



## Instituto de Gobierno y de Gestión Pública

### Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019

### Administrative processes, and the quality of service of the José Hernán Soto Cadenillas Hospital -Chota 2019

### Línea de Investigación: Sistemas Administrativos del Estado

145

Recibido: 12 de noviembre de 2019

Aceptado: 25 de noviembre de 2019

#### AUTOR

**Autor1.** Flórez Mostacero Liliana Patricia. Especialista en Otorrinolaringología (Cajamarca). Universidad Privada Antenor Orrego: Trujillo, Trujillo. Hospital José Hernán Soto Cadenillas: Chota, Chota, Perú.

<https://orcid.org/0000-0003-3030-7081>

#### RESUMEN:

La presente investigación se realizó con el objetivo de establecer cómo los procesos administrativos inciden en la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019. Fue una investigación no experimental de corte Transversal, de diseño correlacional. La muestra estuvo representada por 140 pacientes que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas. Entre los resultados se tiene que, el 49,3% de los pacientes entrevistados manifestaron estar en desacuerdo con la ejecución de los procesos administrativos del hospital. El 12,1% de los pacientes entrevistados manifestaron estar en desacuerdo, y muy en desacuerdo, con la calidad de atención del hospital, mientras que el 80,0% expreso estar indiferente. Por tratarse de valores ordinales se calculó la correlación de Spearman, apreciándose baja incidencia de los procesos administrativos en la calidad del servicio percibida por los pacientes del hospital, por haberse encontrado una correlación baja entre estas variables, en el que se puede notar una correlación ordinal de Spearman de 0,38. Asimismo, se encontró una correlación positiva entre la planificación administrativa (Rho de Spearman = 0,25), la organización administrativa (Rho de Spearman = 0,33), la dirección administrativa (Rho de Spearman = 0,39), y la calidad de servicio observada por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas.

**Palabras clave:** Pacientes, planificación, administración, organización.

#### ABSTRACT:

The present investigation was carried out with the objective of establishing how the administrative processes affect the quality of service perceived by the patients of the José Hernán Soto Cadenillas Hospital -Chota 2019. It was a non-experimental cross-sectional research, with a correlational design. The sample was represented by 140 patients who attended the José Hernán Soto Cadenillas Hospital. Among the results, 49.3% of the patients interviewed said they disagreed with the execution of the hospital's administrative processes. 12.1% of the patients interviewed expressed disagreement, and strongly disagree, with the quality of hospital care, while 80.0% expressed indifference. Since they are ordinal values, the Spearman correlation was calculated, with a low incidence of the administrative processes in the quality of the service perceived by the hospital patients, because a low correlation was found between these variables, in which an ordinal correlation can be noted Spearman's 0.38. Likewise, a positive correlation was found between administrative planning (Spearman's Rho = 0.25), administrative organization (Spearman's Rho = 0.33), administrative management (Spearman's Rho = 0.39), and quality of service observed by the patients of the José Hernán Soto Cadenillas Hospital.

**Keywords:** Patients, planning, administration, organization.

## INTRODUCCIÓN

Según por lo antes expuesto, se plantea los siguientes objetivos para el desarrollo de la investigación. Los procesos administrativos se han convertido en parte fundamental de las organizaciones sean del sector público o privado, en aras de la globalización cada día son más las exigencias de los mercados, y la necesidad de innovar en los procesos implementados. En tal sentido (Feo, 2003) señala que:

La globalización se ha convertido en una de las categorías explicativas y analíticas de mayor relevancia en el mundo, generalmente, se asume como un proceso evolutivo, casi natural, derivado de las grandes transformaciones tecnológicas en el campo de la informática y las telecomunicaciones.

En este sentido, la globalización infunde importancia a la calidad de los servicios y procesos que se desarrollan, por ello suele ser foco de atención que las instituciones pertenecientes a la administración pública, siempre sean criticadas, especialmente en su faceta de prestadora de servicios. “Los ciudadanos reiteradamente expresan en las encuestas sobre calidad de los servicios públicos que las burocracias públicas son lentas, ineficaces y poco transparentes. Al tiempo las organizaciones públicas se están encontrando con problemas importantes para servir a los intereses colectivos en una sociedad compleja, y fragmentada como la actual” (González F. , 2009). Según el nuevo informe, preparado por la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo, la Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial, “los servicios de salud deficientes son como un cáncer para todos los países de todos los niveles económicos.” (Organización Naciones Unidas(ONU), 2019).

En el Departamento de Cajamarca, específicamente la Provincia de Chota, en el área de salud, uno de los sectores más importantes, sin embargo, uno de los más vulnerables y críticos por su deficiente infraestructura hospitalaria, insuficientes profesionales, equipamiento, material médico, y quirúrgico. En el caso particular del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, el cual “es un órgano desconcentrado de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, depende administrativa, funcional y presupuestalmente del Gobierno Regional Cajamarca, y normativamente del Ministerio de Salud, desarrolla actividades de recuperación y rehabilitación, que le compete como Hospital Nivel II-1” (Bustamante, 2017), dichas categorías en los establecimientos de salud, hacen referencia a la clasificación que los caracteriza “en base a niveles de complejidad y a características funcionales comunes, para lo que cuentan con unidades productoras de servicios de salud (UPSS) que en conjunto determinan su capacidad resolutive, respondiendo a realidades socios sanitarias similares y diseñados para enfrentar demandas equivalentes”

El Hospital José Hernán Soto Cadenillas es el centro de salud con mayor capacidad resolutive a nivel provincial; con ámbito de influencia de 3 provincias (Chota, Hualgayoc, y Santa Cruz), que según el (Instituto Nacional de Estadística e Informática(INEI), 2018) radican 258,092 habitantes. Este centro de salud cuenta con una cartera de servicio amplia entre algunas de ellas: consulta

externa, emergencia, centro obstétrico, centro quirúrgico, hospitalización, rehabilitación, hospitalización, nutrición, farmacia, entre otras. Esta institución viene presentando una serie de problemas, que han afectado la calidad del servicio percibido por los usuarios, una de las principales quejas surge de la atención ambulatoria en consultorios externos por su volumen en la demanda de atención, sus servicios inician a las 7 a.m. con la admisión, en ese proceso se asigna el cupo de atención, según el orden de llegada, se procede a crear la historia clínica del paciente. Ya para ese entonces los pacientes han esperado alrededor de 2 horas en promedio, aunado a que, en los casos que el paciente cuente con Seguro integral de Salud (SIS), este debe realizar otra larga cola para obtener el formato de atención que le corresponde.

Posteriormente los pacientes deben esperar para la atención en Triage, donde lo pesan, tallan y toman funciones vitales, en este proceso el tiempo de espera supera los 60 min. Finalmente, el paciente es enviado al consultorio correspondiente para recibir la atención médica, quien luego de atenderlo lo remite a farmacia, laboratorio y/o rayos X según sea el caso. En todo este proceso de atención, al paciente le toma entre 3 - 5 horas para recibir la atención requerida, prolongándose aún más el tiempo de espera si tiene SIS, o si viene con referencia de otro EE.SS.

Aunado a la situación antes señalada, tendría que agregarse que, el hospital no cuenta actualmente con un sistema de citas, por lo que el paciente debe acudir el mismo día para ser atendido, es una especie de azar, si tiene suerte alcanzara un cupo para el mismo día, esto afecta en gran proporción aquellas personas que acuden de distritos lejanos, en cuyos casos de no lograr ser atendidos el mismo día, deberán esperar 1 o incluso más días. En respuesta a parte de esta problemática en el año 2017, se implementó un sistema de gestión de colas de espera "con la finalidad de disminuir el número de colas en el área de admisión mediante un sistema de control de colas de espera y turnos de atención, para el confort." (Hospital "José H. Soto Cadenillas" , 2017), sin embargo, esto no redujo el tiempo de espera. Las características socioculturales de la población parecen no ser tomadas en cuenta, ya que, el sistema de atención no está adaptado por ejemplo para los analfabetos o tercera edad. En el caso de los asegurados, estos perciben barreras de accesibilidad sobre todo administrativas, aludiendo que "si tienen SIS no los atienden igual que si pagaran", puesto que el trámite de la referencia o el formato SIS hace más larga la espera, y aún más tediosa la obtención de un cupo de atención. Esto solo los lleva a pensar que, el hecho de estar afiliado al Seguro integral de salud, no se traduce en un acceso adecuado a los servicios de salud.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

**OG.** -Establecer cómo los procesos administrativos inciden en la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019.

### **Objetivos Específicos**

**OE1.**- Identificar de qué manera la planificación administrativa incide en la calidad de servicio

percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019.

**OE2.-** Determinar en qué medida la organización administrativa incide en la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019.

**OE3.-** Conocer de qué forma la dirección administrativa incide en la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019.

### **Importancia de la Investigación**

En la actualidad, es cada vez más común ver cómo los ciudadanos se han acostumbrado a que el sector privado les ofrezca mejores servicios, mejor calidad, y menores tiempos de respuesta. Sin embargo, se espera que el sector público pueda brindar la misma asistencia, sobre todo en los casos particulares de la población más vulnerable, aquella que no tiene el mismo poder adquisitivo, y se le dificulta cubrir el coste de una consulta privada. En la salud pública, por lo general los procedimientos involucran demasiados trámites, lentos, con largas colas, esto genera cada vez más críticas en todas las administraciones públicas. Por ello la importancia de la gestión de calidad, ya que, se espera que la prestación de los servicios públicos sea cada vez más rápida, eficiente, y cómoda para el usuario, más personalizada y se adapte a las necesidades de cada individuo.

La evaluación de la calidad de los servicios públicos es importante, según (Casermeiro, Scheuber, & Varas) porque supone:

La adopción y aplicación de modelos comúnmente aceptados, que permitan la comparación de sus resultados entre las distintas unidades administrativas o Administraciones Públicas y el intercambio de experiencias. De este modo la evaluación será integral y objetiva, se basará en evidencias, y sus resultados, conclusiones y áreas de mejora serán públicos. La calidad de los servicios públicos podrá ser determinada por la relación existente entre los resultados que se desean obtener, los que efectivamente se consiguen, los que esperan los ciudadanos usuarios de los servicios públicos de que se trate y lo que define la legislación vigente en cada materia. La medición de la calidad nos permitirá prever la fijación de los compromisos asumidos y la de sus correspondientes indicadores.”

En tal sentido, la importancia de evaluar el proceso administrativo, en relación a la calidad del servicio que reciben los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas- Chota, para identificar con mayor precisión aquellos procesos que requieren mayor atención, con el propósito de recomendar las mejoras que sean necesarias, para poder contribuir a un mejor servicio público. La metodología utilizada en el desarrollo de la investigación, podrá ser utilizada en otras investigaciones, así como en otras instituciones que deseen evaluar, y mejorarla percepción de calidad de los servicios ofrecidos.

El autor (Olaza, 2018) presentó como objetivo, “determinar la satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016, se plantea, evaluar la satisfacción. Obtuvo como resultados que, el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en

el servicio de emergencia dio como resultado que la mayoría de ellos manifestaron estar insatisfechos con la atención (69,3%), mientras que un número menor manifestó estar satisfecho con la atención recibida (30,7%)". Por su parte, (Carmona, 2018) en su investigación tuvo como objetivo, "determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor. El método de la investigación utilizado fue hipotético deductivo, bajo el enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional. A través de los resultados obtenidos se comprobó que la variable gestión administrativa está relacionada directa, y positivamente con la variable calidad de servicio". Por otro lado, (Sarmiento, 2018) en su investigación, "determina cómo es la Gestión de Calidad. El método que se empleó fue deductivo, de nivel descriptivo cuyo enfoque fue cuantitativo, con un diseño no experimental, como resultado planificación de la calidad se evidencia que es mala con 66.7% y regular con un 33.3% quiere decir que no existe una buena planificación lo que refleja la falta de objetivos. fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal"

Según (Orihuela, 2018) en su tesis, "determina la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017. Los resultados de rho Spearman, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ( $r_s = 0.995$ ,  $p < 0.05$ )". El autor (Herrera, 2015) en su investigación determina el grado de calidad de atención, así como los factores asociados al mismo, en el servicio de emergencias del Hospital Sergio E. Bernales, entre sus resultados destaca el alto grado de insatisfacción de los usuarios tanto para la calidad de atención en total (90,1%) como para sus dimensiones. La dimensión que presentó el menor grado de insatisfacción fue la fiabilidad (87,6%), mientras que la capacidad de respuesta tuvo el mayor grado (92,54%). El 91,4% de la población encuestada presentan insatisfacción con los aspectos tangibles". Por otro lado, (Montoya, 2017) señala que, el propósito de la investigación fue determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la Comunidad Aguamiro Yurimaguas. Los resultados, arrojaron que la gestión administrativa es deficiente con 45%, que implica que los procesos de diseñar, y mantener un medio ambiente en los colaboradores se presentan de manera inadecuada. Asimismo, (Tipián, 2017) presentó como objetivo, determinar la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016. Entre los resultados presentados se tiene que, los niveles de eficiencia de la función controlar en la gestión administrativa, del 100% de usuarios del servicio de inscripción de los bancos de datos personales en el 2016 en la ciudad de Lima, el 2% consideró que su nivel de eficiencia fue ineficiente.

Entre las bases teóricas se tiene que, la calidad puede entenderse como el nivel de satisfacción que tienen los usuarios sobre un servicio o producto determinado, en este sentido (Casermeiro, Scheuber, & Varas), hace referencia a: "La calidad en los servicios públicos es una exigencia

constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública”. (Mendoza, 2017), señala que: “La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar”.

Por otro lado, según (Chiavenato, 2002), “Proceso significa secuencia sistemática de funciones para realizar las tareas; medio, método o manera de ejecutar ciertas actividades. Se toma la administración como proceso para hacer énfasis en que los administradores, sin importar sus niveles, ni funciones, se comprometen continuamente en actividades interrelacionadas, como planear, organizar, dirigir y controlar, para alcanzar los objetivos deseados. De ahí se deriva la denominación de proceso administrativo dada el conjunto y secuencia de las funciones administrativas.

Planeación: La planeación define lo que pretende realizar la organización en el futuro y cómo debe realizarlo. Por esta razón, la planeación es la primera función administrativa, y se encarga de definir los objetivos para el futuro desempeño organizacional y decide sobre los recursos y tareas necesarias para alcanzarlos de manera adecuada.

Organización: busca los medios y recursos necesarios que permitan llevar a cabo la planeación, y refleja la manera como la organización o empresa intenta cumplir los planes

Dirección, representa la puesta en marcha de lo que fue planeado y organizado. En consecuencia, la dirección es la función administrativa que incluye el empleo de la influencia para activar y motivar las persona a alcanzar los objetivos organizacionales

El control representa el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar si las tareas se ejecutan de acuerdo con lo planeado, organizado y dirigido. El control es la función administrativa relacionada con el monitoreo de las actividades para mantener la organización en el camino correcto, de modo que se puedan conseguir los objetivos y emprender los ajustes necesarios para corregir los desvíos”.

Por su parte, (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012), en su libro, “Administración, una perspectiva global y empresarial”, señalan que: “Administrar es una de las actividades humanas más importantes”.

Así como (Chiavenato, 2002) , y (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012), existen diversos autores que definen las etapas del proceso administrativo, sin embargo, en la presente investigación se utilizó como fundamento teórico lo establecido por el autor muy conocido a nivel nacional e internacional, (Chiavenato, 2002), quien coincide con otros autores como (Blandez, 2014), (Martinez, 2013), y (Ruiz, 2012), quienes señalan que las etapas del proceso administrativo son planeación, organización, dirección, y control,

La dimensión planeación según George Terry, citado por (Blandez, 2014, pág. 9), esta consiste en determinar los objetivos, y cursos de acción, en ella se establece: “Las metas de la organización, las mejores estrategias para lograr los objetivos, y las estrategias para llegar a las metas planteadas”. La autora (Munch, 2006), hace referencia a la planeación, y los principios de la



misma señalados a continuación: “Cosiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para relazarlo, y las determinaciones tiempo y de números necesarios para su realización”. La organización conforma la segunda etapa del proceso administrativo según lo citado por (Ortega, 2013) “La organización es la utilización de los recursos organizacionales para alcanzar las metas estratégicas. Se refleja en la división del trabajo en departamentos y puestos, en las líneas formales de autoridad y en los mecanismos con que se coordinan las actividades”. En cuanto a la dirección según (Ruiz, 2012): en esta etapa, “Se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional, su calidad refleja el logro de los objetivos organizacionales, y por conducto de la dirección se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione”. La dimensión control según George Terry, citado por (Blandez, 2014) “consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar las actividades que necesitan ser controladas, y los medios de control que se empleara”. Para el (Ministerio de Salud, 2012) la calidad de atención es “el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.”

Asimismo, de acuerdo con Aguirre Gas, citado por (Gonzalez & Gallardo, 2012) en su artículo sobre Calidad de la Atención Médica, explica que: “La calidad de la atención médica es otorgar atención oportuna al usuario, conforme los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con satisfacción de las necesidades de salud y de las expectativas del usuario, del prestador de servicios y de la institución. El (Ayuntamiento de Castellón de la Plana, 2014), formulo un instructivo para la elaboración de encuestas de satisfacción donde sostiene que: “A pesar que pueden existir algunas diferentes dimensiones de calidad para cada uno de los distintos servicios prestados está comúnmente aceptado que existen unas dimensiones universales aplicadas a la calidad de servicio que pueden ser comunes y generales”. Por lo general las evaluaciones de la calidad de atención se realizan por medio de encuestas o cuestionario, uno de los modelos estándar más utilizados es el modelo SERVQUAL, que según lo señalado por (Ministerio de Salud, 2012): “La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio. Seguridad, evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. Percepción del usuario, cómo observa el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado”.

En este mismo sentido otros autores como (Matsumoto, 2014) sostienen que: “El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio.

En tal sentido (Carlos, Montelongo, & Nájera, 2010) explica este modelo de medición de la calidad de servicio de la siguiente manera: “El modelo SERVQUAL cuantifica la evaluación de los clientes de la calidad del servicio mediante el cálculo de las discrepancias entre las expectativas del cliente y sus percepciones del servicio recibido, en cuanto a 22 declaraciones que consideran **cinco dimensiones de la calidad del servicio**, que se definen como sigue: **Tangibilidad**, apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal. **Fiabilidad**, habilidad para realizar el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa. **Capacidad de respuesta**, voluntad para ayudar a los usuarios. **Seguridad**, conocimiento del servicio prestado y habilidad para inspirar credibilidad y confianza. **Empatía**, atención individualizada al usuario.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

### **Tipo de estudio**

La presente investigación fue no experimental de corte Transversal, porque se recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único.

### **Población**

La población de la presente investigación es la de usuarios que asisten diariamente al Hospital José Hernán Soto Cadenillas –Chota, es de aproximadamente 450 personas. En la presente investigación, no se utilizó una población determinada por un seguro, puesto que, no se está evaluando la calidad de servicio del seguro, sino, cómo los procesos administrativos inciden en la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota, de haber determinado la población por un seguro, tendría que haberse limitado la muestra a solo pacientes del seguro, y eso no es materia de estudio en la presente investigación.

### **Tamaño de muestra**

El tamaño de la muestra fue de 140 pacientes que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas, entre hombres o mujeres mayores de 18 años, los mismos fueron seleccionados de manera aleatoria según su disposición para dar respuesta al cuestionario presentado, el día de la recolección de datos.

### **Instrumentos para la recolección de datos**

Se utilizó la técnica de encuesta, que permitió la recolección de datos por medio de un instrumento. El instrumento es un cuestionario que permitió la recolección de la información necesaria para dar respuesta a los objetivos de la investigación. A continuación, se detalla las características del instrumento de recolección de datos .El cuestionario sobre los procesos administrativos, y la calidad de atención del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, estuvo compuesto por (23) preguntas, de respuestas cerradas, con una escala de Likert, de medición de valores del 1 al 5 (1=Muy en desacuerdo; 2= desacuerdo; 3=Indiferente; 4=de acuerdo; 5= Muy de



acuerdo), con el mismo se recopiló la información referente a la percepción de los usuarios sobre los procesos administrativos en base a las dimensiones de planificación, organización, y dirección. También se analizó la calidad del servicio que reciben los usuarios mediante las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta del personal, empatía y los aspectos tangibles.

### Técnicas de procesamiento y análisis estadístico

En cuanto a las técnicas de procesamiento de datos, una vez aplicado el instrumento de recolección, los datos fueron organizados, y procesados en función al cumplimiento de los objetivos de investigación planteados, posteriormente para analizar los resultados de esta investigación se manejó el software estadístico SPSS versión 25 en español, utilizando las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, tales como las técnicas de correlación y regresión para el análisis de la relación que pudo existir entre las variables e indicadores que son materia de estudio, para así dar cumplimiento a los objetivos de investigación planteados, y proceder a dar las recomendaciones necesarias.

## RESULTADOS

### 1. Disposición del personal necesario en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas para brindar la mejor atención.

Se aprecia en la tabla 1 que el 47,1% de los pacientes entrevistados en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas, consideraron estar entre desacuerdo y muy en desacuerdo con la disposición que ofrece el personal del hospital para brindar la mejor atención. El 9,3% manifestó estar indiferente, mientras que solo el 43,6% estuvo entre de acuerdo, y muy de acuerdo, con la atención brindada por el personal.

**Tabla 1 Disposición del personal necesario en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas para brindar la mejor atención**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	26	18,6	18,6
En Desacuerdo	40	28,5	47,1
Indiferente	13	9,3	56,4
De Acuerdo	56	40,0	96,4
Muy De acuerdo	5	3,6	100,0
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario aplicado a 140 pacientes que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas- Chota 2019  
Elaboración: Propia

### 2. Realización de programas de salud con la comunidad en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas.

El 66,0% de los pacientes entrevistados, manifestaron estar entre desacuerdo y muy desacuerdo con el hospital ya que no se realizan programas de salud con la comunidad. El 20,5% expreso estar indiferente, mientras que el 13,5% de los pacientes estuvo entre de acuerdo y muy de

acuerdo, afirmando que se realizan programas de salud con la comunidad. Estos resultados se aprecian a continuación en la siguiente tabla 2.

**Tabla 2 Realización de programas de salud con la comunidad en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	63	45,0	45,0
En Desacuerdo	30	21,0	66,0
Indiferente	27	20,5	86,5
De Acuerdo	18	12,1	98,6
Muy De acuerdo	2	1,4	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 140 pacientes que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas- Chota 2019  
Elaboración: Propia

### 3.Charlas en temas de salud al paciente por parte del personal del hospital, durante el tiempo de espera.

En la tabla 3 se presenta que, el 87,8% de los pacientes entrevistados expresaron estar entre desacuerdo y muy en desacuerdo con el hospital ya que mientras están en la sala de espera no hay un personal que le brinde charlas sobre temas de salud. El 8,6% indicó estar indiferente al tema, mientras que solo el 2,9% estuvo de acuerdo afirmando que les brindan charlas.

**Tabla 3 Charlas en temas de salud al paciente por parte del personal del hospital, durante el tiempo de espera.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	99	70,7	70,7
En Desacuerdo	24	17,1	87,8
Indiferente	12	8,6	96,4
De Acuerdo	4	2,9	99,3
Muy De acuerdo	1	0,7	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 140 pacientes que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas- Chota 2019  
Elaboración: Propia

### 4. Resumen de la organización de los procesos administrativos en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas.

En la tabla 4 resumen se presentan los indicadores que corresponden a la organización en los procesos administrativos, observándose que los pacientes están en desacuerdo con la organización de los procesos administrativos que se viene ejecutando en el centro de salud.

**Tabla 4 Resumen de la organización de los procesos administrativos en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas**

Indicadores	Muy en Desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
Charlas en temas de salud al paciente por parte del personal del hospital, durante el tiempo de espera.	70,7%	17,1%	8,6%	2,9%	0,9%
Coordinación adecuada en los turnos de atención al paciente por parte del personal del hospital	17,1%	27,9%	17,1%	37,9%	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a 140 pacientes que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas- Chota 2019  
Elaboración: Propia

### 5.Orientación y explicación clara por parte del personal de informes sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.

Se tiene en la siguiente tabla 5 que, el 32,9% de los pacientes entrevistados en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas, manifestaron estar entre muy en desacuerdo y en desacuerdo con el personal de informes del centro de salud, ya que no explican u orientan de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención en consulta externa. El 5,7% expreso estar indiferente mientras que el 61,4% consideraron estar entre de acuerdo y muy de acuerdo, con las orientaciones y explicaciones claras y adecuadas que imparte el personal de informes sobre los trámites para la atención en consulta externa.

**Tabla 5 Orientación, y explicación clara por parte del personal de informes sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	26	18,6	18,6
En Desacuerdo	20	14,3	32,9
Indiferente	8	5,7	38,6
De Acuerdo	81	57,8	96,4
Muy De acuerdo	5	3,6	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 140 pacientes que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas- Chota 2019  
Elaboración: Propia

### 6.Rapidez para tomarse el análisis de laboratorio.

En la tabla 6 se puede apreciar que 44,3% de los encuestados en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas, expresaron estar en desacuerdo con la atención para tomarse el análisis de laboratorio, ya que consideran que no es rápida. El 8,6% manifestó estar indiferente, mientras que el 47,1% indico estar de acuerdo y muy de acuerdo con la rapidez para tomarse el análisis de laboratorio.

**Tabla 6 Rapidez para tomarse el análisis de laboratorio**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	6	4,3	4,3
En Desacuerdo	56	40,0	44,3
Indiferente	12	8,6	52,9
De Acuerdo	60	42,8	95,7
Muy De acuerdo	6	4,3	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 140 pacientes que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas- Chota 2019

Elaboración: Propia

### 7.Trato Amable, respeto y paciencia por el personal de consulta externa.

El 52,1% de los entrevistados manifestaron estar en desacuerdo, y muy en desacuerdo, por la poca amabilidad, respeto y poca paciencia del personal de consulta externa del centro de salud. El 5,7% manifestó indiferencia, mientras que el 42,2% indicó estar de acuerdo, y muy de acuerdo, con el trato amable, el respeto, y la paciencia recibida por parte del personal de consulta externa. Estos resultados se observan a continuación en la siguiente tabla 7.

**Tabla 7 Trato Amable, respeto y paciencia por el personal de consulta externa.**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	29	20,7	20,7
En Desacuerdo	44	31,4	52,1
Indiferente	8	5,7	57,8
De Acuerdo	53	37,9	95,7
Muy De acuerdo	6	4,3	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 140 pacientes que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas- Chota 2019

Elaboración: Propia

### 8.Disponibilidad del personal de consulta externa para informar y orientar a los pacientes.

El 72,9% de los pacientes entrevistados, que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas, manifestaron estar en desacuerdo y muy en desacuerdo, con la consulta externa del hospital ya que no siempre tiene el personal para informar y orientar a los pacientes. El 8,5% de los pacientes indicó estar indiferente, y solo el 18,6% manifestó estar de acuerdo, y muy de acuerdo, con el hospital afirmando que la consulta externa tiene siempre el personal para informar y orientar a los pacientes. Estos resultados se observan a continuación en la siguiente tabla 8.

**Tabla 8 Disponibilidad del personal de consulta externa para informar y orientar a los pacientes.**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	56	40,0	40,0
En Desacuerdo	46	32,9	72,9
Indiferente	12	8,5	81,4
De Acuerdo	25	17,9	99,3
Muy De acuerdo	1	0,7	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 140 pacientes que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas- Chota 2019

Elaboración: Propia

### 9. Disponibilidad de equipos y materiales para la atención de los pacientes en los consultorios.

El 57,9% de los pacientes encuestados en el centro de salud manifestaron estar en desacuerdo, y muy en desacuerdo, con el hospital indicando que en los consultorios no se cuentan con los equipos materiales disponibles necesarios para la atención del paciente. El 7,9% indicó estar indiferente a esta pregunta, mientras que solo el 34,2% manifestó estar de acuerdo, y muy de acuerdo con el hospital afirmando que los consultorios tienen disponible los equipos, y materiales para la atención. Los resultados mencionados se pueden ver a continuación en la siguiente tabla 9.

**Tabla 9 Disponibilidad de equipos y materiales para la atención de los pacientes en los consultorios**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	24	17,1	17,1
En Desacuerdo	57	40,8	57,9
Indiferente	11	7,9	65,8
De Acuerdo	45	32,1	97,9
Muy De acuerdo	3	2,1	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 140 pacientes que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas- Chota 2019  
Elaboración: Propia

### 10. Promedio general de la calidad del servicio en el hospital José Hernán Soto Cadenillas.

Se observa en la siguiente tabla 10 el porcentaje general de la calidad del servicio del hospital manifestada por los pacientes, apreciándose que el 12,1% de los pacientes entrevistados manifestaron estar en desacuerdo y muy en desacuerdo, con la calidad de atención del hospital, mientras que el 80,0% expreso estar indiferente, y solo el 7,9% de los pacientes entrevistados estuvieron de acuerdo con la calidad del servicio que se realiza en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas.

**Tabla 10 Calidad del servicio en el hospital**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	1	0,7	0,7
En Desacuerdo	16	11,4	12,1
Indiferente	112	80,0	92,1
De Acuerdo	11	7,9	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 140 pacientes que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas- Chota 2019  
Elaboración: Propia

### 11. Planificación administrativa y su incidencia en la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019.

En la siguiente tabla 11 se visualiza la correlación de Spearman obtenida entre las variables planificación administrativa y su incidencia en la calidad de servicio observada por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, encontrándose una correlación positiva media de 0,25, notándose una significancia de  $p=0,003$ .

**Tabla 11 Correlación de la Planificación administrativa y la calidad de servicio**

			Planificación Administrativa	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Planificación Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,251**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	140	140
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,251**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	140	140

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

Fuente: Cuestionario aplicado a 140 pacientes que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas- Chota 2019

Elaboración: Propia

### 12. Organización administrativa y su asociación con la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019.

En la siguiente tabla 12, se calculó la correlación de Spearman apreciándose la asociación que existe entre la organización administrativa y la calidad del servicio percibida por los pacientes del hospital, encontrándose una correlación entre estas variables estudiadas, en el que se puede observar una correlación ordinal de Spearman de **0,33** es decir, una correlación positiva media, siendo muy significativa.

**Tabla 12 Correlación de la Organización administrativa y la calidad de servicio**

			Organización Administrativa	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Organización Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,335**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,335**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

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

Fuente: Cuestionario aplicado a 140 pacientes que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas- Chota 2019

Elaboración: Propia



### 13. Dirección administrativa y su relación con la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019.

Se calculó la correlación de Spearman, apreciándose la poca asociación que existe entre la dirección administrativa y la calidad del servicio percibida por los pacientes del hospital José Hernán Soto Cadenillas, evidenciándose una relación entre estas variables estudiadas, en el que se puede notar una correlación ordinal de Spearman de 0,39 es decir, existe una correlación positiva media. En la siguiente tabla 13 a continuación, se aprecia los resultados mencionados.

**Tabla 13 Correlación de la Dirección administrativa y la calidad de servicio**

		Dirección Administrativa	Calidad del servicio
Dirección Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,391**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	140	140
Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,391**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	140	140

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: Cuestionario aplicado a 140 pacientes que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas- Chota 2019  
Elaboración: Propia

## DISCUSIÓN

De los pacientes entrevistados en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas, el 47,1% consideraron estar en desacuerdo, y muy en desacuerdo, con la disposición que ofrece el personal del hospital para brindar la mejor atención. El 9,3% manifestó estar indiferente, mientras que solo el 43,6% estuvo de acuerdo, y muy de acuerdo, con la atención brindada por el personal. A diferencia de lo encontrado por (Olaza, 2018) en su tesis, señala que: "Queda evidenciado que el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia dio como resultado que la mayoría de ellos manifestaron estar insatisfechos con la atención (69,3%), mientras que un número menor manifestó estar satisfecho con la atención recibida (30,7%) hablamos de diferencias por haber encontrado que, en la presente investigación para el 47,1% de los pacientes entrevistados la disposición del personal para brindar la atención, no es la correcta, sin embargo, en el Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, el (69,3%), de los usuarios atendidos están insatisfechos con la atención

El 66,0% de los pacientes entrevistados, manifestaron estar entre desacuerdo y muy desacuerdo, con el hospital ya que no se realizan programas de salud con la comunidad. El 20,5% expreso estar indiferente, mientras que el 13,5% de los pacientes solo estuvo entre de acuerdo y muy de acuerdo, afirmando que se realizan programas de salud con la comunidad. Por su parte (Orihuela, 2018) en su investigación, encontró que: "El 10.5% de usuarios encuestados registran un nivel pésimo en la dimensión planificación, el 28.3% un nivel deficiente, el 36.2%, un nivel bueno y el

25.0% un nivel sobresaliente, siendo el nivel bueno el predominante en la planificación de la gestión administrativa”.

Se pueden apreciar que el 28.3% de usuarios del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec señalan un nivel deficiente en la planificación, según lo encontrado por (Orihuela, 2018), a diferencia de los hallazgos en la presente investigación donde se aprecia que, el 66,0% de los pacientes entrevistados, manifestaron estar entre desacuerdo y muy desacuerdo, con el hospital ya que no se realizan programas de salud con la comunidad. Es decir, están insatisfechos con la planificación.

El 70,7% de los pacientes entrevistados expresaron estar Muy en desacuerdo con el hospital ya que mientras están en la sala de espera no hay un personal que le brinde charlas sobre temas de salud. El 8,6% indicó estar indiferente al tema, mientras que solo el 2,9% estuvo de acuerdo afirmando que les brindan charlas. Estos resultados presentan diferencias con lo encontrado por (Orihuela, 2018) indica que: “El 17.1% de usuarios encuestados registran un nivel pésimo en la dimensión organización, el 16.4% un nivel deficiente, el 41.4%, un buen nivel y el 25.0% un nivel sobresaliente, siendo el nivel de buena el predominante en la organización de la gestión administrativa”. Se encuentran diferencias puesto que, en la presente investigación el 70,7% está Muy en desacuerdo con el hospital, ya que mientras están en la sala de espera no hay un personal que le brinde charlas sobre temas de salud, en lo encontrado por (Orihuela, 2018), el 17,1% y el 16,4% manifestaron que la dimensión organización presenta un nivel pésimo, y eficiente, lo que indica que, la presente investigación, está por 33 puntos porcentuales sobre lo encontrado por (Orihuela, 2018), en referencia a la deficiencia de la dimensión organización, es decir en la presente investigación se desarrolla de peor manera.

Por otro lado, el 32,9% de los pacientes entrevistados en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas, manifestaron estar entre muy en desacuerdo, y en desacuerdo con el personal de informes del centro de salud, ya que no explican u orientan de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención en consulta externa. El 5,7%expreso estar indiferente mientras que el 61,4%. Consideraron estar entre de acuerdo y muy de acuerdo, con las orientaciones y explicaciones claras y adecuadas que imparte el personal de informes sobre los trámites para la atención en consulta externa. (Olaza, 2018) en su investigación, encontró lo siguiente: “Del total de usuarios encuestados, la mayoría de ellos presentó una alta insatisfacción con respecto a la fiabilidad en la atención en el servicio de emergencia con el 80,1%. Asimismo, el 76,2% de usuarios encuestados se siente insatisfecho con la Información permanente y el 23,8% se siente satisfecho”. En la presente investigación se encontró que para el 32,9% de los pacientes entrevistados, el personal de informes del centro de salud, no explican u orientan de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención en consulta externa, es decir no están conformes con la fiabilidad, a diferencia de lo encontrado por (Olaza, 2018), quien señala que, en el Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 80% de los usuarios manifiesta insatisfacción con la fiabilidad.

Asimismo, se pudo apreciar que 44,3% de los encuestados en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas, están en desacuerdo, y muy en desacuerdo, con la atención para tomarse el análisis de laboratorio, ya que consideran que no es rápida. El 8,6% manifestó estar indiferente, mientras que el 47,1% está de acuerdo, y muy de acuerdo, con la rapidez para tomarse el análisis de laboratorio. A diferencia de (Olaza, 2018), quien en su investigación "Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016", encontró que: "El 58,1% de los usuarios se siente insatisfecho, con la atención recibida en la realización de los análisis de laboratorio, el 41,9% se siente satisfecho". Entonces, en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas, el 44,3% de los encuestados están en desacuerdo y muy en desacuerdo, con la atención para tomarse el análisis de laboratorio, y en el Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, según (Olaza, 2018), el 58,1% de los usuarios se siente insatisfecho, con esta atención.

El 52,1% de los entrevistados manifestaron estar en desacuerdo y muy en desacuerdo, con la poca amabilidad, respeto y poca paciencia del personal de consulta externa del centro de salud. El 5,7% manifestó indiferencia, mientras que el 42,2% indicó estar de acuerdo, y muy de acuerdo, con el trato amable, el respeto, y la paciencia recibida por parte del personal de consulta externa. (Carmona, 2018) en su investigación presento lo siguientes datos: "Se encontró que el 22.67% de los trabajadores presentan un trato humano en un nivel bueno, el 42.67% presentan un nivel regular y un 34.67% un nivel malo". Se presentan diferencias entre las investigaciones, puesto que, en la presente investigación, para el 52,1% de los entrevistados, están en desacuerdo, y muy en desacuerdo, con el trato del personal, en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota, sin embargo, en lo encontrado por (Carmona, 2018), en el Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, el 34,67% de los entrevistados señalaron de malo el trato humano de los trabajadores, es decir, en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota, existe una diferencia de 17 puntos porcentuales mayor en el mal trato recibido.

El 72,9% de los pacientes entrevistados, que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas, manifestaron estar en desacuerdo, y muy en desacuerdo, con la consulta externa del hospital ya que no siempre tiene el personal para informar y orientar a los pacientes. El 8,5% de los pacientes indicó estar indiferente, y solo el 16,6% manifestó estar de acuerdo, y muy de acuerdo, con el hospital afirmando que la consulta externa tiene siempre el personal para informar y orientar a los pacientes. (Orihuela, 2018) en la tesis "Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017", donde se plantea lo siguiente: "El 18.4% de usuarios encuestados registran un nivel desfavorable en la dimensión tangibilidad, el 28,9% un nivel medianamente favorable, el 32.9%, un nivel favorable y el 19.7% un nivel excelente, siendo el nivel favorable el predominante en tangibilidad".

En la presente investigación se pudo observar que, el 72,9% de los pacientes entrevistados están en desacuerdo, y muy en desacuerdo, con la disponibilidad del personal de consulta externa para informar y orientar a los pacientes, perteneciendo esto a la dimensión aspectos tangibles, de manera completamente diferente se encuentra en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec, según (Orihuela, 2018), solo para el 18.4% la dimensión tangibilidad es desfavorable.

El 57,9% de los pacientes encuestados en el centro de salud manifestaron estar en desacuerdo, y muy en desacuerdo, con el hospital indicando que en los consultorios no se cuentan con los equipos materiales disponibles necesarios para la atención del paciente. El 7,9% indicó estar indiferente a esta pregunta, mientras que solo el 34,2% manifestó estar de acuerdo, y muy de acuerdo, con el hospital afirmando que los consultorios tienen disponible los equipos, y materiales para la atención. (Herrera, 2015) en su investigación encontró que: “El 91,4% de la población encuestada presentan insatisfacción con los aspectos tangibles. Ello nos indica que las personas que acuden al hospital Nacional Sergio E. Bernales perciben una mala infraestructura, falta de equipamiento o poca comodidad de los ambientes donde se brinda atención”.

Las diferencias se aprecian en el 91,4% de los entrevistados en el servicio de emergencia Hospital Sergio E. Bernales, perciben una mala infraestructura, falta de equipamiento o poca comodidad de los ambientes donde se brinda atención, a diferencia de lo encontrado en la presente investigación, donde el 57,9% de los entrevistados están en desacuerdo, y muy en desacuerdo con el hospital, indicando que en los consultorios no se cuentan con los equipos materiales disponibles necesarios para la atención del paciente.

El 57,9% de los pacientes encuestados en el centro de salud manifestaron estar en desacuerdo, y muy en desacuerdo, con el hospital indicando que en los consultorios no se cuentan con los equipos materiales disponibles necesarios para la atención del paciente. El 7,9% indicó estar indiferente a esta pregunta, mientras que solo el 34,2% manifestó estar de acuerdo, y muy de acuerdo, con el hospital afirmando que los consultorios tienen disponible los equipos, y materiales para la atención. (Herrera, 2015) en su investigación encontró que: “El 91,4% de la población encuestada presentan insatisfacción con los aspectos tangibles. Ello nos indica que las personas que acuden al hospital Nacional Sergio E. Bernales perciben una mala infraestructura, falta de equipamiento o poca comodidad de los ambientes donde se brinda atención”.

Las diferencias se aprecian en el 91,4% de los entrevistados en el servicio de emergencia Hospital Sergio E. Bernales, perciben una mala infraestructura, falta de equipamiento o poca comodidad de los ambientes donde se brinda atención, a diferencia de lo encontrado en la presente investigación, donde el 57,9% de los entrevistados están en desacuerdo, y muy en desacuerdo con el hospital, indicando que en los consultorios no se cuentan con los equipos materiales disponibles necesarios para la atención del paciente.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Por haberse encontrado el Rho de Spearman con un valor de 0,38, se concluye que, existe relación baja entre los procesos administrativos, y la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota. También se encontró que, el 12,1% de los pacientes entrevistados manifestaron estar en desacuerdo, y muy en desacuerdo, con la calidad de atención del hospital, mientras que el 80,0% expreso estar indiferente, y solo el 7,9% de los pacientes entrevistados estuvieron de acuerdo con la calidad del servicio que se realiza en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas. Esta conclusión no se condice con lo sostenido por la (Organización Panamericana de la Salud, 2016), por cuanto esta organización Internacional de Salud, establece que, “el establecimiento de salud ofrece un horario de atención conveniente, un ambiente acogedor y limpio y preserva la privacidad y la confidencialidad. El centro cuenta con los equipos, los medicamentos, los suministros y la tecnología necesarios...”

**SEGUNDA:** Se encontró un valor de Spearman de 0,25, lo que indica que la planificación administrativa, incide muy poco en la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota. Asimismo, se encontró que, para el 66,0% de los entrevistados, el Hospital no realiza programas de salud con la comunidad.

**TERCERA:** Se ha encontrado la correlación de Spearman con un valor de 0,33, indicando que, la organización administrativa incide muy poco en la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota. Por otro lado, se encontró que, para el 87,8% de los pacientes entrevistados, no se realizan charlas de temas de salud, mientras se encuentran en la sala de espera.

**CUARTA:** Se concluye que, existe una relación baja entre la dirección administrativa, y la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota, por haberse encontrado una correlación positiva débil con un valor de Spearman de 0,39. También se encontró que, el 64,2% de los pacientes consideran que, el personal no se encuentra motivado en el cumplimiento de sus funciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayuntamiento de Castellón de la Plana. (2014). Manual para encuestas de satisfacción. Dirección del Plan de Modernización y Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos, España. Obtenido de [http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACIoN%20DE%20LA%20SATISFACCIoN%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS\\_20140429060943.pdf](http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACIoN%20DE%20LA%20SATISFACCIoN%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf)
- Blandez, M. (2014). Proceso Administrativo. México: Digital UNID.
- Bustamante, O. (2017). Plan Operativo Institucional. Hospital José H. Soto Cadenillas, Dirección de Planeamiento Estratégico, Chota-Cajamarca. Obtenido de

[https://hjsc.gob.pe/DocumentosHJSC/POI\\_HJSC.pdf](https://hjsc.gob.pe/DocumentosHJSC/POI_HJSC.pdf)

Carlos, C., Montelongo, Y., & Nájera, M. (2010). La Calidad del Servicio de un Centro de Información. *Conciencia Tecnológica*(40). Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3664564.pdf>

Carmona, M. (2018). La gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016. Tesis, Universidad César Vallejos, Perú. Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14734/Carmona\\_CMP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14734/Carmona_CMP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Casermeyro, M., Scheuber, Y., & Varas, D. (s.f.). La calidad en los servicios públicos. Gobernación de Salta , Secretaría General de la Gobernación de Salta . Obtenido de [http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_publicos.pdf](http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf)

Chiavenato, I. (2002). Capitulo 1:Naturaleza y desafío de la administración Actual. En I. Chiavenato, *Administración en los Nuevos Tiempos*. MC GRAW HILL.

Feo, O. (2003). Reflexiones sobre la globalización y su impacto sobre la salud de los trabajadores y el ambiente. *Asociación Brasileira de Salud*. Retrieved from [https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232003000400011](https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232003000400011)

González, F. (2009). Documentación sobre gerencia pública, subgrupo A1. Madrid: Escuela de Administración Regional. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/\\$FILE/get\\_file.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/$FILE/get_file.pdf)

Gonzalez, L., & Gallardo, E. (2012). Calidad de la atención médica: La diferencia entre la vida o la muerte. *Revista Digital Universitaria*, 13(8). Obtenido de <http://www.revista.unam.mx/vol.13/num8/art81/art81.pdf>

Herrera, O. (2015). Factores asociados a la calidad de atención en el servicio de emergencia Hospital Sergio E. Bernales 2015. Tesis, USMP, Lima. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2123/3/herrera\\_of.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2123/3/herrera_of.pdf)

Hospital "José H. Soto Cadenillas" . (2017). <http://www.hjsc.gob.pe>. Obtenido de <http://www.hjsc.gob.pe/comunicacion/noticiasrecientes/item/33-colas-hospital>

Instituto Nacional de Estadística e Informática(INEI). (2018). CENSOS 2017: DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA. Nota de Prensa. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-194-2018-inei.pdf>

Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. Mexico: Mc Graw Hill.

Martinez, E. (2013). Planeación:Primera Etapa del Proceso administrativo. Universidad Virtual del Estado de Guanajuato. Obtenido de <http://roa.uveg.edu.mx/repositorio/licenciatura/231/Planeacinprimeraetapadelprocesoadministrativo.pdf>



- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda experto. Universidad Católica Boliviana San Pablo, Bolivia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mendoza, A. (mayo de 2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. Dominio de las Ciencias, 3(2), pp. 947-964. Obtenido de Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLalInno
- Ministerio de Salud. (2012). "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo". Lima. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Montoya, E. (2017). "La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro" Yurimaguas - 2017". Tesis, TARAPOTO - PERÚ. Recuperado el 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12765/montoya\\_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12765/montoya_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Munch, L. (2006). Fundamentos de Administración. México: Trillas. Obtenido de <https://educativopracticas.files.wordpress.com/2017/09/fundamentos-de-administracion-munch-garcia.pdf>
- Olaza, A. (2018). "Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016". Tesis, USMP, LIMA – PERÚ. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3489/3/olaza\\_maf.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3489/3/olaza_maf.pdf)
- Organización Naciones Unidas(ONU). (2019). Noticias ONU. Obtenido de Naciones Unidas: <https://news.un.org/es/story/2018/07/1437292>
- Organización Panamericana de la Salud. (2016). Normas mundiales para mejorar la calidad de los servicios de atención de salud de los adolescentes. Organización Mundial de la Salud, Washington. Obtenido de [http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/28569/9789275319048\\_v1-spa.pdf?ua=1](http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/28569/9789275319048_v1-spa.pdf?ua=1)
- Orihuela, J. (2018). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017. tesis, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15274>
- Ortega, C. (2013). Organización: segunda etapa del proceso administrativo. Universidad Virtual del Estado de Guanajuato, México. Obtenido de <http://roa.uveg.edu.mx/repositorio/licenciatura/231/Organizacinsegundaetapadelprocesoadministrativo.pdf>
- Ruiz, P. (2012). Dirección. México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Sarmiento, T. (2018). Gestión de la calidad en los servicios de salud del Hospital Sergio E. Bernales 2017. Tesis, Universidad César Vallejos, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20080/Sarmiento\\_RT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20080/Sarmiento_RT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tipián, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus. tesis, Universidad César Vallejos, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipi%C3%A1n\\_ESM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1)