instrumento

Cuestionario: Gestión administrativa

Indicadores	Excluidos (*)	Total casos (N)	n = prueba piloto	%
24	0	24	10	100

(*) La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nro. Indicadores
0.804	24

Estadística del total de elementos

Ítems	Preguntas	Dimensiones	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Item1	1	Planeación	0.791
Item2	2		0.782
Item3	3		0.817
Item4	4		0.810
Item5	5		0.815
Item6	6		0.818
Item7	7	Organización	0.866
Item8	8		0.708
Item9	9		0.795
Item10	10		0.816
Item11	11		0.799
Item12	12		0.797
Item13	13	Dirección	0.790
Item14	14		0.885
Item15	15		0.780
Item16	16		0.796
Item17	17		0.780
Item18	18		0.798
Item19	19	Control	0.790
Item20	20		0.895
Item21	21		0.789
Item22	22		0.799
Item23	23		0.785
Item24	24		0.790

Anexo 6

Confiabilidad del Instrumento

Cuestionario: Prestación de servicios en consultorios externos

Indicadores	Excluidos (*)	Total casos (N)	n= prueba piloto	%
25	0	25	10	100

(*) La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nro. de indicadores
0.862	25

Estadística del total de elementos

Ítems	Preguntas	Dimensiones	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Item1	1	Calidad de atención medica	0.810
Item2	2		0.821
Item3	3		0.816
Item4	4		0.896
Item5	5		0.881
Item6	6	Accesibilidad a los consultorios externos	0.815
Item7	7		0.816
Item8	8		0.910
Item9	9		0.875
Item10	10		0.885
Item11	11	Seguridad	0.877
Item12	12		0.885
Item13	13		0.897
Item14	14		0.815
Item15	15		0.865
Item16	16	Satisfacción del paciente	0.870
Item17	17		0.869
Item18	18		0.876
Item19	19		0.851
Item20	20		0.875
Item21	21	Gestión administrativa	0.837
Item22	22		0.859
Item23	23		0.895
Item24	24		0.890
Item25	25		0.870

Anexo 7

Coefficientes correlación Pearson y/o Rho de Spearman (r) para toma de decisiones

Intervalo de la Variación, puede variar entre -1 a +1

De -0.91 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0.71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación

Nota: caracterización fundamentada del libro de Lincoln