

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**EL DEFICIENTE SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA  
RED DE SALUD TÚPAC AMARU Y AFECTACIÓN A LOS  
USUARIOS EN 2016**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:  
DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR BACHILLER:  
YNGA HUAMANI CIRILO SEGUNDO**

**LIMA - PERÚ**

**2018**

**EL DEFICIENTE SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA  
RED DE SALUD TÚPAC AMARU Y AFECTACIÓN A LOS  
USUARIOS EN 2016**

## **ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR METODOLOGICO**

Dr. César Augusto Quiñones Vernazza

### **ASESOR TEMATICO**

Dr. Elvis Jorge Alcalde Muñoz

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. Víctor Eduardo Bendezu Hernández

Mg. Freddy Miguel Castro Verona

Dr. Francisco Vallenias Pedemonte

## **DEDICATORIA**

Dedicado a: Mi familia, mi madre y mis hermanas por su gran apoyo durante mi superación.

## **AGRADECIMIENTO**

*A Jehová Dios, cada minuto que me has dado, la salud, a la Universidad Privada San Juan Bautista por la oportunidad que me brindo para subir un peldaño más en mi carrera profesional, y profesores de esta casa de estudio, especialmente al Dr. Cesar Augusto Quiñones Vernazza por su apoyo incondicional.*

# ÍNDICE

Portada	i
Asesores y miembros de Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1.- Descripción de la Realidad Problemática	1
1.1.1.- Formulación del Problema	2
1.1.2.- Problema General	2
1.1.3.- Problemas Específicos	3
1.2.- Objetivos de la Investigación	3
1.2.1.- Objetivo General	3
1.2.2.- Objetivos Específicos	3
1.3.- Justificación e Importancia de la Investigación	4
1.3.1.- Justificación	4
1.3.2.- Importancia	4
1.4.- Limitaciones del estudio	4
1.5.- Delimitación del Estudio	4
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1.- Antecedentes de la Investigación	5
2.2.- Bases Teóricas	10
2.2.1.- Conceptualización de la Administración	11
2.2.2.- Planes y Políticas para el Año 2016	13
2.2.3.- Perfil del Director Administrativo	14
2.2.4.- Desabastecimiento de Materiales e insumos	15
2.2.5.- Deficiente Distribución del Personal	18

2.2.6.- Deficiencia Evaluación del Personal para Contratos de CAS	19
2.2.7.- Tiempo de Espera por Mala Organización	20
2.2.8.- Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	21
2.2.9.- Estrés Laboral por Hostigamiento	23
2.2.10.- Personal Desmotivado y repercusión en los Usuarios	24
2.2.11.- Personal no Capacitado	25
2.2.12.- Deficiente Atención a los Pacientes	27
2.2.13.- Maltrato a los Pacientes	28
2.2.14.- Deficiente Infraestructura de los Centros de Salud	29
2.2.15.- Análisis situacional de los usuarios	32
2.2.16.- Organización Administrativa de los Centros Asistenciales	33
2.2.17.- Una nueva Perspectiva en la Administración de Salud Pública	39
2.2.18.- Toma de decisión por parte de Gerentes en la Administración Pública	41
2.3.- Marco Conceptual	46
2.3.1.- Planificación	46
2.3.2.- Organización	47
2.3.3.- Dirección	47
2.3.4.- Control	47
2.4.- Formulación de la Hipótesis	48
2.4.1.- Hipótesis General	48
2.4.2.- Hipótesis Específicas	48
2.5.- Identificación de Variables	48
2.6.- Operalización de variables	49

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1.- Diseño Metodológico	53
3.1.1.- Tipo de investigación	54
3.1.2.- Nivel de Investigación	54
3.2.- Población y muestra	54
3.3.- Técnicas e instrumentos de Recolección de datos	55
3.3.1.- Técnicas	55
3.3.2.- Instrumentos	55
3.4.- Técnicas para el Procesamiento de la información	55
3.5.- Aspectos éticos	55

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1.- Resultado descriptivo de la investigación	56
4.2.- Contrastación de Hipótesis	58

### **CAPÍTULO V: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones**

5.1.- Discusión	64
5.2.- Conclusiones	67
5.3.- Recomendaciones	69

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

### **ANEXOS**

Anexo N° 1 Matriz de Consistencia	74
Anexo N° 2 Cuestionario de Gestión Administrativa	75
Anexo N° 3 Cuestionario de Insatisfacción del Usuario	79
Anexo N° 4 Validación de Instrumento – Juicio de Expertos	81



## RESUMEN

Esta investigación tiene como propósito, determinar el grado relación entre el sistema de Administración de la Red de Salud Túpac Amaru y su Afectación a los usuarios, tomando como referencia los distritos de Independencia, Comas y Carabaylo. Asimismo, se utilizó como instrumento los cuestionarios para las variables: Administración y Afectación a los usuarios.

Metodológicamente, se aplicó el paradigma cuantitativo, investigación fundamental, nivel correlacional, diseño expos facto, transversal. Se consolidó un grupo de 100 usuarios de la Red Salud Túpac Amaru. Por otro lado, para recopilar la información se aplicó la encuesta, y el cuestionario, para la validación del contenido y fiabilidad el alpha de cronbach.

Finalmente, se obtuvo la correlación significativa 0,836,  $p < 0.05$  entre las variables tratadas en dicho estudio.

**Palabras clave:** Deficiencia, administración, afectación.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to determine the degree of relationship between the Administration System of the Tupac Amaru Health Network and its impact on users, in the districts of Independencia, Comas and Carabaylo. Likewise, the questionnaires for the variables (administration and Affectation to the users) were used as instruments.

The quantitative paradigm, fundamental research, correlational level, and cross ex post facto design were methodologically applied. It was possible to gather 100 users of the Túpac Amaru Health Network. On the other hand, to collect the information the survey and the questionnaire were applied to validate the content and Cronbach's alpha reliability.

Finally, the significant correlation was 0.836,  $p < 0.05$  among the variables treated in said study.

Key words: Deficiency, administration, affectation.

## INTRODUCCIÓN

Este estudio se compone de varios apartados: Primer apartado abordó el planteamiento del problema con el fin de determinar la causa y efecto del tema en cuestión, de la gestión que se lleva a cabo en cualquier ente público a fin de atender los intereses o los asuntos de los ciudadanos generando bienestar común mediante la prestación de servicio en beneficio público de calidad, donde los objetivos permitirán desvirtuar el problema planteado en este estudio.

El segundo apartado abarca el basamento conceptual, donde se desarrollaron diferentes problemas identificados, al manejo del conjunto de actividades administrativas de la Red de salud Túpac Amaru, de la cual ha sufrido inapropiadas coordinaciones de Salud pública; de esta manera incide y perjudica a las personas con menos recursos económicos, que buscan la atención en dicho servicio de salud; por lo tanto, se ven afectados; ya que hay ausencia de fármacos, materiales, así como los Centros de Salud deteriorados. Esto colide con lo que exhorta la Constitución Política de Perú en cuanto a la vida y salud de la población.

Por otro lado, en capítulo tres, se abordó la metodología de investigación de este trabajo, lo cual abarcó tipo de investigación, el diseño, población, y método e instrumento para recoger la información. Asimismo, los datos fueron validados. Teniendo en cuenta que para realizar reformas importantes en la administración pública, es preciso determinar los problemas específicos y para esto se debe seguir una metodología establecida.

El cuarto capítulo, aborda la contratación de hipótesis realizadas través de encuestas y la interpretación de los gráficos que determinan la aceptación o rechazo del problema planteado en esta investigación. Teniendo en cuenta que para cristalizar el sueño de reforma administrativa en cuanto a las mejoras a nivel tecnológico es preciso establecer todo un soporte que cubra las necesidades del usuario que amerita la Red de Salud Túpac Amaru.

Como último capítulo, se plantea la discusión, conclusión y recomendaciones donde se parte del objetivo de la investigación, los objetivos y las hipótesis, enfatizando lo importante que es el nivel de pertinencia, empatía y sinergia entre la gestión del Director Administrativo de la de la Red de Salud Túpac Amaru.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Hablando del procedimiento administrativo; la Red de Salud Túpac Amaru, presenta déficit desde los años 80, debido a ello se observa el colapso de varios establecimientos de Salud que conforman esta red. Por otro lado, es preciso mencionar que el Perú se encuentra en un estado de emergencia; ya que es una realidad que vive nuestro país; puesto que se escuchan denuncias e irregularidades de centros y hospitales desabastecidos por medicinas, equipamientos, hasta por agua potable. Todo ello relacionado a la falta de inversión y mala gestión.

No obstante, la falta de medicinas, materiales e insumos y la mala calidad del espacio físico de los centros asistenciales con sus elementos y servicios deteriorados por una inadecuada gestión en su administración, perjudica a quien asiste en busca de atención a su salud en los distritos de Independencia, Comas y Caraballo.

Ante esta realidad, es duro e indignante ver como se encuentra la salud pública; que lamentablemente es una realidad; la cual se debe considerar ambigua, inconclusa, sin interconexión y con equipamientos e infraestructuras inaccesibles. En otras palabras, es ineficientemente burocrático y con problemas de corrupción en su manejo. Asimismo, hay que resaltar que si en verdad deseamos tener un país equitativo, moderno y competitivo; entonces, necesitamos una gran fuerza de compromiso, articulación y cooperación dentro de todos los niveles que constituye el gobierno; ya sea el sector público como el del privado para su desarrollo.

Dado que, la mala percepción del ciudadano por la atención es a consecuencia a la ineficiencia en la salud; la cual crea desconfianza o a la vez nos sentimos marginados por el sistema de salud.

Entonces resolver este tipo de problemas, demandará la acción de todos los actores que conforman el sistema; además de dar capacitación y beneficios a los profesionales e implementar reformas estructurales en el sistema de salud. Dado que, este problema tiene un enfoque político; cuya política es la manera donde se acuerda la distribución de nuestros derechos y una de ellas es de gozar de una buena salud pública.

Ante ello, la constitución política actual señala en su artículo 65 que: *“El estado protege los intereses del consumidor y otorga el derecho a la información sobre los bienes y servicios disponible en el mercado. De igual manera, por la salud y seguridad de la población”*. Con esta instancia, inferimos que, el estado debe velar por los intereses del consumidor y por la salud de su población.

Por lo tanto, esta investigación permite abordar el estudio de la deficiencia administrativa de Red de salud Túpac Amaru, lo cual está afectando a las personas que acceden a este servicio; destacando principalmente la falta de medicamentos, materiales e insumos, así como también la mala calidad de los espacios físicos de los centros de salud adscritos a la Red de Salud Túpac Amaru, generando descontento entre los usuarios del servicio.

### **1.1.1.- Formulación de problema**

### **1.1.2.- Problema general:**

¿Cómo se relaciona la administración con la insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru, 2016?

### **1.1.3.- Problemas específicos**

- a. ¿De qué manera la planificación se relaciona con la insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru, 2016?
- b. ¿De qué manera la organización se relaciona con la insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru, 2016?
- c. ¿De qué manera la dirección se relaciona con la insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru, 2016?
- d. ¿De qué manera el control se relaciona con la insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru, 2016?

## **1.2.- Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1.- Objetivo General:**

Determinar de qué manera la administración se relaciona con la insatisfacción del usuario de red de Salud Túpac Amaru, 2016.

### **1.2.2.- Objetivos Específicos**

- a. Determinar de qué manera la planificación se relaciona con la insatisfacción del usuario de Red de Salud Túpac Amaru.
- b. Determinar de qué manera la organización se relaciona con la insatisfacción del usuario de Red de Salud Túpac Amaru.
- c. Determinar de qué manera la dirección se relaciona con la insatisfacción del usuario de Red de Salud Túpac Amaru.
- d. Determinar de qué manera el control se relaciona con la insatisfacción del usuario de Red de Salud Túpac Amaru.

### **1.3.- Justificación e Importancia de la Investigación.**

#### **1.3.1.- Justificación:**

En este estudio se argumentó un problema actual la mala gestión administrativa de salud pública que afecta a los usuarios más necesitados, quienes reciben la mala calidad del servicio producto de una ineficiente gestión administrativa.

#### **1.3.2.- Importancia:**

El presente trabajo analiza y busca determinar las deficiencias de la administración de Red de Salud Túpac Amaru, con repercusiones en quienes asisten para que sean atendidos.

Asimismo, el tema se concatena con estudios de Maestría del Derecho Administrativo y Gestión pública.

#### **1.4.- Limitaciones del Estudio:**

El estudio, presentó como limitante el déficit de investigaciones similares a nivel nacional e internacional relacionado al tema de la deficiencia en la administración de Red de Salud Túpac Amaru y cómo impacta sobre quienes buscan dicho servicio, por lo tanto, son pocos los antecedentes que se manejan.

#### **1.5.- Delimitación del Estudio**

El factor tiempo fue la limitante y resaltante, porque incidió en la presencia de pocos antecedentes.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.- Antecedentes de la investigación**

Lilia E. Ocampos G. y Sheyla T. (2016) trabajo titulado “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Red Asistencial Essalud Tumbes” de la Universidad Nacional de Tumbes, “busco determinar la relación entre la gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Red Asistencial Essalud Tumbes 2016. Metodológicamente, sustento en una investigación descriptiva transversal, no experimental, no se realizó ningún experimento, los resultados fueron el 35.9% de los encuestados están en desacuerdo con la administración en la Red Asistencial, mientras 23.1% de los encuestados no está ni de acuerdo ni desacuerdo, el 17.9% de encuestados están bastante en desacuerdo, actualmente Essalud ha recibido críticas enormes a la gestión Administrativa de los Centros y Postas médicas, a los servicios de salud y atenciones médicas recibida por los titulares y derechohabientes; siendo este un factor a reducir. Por otro lado, la población asegurada de Essalud, crece y se concentra mayormente en los hospitales que en las postas medicas por falta de atención de calidad”. Es evidente que una buena organización de la administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos sobre todo en forma ágil y rápida Es necesario recalcar la atención asistencial de calidad implica con el menos costo posible el paciente quede satisfecho, es decir, debe haber calidad científico-técnica, accesible, equitativa y segura. Asimismo, el estudio titulado: “planteamiento estratégico para el 1er nivel de atención pública del sector Salud de la Región Junín”. Para optar a Magíster en Administración Estratégica de Empresas, de PUCP, presentado por Jaime E. Calixto, Cristina Gamarra Z., Steve Torres R. y Cintya Villanueva L., se concluyó que el primer nivel de atención tiene problema relacionados a la gestión de recursos, y esto genera una disminución considerable

en la capacidad de los operadores tomando decisiones inadecuadas. De igual manera se observa un pobre nivel de atención sin tecnologías renovadas para mejorar el régimen laboral, una mala gestión de los medicamentos que provoca un continuo desabastecimiento, una infraestructura de mala calidad y una ausencia de cultura de prevención en los ciudadanos. Es evidente que una buena organización de la administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos sobre todo en forma ágil y rápida. Asimismo, enfatiza que debe establecerse la eficiencia en cuanto a la prestación de servicio induciendo al aumento de supervivencia, además deben las actividades satisfacer las expectativas del enfermo y del familiar, minimizando los riesgos, los cuales deben ser explicados al enfermo o paciente, a su vez, administrando el tratamiento adecuado y correcto.

Baiz y García (2016) trabajo titulado: *Relación entre administración Hospitalaria y satisfacción del usuario, Venezuela* (Tesis de Maestría) Caracas, Venezuela. Buscó determinar la relación entre *gestión hospitalaria y satisfacción del usuario*, en Venezuela. Utilizó el hipotético deductivo, tipo fundamental, correlacional, paradigma cuantitativo; diseño ex post facto y transversal. Conformó el grupo por 252 trabajadores, a partir del muestreo probabilístico se obtuvo un subgrupo de 114 trabajadores. Para recoger la información suministrada se empleó el método encuesta e instrumento cuestionario. Se validó por un grupo de especialistas en la materia, y la fiabilidad se determinó mediante el alpha de Crombach. Se determinó, la existencia de una relación significativa ( $r_s = 0,845$ ,  $p < 0,05$ ), *entre dirección de la gestión hospitalaria y satisfacción del usuario*, en Venezuela. Es evidente que una buena organización de la administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos sobre todo en forma ágil y rápida. Es evidente que una buena organización de la administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción

del usuario sobre los servicios recibidos sobre todo en forma ágil y rápida. Lo que induce a que los pacientes que asisten a los centros asistenciales deben contar con servicios médicos accesibles, tanto en los trámites, ambiente agradable en cuanto a iluminación, ventilación, funcionalidad orden y aseo, con la direccionalidad y la información fluida de los entes rectores y con los recursos para satisfacer los requerimientos de atención en cuanto a equipo e instrumental de consumo.; para ello el administrador debe poseer muchas habilidades y destrezas que lo enmarquen como competitivo para una eficiente y eficaz gestión que trasciendo en el hospital, y que permita que los servicios prestados a los pacientes determinen su satisfacción y ellos mismos hagan una buena propaganda y permitan su posicionamiento y trascienda dentro la comunidad donde se desarrolla.

Córdova y Echevarría. (2015), trabajo titulado: Gestión administrativa hospitalaria del Callao y calidad de servicio brindado. (Tesis maestría) Universidad Nacional del Callao. Tuvo como propósito principal determinar en qué medida se relaciona la gestión hospitalaria del Callao y calidad de servicio brindado. Metodológicamente, se basa en un paradigma cuantitativo, tipo fundamental o pura, nivel correlacional, y diseño ex post facto. Se conformó a partir de un muestreo probabilístico la muestra con doscientos sesenta usuarios. Se utilizó las encuestas y el instrumento para recolectar datos fueron los cuestionarios, los cuales fueron sometidos a un juicio de especialistas en el tema para garantizar su validez, el grado de fiabilidad se determinó utilizando el Alfa de Cronbach. Referente a los resultados se determinó un grado de correlación significativo alto ( $R_s = 0.757$ ,  $p < 0.05$ ) ente las variables dirección de la gestión hospitalaria del Callao y la calidad del servicio brindado de los usuarios, es decir, resalta 3 elementos fundamentales como son lo técnico, la relación interpersonal y los servicios, de allí al conjugar lo interpersonal con la atención y la comunicación con los profesionales de la salud, con servicios higiénicos, de nutrición, privacidad, confort, lo cual repercutirá en la atención psicológica y social que se produce en el paciente, para ello el administrador debe poseer muchas habilidades y destrezas que lo enmarquen como competitivo para una eficiente y eficaz gestión que trasciendo en el hospital, y que permita que los

servicios prestados a los pacientes determinen su satisfacción y ellos mismos hagan una buena propaganda y permitan su posicionamiento y trascienda dentro la comunidad donde se desarrolla. Es evidente que una buena organización de la administración se requiere que quien lo dirija deber ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos sobre todo en forma eficiente y eficaz

Del Saltos (2014) estudio titulado: *“Evaluación de la gestión hospitalaria y Satisfacción del usuario de la ciudad de Guayaquil”*. (Tesis de Maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador. El propósito central fue Analizar la relación existente entre gestión hospitalaria y la satisfacción. Del usuario la Ciudad de Guayaquil. Metodológicamente, se basó en el paradigma cuantitativo, diseño descriptivo trasversal, experimental. Doscientas seis personas conformaron la población. Se aplicó el cuestionario Serqual con escala de Liket. Como conclusión se obtuvo que: los usuarios en un 37.70 % se mostraron satisfechos con el servicio. Se determinó además, que existe un nivel de correlación moderada ( $r = 0,487$ ,  $p < 0.05$ ) entre la planificación de la gestión hospitalaria y Satisfacción del usuario .de la ciudad de Guayaquil, Ecuador para ello el administrador debe poseer muchas habilidades y destrezas que lo enmarquen como competitivo para una eficiente y eficaz gestión que trasciendo en el hospital, y que permita que los servicios prestados a los pacientes determinen su satisfacción y ellos mismos hagan una buena propaganda y permitan su posicionamiento y trascienda dentro la comunidad donde se desarrolla. Es evidente que una buena organización de la administración se requiere que quien lo dirija deber ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos sobre todo en forma ágil y rápida De esta manera, se evidencia como se correlaciona la continuidad de la atención, mejora del estado de salud y la adherencia, porque al sentirse el usuario satisfecho seguirá asistiendo a dicho centro asistencial, además cumplirá a cabalidad sus recetas médicas.

Gómez (2015), trabajo titulado: Diagnostico de gestión hospitalaria, y satisfacción del usuario en Colombia. (Tesis de Maestría), Universidad de Carabobo, Venezuela. Propósito rector determinar relación ente la gestión hospitalaria, y satisfacción del usuario, en Colombia, para el cual utilizó investigación fundamental, descriptiva, paradigma cualitativo; de diseño ex post facto. Se conformó por 120 administrativos a partir del muestreo no probabilístico. Para recopilar los datos se aplicó la encuesta, y el cuestionario como instrumento, sometidos a un juicio de especialistas en el tema para garantizar su validez, el grado de fiabilidad se determinó utilizando el Alpha de Cronbach. Referente a los resultados se determinó un grado de correlación significativo ( $r_s = 0,778$ ,  $p < 0,05$ ) entre la organización de la gestión hospitalaria, y satisfacción del usuario en Colombia, para ello el administrador debe poseer muchas habilidades y destrezas que lo enmarquen como competitivo para una eficiente y eficaz gestión que trasciendo en el hospital, y que permita que los servicios prestados a los pacientes determinen su satisfacción y ellos mismos hagan una buena propaganda y permitan su posicionamiento y trascienda dentro la comunidad donde se desarrolla. Estos hallazgos orientan a que una buena organización de la administración se requiere que quien lo dirija deber ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos sobre todo en forma atenta y amena. Concluyendo que hay una imbricación entre los médicos y pacientes relación cordial lo que brinda un servicio constante, que va más allá de la visión con la que cuenta el hospital es una relación directa, es más la opinión de los pacientes obre la calidad, instan a la inspección de dichos centros para determinar el tipo de servicio que brindan porque ayudará a reducir la insatisfacción.

Ocaña (2015), en su estudio: La *gestión hospitalaria de Barcelona y calidad de servicio* (Tesis Maestría), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Principio rector “determinar la relación. Entre la *gestión hospitalaria de Barcelona y calidad de servicio*”. Metodológicamente, investigación fundamental, descriptiva, paradigma cuantitativo; de diseño ex post facto. Se conformó a partir del muestreo no probabilístico de 80 usuarios como muestra. Para recopilar los datos se aplicó la

encuesta, y el cuestionario como instrumento, sometidos a un juicio de especialistas en el tema para garantizar su validez, el grado de fiabilidad se determinó utilizando el Alpha de Cronbach. Referente a las conclusiones se determinó un grado de correlación significativo alta ( $r = 0.787$ ,  $p < 0.05$ ), entre control de la gestión hospitalaria y calidad del servicio brindado. Es evidente que una buena organización de la administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos sobre todo en forma ágil y rápida; para ello el administrador debe poseer muchas habilidades y destrezas que lo enmarquen como competitivo para una eficiente y eficaz gestión que trasciendo en el hospital, y que permita que los servicios prestados a los pacientes determinen su satisfacción y ellos mismos hagan una buena propaganda y permitan su posicionamiento y trascienda dentro la comunidad donde se desarrolla. De esta manera es fundamental lograr trascender dentro de la comunidad por la calidad de servicio que presta y posicionarse dentro del contexto regional y provincial; además moquetear la infraestructura y sobre todo los equipos e instrumentos de última generación, para garantizar la calidad del servicio brindado a sus pacientes.

## **2.2.- Bases Teóricas**

La deficiente gestión administrativa de la red de salud Túpac Amaru, incide en las personas con mayores necesidades económicas que acuden a la asistencia de este servicio de salud en la jurisdicción administrativa de dicha entidad.

Además, esta entidad del estado deberá optimizar el servicio y las atenciones a todas las personas que esperan ser tratados en los Centros de Salud, con las innovaciones de punta en cuanto a lo tecnológico a fin de lograr trabajos eficientes y con sensibilidad humana; ya que es derecho y una necesidad muy importante para nuestra población y sobre todo para aquellos que carecen económicamente; de la cual estos tipos de irregularidades afectan a la población directamente; a lo que se infiere, la deficiencia de servicio a la salud publica en nuestro país.

En cuanto a este referente, Taylor; sostiene en su trabajo Principio de la Administración Científica (1916) plantea tres preguntas:

“La primera: ¿En qué se diferencia los fundamentos en la administración científica y los sistemas de administración?, la segunda: ¿Por qué al aplicar la administración científica se obtienen resultados eficientes?, la tercera: ¿Quién dirigirá la empresa que cuente con las cualidades apropiadas?” (p. 146).

Asimismo, es fundamental precisar que, si un ente administrativo marcha al mismo ritmo que una administración científica, se necesita hallar una persona calificada en el puesto de Director Administrativo, que tenga la capacidad de transformar la administración pública y ponerla al alcance de los usuarios, satisfaciendo sus necesidades de salud y mejorando la infraestructura de los centros que brindan el servicio. Es evidente que una buena organización de la administración, se requiera a alguien competente que dirija dicha gestión, de la cual debe presentar habilidades y destrezas; cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos sobre todo en forma ágil y rápida, para ello el administrador debe poseer muchas habilidades y destrezas que lo enmarquen como competitivo para una eficiente y eficaz gestión. Que además permita que, los servicios prestados a los pacientes determinen su satisfacción y ellos mismos hagan una buena propaganda y permitan su posicionamiento y trascienda dentro la comunidad donde se desarrolla. De esta manera es fundamental lograr trascender dentro de la comunidad por la calidad de servicio que presta y posicionarse dentro del contexto regional y provincial; además de prestar una buena infraestructura con materiales, equipos e instrumentos adecuados y de última generación, para garantizar la calidad del servicio brindado a sus pacientes.

### **2.2.1.- Conceptualización de la administración**

Se considera el conocimiento que insta hacia el manejo con responsabilidad la supervisión de los atributos estatales.

De igual manera Guerrero, en una definición de administración en su libro Principio de la Administración Pública, (1997), donde menciona que: *“La Administración Pública se caracteriza por atributos estrictamente de carácter estatal y es a la vez una cualidad del estado. Tal afirmación se aplica a toda organización constituida por el ser humano.”* (p. 22).

Recientemente, la gestión pública ha avanzado mucho, los conflictos administrativos se pueden resolver en la misma sede y se pueden hacer aún más cambios que beneficien a los usuarios, también tenemos teorías importantes como las establecidas por Frederick Winslow Taylor, que menciona a una Administración Científica acorde a los avances tecnológicos que aporte y sirva de manera efectiva a la sociedad. Una buena organización de la administración se requiere que quien lo dirija deber ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos sobre todo en forma ágil y rápida; para ello el administrador debe poseer muchas habilidades y destrezas que lo enmarquen como competitivo para una eficiente y eficaz gestión que trascienda en el hospital, y que permita que los servicios prestados a los pacientes determinen su satisfacción y ellos mismos hagan una buena propaganda y permitan su posicionamiento y trascienda dentro la comunidad donde se desarrolla. De esta manera es fundamental lograr trascender dentro de la comunidad por la calidad de servicio que presta y posicionarse dentro del contexto regional y provincial; además mejorar la infraestructura y sobre todo los equipos e instrumentos de última generación, para garantizar la calidad del servicio brindado.

De la misma manera como la administración ha avanzado estos años positivamente, de igual forma se han evidenciado deficiencias sobre todo en lo referente a la administración pública tal es el caso de la Red de Salud Túpac Amaru, los principales afectados son las personas que acuden al servicio de salud de manera continua.



### **2.2.2.- Planes y políticas para el año 2016**

De acuerdo al Plan Operativo Anual del 2016 la Red de salud Túpac Amaru, aprobado por la Resolución Directoral N° 406-2016-DE-RED-SA-LN-VI-TA, es continuar atendiendo a las poblaciones de lo Distrito: Independencia, Coma y Carabayllo a través de los 44 centros de salud caracterizados por tener a los sectores urbanos marginales y de recursos económicos bajos y población rural en el distrito de Carabayllo.

Tiene como misión lograr la atención de calidad en cada uno de los servicios de salud que la población en general busca, desde el momento de la fecundación hasta el momento en que fallece la persona, por ello, es fundamental proteger, recuperar y dar afianzamiento a cualquier alianza estratégica que permita mejorar dichos espacios físicos.

#### **Recursos humanos**

La Red de Salud Túpac Amaru, considera el capital humano como factor esencial en lo que respecta a prestar el servicio de salud apropiadamente, por esta razón, dicho personal debe estar capacitado para dar respuesta oportuna a los diferentes usuarios que asisten en busca de ayuda para mejorar su condición de salud.

Asimismo, este recurso humano por sí mismo, no puede cumplir a cabalidad su misión de atender y dar los servicios sanitarios apropiados, sino están unidos a una estructura física y material e insumos necesarios para atender y dar los cuidados pertinentes; por otro lado, desde mucho tiempo atrás se tiene como parámetro básico el cálculo de 10 médicos por cada 10,000 habitantes y como referente para otras carreras como la enfermería, obstetricia y odontología que son las carreras de más demanda.

#### **Presupuesto institucional 2016**

Según el presupuesto institucional, y lo acordado en el estamento 30281, Ley de Presupuesto del sector público año fiscal. 2016, como unidad ejecutora 024- Red de

Salud Túpac Amaru, recibió como presupuesto institucional de apertura de 64,321,642.00 soles, no obstante, según el siguiente cuadro es insuficiente para atender las necesidades de 44 establecimientos.

Genérica de Gasto	Total requerida	Asignados 2016 (PIM al I Semestre)	Brecha presupuestal
Personal y Obligaciones	50,804,151.69	46,392,878.00	-4,411,273.69
Obligaciones Previsionales	1,297,102.12	1,121,591.00	-175,511.12
Bienes y Servicios	63,140,729.81	44,950,761.00	-18,189,968.81
Otros Gastos	500,000.00	326,454.00	-173,546.00
Activos no Financieros	1,093,988.00	1,093,988.00	0.00
<b>Total</b>	<b>116,835,971.62</b>	<b>93,885,672.00</b>	<b>-22,950,299.62</b>

Fuente; Oficina de Planificación y presupuesto de Red de Salud Túpac Amaru

### 2.2.3.- Perfil del Director Administrativo

En la actualidad el encargado de Red de Salud Túpac Amaru, se refiere a un médico que tiene a su cargo la administración de 44 centros de salud distribuidos entre: Independencia, Comas y Carabaylo y lo que se propone es cambiar el perfil profesional que tiene que tener la persona encargada de dicho cargo, puede ser cubierto por un especialista gerente de administración pública, no es necesario un médico sin capacitación en la administración pública, que es precisamente lo que ocurre en la red antes mencionada.

De allí que un administrador en salud tiene la capacidad de organizar y planificar las diferentes áreas administrativas en la salud pública, puede dirigir y gestionar los recursos financieros, tecnológicos y recursos humanos. Los médicos solucionan las dolencias y los administradores de la salud los que deben encargarse que todo dentro del establecimiento funcione de manera correcta para beneficiar a los pacientes; para ello, el administrador debe poseer muchas habilidades y destrezas que lo enmarquen como competitivo para una eficiente y eficaz gestión, y que

además, permita que los servicios prestados a los pacientes determinen su satisfacción y ellos mismos hagan una buena propaganda y permitan su posicionamiento y trascienda dentro la comunidad donde se desarrolla.

### **Funciones del Administrador en Salud:**

El gerente en salud debe: Direccionar, investigar, planificar, coordinar, controlar, ser previsor, organizar, y designar el personal para cada función. Es decir, debe tener el conocimiento, la aplicación de normas y protocolos en las diferentes acciones para dar atención al paciente.

Según Guerrero O. (1997) “Se administra lo público cuando se conforma por lo general de conocimientos científicos, metodológicos y técnicos que buscan comprender e intervenir en temas políticos de las estructuras, los procesos y los comportamientos administrativos”. (p. 7).

En concordancia con lo mencionado por el autor porque la administración pública tiene que estar integrada con personal capacitado, con conocimiento de ciencia, metodología y técnica. Un médico que no tiene especialidad en la administración pública es muy complicado que pueda dirigir eficazmente un establecimiento de salud, el administrador debe poseer muchas habilidades y destrezas que lo enmarquen como competitivo para una eficiente y eficaz gestión; a lo que se determina tener buenos resultados de los servicios prestados a los pacientes; otorgando satisfacción.

#### **2.2.4.- Desabastecimiento de materiales e insumos**

La falta de recursos e insumos como de equipos relacionados con: oficina, laboratorio, o la renovación de los mismos, entre otros, son elementales para el centro de salud de un buen servicio a los pacientes permitiendo un diagnóstico certero.

El desabastecimiento de medicinas afecta de manera directa a los pacientes, ya que al no encontrar los medicamentos recetados en la consulta y aun precio accesible, los pacientes se ven obligados a comprarlos en las farmacias particulares a un costo mucho mayor, muchas veces excediendo el valor de sus posibilidades y quedándose sin recibir el tratamiento adecuado.

El desabastecimiento de medicamentos puede ser evitado planificando anticipadamente considerando el crecimiento de la población, pero la ineficiente administración ha inducido a la paralización casi total de la Red de Salud Túpac Amaru, afectando principalmente a las personas que no cuentan con poder adquisitivo para ir a un centro de salud privado, situación que atenta contra la integridad del ser humano y colide con el Art. 2 de la Constitución del Perú.

A su vez, hay deficiencia de material de oficina es otro elemento que recae de las políticas ineficientes de la administración de salud pública; ya que se emplean papeles reciclados para dar respuesta a documentos como: informes, planillas de las actividades que se realizan mensualmente e incluso es necesario ir a una cabina de internet para imprimir ante el déficit de impresoras en los establecimientos de salud. De esta manera, es fundamental lograr trascender dentro de la comunidad por la calidad de servicio que presta y posicionarse dentro del contexto regional y provincial; además mejorar la infraestructura y sobre todo los equipos e instrumentos de última generación, para garantizar la calidad del servicio brindado.

Asimismo, podemos inferir que hay deficiencias en el sistema en cuanto sus servicios; esto a raíz a la falta de acceso de medicinas, equipos adecuados, baja coordinación con los proveedores para el acceso de los productos médicos; evidenciando la deficiencia y falta de competencia del manejo administrativo organizativo en la salud pública; esto en la manera en que no hay un manejo adecuado a cuanta población se va a proyectar para el acceso de medicinas; ocasionando problemas y tasas de mortalidad.

Se ha hablado demasiado en favor del crecimiento económico en el país, pero en el caso de las instituciones administrativas ocurre lo contrario, es importante señalar lo mencionado por Guerrero (1997):

*“La administración pública guarda una relación con la comunidad a través de los individuos, de su vida, goces y actividades que realizan. Todos estos aspectos deben ser atendidos como parte de la necesidad pública”.* (p 40)

Ante lo mencionado por el autor, se refuta que, hay una relación directa entre la administración pública y la población a servir; ya que son los encargados por velar los derechos y necesidades de la población; otorgando todas las facilidades que requieren para que la población tenga una mejor calidad de servicio y de vida.

Por otro lado, respecto a los equipamientos que se utilizan, se encuentran devaluados o en la mayoría de los casos no tienen el mantenimiento adecuado, porque no hay un cronograma adecuado para dicho proceso de acuerdo a la gestión de la Red de Salud Túpac Amaru, lo que induce al desgaste de equipos, a lo cual tiene su repercusión negativa en la obtención del diagnóstico clínico que perjudica a los usuarios.

Entonces se debe presentar una mejor concientización, esfuerzo e inversión en la salud pública a beneficio de los más necesitados. Asimismo, es importante recalcar, que una mejor inversión, atraerá como efecto positivo desarrollo para el país, dado que el trabajo de los ciudadanos tiene como efecto el crecimiento económico y recaudación fiscal. Por lo tanto, se debe mejorar el presupuesto; ya que si no quedara solamente en buenas intenciones sin un resultado factible.

### **2.2.5.- Deficiente distribución del personal:**

Chiavenato menciona en su libro Gestión del TH (2001), *“El intelecto, se desarrolla en el cerebro, no en una rendija de la ropa del jefe, esto induce en la importancia de resaltar las destrezas y habilidades del personal que conforma las empresas u organizaciones, haciéndolas eficientes y efectivas a través del tiempo.”* (p. 12).

Ante lo mencionado por el autor, se refuta que, la habilidad organizacional es el resultado de la mezcla entre el conocimiento y la experiencia, aplicándose en la distribución correcta y eficiente de los recursos humanos según la complejidad de cada caso, por ejemplo, un centro materno se necesita personal capacitado en atender a las madres en gestación, sin embargo la realidad en estos centros es diferente ya que no existen médicos especialistas, la atención del parto es realizada por una obstetra y la atención del neonato por una enfermera, cuando estos deberían ser atendidos en primer lugar por un médico ginecólogo y un médico pediatra además por los profesionales antes mencionados.

Por lo mencionado anteriormente es evidente que existe un sistema ineficiente de gestión en la red de salud Túpac Amaru, porque el buen gestor designaría al capital humano según las necesidades de los centros de salud. Por ello dentro de un centro asistencial materno infantil debería haber un personal especializado por turno conformado por especialistas en: ginecología, pediatría, enfermería, neonatología y técnicos especializados, entre otros. Para ello, se evidencia que para una buena dirección de la administración se requiere que quien lo dirija debe poseer muchas competencias y con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos por los encargados en el centro de salud.

Si bien es cierto, uno de los problemas que aqueja esta realidad es por la mala gestión y no por falta de profesionales con capacidad, sino porque el estado no

brinda a los profesionales las facilidades y las buenas condiciones de trabajo para poder desarrollarlas eficazmente.

A esto se adiciona, que la administración del capital humano implica un procedimiento administrativo que se aplica en la variación de la mano de obra en una institución administrativa. En el sector salud esta mano de obra es muy importante ya que sus habilidades resultaran en una buena práctica beneficiando a los usuarios de los centros de salud.

#### **2.2.6.- Deficiente evaluación del personal para contrato de CAS**

Hablar de acrecentar aciertos y corregir errores individualmente, implica evaluar, por ende, se medirá la conducta y rendimiento del capital humano con el que se trabajará. A través de la evaluación se valorará nivel cognitivo, destrezas y habilidades. Ya que se refiere a un proceso sistemático es necesario determinar parámetros estándar con la finalidad de no cometer errores muchas veces llevados por los prejuicios.

La Resolución Ministerial 368/2011/MNSA, y su Directiva Administrativa 148/MNSA; plantea: *“es necesario cualificar en un trabajador sus destrezas, potencialidades, pertinencia con la empresa, empatía, aspectos socio-afectivo, entre otros que permita estimar el potencial de desarrollo que favorecerá su contratación”* (p.3 - 5).

Ante ello, se infiere que, es menester calificar el empeño y desenvolvimiento de las funciones de los trabajadores; ya que forma parte de la calidad de servicio de salud pública; por lo tanto, debe haber una constante serie de evaluaciones y capacitaciones para estar acorde con lo que se requiere mejorar.

Hablar del proceso administrativo de la Red de Salud Túpac Amaru, iniciará con una evaluación los postulantes mediante una convocatoria, entrega de documentos y evaluación de los mismos, evaluación de conocimientos, entrevista, posteriormente

se publican por el portal de Red de salud quien es merecedor de dicho cargo. Sin embargo, en la realidad no se observa lo mencionado, ya que hay muchos trabajadores que acceden por esas plazas vacantes pero que no tienen documentos que indiquen su capacidad para ejercer el puesto. Se demuestra en una buena administración se requiere que quien lo dirija deber ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos.

Por ello, en el campo laboral ocurren las negligencias, ya que el personal contratado no está capacitado en actividades de rutina como toma de temperatura, medición de la presión arterial, etc. Esto nos lleva a la pregunta ¿Qué ocurrió con la comisión encargada de la evaluación? ¿Por qué de su ineficiencia? Estas inquietudes deben ser sometidas a una investigación. Lamentablemente es una realidad que en la gestión de la Red de Salud Túpac Amaru no se tome en cuenta la meritocracia sino quien es recomendado, aunque no cuente con documentos es contratado, ¿Quiénes sufren las consecuencias de la deficiente atención? Son los usuarios quienes debido a estas negligencias pierden la vida, son amputados, infectados, todo ello producto de la mala e ineficiente administración del capital humano para el área de salud.

Por lo tanto, debe haber un seguimiento y control sobre las funciones que realizan el personal de salud pública; ya que las negligencias no son casos que se deben tomar a la ligera; dado que la salud pública, representa la esencia del bienestar de la población.

### **2.2.7.- Tiempo de espera por mala organización**

La espera en cualquier centro hospitalario produce estrés, esto se debe, por la gerencia inapropiada en este caso en el sector salud donde los pacientes esperan horas, días e incluso meses para recibir atención, este nivel de espera se encuentra en incremento en los hospitales y centros de salud, las citas otorgadas por los



médicos se prolongan haciendo que los pacientes tengan que esperar y continuar con su padecimiento hasta ser atendidos.

Chiavenato I. (2001), plantea una nueva visión en la Administración.

“Para lograr un cambio en las organizaciones es a través de la cultura, esto significa cambiar el sistema interno de los que trabajan, sus formas de vida, sus creencias, sus valores de una manera organizada y que a través de variables estén en continua evaluación”. (p. 589).

Ante lo mencionado por el autor, se menciona que la única forma de lograr transformaciones positivas en el sistema administrativo de atención médica es cambiando su cultura organizacional; permitiendo crear un sistema administrativo con valores y para que ello se lleve a cabo, es necesario un gestor con una visión de amplio espectro que dirija la Administración pública.

Una de las propuestas para que se atendiera a los usuarios en un tiempo breve, era que el personal ingresará a laborar a partir de las seis de la mañana, es decir, más temprano, pero no se evaluó otros factores como inseguridad mientras esperan el transporte para trasladarse. Al hablar de tiempo de espera, conlleva a que en una buena planificación de la administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos en los centros de salud.

### **2.2.8.- Clima organizacional y satisfacción laboral**

Implica la visión que tiene el trabajador del ambiente laboral; es decir, el contexto donde se desarrolla el quehacer, el cual esta concatenado con las relaciones personales, la conducta y la forma en que los trabajadores se desenvuelven.

Chiavenato I. (2001) plantea el clima organizacional como:

“El espacio físico donde se desenvuelve las relaciones interpersonales dentro de una organización, en ella se pone de manifiesto la motivación, empatía, pertinencia, entre otros aspectos que también permiten satisfacer las necesidades e intereses propios”. (p. 565)

Ante, las palabras del autor, se refuta que, si el trabajador se siente satisfecho con su labor, desarrollará su trabajo amparado en sus valores, que harán del mismo un proceso eficaz y eficiente, entre estos elementos de satisfacción de las que se tienen: las recompensas apropiadas, las condiciones laborales, metas a lograr, compañerismo, empatía entre el trabajador y el puesto que cubre; además de empatía y sinergia. Es evidente que una buena organización de la administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos sobre todo en forma ágil y rápida; por lo tanto, se consigue con un administrador con muchas habilidades y destrezas que lo enmarquen como competitivo para una eficiente y eficaz gestión. Que permita que los servicios prestados determinen su satisfacción y ellos mismos hagan una buena propaganda y permitan su posicionamiento y trascienda dentro la comunidad donde se desarrolla. De esta manera es fundamental lograr trascender dentro de la comunidad por la calidad de servicio que presta y posicionarse dentro del contexto regional y provincial; además mejorar la infraestructura y sobre todo los equipos e instrumentos de última generación, para garantizar la calidad del servicio brindado a sus pacientes.

De esta manera, la gestión administrativa de la red de salud Túpac Amaru, se halla muy distante de estos aspectos fundamentales; además presenta deficiencia en la selección del personal; asimismo el clima laboral está en pésimas condiciones generando insatisfacción laboral y una serie de inconvenientes laborales entre el proceso administrativo llevado a cabo por la red de Salud Túpac Amaru con el

personal que labora en los centros de salud, por ello se hace imposible cumplir las siguientes condiciones de satisfacción laboral:

- ✓ **Sistema de recompensas;** simbólicas por trabajar más de 8 horas un domingo se le recompensará con 20 soles.
- ✓ **Condiciones óptimas Laborales;** El trabajador está en constante contacto con polvo, calor, lluvia.
- ✓ **Compañerismo;** poco compañerismo, por ello el clima laboral es deficiente se le atañe a la red de salud, porque es quien administra los centros de salud.
- ✓ **Empatía entre el trabajador y puesto de trabajo;** el trabajador debe saber cumplir sus funciones de acuerdo al puesto asignado para que exista compatibilidad y una mejor eficiencia.

### **2.2.9.- Estrés laboral por hostigamiento**

Hablar de estrés, implica manejo de muchos factores, entre ellos la presión del jefe hacia el trabajador, en este caso son los jefes de Red Salud, a su vez, la carga laboral produce desgaste al personal a fin de cumplir metas exorbitantes que en muchos casos conlleva a despidos porque la persona no puede cumplir con dicha meta.

Dwight W. (1953), plantea la importancia del gerente o Director ejecutivo

“Todo director o administrador debe estar en capacidad de realizar la autocrítica de su trabajo directivo, de allí la importancia de rodearse de personas que sean reflexivas y responsables del trabajo que se está realizando. El director debe contratar personal capacitado para la toma de decisiones oportunas que le contribuya a cumplir los cometidos propuestos por la organización” (p.382).

Ante lo referido por el autor, se determina que el administrador debe cumplir el rol con todas sus facultades y ser una persona crítica que busca el beneficio para todos; ante ello, es importante que el gestor este acompañado por un equipo especialista en su área; ya que la manera correcta de tener éxito en estos tipos de casos es tener un equipo especializado, organizativo y responsable en la toma de decisiones, que permita contribuir y aportar para el desarrollo de la gestión en la salud pública.

Por otro lado, la administración planteada en la Red de salud Túpac Amaru, emplea a médicos sin conocimiento en cuanto a la administración pública, sólo busca maltratar al personal que está a su cargo produciendo el estrés laboral. Se demuestra en una buena administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos. De esta manera, el estrés producido por el hostigamiento constante en el área laboral induce que el personal no cumpla a cabalidad su trabajo con respecto a los usuarios que asisten a dicho centro de atención para sanar de alguna dolencia.

#### **2.2.10.- Persona desmotivado y repercusión en el usuario**

Cuando la persona no se siente bien dentro del ambiente laboral se produce la desmotivación, y como consecuencia, se convierte en apático, no cumple con sus funciones regulares, no tiene interés por hacer su trabajo de manera eficiente. De esta manera, el administrador de salud pública debe estar constantemente motivando al personal a fin de que los resultados sean los más positivos posibles, logrando los propósitos planteados por el centro de salud.

Maslow, L. (1954) menciona; su teoría de necesidades la cual dependerá de la importancia que se le dé al comportamiento humano.

“En la pirámide se distribuyen las necesidades del ser humano, en su base están representadas las necesidades esenciales. Pero en el lado

contrario, en lo más alto se ubican las necesidades de autorrealización, desarrollo y trascendencia motivacional. El hombre en su actuar relaciona necesidades con su motivación” (p. 85).

Lamentablemente, la administración de la Red de Salud Túpac Amaru, constantemente desmotiva a quienes laboran en dichos centros asistenciales sin importar la jerarquía o puesto que ocupe, por ejemplo, igual trato para los profesionales como no profesionales, produciendo que se realice el trabajo de manera mecanizada, sin calidad en la atención del usuario, información nada oportuna, no hay sinergia entre el puesto que ocupa y su sentir, además se perdió la empatía. Así mismo con el propósito de preparar a los recursos humanos para ser eficientes y eficaces y pueden ser competitivos con muchas habilidades y destrezas en el desempeño del trabajo encomendado y posicionarse en el Centro de salud.

#### **2.2.11.- Personal no capacitado**

El personal en cualquier área de la administración pública debe estar en constante capacitación a fin de lograr que sus funciones se logren de manera idónea, además el contacto directo con el usuario sea el más apropiado estableciéndose entre el usuario y el personal una relación de respeto, consideración y de empatía.

Por otra parte, se han aprobado una serie de estamentos legales en función de la capacitación del personal entre ellos, DS N. 005-90-PCM, Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa del DL N° 276; en su Artículo 68 y 69. El estado cuenta con una serie de recursos e instrumentos en todos los niveles a fin de capacitar a quienes laboran en cualquier área de los entes estatales, con el propósito de preparar a los recursos humanos para ser eficiente y eficaz y pueden ser competitivos con muchas habilidades y destrezas en el desempeño del trabajo encomendado.

Esta capacitación tiene implícito una serie de aspectos fundamentales como:

- El trabajador tiene asegurado su rol y logro de objetivos organizacionales.
- Formación y experiencia en áreas específicas.
- Cuenta con recursos económicos.

El programa tiene implícito control y seguimiento para lograr se ejecutan las tareas como están planificadas y se utilice el recurso económico para el fin dispuesto. Se demuestra que una buena capacitación se requiere que quien lo dirija deber ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos.

Lamentablemente la Dirección Red de Salud Túpac Amaru no proporciona capacitación a sus trabajadores, ellos logran hacerlo por su cuenta sin existir el estímulo y la motivación apropiada para tal fin. Se evidencia que para una buena dirección de la administración se requiere que quien lo dirija debe poseer muchas competencias y con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos por los encargados en el centro de salud. Por ejemplo, las capacitaciones del personal a nivel de especialización y maestrías sólo se disponen para médicos, pero el resto del personal como técnicos son cercenados de tal beneficio.

Estas debilidades no se producirían si el Director de la red fuera un administrador en salud o un especialista en la administración Pública, que tenga capacidad de gerencia encauzado con los estamentos legales que el Estado le provee a fin de mejorar el trato al usuario y por ende el servicio prestado. Se evidencia que para una buena dirección de la administración se requiere que quien lo dirija debe poseer muchas competencias y con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados

deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos por los encargados en el centro de salud.

### **2.2.12.- Deficiente atención a los pacientes**

Existen múltiples razones para no atender apropiadamente al paciente y una de ellas es una administración no centrada en la calidad de servicio de la gestión administrativa de la Red de Salud Túpac Amaru, a esto se agrega personal no capacitado en áreas específicas, sin tener la posibilidad de tomar decisiones en momentos esenciales, desmotivados, no sienten apego por el trabajo que realizan, entre otros.

En función de esta realidad Chiavenato (2001) considera:

“Ante el dinamismo social, las organizaciones han centrado sus necesidades en hacer de su personal, recursos interactivos en la misma, proactivos, quienes tienen una serie de habilidades, capacidades, destrezas y aptitudes que pueden dar respuesta oportuna a una situación en particular, siendo cada día más competitivos y asumiendo la necesidad de interactuar con la tecnología de punta” (p.3).

Ante lo mencionado por el autor, se infiere que, la organización debe presenciarse la interacción, sinergia y compañerismo entre los miembros para crear un ambiente laboral saludable; asumiendo sus responsabilidades con capacidad y empeño.

Asimismo, el administrador o gerente debe estar en constante motivación al personal no sólo para capacitarse en un área determinada, esta motivación debe ser tangible a través de una credencial o económicamente, la organización debe centrarse que tiene un potencial humano que puede contar con el mismo para el logro de sus objetivos siempre y cuando se adecue el trato hacia las tareas que deben ejecutar. Se evidencia que para una buena dirección de la administración se requiere que

quien lo dirija debe poseer muchas competencias y con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos por los encargados en el centro de salud. De esta manera, el personal al sentirse motivado no sólo económica sino estar capacitado daría una atención y servicio adecuado a sus usuarios de la Red de Salud Tupa Amaru.

A esto se adiciona lo planteado por Taylor según el estímulo visto como: “Dar al empleador lo cual estaría consustanciado con la apropiación del empleado” (p. 133). Lo que se traduce en que dentro de la organización hay el ganar a ganar, prosperidad para quien emplea y por ende para el empleador porque ambos están concatenados para cumplir metas.

### **2.2.13.- Maltrato a los pacientes**

Hablar del maltrato, induce a una serie de vejaciones hacia el usuario o paciente por parte de quienes laboran en el centro asistencial, ya sea de maneras verbales, físicas o ambas. A esto puede unirse, la mala praxis por parte del tratante.

La persona que asisten a un centro de salud, necesita ser atendido con la celeridad del caso, porque si la persona no cuenta con el dinero para sufragar sus gastos muchas veces no es atendido o simplemente debe esperar que las autoridades dispongan si pueden o no atenderlo.

Al pasar del tiempo, se ha visualizado como los pacientes y familiares continuamente se quejan por el trato recibido en estos centros asistenciales y la red de salud Túpac Amaru, no se escapa a esta realidad. Esta gerencia inapropiada hacia el empleado ocasionándole hostigamiento, despedidos sin justificación alguna, amenazados, perseguidos, maltratados verbalmente, de esta manera, es imposible que un trabajador logre tratar adecuadamente a un paciente, es natural que si el trabajador no se encuentra satisfecho lo reflejará con su trabajo constantemente.



#### **2.2.14.- Deficiente infraestructura de los centros de salud**

A nivel de la estructura física de los centros de salud no es la más apropiada, se encuentran en su mayoría deteriorados, lo que incide directamente en la atención de los usuarios, incrementando la esperanza de vida de quienes allí asisten, entre otros beneficios sociales inherentes a dicho servicio. Por lo tanto, es importante de brindar una infraestructura adecuada y moderna; dichamente equipada, con mobiliarios y equipos de última generación; para ello debe hacerse un seguimiento y mantenimiento de los equipos; ya que en nuestro país existe muchos equipos malogrados y en desuso, debido a que no cuenta con un mantenimiento adecuado; ante ello es menester que se tome en cuenta estos tipos de casos; ya que lo único que ocasiona es afectar en el servicio a más personas que requieren de atención médica.

#### **Gestor en cuanto a la mejora de Infraestructura**

Como es evidente el director o gerente de Red de salud Túpac Amaru, va a ser gerenciado por quien es el cuentadante de todos los insumos, recursos, roles, espacios, atención, receptividad, funciones entre otros aspectos fundamentales para la atención del paciente que asiste a dicho centro. Como es del conocimiento de la organización en general, esta red cuenta con los recursos como equipos de oficina, tecnológicos, capital humano capacitado técnico y administrativamente para acondicionar los espacios físicos de estos centros asistenciales de la manera más idónea, también con el propósito de preparar a los recursos humanos para ser eficientes y eficaces y pueden ser competitivos y pueda contribuir en la mejora en el sistema de la salud; ello debe ir a mano de una buena infraestructura y pueda trascender en la comunidad.

#### **Fase Inversión**

El Ministerio de Salud (MINSA) como ente gestor a nivel de salud, debe realizar los acompañamientos en cuanto a espacios o dependencia a la atención prestada al

usuario o paciente, de allí que la Red de Salud Túpac Amaru debe realizar como ente ejecutor de las políticas del Ministerio el informe técnico se especifique la convocatoria de la empresa que ejecutaría la obra, mantenimiento, equipamiento, pero siempre con la buena pro del Ministerio de Salud.

Cuando es aprobado el expediente o informe técnico, la red de salud seleccionaría quienes ejecutarán las mejoras en los espacios físicos del centro asistencial, seguidamente el equipamiento. Dentro de los atenuantes que debe tener presente dicha red es la protección del impacto ambiental y posibles desastres, de allí que deben tener un programa preventivo de mantenimiento de espacios y equipamiento de los mismos.

### **Marco referencial**

Los centros de salud deben estar a la vanguardia de promover la salud, prevenir riesgos y situaciones que afecten a la salud, razón por la cual es menester diagnosticar y tratar oportunamente, siempre con la ayuda directa de la familia, allegados y la comunidad, de esta manera la atención debe extrapolarse a otros espacios que no sean sólo estos recintos donde está el centro, debe haber atención dentro y fuera del mismo, además la atención ambulatoria tan necesaria y oportuna.

### **La Norma Técnica de Salud y Categorías de Establecimiento de Salud N° 482 (1996).**

A nivel normativo se estipulan las unidades que debe contar este centro asistencial, entre ellos la unidad de consulta externa, patología clínica y farmacia entre otros, pero lamentablemente las edificaciones presentan muchas debilidades, al igual que el equipamiento y recursos humanos.

Las edificaciones de estos centros asistenciales están tan deterioradas que se atiende el paciente en espacios improvisados, por ejemplo, los auditorios se han inducidos a ser centros multifuncionales, las separaciones se hacen con simples

biombos, de esta manera se deja a un lado el respeto y la privacidad entre paciente y el médico y por ende la atención no es de calidad.

A esto se le adiciona, la falta de equipamiento actualizado, se requiere renovar el existente, a fin de dar calidad de servicio, así como respuesta a las situaciones planteadas de manera oportuna y confiable.

La incorporación de personal ha sido limitada por los espacios inapropiados, siempre se han compartido, lo cual va en contradicción con la necesidad de servicio, porque asisten muchos pacientes que deben esperar largas horas para ser atendidos por la falta de personal, es decir, este es otro elemento que repercute por la mala administración de dicha red.

En la medida en que se ha implantado el aseguramiento universal de salud (AUS) la demanda se ha proyectado exponencialmente en dichos centros asistenciales, lo que ha inducido a la atención de usuarios en sitios no apropiados produciendo hacinamiento para el paciente y el personal que allí labora. Esta situación ha inducido al personal a buscar alternativas de solución ante el Instituto de Gestión de Salud (IGS) entre otras instancias del ámbito de salud, pero sin lograr la meta propuesta.

## **Análisis de las causas**

### **a.- Causas Directa**

#### **Insuficiente capacidad operativa y funcional del servicio de salud**

La Norma Salud **N.0021-MINSA/DGSP-V03 (2006)** plantea las especificaciones de las edificaciones de los centros asistenciales, no están cumpliendo con esta normativa porque las unidades de prestación del servicio de salud están haciendo transferencias a otros centros fuera de la jurisdicción a fin de dar respuesta a diferentes situaciones complejas del paciente, debido a que las edificaciones, los

equipos y el personal calificado no se encuentra disponible para atender dicha especificidad.

## **b. Causa Indirectas**

### **1. Infraestructura insuficiente e inadecuada para la prestación del servicio.**

En cuanto a las edificaciones no se ajustan a lo planteado en la normativa que corresponde a centros asistenciales de atención de primer nivel, ambientes inadecuados, pequeños y sin estar discriminados por áreas.

### **2. Equipamiento y mobiliario inadecuado e insuficiente para la atención de salud.**

Los centros asistenciales no cuentan con los equipos e insumos adecuados a sus necesidades tal lo plantea las evaluaciones realizadas para tal fin, es necesario el equipo y mobiliario de segundo nivel de atención.

### **3. Limitadas acciones y técnicas de mantenimiento de equipo e infraestructura**

Como no se plantea un plan preventivo y correctivo para los equipos y edificaciones de dichos centros asistenciales de salud, a esto se adiciona el déficit de personal y recursos económicos para lograr tal fin además con el propósito de preparar a los recursos humanos para ser eficientes, eficaces y pueden ser competitivos.

#### **2.2.15.- Análisis situacional del usuario**

Existe una correlación directa entre los ingresos económicos y la salud, lamentablemente los espacios o asentamientos más deprimidos económicamente de las zonas de los Distrito Coma, Independencia y Carabayllo que son atendidos por la Red de Salud Túpac Amaru, presentan calidad de vida muy baja pues no cuentan

con servicios básicos, inapropiada ventilación, higiene inadecuada, la alimentación no tiene los requerimientos mínimos de vitaminas y demás elementos necesarios para el desarrollo integral del ser humano.

Enfatizando, en la alimentación sin nutrientes y calidad de vida baja, se convierte en espacio para fomentar diversas enfermedades respiratorias, infecciosas, zonas con porcentajes altos de tuberculosis Multidrogo resistente (MDR) otros extremadamente resistente (XDR).

A esto se adiciona otras patologías como las enfermedades de transmisión sexual, la delincuencia, drogadicción y otros atenuantes que hacen de la calidad de vida del peruano de este distrito muy baja, específicamente este trabajo enfatiza en pacientes que asisten a la red, pero con: ingresos económicos muy bajos, drogadictos, delincuentes, familias disgregadas, nivel económico bajo, entre otros.

De acuerdo a estos cuadros que manifiestan la realidad de la red de Salud Túpac Amaru en sus cuarenta y cuatro centros asistenciales es fundamental que una administración que gerencia, recursos, equipos, materiales, edificaciones en la búsqueda de dar al paciente o usuario calidad de servicio cuando así lo requiera.

#### **2.2.16.- Organización administrativa de los centros asistenciales**

Esta normado en el ROF del 2012 (ROF) aprobada con Resolución Directoral N.093- 2012-DE-DIRESA-LN-VI-TA. Cada centro de salud cuenta con un eslabón administrativo, encargado de todas las labores técnico administrativas cumpliendo las metas propuestas en dicha organización y enmarcado en lo que plantea el Ministerio de Salud, enfatizando en campañas preventivas de control de dengue, vacunación, entre otras, además atención en otras áreas necesarias y fundamentales como controles, tratamientos y otros.

Los centros asistenciales están distribuidos administrativamente de manera siguiente.

**Jefatura**, administrado por médico cirujano, quien también atiende pacientes, entre sus funciones entre sus funciones esta:

- a. Planificar, direccionar, organizar, controlar y evaluar el campo de acción y sistemas administrativos del centro asistencial.
- b. Llevar las reuniones del comité y con el personal del centro.
- c. Toma de decisiones para resolver problemas de atención al paciente.
- d. Manejar las relaciones interpersonales, así como los procesos evaluativos y de control en cada actividad planificada del servicio.
- e. Integra y sistematiza a las reuniones técnicas del Establecimiento de Salud
- f. Manejar licencias, permisos de acuerdo a la norma, establecer las vacaciones, turnos de trabajo con sus rotaciones respectivas del personal que labora.
- g. Control de asistencia del personal, así como el manejo de un clima organizacional apropiado, donde se estimule al personal o se sancione, apegado a la norma y con la venia de la instancia superior.
- h. Es el cuentadante del inventario que el estado le asignó a dicho centro, razón por la cual mantenerlo, cuidarlo y conservarlo junto al resto del personal.
- i. Cumplir y hacer cumplir todas las normativas que explican los reglamentos, disposiciones legales que emitan los entes rectores del centro de salud.
- j. Realizar el POA o plan operativo anual de acuerdo a la norma y los períodos pertinentes.
- k. Debe a cada empleado asignar sus funciones y dependencias donde trabajará, entre otras.

De acuerdo a lo planteado puede observarse como las diversas funciones que tiene el médico que gerencia los centros de salud, tiene poco tiempo para cumplir a cabalidad el trabajo administrativo pautado, lo que incide directamente con el servicio óptimo que se presta a los pacientes de dichos centros asistenciales.

Adicionalmente, el jefe del centro de salud debe atender pacientes alrededor de veinte diarios de lunes a sábado, en que momento ejecutar con eficiencia y eficacia su trabajo administrativo, atenuante que imposibilita el trabajo adecuado de este gerente y por ende una gerencia mal administrada supedita la calidad de servicio al paciente. También con el propósito de preparar a los recursos humanos para ser eficientes y eficaces y pueden ser competitivos.

**La oficina de Personal**, llevada por un empleado auxiliar o técnico, apoya al médico jefe, sus funciones son:

- Controlar diariamente la asistencia y permanencia del personal en el centro.
- Realizar el informe de asistencia mensual.
- Orientar a los empleados en cuanto al sistema de personal.
- Ser confidente de acciones administrativa.
- Ayudar a la jefatura ante la toma de decisiones referente a sus funciones.
- Hacer acto de presencia donde sea convocado.
- Los estamentos normados por las diferentes instancias cumplirlos y hacerlos cumplir.
- Archivar la documentación del personal adscrito.
- Conservar equipos, mobiliario y ambientes del centro.
- Estar en contacto con su superior ante cualquier imprevisto como deterioro pérdida de equipos.

**Unidad logística**, manejado por personal técnico o auxiliar cuyas funciones parten de planificar, organizar, controlar el abastecimiento, recibir los bienes de acuerdo a lo pautado por PECOSA, distribuir los bienes y equipos en función de las necesidades, el inventario de los bienes debe realizarlo, así como el inventario físico general de bienes cada año, establecer las necesidades, dar cabida a la ordenes de salida de los bienes ya sea por reparación o transferencia. Se evidencia que para una buena dirección de la administración se requiere que quien lo dirija debe poseer muchas

competencias y con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos por los encargados en el centro de salud. Controlar los planes de mantenimiento y prevención a los equipos, estar en constante revisión de las actividades de limpieza, verificar las existencias, estar en constante revisión de la reposición de los artículos, entre otras que estime el jefe médico.

**Recaudación y Contabilidad**, manejado por un personal técnico o auxiliar apoya en recaudación y caja chica, sus funciones primordiales: Publicar los servicios, dar comprobante de pago por todo el servicio o insumo, rectificar que las atenciones registradas estén en consonancia con las atenciones cobradas. El dinero recaudado debe ir al Banco de La Nación, de acuerdo a las normas vigentes, ser puntual, mantener relaciones interpersonales apropiadas, conservar y mantener los espacios, mobiliario entre otros, estar en constante comunicación con el superior sobre alguna situación de deterioro, pérdida, resguardar el dinero en la caja, hacer las rendiciones de los gastos de caja chica, archivar documentos del personal y tener los libros contables al día, asistir a reuniones, y otras que considere el jefe médico.

**Oficina del Seguro Integra de Salud (SIS)**; a cargo de personal técnico o auxiliar cuyas funciones son: capacitar al personal sobre el SIS, establecer plan de trabajo, control y seguimiento del trabajo realizado por el personal, coordinar las actividades a desarrollar, control de calidad de ficha de atención, coordinar las transferencias a otros centros, capacitar a nivel intra y extramural, planificar campañas de afiliación, recoger las boletas de farmacia y caja, así como las de atención al usuario. Llenar fichas del usuario, realizar referencias, hacer la afiliación a nuevos usuarios, entre otras que considere el jefe médico.

**Unidad de estadística**; a cargo de personal técnico o auxiliar, responsable de elaborar informes estadísticos, además: recopila información estadística, para luego validarla y procesarla distribuyendo dicha información en cuadros y gráficos estadísticos, integra equipos multidisciplinarios en diferentes trabajos, semanalmente



notificar las enfermedades al Médico Jefe y demás entes del estado que controlan la salud.

**Admisión y archivo**, a cargo de personal técnico o auxiliar, responsable de manejo y custodia de las historias clínicas, entre sus funciones: Identifica, inscribe y admite los paciente a consulta externa, realiza el tarjetero índice con los que aún no poseen historia clínica, extrae de archivo las historias de pacientes y remite a triaje, dar el carnet a pacientes continuadores que no tengan el original por diversas causas, controlar salida de historias clínicas y que sean devueltas para ser archivadas nuevamente, controlar lo referente al pago de los análisis radiográficos, entre otros, y otras funciones que plantee el jefe médico.

Del ROF de la administración de red de salud Túpac Amaru, en cuanto a la estructura organizativa, es fundamental que sea atendida por un profesional con conocimiento de causa en cuanto a la gestión pública, no necesariamente por un médico.

Es necesario recalcar las funciones adscritas de quien ejecuta el cargo de la jefatura de los Centros de Salud según el Reglamento implica planificar, direccionar, organizar, controlar, evaluar y supervisar todo lo concerniente a lo administrativo y asistencial del Establecimiento de Salud, posterior las misma función pero a nivel del centro asistencial, como se puede evidenciar el incumplimiento por parte de la dirección de red de salud Túpac Amaru.

Todas las dependencias de la estructura organizativa de la red están direccionadas a la jefatura del centro de salud y por ende a la Red de Salud Túpac Amaru, razón por la cual estos cargos deben ser desempeñados por personal idóneo.

Los factores antes mencionados inducen de alguna forma al incumplimiento constante por parte de quien administra la Red de Salud Túpac Amaru que

contrarresta la atención de los diferentes usuarios de los centros asistenciales que buscan calidad de servicio a fin de mejorar la salud.

A esto se adiciona el no cumplimiento de las normas de salud y los requerimientos de los diferentes centros asistenciales, falta de equipos e insumos para dar respuesta a los pacientes, además edificaciones en mal estado, espacios no apropiados, violando desde todo punto de vista la privacidad médico paciente, pasan mucho tiempo para darle respuesta a las necesidades planteadas en los centros asistenciales.

Ante esta situación imperante en cuanto a la gestión ineficiente por parte de la gerencia de la Red de salud y los centros asistenciales, no se podrán lograr los objetivos planteados, siempre existirán situaciones que perjudiquen la calidad de servicio a los usuarios, a su vez, impactará en la insatisfacción de los empleados porque no pueden atender como debe ser a sus pacientes o realizar las actividades que tiene prevista realizar.

Por otra parte, un director sin los conocimientos previos en la administración pública se le dificultará realizar presupuestos, incrementar ingresos u otras tareas básicas, es decir, el director es un gerente, que tiene una visión global de la empresa, debe revisar los reclamos, estar en consonancia con las normas, reglamentos y demás estamentos legales que no coliden con el trabajador de esta manera su liderazgo no se perderá a través del tiempo.

Asimismo, esta situación imperante en la red de salud Túpac Amaru, conlleva a niveles muy bajos de la moral del empedado, lo cual se verifica al momento de realizar alguna protesta por incumplimiento de sus derechos, el personal desmoralizado realiza sus tareas pero no está comprometido con los objetivos de la organización aunado a esto el Director o gerente no tiene relaciones interpersonales con el resto del personal.

A nivel de administración sino se toman los canales regulares para solventar la problemática existente en cuanto a atención al usuario y satisfacción del personal esta organización vendrá a derrumbarse porque los centros asistenciales no cumplirá las metas propuestas, es necesario que los gerentes evalúen al personal de manera consciente, capacitándolos y dándoles un clima organizacional acorde a los intereses del centro asistencial de la Red de Salud Túpac Amaru.

### **2.2.17.- Nueva Perspectiva en la administración de Salud Pública**

Al pasar del tiempo los médicos que han estado como gerente o directores de las Redes de Salud y Hospitales, el Ministerio de Salud, han tratado de lograr la eficiencia y eficacia partiendo de nuevas perspectivas de trabajo cónsonas con el dinamismo social en la que se encuentra el hombre de hoy.

Pero este andar deficiente por parte del administrador en el sector salud por manejar este cargo personas sin el más mínimo conocimiento de las gestiones públicas o colocadas porque el Ministro así lo decide, sin la meritocracia permite la agonía de la administración pública de estos centros asistenciales sin lograr metas.

En función de lo descrito, la presente investigación enfocará su visión en el gerente de la administración pública desde la perspectiva holística tecnológica. El gerente administrativo, buscará dar respuesta a sus múltiples situaciones, por ello deberá planificar para el logro de las metas propuestas.

Es necesario resaltar que el gerente o rector es el encargado del logro de las metas organizacionales, partiendo de la motivación, la empatía, sinergia, relaciones interpersonales apropiadas, entre otros elementos básicos para dar respuestas a los planteamientos realizados.

De allí que el gerente debe tomar decisiones acordes a los intereses y necesidades a fin de realizar los cambios, corrigiendo errores y fortaleciendo el trabajo eficiente y eficaz de cada empleado, de esta manera será un gerente líder frente a la empresa que monitorea.

Por esta razón, es fundamental el manejo de la cultura organizacional centrado en valores y principios que regirán las sendas de todo el personal en busca de los objetivos previstos en el tiempo y espacio determinado, de esta manera dicho gerente debe articularse hacia la búsqueda de la competitividad, el trabajo colaborativo, capacitación del personal, innovación y predecir los riesgos que pueden presentarse.

De allí que el buen gerente debe fomentar los valores éticos y morales en la organización a partir de su propio ejemplo a seguir, creando programas éticos que beneficien al conglomerado.

**Seleccionar al trabajador:** Consiste en determinar qué persona tiene sus estándares direccionados a la organización a fin de lograr la empatía, pertinencia entre otros básicos al momento de realizar dicha selección. De allí se exalta la importancia de lo ético.

**El liderazgo en la gerencia;** hablar de liderazgo implica ser ejemplo a seguir, debe estar en constante motivación de sus empleados a través de diferentes recompensas de esta manera el trabajador buscará la manera de dar respuesta a las metas de la organización. Asimismo, cuando el trabajador realiza actividades negativas debe ser reorientada la conducta con respeto a fin de que todos los trabajadores sientan que deben hacer sus labores siempre bien.

**Capacitación;** debe darse más a menudo la capacitación del personal enfocados en la ética, de esta manera se desempeñará en óptimas condiciones, con relaciones

interpersonales apropiadas, preparado para las diferentes áreas de servicio y tendrá un nivel moral alto como empleado.

### **2.2.18.- Toma de decisión por parte de los Gerentes en la Administración Pública**

El gerente o administrador deben tomar decisiones consustanciado con los objetivos y metas propuestas en la organización y en otras tareas como lo referente al trato, recompensas entre otras. La toma de decisiones se desarrollan partiendo de: identificación de problema, con sus criterios de decisión, las ponderaciones y las posibles alternativas a cumplir, la cual se seleccionará e implementará.

Al momento de tomar decisiones se deben ajustar tres aspectos: certidumbre, el riesgo e incertidumbre.

**La certidumbre**, conoce los resultados, es decir, sus decisiones estarán en consonancia con el resultado.

**Riesgo**: Implica tomar decisiones que puedan ser positivas o negativas, las probabilidades juegan papel fundamental de allí es necesario el nivel cognitivo del gerente ante las situaciones que se presenten.

**Incetidumbre**: Ocurre cuando hay poca información sobre el tema, pero se debe tomar la decisión, el gerente debe ser precavido y tomar la decisión más favorable para el personal y la empresa.

El Director o gerente tomara las decisiones pertinentes, cuando asumen riesgos, pero valoran en que momento pueden prever situaciones que vayan en detrimento de los trabajadores, por ello es necesario conocer muy de cerca las necesidades, intereses, diferencias culturales entre otros aspectos. Es de resaltar que la toma de decisiones se establece partiendo desde lo más importante, se reconoce el pensamiento analítico, se busca la información necesaria para resolver el problema.

Por otra parte, la dinámica social insta a los gerentes a buscar nuevas experiencias y enfoques para dar respuesta a los objetivos y metas propuestas, construyendo una estructura donde cada trabajador o empleado cubrirá un cargo dependiendo de las destrezas, habilidades y conocimiento que tenga para cumplir tal rol.

Esta nueva estructura está imbricada con otros elementos claves que ayudan a diversificar la organización tal como es el caso de especializar, departamentalizar, niveles de mando, centralizar y descentralizar.

Hablar de especializarse en el trabajo, implica organizar al personal para que sea eficiente y eficaz.

- **La departamentalización**, consiste en agrupar puestos de trabajo existentes.
- **La cadena de mando**, autoridad que desciende del más alto en jerarquía hasta lo más bajo, respetando la misma, suministrando la información que solicite el nivel superior.
- **Tramo de control**, induce a supervisar a los trabajadores de manera constante a fin de ir corrigiendo errores y acrecentando aciertos.
- **La Centralización y descentralización**; implica tomar decisiones operativas por los de mayor nivel jerárquico, es centralizada cuando se decide entre pocas personas y descentralizadas cuando depende de otras instancias para la decisión.
- **Formalización**; son las reglas y normativas implícitas en una organización a fin de lograr las metas planteadas.

Robbins S. (2010), considera dos diseños organizacionales *“la organización mecanicista de estructura rígida, donde hay gran especialización y formalización y organización orgánica, la cual es muy aceptable y flexible”* (p. 190)

**Organización mecanicista de Robins;** “Plantea el manejo de la alta especialización, donde se departamentaliza al concentrar una cadena de mando con tramos de control, de esta manera las decisiones son centralizadas obteniéndose una formalización de las acciones”.

**Organización orgánica de Robins;** El diseño organizacional, es muy dinámico, cuya tendencia es hacer eficiente y eficaz la labor del trabajador, de allí la necesidad de estar en constante comunicación tomando las decisiones acordes para resolver problemáticas dentro de la organización.

El gerente administrativo, debe ser un estratega al momento de administrar el capital humano, debe orientarlo en la búsqueda de ser competitivo, respetuoso entre los miembros, buscando el trabajo colaborativo entre las partes para lograr objetivos de la organización.

Una empresa será eficiente y eficaz en la medida que su capital humano activo, de allí que la persona encargada de un puesto en particular, debe tener los conocimientos, destrezas, aptitudes para efectuar sus labores de manera adecuada, por ello, es necesario que se aplique la entrevista de manera individual o colectiva de tal forma que se pueda extraer hasta qué punto el trabajador conoce el cargo que está desempeñando en cuanto a funciones, roles, entre otras variantes.

Ese momento de seleccionar el personal para los diferentes puestos, debe ser muy puntual a fin de determinar cuál es el más apto, este es uno de los roles del gerente administrativo seleccionar el personal capacitado.

De acuerdo a lo tratado hasta el momento, el rol del gerente administrativo es muy dinámico, por ello un médico u otro personal no calificado profesionalmente en el área administrativa no podrá desenvolverse eficientemente en dicho cargo de la Red de Salud Túpac Amaru, para ello el administrador debe poseer muchas habilidades y destrezas que lo enmarquen como competitivo para una eficiente y eficaz gestión

que trascienda en el hospital, y que permita que los servicios prestados a los pacientes determinen su satisfacción y ellos mismos hagan una buena propaganda y permitan su posicionamiento y trascienda dentro la comunidad donde se desarrolla. De esta manera es fundamental lograr trascender dentro de la comunidad por la calidad de servicio que presta y posicionarse dentro del contexto regional y provincial; además mejorar la infraestructura y sobre todo los equipos e instrumentos de última generación, para garantizar la calidad del servicio brindado a sus pacientes.

Esto se ha evidenciado, desde hace más de treinta años cuya administración ha estado constituida por médicos sin formación administrativa, dejando a un lado al empleado, sin motivarlo, sin darle los incentivos propios, dejando a un lado programas de prevención entre otras funciones que hacen que dicha administración no prospere de manera positiva ni para el usuario ni para el trabajador. También con el propósito de preparar a los recursos humanos para ser eficientes y eficaces y pueden ser competitivos y pueda posicionarse en la comunidad y trascender.

En la actualidad el gerente de la Red de Salud Túpac Amaru, representado por el director ejecutivo ha dejado a un lado la perspectiva de una organización eficaz y eficiente, se ha centrado en maltratar al empleado, hostigarlo y despedirlo, en muchas ocasiones sin justificación alguna, dejando a un lado las Resoluciones, entre otros estamentos como la Ley N.27444.

Ante situación se evidencia como colide lo que está ocurriendo con el personal que labora en esta organización, exhorta el Artículo 22 de la Constitución Política del Perú, donde resalta que el trabajo es una obligación personal, que insta a dignificar al ser humano, por otra parte, en el artículo 27 se esgrime la protección cuando se despide injustificadamente al trabajador.

A través del trabajo el hombre se dignifica, nadie puede ser excluido del derecho a trabajar, y los despidos deben estar sustentados en la legislación nacional y siempre



con tendencia a favorecer al trabajador. También con el propósito de preparar a los recursos humanos para ser eficientes y eficaces.

Asimismo, esta mala administración de Red de Salud Túpac Amaru, pone en tela de juicio el derecho a la vida su integridad desde las diferentes ópticas tal como lo argumenta el artículo 2 de la Constitución y en el artículo 7 exalta que todos tienen derecho a la salud, visto así el estado protege la salud del pueblo en consecuencia no puede dejarse a los más necesitados sin ser atendidos por la red de salud.

Por otra parte, Cabrera y Quintana consideran que la administración pública busca el interés del conglomerado, la utilidad pública, el bien común, por ello los empleados deben estar para servir al estado.

Tomando en referencia el autor antes citado, la administración pública es un elemento esencial del aparato estatal, se encuentra en todas las actividades y acciones que ejecuta el ser humano, cumpliendo las leyes de manera equitativa con los trabajadores a fin de alcanzar las metas propuestas en la organización, por ello se administra la estructura y se direcciona el capital humano y material para lograr metas de manera eficiente y eficaz.

Se evidencia que para una buena dirección de la administración se requiere que quien lo dirija debe poseer muchas competencias y con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos por los encargados de los centros de salud.

Para lograr que la administración sea efectiva debe modernizarse las políticas, avanzar en lo tecnológico, propiciar procesos asistenciales que permitan el acceso a los pacientes más necesitados a nivel de salud para que sean atendidos por la Red de Salud Túpac Amaru, a fin de darle la atención médica que necesita dicho paciente.

A su vez, el perfil del director o gerente debe estar encauzado con conocimiento sobre administración en salud o en gestión pública a fin de que se sincronice el trabajo operativo del empleado en función de los pacientes, pero siempre concentrado en que debe ser eficiente y eficaz.

### **2.3.- Marco Conceptual.**

Por ser una investigación de carácter deductivo del deficiente sistema de administración de Red de Salud Túpac Amaru y afectación a sus usuarios y determinar causa y efecto del problema planteado, el presente trabajo tiene como marco conceptual relacionado con la administración de salud pública, referente a la planificación, organización, dirección y control; que son fundamentos principales en una Administración Pública.

#### **2.3.1. Planificación**

“Existen diversas definiciones sobre la planificación, primero, puede ser considerada como un proceso a fin de determinar cómo alcanzar un objetivo cuando este es formulado. Segundo, es considerado como un proceso continuo de previsión de recursos y de servicios con la finalidad de conseguir objetivos, de acuerdo a un orden de prioridad previamente establecido. Otra autor define a la planificación como el proceso especializado de la administración o gestión de organizaciones, en el cual se exploran las oportunidades de mejoras, se deciden los cambios necesarios y cómo pueden efectuarse dentro del marco de la organización u organizaciones implicadas y su entorno” (Barragán, 2007).

En el proceso de planificación pueden intervenir los siguientes elementos: 1) las necesidades, 2) el manejo de recursos, 3) los objetivos, 4) el instrumento administrativo (plan o programa) y la evaluación del proceso.

### **2.3.2. Organización**

“La organización refleja la estructuración de un grupo humano de acuerdo a un modelo de distribución de responsabilidades y funciones. La organización presenta un componente jerárquico, plasmado en un organigrama que determina la dependencia de cada unidad respecto a la inmediatamente superior, y un componente matricial, constituido por estructuras orgánicas de carácter horizontal y elementos con carácter funcional” (Martin, 2004).

### **2.3.3. Dirección**

“La dirección es un elemento importante en la administración donde se consigue la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida en base a decisiones, ya sea tomada directamente, y la responsable de vigilar simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas” (Martín, 2004).

### **2.3.4. Control**

“Se hace referencia a la vigilancia de las ejecuciones de diferentes áreas, departamentos, oficina involucradas en una institución, y se realiza con la finalidad de verificar que todo lo ejecutado coincide con lo planificado previamente. Así, se pueden detectar y corregir las posibles desviaciones que puedan existir. Los controles pueden realizarse como auditorías, a través del control de presupuestos y datos estadísticos” (González, 1982).

## **2.4.- Formulación de la hipótesis.**

### **2.4.1.- Hipótesis general:**

La administración se relaciona significativamente con la insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru, 2016.

### **2.4.2.- Hipótesis específicas**

1. La planificación se relaciona significativamente con la insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru.
2. La organización se relaciona significativamente con la insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru.
3. La dirección se relaciona significativamente con la insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru.
4. El control se relaciona significativamente con la insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru.

## **2.5.- Identificación de variables:**

### **a). - Variable X:**

Administración.

“Es todo lo concatena con lo que se planifica, organiza, direcciona y controla”. Louffat (2012, p. 6).

### **b).- Variable y:**

Insatisfacción del usuario.

Según Thompson y Col (1995) “la insatisfacción del usuario: El usuario se siente satisfecho cuando sus expectativas son cubiertas, de lo contrario estará insatisfecho al recibir cualquier servicio”. (p. 22).

## **2.6.- Operalización de variables**

### **Variable: Administración**

#### **Dimensión 1: Planificación**

Según Louffat, L. (2012), lo define como:

“Inicio del proceso administrativo, induce el camino a seguir en la organización, partiendo de un diagnóstico a fin de determinar las mejores alternativas de trabajo en función del tiempo”. (p. 2)

#### **Dimensión 2: organización**

Louffat, L. (2012) definió:

“Consiste en tener los requerimientos de capital humano y económico para alcanzar los objetivos planteados”. (p. 4)

#### **Dimensión 3: Dirección**

Louffat, L. (2012) definió:

“Permite organizar internamente la organización partiendo con la planeación estratégica, es decir, determinando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, al hacer los cruces se determinan las estrategias que permitirán inducir el plan de trabajo para corregir problemáticas presentes y así poder alcanzar las metas planteadas” (p. 46).

#### **Dimensión 4 Control**

Louffat, L. (2012) definió:

“Determina el grado de eficiencia y eficacia de lo logrado con respecto a los resultados emitidos. Este proceso debe desarrollarse permanentemente para ir corrigiendo errores y acrecentar aciertos”. (p. 330)

## **Variable: Insatisfacción del usuario**

### **Dimensión 1: Acceso a la atención**

Implica que usar adecuadamente y en el tiempo preciso el servicio emitido por la Red de Salud Túpac Amaru, donde se dé una comunicación fluida y certera, sin demoras, con espacios apropiados, donde se le permita satisfacer las necesidades implícitas. (Thompso y Col, 1995, p. 25).

### **Dimensión 2: Trato al usuario.**

Es cuando la Red de Salud Túpac Amaru presta sus atenciones tomando la referencia del manejo de las relaciones con los pacientes, debe sentirse el usuario satisfecho, incluso si éste se queja solventar en tiempo menor a fin de evitar los futuros conflictos. (Thompson y Col, 1995, p. 25).

### **Dimensión 3: Recomendación**

Consiste en manejar satisfactoriamente la asistencia dentro de la red. (Thompson y Col, 1995, p. 26)

### **Dimensión 4: Expectativas**

Es la relación de lo que considera la persona debe ser o darse un evento y éste como se presenta. (Thompso y Col, 1995, p. 26)

### **Dimensión 5: satisfacción global**

Insta en valorar la atención prestada, tomando en referencia los espacios, áreas, prácticas que son mejorables. (Thompson y Col, 1995, p. 27)

Tabla N° 1.

*Cuadro de Operacionalización: Variable administración (X)*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles y rangos
Planificación	- Misión	1, 2,3,4,5,6,7,8, 9	ESCALA: Ordinal	Muy bueno
	- Visión			<131- 160>
Organización	- Objetivo	10,11,12,13,14, 15,16,17, 18	Siempre (5) Casi siempre(4) A veces (3) Casi nunca(2) Nunca (1)	Bueno
	- Coordinación			<98 - 130>
	- Estrategias			Deficiente
	- Atención al cliente			<65 - 87>
Dirección	- Socialización	19, 20, 21, 22, 23, 24		Pésimo
	- Funciones			(32-64)
	- Comunicación			
Control	- Trabajo en equipo	25, 26, 27, 28, 29, 32		
	- Motivación			
	- Conciliación			
Control	- Control de servicio	25, 26, 27, 28, 29, 32		
	- Satisfacción del cliente			
	- Posicionarse en el mercado			

Tabla N° 2.

*Cuadro de operacionalización: variable insatisfacción del usuario (y)*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Acceso	Comunicar Atender Puntualidad	1-8		
Trato al usuario	Evaluar Respetar Buen trato Informar rapidez Limpieza	9-16	Muy mala (1)	
			Mala (2)	
Recomendación	Eficiencia Eficacia	17-21	Regular (3)	Muy Satisfecho <131- 160>
			Buena (4)	Satisfecho <98 - 130>
			Muy bueno (5)	Medianamente satisfecho <65 - 87>
Expectativa	Buen trato Respetar Atender prontitud	22-27		Muy Insatisfecho <32 - 64>
Satisfacción global	Satisfacer Buen trato impactar	28-32		



# CAPÍTULO III

## METODOLOGÍA

### 3.1.- Diseño. Metodológico:

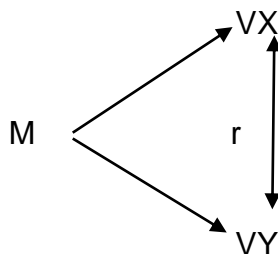
En este trabajo se aplicó como diseño de investigación, correlacional, ex post facto - transversal.

Es de tipo correlacional porque mide variables de acuerdo su nivel de correlación, aunque, no pretende explicar el fenómeno de la investigación, solo obtener el grado de correlación, dimensionando las variables, con un diseño de estudio que permita establecer las relaciones de conceptos según el contexto. (Salkind, 1998).

Es de tipo de ex post facto, la variable no es manipulada directamente. No se alteran las otras variables, sólo se observa el evento y se plasma tal y como se presenta en su realidad. Díaz (2009, p.116) menciona Kerlinge sostiene que la investigación ex post facto es donde no se puede manipular variables o asignar de forma aleatoria a los sujetos que participan.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), consideran que es transversal una investigación porque: Se encargan de la recolección de información en espacios determinados, describiendo y analizando las variables. (p. 151).

Gráficamente



Leyenda:

M = Muestra

VX = Medida de la variable X

VY = Medida de la variable Y

r = Correlación entre VX y VY

### **3.1.1.- Tipo de Investigación**

Este estudio es básico, aborda el deficiente sistema administrativo de la Red de Salud Túpac Amaru y como esto afecta a las personas que asisten a estos centros en busca de mejorar su salud.

### **3.1.2.- Nivel de Investigación**

El nivel es correlacional

## **3.2.- Población y muestra**

### **Población**

Rodríguez, P. (2005) define el universo como: “Grupo de elementos con características similares”. (p. 80)

En este estudio estuvo representada la población por 100 usuarios del Centro de Salud Ermitaño Alto ubicado en el Distrito de Independencia de la jurisdicción de Red de Salud Túpac Amaru.

Tabla N° 3

*Población de estudio*

Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016		Población
Usuarios		100
	Total	100
		100%

Fuente: Padrón de usuarios del Centro de Salud Ermitaño Alto, 2016

### **3.3.-Técnicas e instrumentos de recolección de dato**

#### **3.3.1.-Técnicas**

La encuesta fue empleada como técnica de recolección de datos.

#### **3.3.2.-Instrumento**

Se utilizó el cuestionario.

**Cuestionario:** según Gordillo (2012) “Es un conjunto de ítems o reactivos codificados en busca de un objetivo en particular”. (p.98)

- a) Observación
- b) Análisis documental

### **3.4.- Técnicas para el procesamiento de la Información.**

Programa Computarizado Excel software estadístico SPSS V23.

### **3.5.- Aspectos éticos**

La ética administrativa, implica el desarrollo propio, sin obstaculizar el libre desenvolvimiento de los demás, sin confundir lo moral con la ética y finalmente lograr la igualdad.

# CAPÍTULO IV

## RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos:

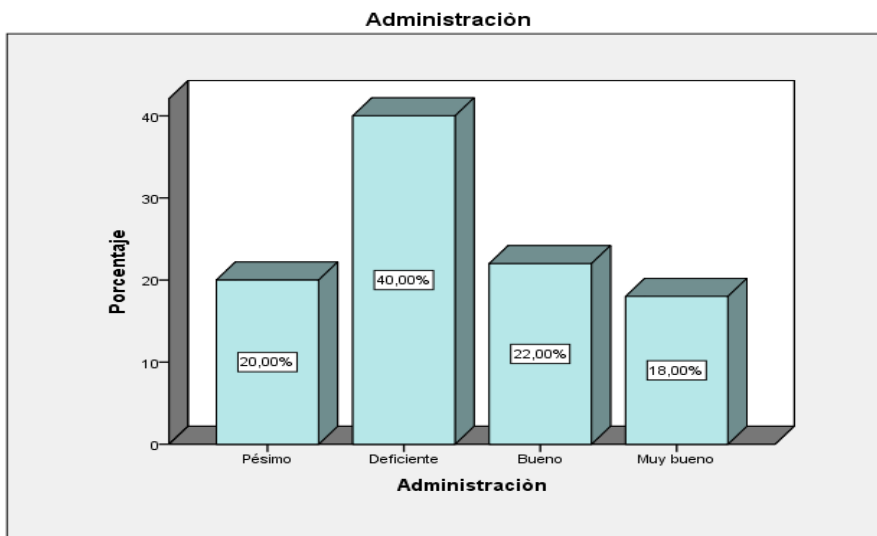
**Variable:** Administración

Tabla N° 4.  
*Niveles de percepción de Administración*

Administración	Frecuencia	Porcentaje
Válido Pésimo	20	20,0
Deficiente	40	40,0
Bueno	22	22,0
Muy bueno	18	18,0
Total	100	100,0

Fuente: encuesta a los usuarios

Gráfico N° 1



## Interpretación de Resultados.

Se observa en el Gráfico N° 1 y Tabla N° 4, un 20(20.0%) de los usuarios entrevistados consideran pésimo el nivel de la variable administración, un 40(40.0%) coinciden que es deficiente dicho nivel, un 22(22.0%) bueno, el 18(18.0%) muy bueno, considerando deficiente el nivel predominante en la variable administración, es decir, no se maneja el conjunto de conocimientos, destrezas y técnicas con equilibrio, que le permitan al director desarrollar una secuencia de acciones para alcanzar objetivos a fin de dar solución de problemas prioritarios de los centros asistenciales. para ello el director debe poseer muchas habilidades y destrezas que lo enmarquen como competitivo para una eficiente y eficaz gestión que trascienda en el hospital, y que permita que los servicios prestados a los pacientes determinen su satisfacción y ellos mismos hagan una buena propaganda y permitan su posicionamiento y trascienda dentro la comunidad donde se desarrolla. De esta manera es fundamental lograr trascender dentro de la comunidad por la calidad de servicio que presta y posicionarse dentro del contexto regional y provincial; además mejorar la infraestructura y sobre todo los equipos e instrumentos de última generación, para garantizar la calidad del servicio brindado a sus pacientes.

**Variable:** Insatisfacción del usuario

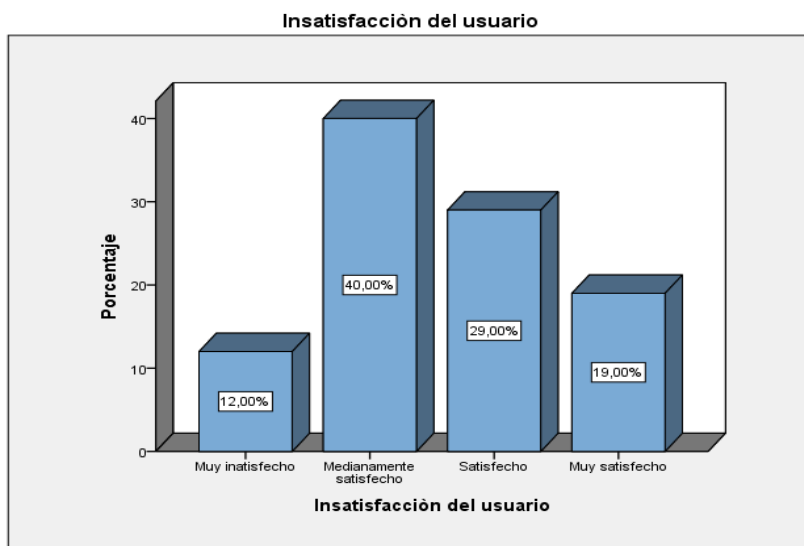
Tabla N° 5.

*Niveles de percepción de Insatisfacción del usuario*

Insatisfacción del usuario		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	12	12,0
	Medianamente satisfecho	40	40,0
	Satisfecho	29	29,0
	Muy satisfecho	19	19,0
	Total	100	100,0

Fuente: encuesta a los usuarios.

Gráfico N° 2



### Interpretación de resultados

De acuerdo al gráfico N° 2 y tabla N° 5 de datos, un 12(12.0%) consideran muy insatisfecho la variable insatisfacción del usuario, un 40(40.0%) coinciden que es un nivel medianamente satisfecho, un 29(29.0%) consideran nivel satisfecho, un 19(19.0%) la variable insatisfacción del usuario, en consecuencia, no se maneja completamente lo referente a las valoraciones que hacen los usuarios de la atención recibida por el personal y de las comodidades ofrecidas a fin de dar respuesta a las metas propuestas, agregando la mala señalización, salas de espera incómodas, con mala iluminación y ventilación.

### 4.2.- Contratación de Hipótesis:

#### Hipótesis general:

Ho: La administración no se relaciona significativamente con la Insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016.

H1: La administración se relaciona significativamente con la Insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016.

**Nivel de significación:**

El nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$   
que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

**Regla de decisión**

Si  $\text{sig} > 0.05$  aceptar  $H_0$

Si  $\text{sig} < 0.05$  rechazar  $H_0$

**Prueba estadística.**

En este trabajo se empleó la estadística inferencial rho de Sperman

Tabla. N° 6.

Coefficiente de correlación de Sperman: Administración e Insatisfacción del usuario

Correlaciones			Insatisfacción	
			Administración del usuario	
Rho de <u>Spearman</u>	Administración	Coefficiente de correlación	1,000	,836**
		Sig (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Insatisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,836**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

**Decisión estadística**

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente muy alto ( $r=0.836$ ) y directamente proporcional entre las variables, de igual forma ya que el p. valor  $<0.05$  la hipótesis nula es rechazada, aceptándose la hipótesis general en su lugar. Se evidencia para una buena administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre la calidad de servicio que se han brindado y en consecuencia tener una buena percepción del servicio recibido mas no mostrar su inconformidad.

## Hipótesis Específica 1

Ho: La planificación no se relaciona significativamente con la Insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016.

H1: La planificación se relaciona significativamente con la Insatisfacción de los usuarios de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016.

Tabla. N° 7.

*Coefficiente de correlación de Spearman: Planificación e Insatisfacción del usuario*

Correlaciones			Planificación	Insatisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,698**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Insatisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,698**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01

## Decisión estadística.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman señala la relación significativamente elevada ( $r=0,698$ ) y a la vez proporcional entre las variables analizadas en la investigación, de igual manera ya que el p. valor  $<0,05$  la hipótesis nula es rechazada, aceptándose la hipótesis específica 1 en su lugar. Al hablar de planeamiento en la administración, conlleva para que haya una buena planificación en la administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos en los centros de salud.

## Hipótesis Específica 2

Ho: La organización no se relaciona significativamente con la Insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016.



H1: La organización se relaciona significativamente con la Insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016.

Tabla. N° 8.

*Coeficiente de correlación de Spearman: Organización e Insatisfacción del usuario*

Correlaciones			Organización	Insatisfacción del usuario
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Insatisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

### Decisión estadística.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una relación significativamente elevada y proporcional entre las variables organización e insatisfacción de los usuarios, de igual manera ya que el p.valor <0.05 la hipótesis nula es rechazada aceptándose la hipótesis específica 2 en su lugar. Es evidente para una buena organización de la administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción de los usuarios sobre los servicios recibidos sobre todo en forma ágil y rápida.

### Hipótesis Específica 3.

Ho: La dirección no se relaciona significativamente con la Insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016.

H1: La dirección se relaciona significativamente con la Insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016.

Tabla. N° 9.

*Coefficiente de correlación de Spearman: Dirección e Insatisfacción del usuario*

Correlaciones		Dirección	Insatisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,842**
		N	100
Insatisfacción del usuario	Insatisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,842**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	100

\*\* . La correlacion es significativa en el nivel 0,01

### **Decisión estadística.**

El coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra que las variables dirección e insatisfacción del usuario tienen un grado de relación muy alto ( $r=0.842$ ) y son directamente proporcionales entre sí, además el p. valor es menor a 0.05 entonces la hipótesis nula es rechazada aceptando en su lugar a la hipótesis específica 3. Se evidencia que para una buena dirección de la administración se requiere que quien lo dirija debe poseer muchas competencias y con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos por los encargados en el centro de salud.

### **Hipótesis Específica 4.**

Ho: El control no se relaciona significativamente con la Insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016.

H1: El control se relaciona significativamente con la Insatisfacción de los usuarios de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016.

Tabla. N° 10.

Coeficiente de correlación de Spearman: Control e Insatisfacción del usuario

Correlaciones		Control	Insatisfacción del usuario
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,827**
		N	100
	Insatisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,842**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	100

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

**Decisión estadística.**

El coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una relación significativamente muy elevada ( $r=0.827$ ) y proporcional entre las variables control e insatisfacción de los usuarios, de igual forma ya que el p. valor es menor a 0.05 la hipótesis nula es rechazada y en su reemplazo la hipótesis específica 4 es aceptada. Los resultados orientan que para un buen control de la administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción de los usuarios, sobre todo la evaluación del personal encargado en las diferentes áreas de servicio que presta el centro de salud.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1.- Discusión

Se obtuvo al aplicar la técnica estadística del programa software SPSS V23 con la finalidad de conseguir los resultados estadísticos descriptivos de las variables y el contraste de la hipótesis, se encontró:

El objetivo general planteado fue determinar de qué manera la administración se relaciona con la insatisfacción de los usuarios de Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016, para dar respuesta a los objetivos, se aplicó el instrumento de administración e insatisfacción del usuario, según las dimensiones e indicadores de las variables de estado.

Los resultados de la descripción estadística de la variable administración, en la tabla 4 de datos, el 20 % de las personas encuestadas consideran que hay un pésimo nivel en la variable administración, el 40 % considera que hay deficiencias, el 22 % que presentan un nivel bueno y el 18 % tiene un nivel muy bueno en la variable administración.

Los resultados emitidos en la variable Insatisfacción del usuario en la Tabla 5 de datos, un 12(12.0%) de los encuestado perciben que muy insatisfecho en la variable insatisfacción del usuario, el 40(40.0%) consideran medianamente satisfecho, mientras que el 29 (29.0%) consideran que es satisfecho, un 19 (19.0%) con nivel muy satisfecho, siendo predominante el nivel medianamente satisfecho la variable insatisfacción de los usuarios.

Contrastando la hipótesis general, en la tabla 6, siendo  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto existen evidencias suficientes que confirman

que la administración tiene relación positiva alta ( $Rho = ,836$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la insatisfacción del usuario; lo cual es muy parecido al estudio realizado por Baiz y García (2016) cuyos resultados encontró una correlación significativa alta ( $r = 0.845$ , lo sustentan: (Louffat (2012 y Thompson y Col.1995). Se demuestra en una buena administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos.

“En el contraste de la hipótesis específica 1, la tabla 7, debido a que  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la planificación tiene relación positiva muy alta ( $Rho = ,698$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la Insatisfacción de los usuarios. Se adhiere, Salto (2014) encontró una relación lineal estadísticamente significativa moderada ( $r = 0.487$ ,  $p < 0.05$ ), entre la planificación de la gestión hospitalaria y satisfacción Del Usuario .de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Lo sustenta” (Louffat, 2014, p. 2). Al hablar de planeamiento en la administración, conlleva a que en una buena planificación de la administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción de los usuarios sobre los servicios recibidos en el centro de salud.

“En el contraste de la hipótesis específica 2, en la tabla 8, debido a que  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la Hipótesis nula. Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la organización tiene relación positiva alta ( $Rho = ,749$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la Insatisfacción del usuario. Se adhiere, Gómez (2015) quien encontró una correlación significativa ( $r = 0.778$ ,  $p < 0.05$ ), entre la organización de la gestión hospitalaria, y satisfacción del usuario en Colombia lo confirma” ((Louffat, 2014, p. 4).). Es evidente que una buena organización de la administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a

una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos sobre todo en forma ágil y rápida.

“En el contraste de la hipótesis específica 3, en la tabla 9, debido a que  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la Hipótesis nula. En efecto, existen evidencias suficientes para afirmar que la dirección tiene relación positiva alta ( $Rho = 0,842$ ) y significativa ( $p$  valor =  $0.000$  menor que  $0.05$ ) con la Insatisfacción de los usuarios. Se adhieren, Córdova y Echevarría (2015), encontró una correlación significativa alta ( $r = 0.787$ ,  $p < 0.05$ ), entre a dirección de la gestión administrativa hospitalaria y calidad del servicio brindado; sustenta” (Louffat, 2014, p. 46). Se evidencia que para una buena dirección de la administración se requiere que quien lo dirija debe poseer muchas competencias y con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción de los usuarios sobre los servicios recibidos por los encargados en el centro de salud.

“En el contraste de la hipótesis específica 4, en la tabla 10, debido a que  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la Hipótesis nula. Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que el control tiene relación positiva alta ( $Rho = ,827$ ) y significativa ( $p$  valor =  $0.000$  menor que  $0.05$ ) con la Insatisfacción del usuario. Se adhiere, Ocoña (2015), quien encontró una correlación significativa alta ( $r = 0.787$ ,  $p < 0.05$ ), entre control de la gestión hospitalaria y calidad del servicio brindado, lo sustenta” (Louffat, 2014, p. 330). Los resultados orientan que para un buen control de la administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre la evaluación del personal encargado en las diferentes áreas de servicio que presta el centro de salud.

## 5.2.- Conclusiones

**Primera:** En la prueba de la hipótesis general usando técnica estadística predictiva del software SPSS V23, existen evidencias suficientes para afirmar que la administración de salud pública tiene relación positiva y significativa con la Insatisfacción de los usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016 ( $r_s = 0.836$ ,  $p < 0.05$ ). Se demuestra en una buena administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre la administración de los servicios recibidos.

**Segunda:** En la prueba de la hipótesis específica 1 usando técnica estadística predictiva del software SPSS V23, existen evidencias suficientes para afirmar que la planificación de la administración de Salud Pública tiene relación positiva y significativa con la Insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016 ( $r_s = 0.698$ ,  $p < 0.05$ ). Al hablar de planeamiento en la administración, conlleva a que en una buena planificación de la administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos en el centro de salud.

**Tercera:** En la prueba de la hipótesis específica 2 usando técnica estadística predictiva del software SPSS V23, existen evidencias suficientes para afirmar que la organización de la administración de salud pública tiene relación positiva y significativa con la Insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016 ( $r_s = 0.749$ ,  $p < 0.05$ ). Es evidente que una buena organización de la administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos sobre todo en forma ágil y rápida

**Cuarta:** En la prueba de la hipótesis específica 3 usando técnica estadística predictiva del software SPSS V23, existen evidencias suficientes para afirmar que la dirección de la administración de salud pública tiene relación positiva y significativa con la Insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016 ( $r_s = 0.842$ ,  $p < 0.05$ ). Se evidencia que para una buena dirección de la administración se requiere que quien lo dirija debe poseer muchas competencias y con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre los servicios recibidos por los encargados en el centro de salud.

**Quinta:** En la prueba de la hipótesis específica 4 usando técnica estadística predictiva del software SPSS V23, existen evidencias suficientes para afirmar que el control de la administración de salud pública tiene relación positiva y significativa con la Insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016 ( $r_s = 0.827$ ,  $p < 0.05$ ). Los resultados orientan que para un buen control de la administración se requiere que quien lo dirija debe ser muy competente con muchas habilidades y destrezas, cuyos resultados deben contribuir a una buena percepción del usuario sobre la evaluación del personal encargado en las diferentes áreas de servicio que presta el centro de salud.



### 5.3.- Recomendaciones

**Primero:** Modificar el perfil profesional del Director ejecutivo de la administración de la Red de Salud Túpac Amaru, a cargo de un Administrador en Salud o Gerente con Especialidad en la Administración pública.

**Segundo:** Hacer una remodelación de los centros de Salud según las expectativas, intereses y la densidad poblacional aplicando tecnologías modernas, ya que los centros actuales no presentan espacios adecuados para favorecer las demandas de los usuarios.

**Tercero:** Realizar capacitaciones continuas al personal a fin de lograr los objetivos en cuanto a atenciones asistenciales, la capacitación favorece al buen servicio y el buen trato para el desarrollo de sus funciones.

**Cuarto:** Realizar la renovación de los equipos médicos de acuerdo a los avances tecnológicos, esto garantiza un buen diagnóstico con precisión, actualmente los equipos médicos están obsoletos y que favorece a mala praxis médica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baiz, D y García, H. (2016). *Relación entre administración Hospitalaria y satisfacción del usuario, en Venezuela* (Tesis de Maestría) caracas, Venezuela
- Barragán, H.L. (2007). *Fundamentos de Salud Pública*. La Plata, Argentina. Link: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/29128/Documento\\_completo\\_.pdf?sequence=4](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/29128/Documento_completo_.pdf?sequence=4)
- Cabrera Vásquez, Marco Antonio y Quintana Vivanco Rosa. (2006). *Derecho Administrativo y Derecho Procesal Administrativo*. 2ª ed. México: San Marcos
- Chiavenato, Idalberto. *Administración de Recursos Humanos*. (2001). 5ª ed, Editorial Normas
- Constitución Política del Perú. 1993.
- Córdova, F y Echevarría, B. (2015). *Gestión administrativa hospitalaria del Callao y calidad de servicio brindado* (Tesis maestría) Universidad Nacional del Callao
- Decreto Legislativo N° 005-90-PCM. *Reglamento de la Ley 276 de la Ley de Carrera Administrativa*.
- Decreto Ley N° 276, *Ley de la Carrera Administrativa*
- Del Salto, R. (2014). *Evaluación De La gestión hospitalaria y Satisfacción del usuario de la ciudad de Guayaquil. (Tesis Maestría)*. Universidad de Guayaquil, Ecuador
- Díaz, M (2009). *Metodología de la investigación científica*. Colombia: Pearson Educación
- Directiva Administrativa N° 148/MINSA, que establece para la selección y Contratación de infraestructura
- Dwight, Waldo. (1953). *Administración Pública*. España: Trillas.
- Gómez, H. (2015). *Diagnóstico de gestión hospitalaria, y satisfacción del usuario en Colombia*. (Tesis Maestría), Universidad de Carabobo, Valencia- Venezuela

- González, E. (1982). *El control administrativo en las instituciones de salud*. Salud Pública de México, 14(5); 533 – 541.
- Gordillo (2012) Conjunto de ítems o reactivos codificados
- Guerrero Orozco Omar *Principios de la Administración Pública (1997) Primer Edición, Editorial Unidad de Publicaciones.*
- Hernández, Fernández y Baptista (2010), *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Lilia E. Ocampos G. y Sheyla T. (2016), *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Red Asistencial Tumbes*.
- Louffat, D. (2012) *Gestión hospitalaria*. España: Trillas
- Ley N° 27444, *Ley del Procedimiento Administrativo General*.
- Martin, J.M. (2004). *Organización de los servicios de Salud Pública en España: algunas reflexiones desde la Dirección General de Salud Pública del Ministerio de Sanidad y Consumo*. Revista de la Administración Sanitaria, 2("): 183-193.
- Maslow, Abraham. (1954). *Pirámide de las Necesidades Humanas*. México: Haiper
- Norma Técnica de Salud N° 021/MINSA-SA, referente a categoría de los Establecimientos de Salud
- Norma Técnica de salud N° 482, *Referente a la Infraestructura del Sector Salud*
- Ocoña, M. (2015). *La gestión hospitalaria de Barcelona y calidad de servicio* (Tesis Maestría), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador
- Reglamento de Organizaciones y Funciones del 2012, Aprobada por Resolución Directoral N° 093 – 2012-DE-URH-RED-SA-LN-TA
- Resolución Ministerial N° 368/2011/MINSA, aprueba la Directiva que establece El procedimiento para la selección y contratación del régimen espacial de Contratación Administrativa.

Rodriguez P. (2005) Grupo de elementos con características similares

Robbens, Stephen. (2010). *Administración*. 10<sup>a</sup> ed. Editorial Pearson

Salkind, H. (1998) *Metodología de la investigación científica*

Thompson, H y Col, M... (1995). *Calidad de servicio hospitalario*. España: Trillas,

Winslow Taylor, Fredirick. (1916). *Principios de la Administración científica*. 5<sup>a</sup> ed.

Argentina: Buenos Aires

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### El deficiente sistema de Administración de la Red Salud Túpac Amaru y Afectación de los Usuarios en 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera la administración se relaciona con la insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016?</p> <p><b>Problema Especifico1</b> ¿De qué manera la planificación se relaciona con la insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016?</p> <p><b>Problema Especifico2</b> ¿De qué manera la organización se relaciona con la insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016?</p> <p><b>Problema Especifico3</b> ¿De qué manera la dirección se relaciona con la insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016?</p> <p><b>Problema Especifico4</b> ¿De qué manera el control se relaciona con la insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar de qué manera la administración se relaciona con la insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016</p> <p><b>Objetivo Especifico1</b> ¿De qué manera la planificación se relaciona con la insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016?</p> <p><b>Objetivo Especifico2</b> Determinar de qué manera la organización se relaciona con la insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016</p> <p><b>Objetivo Especifico3</b> Determinar de qué manera la dirección se relaciona con la insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016</p> <p><b>Objetivo Especifico4</b> Determinar de qué manera el control se relaciona con la insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La administración se relaciona significativamente con la Insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016</p> <p><b>Hipótesis Especifica 1</b> La planificación se relaciona significativamente con la Insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016</p> <p><b>Hipótesis Especifica 2</b> La organización se relaciona significativamente con la Insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016</p> <p><b>Hipótesis Especifica 3</b> La dirección se relaciona significativamente con la Insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016</p> <p><b>Hipótesis Especifica 4</b> El control se relaciona significativamente con la Insatisfacción del usuario de la Red de Salud Túpac Amaru en el año 2016</p>	<p>Variable (X)</p> <p>Administración de Red de Salud Túpac Amaru.</p> <p>Variable (Y)</p> <p>Insatisfacción de los usuarios</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Básico Es descriptiva</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>No experimental Transversal</p> <p>Enfoque de Investigación</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Método de Investigación</p> <p>Hipotético Deductivo</p> <p>Población</p> <p>100%</p> <p>Muestra</p> <p>100%</p> <p>Técnicas de Investigación</p> <p>La encuesta Instrumento Cuestionario</p>

## ANEXO N° 2

### Cuestionario Gestión Administrativa

**Estimados Señores (a):**

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas referidos a la gestión administrativa en la Red de Salud Túpac Amaru (RSTA). La respuesta es anónima, por lo que le agradeceremos conteste todos los ítems con la mayor sinceridad posible

N°	ÍTEMES	respuesta				
		siempre 5	casi siempre 4	a veces 3	casi nunca 2	nunca 1
<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>						
1	Se administran el régimen de pago de las pensiones y compensaciones de sus miembros de la RSTA					
2	Se administra los recursos de la RSTA con el fin de incrementarlos					
3	Se planifica en la RSTA el empleo de sus recursos					
4	La RSTA administrará otros fondos y prestará otros servicios					
5	El personal de la RSTA tiene conocimiento de los objetivos de desarrollo y las metas a ser alcanzados					
6	La RSTA establece objetivos estratégicos considerando las metas a ser alcanzados					
7	Los objetivos estratégicos contienen las estrategias para lograr los resultados esperados					
8	Los Planes y Proyectos de la RSTA fueron ejecutados según el presupuesto por resultado					

9	En el presente año, los Planes y Proyectos de desarrollo institucional fueron elaborados y presentados oportunamente.					
	<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>					
10	En la RSTA, se coordina y dirige las actividades necesarias para llevar a cabo los programas y políticas administrativas de la Red.					
11	El Recurso humano de la RSTA, se encuentra capacitado en temas inherentes a la labor que desempeñan					
12	En la RSTA existe un alto porcentaje de rotación del personal asignado a cargos jerárquicos					
13	En la RSTA existe un ambiente de desarrollo organizacional que permite al personal sentirse a gusto con la labor que desempeña					
14	En la RSTA se promueve un ambiente laboral que permite al personal desarrollar las actividades en equipos de trabajo					
15	El presupuesto asignado a la RSTA, son ejecutados de acuerdo al marco normativo de la Ley de Presupuesto anual					
16	El presupuesto asignado a la RSTA, permite cumplir con las necesidades básicas y los proyectos y actividades de las distintas unidades y dependencias según el Plan Anual					
17	El presupuesto de la RSTA, permite desarrollar los Proyectos de mejora					



18	Los Proyectos de Inversión Pública están orientados a resolver los problemas de la RSTA					
	<b>DIMENSIÓN 3 Dirección</b>					
19	La gestión administrativa en la RSTA, apoya a la consecución de sus objetivos y metas institucionales					
20	El personal de la RSTA entiende el significado de gestión pública					
21	El desarrollo institucional es promovido por la dirección de la RSTA					
22	El personal de la RSTA participa en el desarrollo institucional para el logro de los objetivos institucionales					
23	Los servidores y funcionarios perciben su remuneración de acuerdo al nivel y funciones encomendadas					
24	La remuneración en la RSTA se encuentra acorde a los ingresos que perciben servidores y funcionarios de otras entidades públicas					
	<b>DIMENSIÓN 4 Control</b>					
25	Los Jefes administrativos realizan labor de monitoreo a las diferentes dependencias para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades encomendadas					
26	El monitoreo se encuentra registrado y sustentado a través de algún documento					
27	El monitoreo mejora la gestión administrativa					

<b>28</b>	En la RSTA se realizan evaluaciones permanentes para establecer si el personal cumple con la función y tareas encomendadas					
<b>29</b>	La RSTA da a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas					
<b>30</b>	Las evaluaciones realizadas son para la mejora en la gestión administrativa					
<b>31</b>	La RSTA realiza evaluación periódica para conocer el avance y cumplimiento de la ejecución presupuestal					
<b>32</b>	La RSTA evalúa la ejecución presupuestal considerando la evaluación del Plan Operativo Institucional					

### ANEXO N° 3

#### Cuestionario: Insatisfacción del usuario

**Estimado Señor(a):**

La presente encuesta es anónima y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración: marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
1	2	3	4	5

N°	Acceso a la atención	INDICES				
1	Es fácil contactar por teléfono con la Red de Salud Túpac Amaru (RSTA)					
2	Le fue fácil conseguir la cita con el gerente.					
3	Las citas con los funcionarios se dan con puntualidad					
4	Las citas son oportunamente entregadas.					
5	La unidad /de atención realiza la labor esperada					
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios					
7	El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar					
8	¿Los espacios de atención al usuario están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?					
	<b>Trato al Usuario</b>					
9	La amabilidad y respeto con que fue tratado (a) por los funcionarios es					
10	La amabilidad y respeto con que lo ha tratado el personal de recepción es					
11	Claridad con el que el personal le informa sobre su gestión					
12	Comodidad y limpieza de la sala de espera, baños y pasillos					
13	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable					
14	Cuando acudo al Sección citas sé que encontraré las mejores soluciones					
15	Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece la sección de citas					

16	¿Durante la consulta se respetó su privacidad?					
	<b>Recomendación</b>					
17	Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría de la RSTA?					
18	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal de la RSTA cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
19	He podido comprobar que el personal de la RSTA dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo					
20	He podido comprobar que el personal de la RSTA dispone de medios adecuados de comunicación con otros Servicios de la RSTA para facilitar su labor					
21	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario					
	<b>Expectativas</b>					
22	La atención que ha recibido en de la RSTA ha sido muy buena.					
23	Cuando acudo a la RSTA, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas					
24	El servicio de la RSTA informa de forma clara y comprensible a los usuarios					
25	La RSTA da respuesta rápida a las necesidades y problemas del usuario					
26	¿En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?					
27	¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió a la RSTA?					
28	La Información suficiente, clara y accesible sobre las condiciones de la atención					
	<b>Satisfacción global</b>					
29	El personal da una imagen de honestidad y confianza					
30	La RSTA ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas					
31	He observado mejoras en la atención al usuario en las distintas ocasiones solicitadas					
32	Muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado el personal de la RSTA					

## ANEXO N° 4

Documento 1

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: DEFICIENTE SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA RED DE SALUD TUPAC AMARU Y AFECTACIÓN A SUS USUARIOS

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO (Por Especialistas)

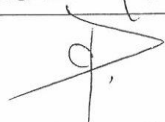
Trabajo de Investigación EL DEFICIENTE SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA RED DE SALUD TUPAC AMARU Y AFECTACIÓN A SUS USUARIOS  
Criterios a evaluar

item	CALIDAD DE LA REDACCIÓN		COHERENCIA INTERNA		INTRODUCCIÓN A LA RESPUESTA		LENGUAJE ADECUADO CON EL NIVEL DEL INFORMANTE		MIDE LO QUE SE PRETENDE		OBSERVACIONES (SI DEBE ELIMINARSE O MODIFICARSE UN ÍTEM POR FAVOR INDIQUE)
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1											
2	/		/		/		/		/		
3	/		/		/		/		/		
4	/		/		/		/		/		
5	/		/		/		/		/		
6	/		/		/		/		/		
7	/		/		/		/		/		
8	/		/		/		/		/		
9	/		/		/		/		/		
10	/		/		/		/		/		
11	/		/		/		/		/		

12-20 /

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	-----
El instrumento contiene instrucciones claras para responder el cuestionario	/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	/		
EL Número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	/		

VALIDEZ	
APLICABLE	SI /
NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	

Validado por: <i>César F. Torres</i> ✓	Grado Académico: <i>Mg. en Derecho</i>
Firma: 	E_mail: <i>QUINONEA1972@yahoo.es</i>
	Fecha: <i>22/7/17</i>

DEFICIENTE SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA RED DE SALUD TÚPAC AMARU Y AFECTACIÓN A SUS USUARIOS.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO (Por Especialistas)

Trabajo de Investigación: " el Deficiente Sistema de Administración de la Red de Salud Túpac Amaru y Afectación a sus Usuarios"

Criterios a evaluar

Ítem	CALIDAD DE LA REDACCIÓN		COHERENCIA INTERNA		INTRODUCCIÓN A LA RESPUESTA		LENGUAJE ADECUADO CON EL NIVEL DEL INFORMANTE		MIDE LO QUE SE PRETENDE		OBSERVACIONES (SI DEBE ELIMINARSE O MODIFICARSE UN ÍTEM POR FAVOR INDIQUE)
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		✓		
12-20	✓		✓		✓		✓		✓		

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	-----
El instrumento contiene instrucciones claras para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
EL Número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	✓		

VALIDEZ	SI
APLICABLE	SI
NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	

Validado por: <i>Dr. Elvis Forges</i> <i>ALCALDE MUNDO</i>	Grado Académico: <i>DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA</i>
Firma: <i>[Firma]</i>	E_mail: <i>alcald@662@pntm.com</i>
	Fecha: <i>22/07/2017.</i>

*[Firma]*

