



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

La Gestión Administrativa Y Su Relación con la Productividad Laboral de  
una Institución Privada de Salud, San Juan de Lurigancho 2020

## **TESIS**

**Para Optar el Título Profesional de  
Licenciada En Administración Y Gerencia**

## **AUTOR**

Adan Juarez, Rosa Almemdra  
(**ORCID: 0000-0002-9566-6846**)

## **ASESOR**

Lucero Vega, Jorge Luis  
(**ORCID: 0000-0002-6600-1730**)

**Lima, Perú**

**2022**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

Adan Juarez, Rosa Almemdra

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 75017082

### **Datos de asesor**

Jorge Luis, Lucero Vega

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** Yto Yto, Luis, 07815722, 0000-0003-2454-4179

**JURADO 2:** Villa Esteves, José Antonio, 07778554, 0000-0003-0005-4482

**JURADO 3:** Camones Figueroa, Lorgio Jesús, 31630075, 0000-0001-5275-3221

**JURADO 4:** Bravo Quiroz, Antonio, 10130035, 0000-0001-9051-2808

### **Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres quienes con su amor, esfuerzo y paciencia han forjado en mí una persona de bien y me han ayudado a cumplir un sueño más, a mis hermanos que siempre me apoyaron y confiaron en mí y a todas las personas especiales que estuvieron rodeándome, que de una u otra forma hicieron de mí una mejor persona.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis maestros de la Escuela Profesional de Administración y Gerencia, que gracias a sus enseñanzas pudo lograr mi Título Profesional

## INTRODUCCION

En la actualidad, hay muchas instituciones de salud públicas y privadas que presentan deficiencia en su gestión administrativa, lo que repercute muchas veces en la productividad. Es por esto que es necesario que el personal médico, asistencial y administrativo trabaje en conjunto y conozcan una buena manera de sobrellevar la gestión.

Como es de conocimiento durante los últimos años a nivel mundial se ha desatado una crisis en los establecimientos de salud y el Perú no está ajeno a esto. La crisis que viven los centros de salud, hospitales y clínicas ocurre básicamente por la mala administración, por supuesto, los factores que influyen a todo esto son la falta de capacitación, los bajos recursos financieros, las malas políticas y la inadecuada capacidad de decisión en cuanto a resolver las necesidades de la población.

El presente trabajo de investigación muestra como objetivo de estudio a una institución privada de salud en el distrito de San Juan de Lurigancho en como la gestión administrativa se relaciona con la productividad laboral.

La investigación está estructurada de la siguiente manera:

En el primer capítulo se describe lo referente a la formulación del problema, la identificación de objetivos, la justificación o importancia del estudio, y el alcance y las limitaciones de la investigación; en el segundo capítulo se describen los antecedentes de la investigación, las bases teóricas-científicas y la definición de términos básicos; en el tercer capítulo se describen las hipótesis del estudio, la identificación de las variables y la matriz lógica de consistencia; en el cuarto capítulo se describen el tipo, método y diseño

específico de investigación, la población y la muestra, el instrumento de recogida de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos, y el procedimiento para la ejecución del estudio; en el quinto capítulo se describen las descripciones e interpretaciones de los datos cuantitativos obtenidos, el análisis de las pruebas de hipótesis y la discusión de resultados de los objetivos y finalmente, en el sexto capítulo se comentan las conclusiones y recomendaciones.

## INDICE

Metadatos .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
INTRODUCCION .....	v
INDICE .....	vii
LISTA DE TABLAS.....	ix
LISTA DE GRAFICOS.....	xii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
CAPÍTULO I.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....	1
1.1. Formulación del problema.....	3
1.2. Objetivos, General y Específico .....	3
1.3. Justificación o importancia del estudio .....	4
1.4. Alcance .....	5
1.5. Limitaciones.....	5
CAPÍTULO II.....	6
2. MARCO TEÓRICO -CONCEPTUAL.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	6
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	8
2.2. Bases teórico-científicas.....	12
2.2.1. Gestión administrativa .....	12
2.2.2. Gestión por procesos.....	13
2.2.3. Productividad .....	13
2.2.4. Productividad laboral .....	15
2.3. Definición de términos básicos.....	15
CAPÍTULO III.....	19
3. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	19
3.1. Hipótesis .....	19
3.2. Variables.....	19

3.3. Matriz lógica de consistencia.....	20
CAPÍTULO IV .....	21
4. METODOLOGÍA .....	21
4.1. Tipo y Método de investigación .....	21
4.2. Diseño específico de investigación .....	21
4.3. Población, Muestra o participante.....	21
4.4. Instrumentos de recogida de datos .....	22
4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	22
4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio .....	23
CAPÍTULO V.....	24
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	24
5.1. Datos cuantitativos .....	24
5.2. Análisis de Resultados.....	74
5.3. Discusión de resultados .....	78
CAPÍTULO VI .....	82
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
6.1. Conclusiones .....	82
6.2. Recomendaciones.....	83
Bibliografía.....	84
ANEXOS.....	85

## LISTA DE TABLAS

Tabla 01 Es justo el ingreso por el servicio prestado .....	25
Tabla 02 Los ingresos económicos se deben al buen servicio prestado .....	26
Tabla 03 El incremento económico y social se debe a la buena imagen de la empresa .....	27
Tabla 04 El último año ha mejorado la rentabilidad de la empresa .....	28
Tabla 05 Las quejas se deben a un mal servicio de la empresa.....	29
Tabla 06 Los usuarios tienden a presentar quejas con frecuencia .....	30
Tabla 07 Es considerable el número de quejas.....	31
Tabla 08 Los usuarios están satisfechos con la atención .....	32
Tabla 09 La satisfacción del usuario se debe a la calidad del servicio brindado.....	33
Tabla 10 La institución tiene una buena reputación ante los usuarios .....	34
Tabla 11 La institución es reconocida por la buena atención .....	35
Tabla 12 Los usuarios recomiendan la atención en la institución privada .....	36
Tabla 13 Los usuarios recomiendan la atención en otras instituciones .....	37
Tabla 14 La empresa cuenta con los recursos necesarios para la realización de funciones .....	38
Tabla 15 La empresa asigna adecuadamente los recursos al personal .....	39
Tabla 16 Los recursos son usados apropiadamente por el personal .....	40
Tabla 17 El tiempo del servicio brindado es el adecuado para el usuario .....	41
Tabla 18 El tiempo para que el personal realice sus funciones es óptimo .....	42
Tabla 19 La gestión del personal logra cumplir con los objetivos y metas trazadas.....	43
Tabla 20 La empresa comparte objetivos en común con el personal .....	44
Tabla 21 Los resultados obtenidos son los esperados .....	45
Tabla 22 El personal está capacitado para enfrentar situaciones poco eventuales .....	46
Tabla 23 El personal muestra responsabilidad al cumplir con sus funciones .....	47
Tabla 24 Se respeta las funciones del personal y se interactúa asertivamente.....	48

Tabla 25 El personal se siente bien trabajando en la empresa .....	49
Tabla 26 El personal se siente identificado con la empresa .....	50
Tabla 27 Los usuarios prefieren el servicio de nuestra empresa al de otras empresas .....	51
Tabla 28 Indicador 01: Crecimiento.....	53
Tabla 29 Indicador 02: Estancamiento .....	54
Tabla 30 Indicador 03: Número de quejas .....	55
.....	55
Tabla 31 Indicador 04: Nivel de satisfacción.....	56
Tabla 32 Indicador 05: Nivel de percepción marca .....	57
Tabla 33 Indicador 06: Nivel de recomendación.....	58
Tabla 34 Indicador 07: Cantidad de recursos.....	59
Tabla 35 Indicador 08: Cantidad de tiempo.....	60
Tabla 36 Indicador 09: Nivel de resultados.....	61
Tabla 37 Indicador 10: Capacidad del trabajador .....	62
Tabla 38 Indicador 11: Nivel de pertenencia .....	63
Tabla 39 Dimensión 01: Rentabilidad .....	65
Tabla 40 Dimensión 02: Satisfacción de usuario.....	66
Tabla 41 Dimensión 03: Imagen institucional.....	67
Tabla 42 Dimensión 04: Eficiencia .....	68
Tabla 43 Dimensión 05: Eficacia .....	69
Tabla 44 Dimensión 06: Adaptabilidad .....	70
Tabla 45 Variable 01: Gestión administrativa .....	72
Tabla 46 Variable 02: Productividad laboral .....	73
Tabla 47 Tabla de contingencia variable 01: Gestión Administrativa * Variable 02: Productividad Laboral.....	74
Tabla 48 Pruebas de chi-cuadrado .....	75

Tabla 49 Tabla de contingencia variable 01: Gestión Administrativa * Dimensión 01: Rentabilidad .....	75
Tabla 50 Pruebas de chi-cuadrado .....	76
Tabla 51 Tabla de contingencia variable 01: Gestión Administrativa * Dimensión 02: Satisfacción de Usuario.....	76
Tabla 52 Pruebas de chi-cuadrado .....	77
Tabla 53 Tabla de contingencia variable 01: Gestión Administrativa * Dimensión 03: Imagen Institucional .....	77
Tabla 54 Pruebas de chi-cuadrado .....	78

## LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 01 Es justo el ingreso por el servicio prestado .....	25
Gráfico 02 Los ingresos económicos se deben al buen servicio prestado .....	26
Gráfico 03 El incremento económico y social se debe a la buena imagen de la empresa .....	27
Gráfico 04 El último año ha mejorado la rentabilidad de la empresa .....	28
Gráfico 05 Las quejas se deben a un mal servicio de la empresa.....	29
Gráfico 06 Los usuarios tienden a presentar quejas con frecuencia .....	30
Gráfico 07 Es considerable el número de quejas .....	31
Gráfico Los usuarios están satisfechos con la atención .....	32
Gráfico 09 La satisfacción del usuario se debe a la calidad del servicio brindado .....	33
Gráfico 10 La institución tiene una buena reputación ante los usuarios.....	34
Gráfico 11 La institución es reconocida por la buena atención.....	35
Gráfico 12 Los usuarios recomiendan la atención en la institución privada.....	36
Gráfico 13 Los usuarios recomiendan la atención en otras instituciones .....	37
Gráfico 14 La empresa cuenta con los recursos necesarios para la realización de funciones .....	38
Gráfico 15 La empresa asigna adecuadamente los recursos al personal .....	39
Gráfico 16 Los recursos son usados apropiadamente por el personal .....	40
Gráfico 17 El tiempo del servicio brindado es el adecuado para el usuario .....	41
Gráfico 18 El tiempo para que el personal realice sus funciones es óptimo .....	42
Gráfico 19 La gestión del personal logra cumplir con los objetivos y metas trazadas .....	43
Gráfico 20 La empresa comparte objetivos en común con el personal.....	44
Gráfico 21 Los resultados obtenidos son los esperados .....	45
Gráfico 22 El personal está capacitado para enfrentar situaciones poco eventuales.....	46
Gráfico 23 El personal muestra responsabilidad al cumplir con sus funciones .....	47
Gráfico 24 Se respeta las funciones del personal y se interactúa asertivamente .....	48

Gráfico 25 El personal se siente bien trabajando en la empresa .....	49
Gráfico 26 El personal se siente identificado con la empresa .....	50
Gráfico 27 Los usuarios prefieren el servicio de nuestra empresa al de otras empresas .....	51
Gráfico 28 Indicador 01: Crecimiento.....	53
Gráfico 29 Indicador 02: Estancamiento .....	54
Gráfico 30 Indicador 03: Número de quejas .....	55
Gráfico 31 Indicador 04: Nivel de satisfacción.....	56
Gráfico 32 Indicador 05: Nivel de percepción marca .....	57
.....	57
Gráfico 33 Indicador 06: Nivel de recomendación.....	58
Gráfico 34 Indicador 07: Cantidad de recurso .....	59
Gráfico 35 Indicador 08: Cantidad de tiempo.....	60
Gráfico 36 Indicador 09: Nivel de resultados.....	61
Gráfico 37 Indicador 10: Capacidad del trabajador .....	62
Gráfico 38 Indicador 11: Nivel de pertenencia .....	63
Gráfico 39 Dimensión 01: Rentabilidad .....	65
Gráfico 40 Dimensión 02: Satisfacción de usuario.....	66
Gráfico 41 Dimensión 03: Imagen institucional.....	67
Gráfico 42 Dimensión 04: Eficiencia .....	68
Gráfico 43 Dimensión 05: Eficacia .....	69
Gráfico 44 Dimensión 06: Adaptabilidad .....	70
Gráfico 45 Variable 01: Gestión administrativa .....	72
Gráfico 46 Variable 02: Productividad laboral .....	73

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar de qué manera la gestión administrativa se relacionaría con la productividad laboral de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho.

El tipo de investigación es no experimental, descriptivo correlacional de enfoque cualitativo, cuyo nivel es descriptivo. El tamaño de la población es de 45 y se toma como muestra a 29 personas del personal. La técnica que se utiliza es la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual está compuesto por 27 ítems en medición de la escala de Likert. Se mide el nivel de acuerdo o desacuerdo y, de esa manera, se consiguen resultados aceptables.

La investigación concluye dando a conocer que la gestión administrativa no estaría relacionada con la productividad laboral del personal.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, productividad laboral.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research is to determine how administrative management would be related to the labor productivity of a private health institution, in the district of San Juan de Lurigancho.

The type of research is non-experimental, descriptive correlational with a qualitative approach, whose level is descriptive. The population size is 45 and 29 staff are sampled. The technique used is the survey and the questionnaire as an instrument, which is made up of 27 measurement items on the Likert scale. The level of agreement or disagreement is measured and, in this way, acceptable results are achieved.

The investigation concludes by revealing that administrative management would not be related to the labor productivity of the staff.

**Keywords:** Administrative management, labor productivity.

## CAPÍTULO I

### 1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

La administración brinda herramientas que son implementadas al modelo de los sistemas de salud, ya que estos ayudan a desarrollar una visión conjunta del sistema, mejorando los recursos humanos, técnicos y financieros, para poder alcanzar un estado de crecimiento y eficacia. En el Perú hoy en día, en el sector salud la administración se da de forma empírica sin la planificación debida y esto repercute en el beneficio de la población que más lo necesita. Existen muchos establecimientos de salud que cuentan con este mismo problema, ya que lamentablemente el área administrativa no cuenta con los recursos y el apoyo necesarios para un funcionamiento óptimo. El éxito depende significativamente del trabajo en conjunto que pueda existir entre el personal asistencial, personal administrativo y los directivos.

Los modelos organizacionales requieren de la gestión administrativa porque tiene una relación esencial con la productividad laboral y mejora la calidad del trabajo. Si la gestión administrativa es óptima, esto se ve reflejado en la productividad laboral de todos los colaboradores, así como también en la Rentabilidad, en el nivel de Satisfacción del usuario y en la imagen organizacional. Cuando existe el compromiso de todo el grupo humano, las actividades fluyen de un modo más rápido y eficiente, lo cual al final nos lleva a tener los resultados esperados.

Se ha tomado en consideración la gestión administrativa porque tiene una relación esencial y contribuye con la productividad laboral de una institución Privada de Salud basado a los siguientes hechos:

- No hay una programación exacta de médico y personal asistencial
- Falta de coordinación de las actividades del trabajo entre el personal administrativo y personal asistencial. Muchas veces administración hace el trabajo que debe hacer el médico, director médico e incluso el de las licenciadas.
- Retraso en la entrega de los requerimientos hechos por parte de almacén, por ejemplo, medicamentos, materiales y útiles, lo cual produce la inconformidad de pacientes y personal asistencial.
- Retraso en la entrega de los resultados de muestras por parte del laboratorio, el cual retrasa el registro de estos resultados y la entrega a los pacientes.
- No hay un control exacto de entradas y salidas de historias clínicas. Cuando llega a administración y se detecta un error en el llenado de esta, es devuelto para que se complete, y suele ocasionar pérdida, lo cual crea conflicto entre el personal de administración y el asistencial.
- El contar solo con 2 personas en el área administrativa de esta cede, hace que empleemos más tiempo en ciertas actividades y en ocasiones se nos olvida tareas esenciales como confirmar, agendar citas o realizar los cambios de turnos.
- El programa que nos brinda FISSAL para el registro es defectuoso en ciertas ocasiones, esto genera demora en algunas oportunidades.

Es necesario tomar en cuenta el logro de resultados que incide en la mejora la calidad de los servicios y los cambios necesarios en una organización.

Desde esta perspectiva determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la productividad laboral de una institución privada de salud.

## **1.1. Formulación del problema**

### **Problema principal**

¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la productividad laboral de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020?

### **Problemas secundarios**

¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la mejora de la rentabilidad de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020?

¿Cómo la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020?

¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la mejora de la imagen de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020?

## **1.2. Objetivos, General y Específico**

### **Objetivo General**

Determinar de qué manera la gestión administrativa se relacionaría con la productividad laboral de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020.

### **Objetivos específicos**

Determinar de qué manera la gestión administrativa se relacionaría con la mejora de la rentabilidad de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020

Describir cómo la gestión administrativa influiría en la satisfacción del usuario de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020

Identificar de qué manera la gestión administrativa mejoraría la imagen de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020

### **1.3. Justificación o importancia del estudio**

Según (Robbins, 2010). “La administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades, de tal forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz”. Por ello, la gestión administrativa cumple una función significativa en la productividad laboral, lo cual se desea ver reflejado en el servicio prestado en la institución privada de salud. Esto es uno de los factores más importantes en el desarrollo de una empresa, ya que repercute directamente en la rentabilidad y solidez del negocio.

Cuando existe el compromiso de todo el grupo humano, las actividades fluyen de un modo más rápido y eficiente, lo cual al final nos lleva a tener resultados esperados.

En cuanto a la aplicación práctica del estudio, su importancia radica a la mejora de Procesos Administrativos para el cumplimiento de las metas, a través estrategias, políticas y procedimientos, determinando en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la productividad laboral. Así mismo, es de nuestro interés que nuestra investigación sirva a otras investigaciones que implique contribuir como referencia e información.

## **ALCANCE Y LIMITACIONES**

### **1.4. Alcance**

En cuanto a la delimitación temporal el estudio se desarrolla entre julio y diciembre de 2020, con respecto a la delimitación espacial la investigación se desarrollará en una Institución Privada de Salud en el distrito de San Juan de Lurigancho. La delimitación conceptual pretende desarrollar un ámbito teórico necesario, los que nos permite establecer el alcance del mismo, esto nos lleva a considerar que los colaboradores puede llegar al logro de las metas y objetivos cuando existe una gestión Administrativa que permita mejorar la calidad el trabajo.

### **1.5. Limitaciones**

Existieron dificultades para realizar la presente investigación los cuales fueron tiempo y aspecto económico, pero se logró superar dichos inconvenientes. El tema de investigación es pertinente; se tiene para esto el lugar donde se llevará el proceso de recojo de datos que permite la fidelidad y veracidad de acuerdo con el contexto. Así mismo; el tamaño de la muestra que es significativa está constituida por los colaboradores de la institución privada de salud. No existen otros efectos perturbadores que impidan la investigación. Esto significa que la investigación es viable.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO -CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Pérez, Y. (2019), en su tesis sobre “Gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en los colaboradores de la empresa EMAPA San Martin S.A Tarapoto, 2019”. Universidad Peruana Unión Escuela Profesional de Administración. Tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa EMAPA San Martin S.A Tarapoto 2019. La metodología utilizada es perteneciente a una investigación cuantitativa- tipo básico, con un alcance descriptivo correlacional – comparativo y asume el diseño de corte transversal. Consideraron a 80 colaboradores para el estudio con el proceso de muestreo no probabilístico. Se realizó un análisis de los constructos para la gestión administrativa basada en un enfoque propuesto por Ferrer (2017) y la segunda revisión se enfoca al análisis de productividad laboral propuesto por Rodríguez y Bottini (2010) para la investigación se aplicó los instrumentos que fueron validados mediante cinco juicios de especialistas y se evidenció la fiabilidad a través de Alfa de Cronbach aplicado a las variables estudiadas, pertenece a una apreciación de varios ítems para cada uno, cuyo resultado y valor del coeficiente para el constructo gestión administrativa es de 0,955 y productividad laboral a 0,929; por lo que indican consistencia interna y confirma la confiabilidad de las escalas. Los resultados obtenidos mediante la correlación Rho Spearman; muestra que si existe relación significativa ( $Rho = 0,777^{**}$ ,  $P = 0,000$ ) de las variables estudiadas. En conclusión, podemos determinar que a mejor gestión administrativa mayor será la productividad laboral en los colaboradores de empresa EMAPA San Martin S.A.

Hernández, Romucho y Villa (2017), en su tesis sobre “La Gestión Administrativa y su influencia en la Calidad de Servicio de EsSalud chincha 2017”. Universidad Inca Garcilaso de la Vega Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas. En su investigación, se planteó como objetivo general demostrar que la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Servicio de EsSalud Chincha, y a partir de ellos se abordaron los objetivos específicos consistentes en el análisis de como interviene la planeación, organización, dirección y control. En primera instancia se dio a conocer la situación problemática, que se viene suscitando en EsSalud Chincha, motivo por el cual se decidió desarrollar la presente investigación, con el objetivo de demostrar como las etapas del proceso administrativo influyen en que EsSalud Chincha brinde una adecuada calidad de servicio a los asegurados. Se desarrolló también un estudio a la población, donde a través de una encuesta, se ha podido demostrar que efectivamente la Gestión Administrativa influye de manera positiva en la Calidad de Servicio que EsSalud Chincha, brinda a los pacientes y/o asegurados. Donde se llegó a la conclusión que, a través del desarrollo del proceso administrativo, EsSalud Chincha, brindaría una óptima calidad de servicio al usuario, así mismo se recomendó la ejecución de mayor uso de la tecnología que reduzca en gran medida las saturaciones en la sala de espera, y/o largas colas para obtener una cita de atención.

Pando, C. (2019), realizó su investigación sobre “Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al usuario externo en el hospital de Es salud, Cajamarca 2019.” Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud ubicado en el departamento de Cajamarca; para tal efecto se realizó un diagnóstico de la institución a través de las dimensiones como planeamiento, organización,

dirección y control, así como de los elementos tangibles, fiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y empatía del servicio ofrecido. Este estudio es de tipo correlacional, no experimental y de corte transversal. Las técnicas utilizadas para la recopilación de los datos fueron la observación, el análisis documental y las encuestas a los trabajadores administrativos y pacientes de dicho hospital. Para la presentación (tablas y figuras), procesamiento, análisis e interpretación de la información se recurrió al Programa Microsoft Office Excel 2010 y al software SPSS 25. Los resultados obtenidos demostraron que, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman, existe influencia significativa positiva directa entre la gestión administrativa en sus dimensiones: planeamiento, organización, dirección y control y la calidad del servicio al usuario externo en todas sus dimensiones. En conclusión, la gestión administrativa es deficiente y la calidad del servicio es mala en todas sus dimensiones. Esto supone que si mejora la gestión administrativa entonces mejora la calidad del servicio.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Toledo y Mite (2015) en su tesis “Evaluación de la Gestión Administrativa y Diseño de un modelo para el mejoramiento de la Calidad en la Administración del Hospital Mariana de Jesús”. Universidad de Guayaquil. Tuvo por objetivo evaluar la gestión administrativa del Hospital Mariana de Jesús, mediante una investigación explorativa y de campo que valore el impacto en los procesos de organización y administración que tiene el hospital en el cual se elaborará Modelo cimentado en la dirección estratégica, control interno y un apropiado método de desarrollo del personal. Al ser implementado, se conseguirá optimizar los recursos, mejorar sus procesos, unidades de mandos, funciones, procedimientos entre otras que logrará alcanzar la efectividad operativa dando como resultado el cumplimiento de las metas fijadas. La metodología para iniciar este mejoramiento es la reestructuración de su dirección estratégica, a través de

herramientas de apoyo tales como, la administración por objetivos, el entendimiento del liderazgo, la comunicación y el empowerment.

Mediante la investigación realizada se obtuvo como conclusiones: La gratuidad en el servicio de salud establecida en la Constitución de la República ocasionó un importante incremento en los usuarios del hospital y del servicio de consulta que obliga a mejorar los procesos y optimizar los recursos humanos y económicos. Existen deficiencias en la planificación estratégica dado que el personal administrativo no conoce si el Hospital se maneja con un diseño organizacional, desconoce cuáles son las políticas, y reflejan desmotivación por falta de incentivo y reconocimientos en sus puestos desempeñados. Los procesos administrativos que se manejan no son los adecuados y el personal manifiesta que se necesita reestructurar la organización, aplicar cambios necesarios en áreas administrativas basado en estrategia que permita un efectivo desarrollo del hospital que encaminen al logro de ventajas competitivas y aumentar la eficiencia y eficacia en la administración del mismo. La colaboración de cada uno de los trabajadores, personal de diferentes áreas y la autoridad de la institución es un factor importante para que la atención brindada a los pacientes sea de calidad.

Ariza y Rey (2013), realizaron la investigación sobre “Diseño de una propuesta de mejoramiento de la Gestión Administrativa del Hospital El Tunal, mediante la aplicación de la filosofía de Teoría de Restricciones (toc)”. Universidad del Rosario Facultad de Administración – Bogotá. Presentaron como objetivo el diseño de una propuesta de mejoramiento mediante la aplicación de la filosofía de Teoría de restricciones, para la Gestión Administrativa en el Hospital El Tunal del Nivel III de Bogotá D.C., durante el periodo 2013.

Para lograr el objetivo de la propuesta de mejoramiento basada en la filosofía TOC, se centra en crear un proceso de mejora continua en la gestión administrativa del Hospital El Tunal. Esta entidad es una Empresa Social del Estado y tiene por objeto la prestación de servicios de salud a usuarios que presentan algún tipo de enfermedad o trastorno orgánico que afecta su salud; se centra en mejorar, corregir y proporcionar una mejor calidad de vida al usuario que viene a cubrir sus necesidades de salud.

Este producto de investigación terminó con una propuesta centrada en la mejora de la gestión administrativa, basada en la filosofía TOC aplicado a la cartera morosa, tratando de ofrecer una serie de soluciones a los problemas actuales que impactan estas organizaciones centrándose en la mejora continua, la velocidad de flujo de los recursos administrativos, verificando si es eficaz en beneficio de los usuarios y los profesionales de la salud.

Por medio de la metodología TOC, se identificó la restricción existente al interior del sistema administrativo y financiero del Hospital El Tunal, que limitan la capacidad del flujo de egreso de usuarios; establecido como tiempo de estancia hospitalaria.

En conclusión, la investigación establece como resultado al aplicar la filosofía de TOC la inyección o solución la de asignar una sola actividad a cada funcionario que elimine el trámite administrativo innecesario que debe realizar el usuario, evitando así que el personal ejecute multitareas. El problema central evidenciado por las restricciones dentro del sistema del hospital está relacionado con las políticas institucionales, que en la realidad son incongruentes con lo establecido en los procesos que se realizan diariamente por el personal que labora en las áreas administrativas y asistenciales, donde las multitareas y las malas actividades ejecutadas simultáneamente causan traumatismos de los procesos en la gestión administrativa de la institución; perjudicando en retrasos en trámites administrativos el flujo de egreso de usuarios.

Jaimes, Luzardo y Rojas (2018), en su estudio sobre “Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia”. Universidad Nacional de Colombia Facultad de Minas. Tuvieron como objetivo identificar los factores determinantes de la productividad laboral en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector confecciones del área metropolitana de Bucaramanga en Colombia. El sector confecciones tiene más de cien años de historia aportando a la economía colombiana, y caracterizado por el uso intensivo de mano de obra y la generación de empleo. Las PYMES enfrentan situaciones particulares de competencia por limitaciones en capital humano y económico. En 39 PYMES de la zona se aplicó una encuesta sobre productividad laboral desde dos dimensiones: la humana y la del proceso productivo. Usando el análisis factorial exploratorio se identificó que para la dimensión humana los factores comportamiento grupal y ambiente social de trabajo explican el 62.32% de la variabilidad de los datos. Los factores más influyentes de la dimensión del proceso productivo son gestión de procesos y capacidades/control, los cuales explican el 59.42% de la variabilidad total de la dimensión. En conclusión, las condiciones propias de estudio se identificaron que los factores determinantes para la PL en las pymes de confecciones son: comportamiento grupal, ambiente social de trabajo, gestión del proceso y capacitación/control. Los dos primeros factores asociados a la dimensión humana de la PL y los dos últimos a la dimensión del proceso productivo. Desde la dimensión humana, el factor comportamiento grupal está representado por las variables: participación, manejo del conflicto, cultura organizacional, liderazgo y formación y desarrollo. Las variables: motivación, satisfacción laboral, cohesión, y clima organizacional representan el factor ambiente social de trabajo. En la dimensión relacionada con el proceso productivo el primer factor fue denominado gestión del proceso, este se asocia con: método de trabajo, medio ambiente y gestión; el segundo

factor fue llamado Capacidades/control, está conformado por las variables: mano de obra; máquinas y medición.

## **2.2. Bases teórico-científicas**

### **2.2.1. Gestión administrativa**

La gestión administrativa es la forma de como los recursos trabajan en conjunto con el fin de cumplir con los objetivos trazados, a su vez generar un desenvolvimiento eficiente dentro de la organización.

Según Mendoza Briones (2017), “La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar”.

El autor Anzola (2002) menciona que “gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. (Pág.70)

La Gestión Administrativa según Chiavenato (2006), “es la realización de acciones, con el objetivo de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible. Se trata de escoger las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone; es decir, de asegurar la utilización óptima de los recursos”.

Según (Muñiz L, 2003) “La Gestión Administrativa consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una

entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”.

### **2.2.2. Gestión por procesos**

Según Kettinger y Grover (1995) “La Gestión de Procesos es un programa que implica la formalización o institucionalización de la planificación, estructuración y evaluación de los procesos, de forma radical (reingeniería) o incremental (mejora continua). [...] las empresas que se dedican a la gestión de procesos deben aplicar varios métodos para recopilar información, rediseñar y acceder a sus procesos.”

La gestión de procesos “es una disciplina que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente” (Juan Bravo Carrasco, 2009).

La gestión por procesos es la secuencia de actividades orientadas a conseguir el mejoramiento continuo de las actividades, así como un valor adicional que satisfaga los requerimientos de clientes. Busca que las empresas tengan una estructura con mayor capacidad de adaptación ante un entorno cambiante.

### **2.2.3. Productividad**

La productividad indica que tan eficientemente se está usando los recursos en una organización. Se puede identificar mediante la comparación de productos obtenidos y los recursos que se emplearon.

Según (Marx, 1965) al tratar el “proceso de trabajo y el proceso de valorización”, analizaba que, en el proceso de trabajo, en tanto proceso de creación de nuevos valores, se relacionan la fuerza de trabajo de la persona, o trabajo vivo (TV), con los medios de

producción (instrumentos y objetos de trabajo), que significan trabajo vivo ya materializado o trabajo pretérito (TP). Ambos tipos de trabajo constituyen el trabajo socialmente necesario (TSN), cuya reducción por unidad producida significa aumento de productividad del trabajo. La productividad del trabajo caracteriza el grado de eficiencia del trabajo vivo. Mucho se refirió Marx a la correlación que la misma expresaba entre los volúmenes de producción (VP) y los gastos de trabajo, considerando la calidad requerida y los niveles medios de habilidad e intensidad de trabajo existentes en la sociedad.

Según Núñez (2007), el concepto de productividad ha evolucionado a través del tiempo y en la actualidad son diversas las definiciones que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo, hay ciertos elementos que se identifican como constantes, estos son: la producción, el hombre y el dinero. La producción, porque en definitiva a través de esta se procura interpretar la efectividad y eficiencia de un determinado proceso de trabajo en lograr productos o servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad, en el que necesariamente intervienen siempre los medios de producción, los cuales están constituidos por los más diversos objetos de trabajo que deben ser transformados y los medios de trabajo que deben ser accionados. El hombre, porque es quien pone aquellos objetos y medios de trabajo en relación directa para dar lugar al proceso de trabajo; y el dinero, ya que es un medio que permite justipreciar el esfuerzo realizado por el hombre y su organización en relación con la producción y sus productos o servicios y su impacto en el entorno. Entre los factores a medir en productividad están: la eficiencia, la efectividad, la eficacia, y la relevancia. Uno de los métodos más novedosos que se conoce para la medición de la productividad, específicamente para medir eficiencia, es el modelo de frontera llamado Análisis Envolvente de Datos (DEA).

#### **2.2.4. Productividad laboral**

La productividad laboral es la relación entre los niveles de esfuerzo, uso de recursos y valor de la producción final. Depende fundamentalmente de la productividad individual de cada miembro del equipo, es importante el clima laboral y la distribución de puestos.

Van Den (2005) Explica que la productividad laboral es como el acto más valioso de la empresa en el capital humano, pero especialmente los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización, pues en ellos está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa por lo tanto se debe considerar como un activo, no como un costo para tener en cuenta sus resultados y no un salario, pero para hacerlos más productivos, la gerencia y la organización deben cambiar de actitud.

#### **2.3. Definición de términos básicos**

- Gestión administrativa:

La gestión administrativa es la forma de como los recursos trabajan en conjunto con el fin de cumplir con los objetivos trazados, a su vez generar un desenvolvimiento eficiente dentro de la organización.

“Es el proceso que toma en cuenta las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar, dirigir y controlar las actividades de una organización”.

(Amador, 2003)

- Productividad:

La productividad indica que tan eficientemente se está usando los recursos en una organización. Se puede identificar mediante la comparación de productos obtenidos y los recursos que se emplearon.

- Rentabilidad:

Según Sánchez (2004) “la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener ciertos resultados”.

“La rentabilidad es la relación entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas”. (Gitman, 1997)

- Satisfacción:

Se puede definir a la satisfacción como el resultado de la dinámica entre el consumidor y el bien o servicio que presta una organización. Cabe resaltar que para que esta dinámica sea positiva, el cliente tiene que convencerse que está cumpliendo con sus expectativas.

Tse, Nicosia y Wilton (1990) define la satisfacción como “la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo, se trata, pues, de un proceso multidimensional y dinámico”.

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) sugirieron que “la satisfacción del cliente es una función de la valoración de los clientes de la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio”.

- Imagen institucional:

La imagen institucional define lo que es y lo que representa la empresa. Es la percepción de cómo se quiere dar a conocer a terceros.

Según Ríos (2015) “La imagen institucional comprende el conjunto de acciones comunitarias que debe realizar una organización para expresar su

identidad y fincar una positiva reputación pública. El desarrollo de una positiva imagen institucional comprende: relaciones públicas, investigación, publicidad corporativa, relaciones con los inversionistas, fusiones, cambios de nombre de la compañía, selección de nuevas agencias, así como estrategias para enfrentar el desastre noticioso.”

- Eficiencia.

Según Andrade (2005, p. 253) define la eficiencia como la "expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos".

- Eficacia:

Según Chiavenato, I. (2006, p.130) nos dice que la “eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas”.

La Eficacia “es la capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno”. (Fernández-Rios y Sánchez, 1997)

La eficacia “es una medida de la pertinencia de las metas que los administradores decidieron que persiguiera la organización y del grado al que esa organización alcanza tales metas”. (Jones, 2006, p. 6)

- Adaptabilidad:

La Adaptabilidad es la capacidad que tiene el ser humano para amoldarse a ciertas situaciones según estas se le presenten.

Almeida y Olivares (2013) “Es la adaptación del trabajador hacia los cambios” (p. 31-32).

Ramírez, Herrera y Herrera (2003) definen la adaptación como “la capacidad intelectual y emocional de responder adecuada y coherentemente a las exigencias del entorno, regulando el comportamiento en función del entorno” (p. 3)

## CAPÍTULO III

### 3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### **Hipótesis principal**

La gestión administrativa se relaciona directamente con la productividad laboral de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020

##### **Hipótesis secundarias**

La gestión administrativa promueve a la mejora de la rentabilidad de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020

La gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020

La gestión administrativa mejora significativamente la imagen de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020

#### 3.2. Variables

**Variable Independiente:** Gestión Administrativa

**Variable Dependiente:** Productividad Laboral

### 3.3. Matriz lógica de consistencia

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			DISEÑO METODOLÓGICO
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	
Gestión Administrativa	Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento</li> <li>• Estancamiento</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Inv. Descriptiva Correlacional</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> NN: Diseño No experimental, descriptivo correlacional. Esquema: Oy M r Ox</p>
	Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de quejas</li> <li>• Nivel de satisfacción</li> </ul>	
	Imagen institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de percepción de marca</li> <li>• Nivel de recomendación</li> </ul>	
Productividad Laboral	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de recursos</li> <li>• Cantidad de tiempo</li> </ul>	<p><b>Población:</b> Constituido por el total de personal (45) Muestra: 29 personas</p> <p><b>Técnicas e instrumentos.</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Software Documenta. Entrevista. Encuesta. Observación.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Bibliográficos. Guía de entrevista. Cuestionario.</p>
	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de resultados</li> </ul>	
	Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad del trabajador</li> <li>• Nivel de pertenencia</li> </ul>	

## CAPÍTULO IV

### 4. METODOLOGÍA

#### 4.1. Tipo y Método de investigación

El estudio es de tipo descriptivo correlacional y el método es cuantitativo, lo que consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

#### 4.2. Diseño específico de investigación

La presente investigación es no experimental porque es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, la investigación observa los fenómenos ocurridos tal y como se dan en su contexto natural sin sufrir alteraciones.

#### 4.3. Población, Muestra o participante

La población viene dada por el número de sujetos de la institución privada de salud, elementos que constituyen la población, basándonos en el número de elementos, la población puede ser finita o infinita.

Determinación del tamaño de la muestra:

$$n = 4pqNe^2(N-1) + 4pq$$

$$n = 4 * 0.95 * 0.05 * 45(0.05 * 0.05) * (45 - 1) + 4 * 0.95 * 0.05 = 8.550.3 = 28.5$$

$$n = 29$$

Donde:

N: Tamaño de la población = 45

p: Probabilidad pertinente frente al hecho a investigar = 0.95

q: Probabilidad no pertinente frente al hecho a investigar = 0.05

e: Margen de error para el estudio se consideró el 5%. = 0.05

n: Muestra = 29

Muestreo:

Muestreo probabilístico – Aleatorio simple.

Se aplicará una estrategia de muestreo simple, de esta manera cada miembro de la población tiene la probabilidad de ser seleccionado como parte de la muestra.

#### **4.4. Instrumentos de recogida de datos**

Para el desarrollo de la investigación y la obtención de datos se utilizará un cuestionario virtual de preguntas basadas en la escala Likert, distribuidas por los indicadores de cada variable a investigar. Esta actividad permite la recolección de datos que debe representar la veracidad de las variables investigadas, teniendo en cuenta la confiabilidad, validez y objetividad.

#### **4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

El tipo de software que utilizaremos para recolectar los datos es el sistema estadístico SPSS. Este sistema nos ayudará a corroborar el grado de información pertinente, para su descripción e interpretación.

#### **4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio**

Se procederá a elegir a los sujetos informantes, se aplicará la encuesta anónima a 29 personas, posteriormente se sistematizará la información apoyada con una base de datos en SPSS y con los resultados obtenidos se realizará un análisis para llegar a las conclusiones y recomendaciones correspondientes del estudio.

## **CAPÍTULO V**

### **5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **5.1. Datos cuantitativos**

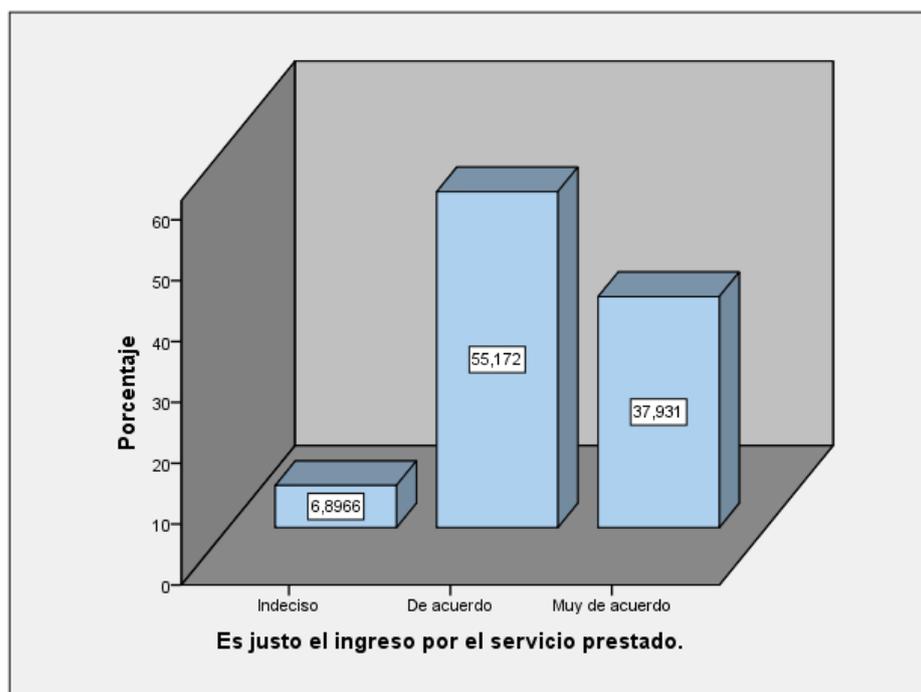
**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE  
UNA INSTITUCION PRIVADA DE SALUD, SAN JUAN DE LURIGANCHO 2020**

### **CUESTIONARIO**

**Tabla 01 Es justo el ingreso por el servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	2	6,9	6,9	6,9
	De acuerdo	16	55,2	55,2	62,1
	Muy de acuerdo	11	37,9	37,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 01 Es justo el ingreso por el servicio prestado**

Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Como se aprecia, el 37,9% del personal encuestado está muy de acuerdo con que es justo el ingreso por el servicio prestado, el 55,2% del personal encuestado indica que están de acuerdo y el 6,9% se muestran indecisos.

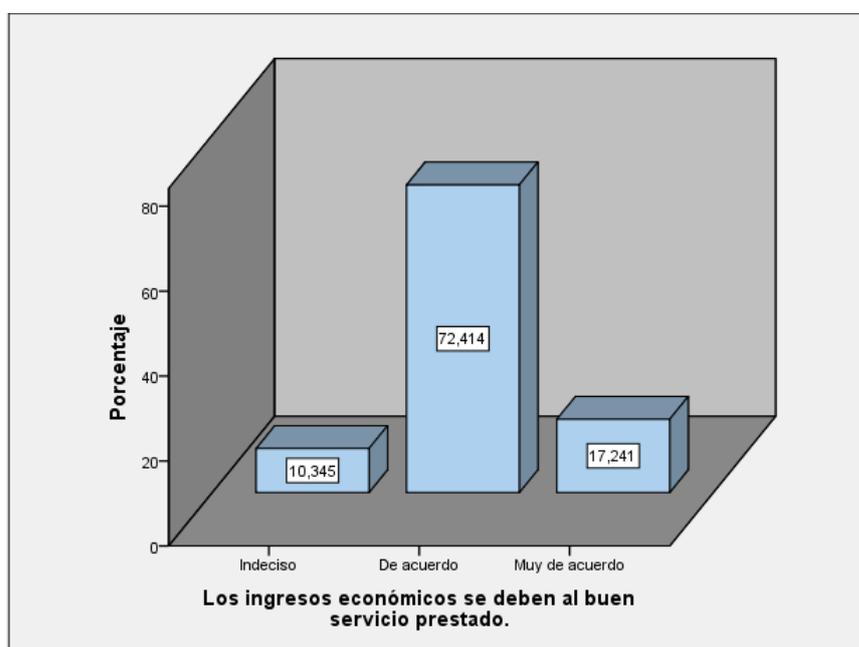
#### Interpretación:

Esto demuestra que un 93.1% (27 de 29) del personal encuestado tienen conocimiento del ingreso por cada atención de la institución en relación al ingreso que percibe en otras instituciones privadas de salud, mientras que un 6,9% se muestran indecisos puesto que no cuentan con la información de otras instituciones.

**Tabla 02 Los ingresos económicos se deben al buen servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	3	10,3	10,3	10,3
	De acuerdo	21	72,4	72,4	82,8
	Muy de acuerdo	5	17,2	17,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 02 Los ingresos económicos se deben al buen servicio prestado**

Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Como se aprecia, el 17,2% del personal encuestado está muy de acuerdo con que el ingreso económico se debe al buen servicio prestado, el 72,4% del personal encuestado indica que están de acuerdo y el 10,3% se muestran indecisos.

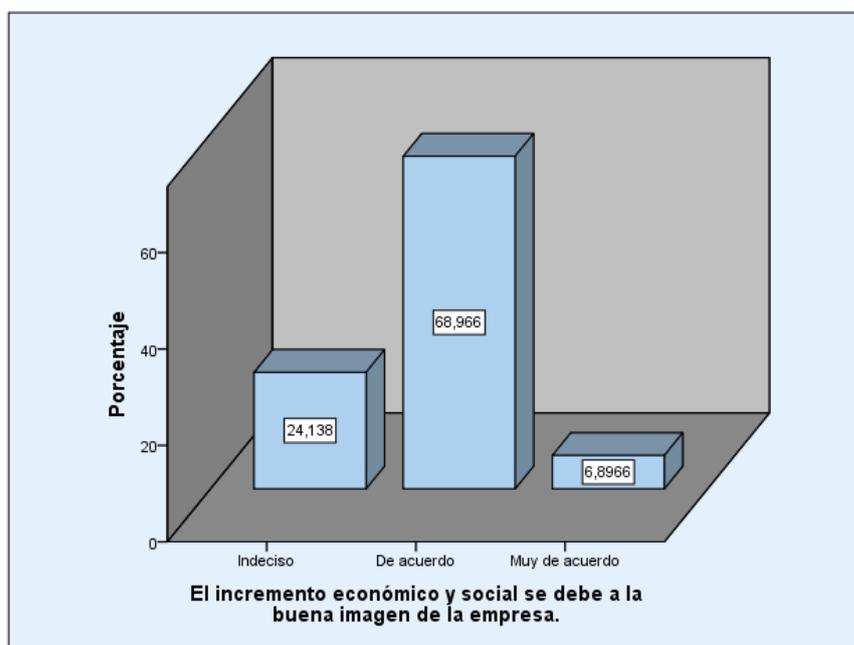
#### Interpretación:

Esto demuestra que un 89.6% (26 de 29) del personal encuestado se manifiesta positivamente a que los ingresos se dan por el buen servicio que brindan, mientras que un 10,3% se muestran indecisos puesto que no están seguros si los ingresos son el reflejo de su buen trabajo.

**Tabla 03 El incremento económico y social se debe a la buena imagen de la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	7	24,1	24,1	24,1
	De acuerdo	20	69,0	69,0	93,1
	Muy de acuerdo	2	6,9	6,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 03 El incremento económico y social se debe a la buena imagen de la empresa**

Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Como se aprecia, el 6,9% del personal encuestado está muy de acuerdo con que el ingreso económico y social se deba a la buena imagen de la empresa, el 69,0% del personal encuestado indica que están de acuerdo y el 24,1% se muestran indecisos.

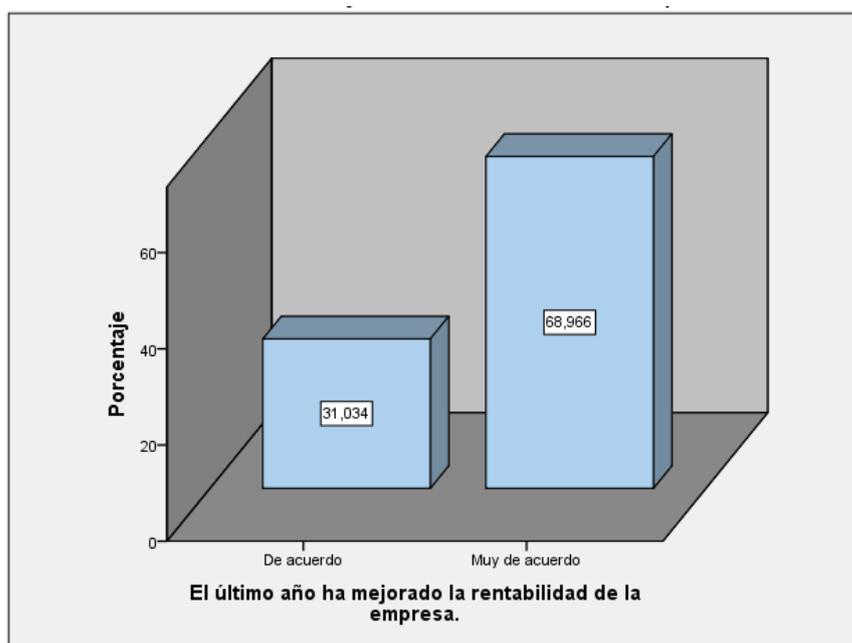
#### Interpretación:

Esto demuestra que un 89.6% (22 de 29) del personal encuestado manifiesta que los ingresos se dan por la buena imagen que presenta la empresa ante los ojos de los pacientes e incluso de otras instituciones de salud, mientras que un 24,1% se muestran indecisos puesto que creen que no solo se deba a la buena imagen sino a otros factores como el servicio, el trato y la comunicación con cada paciente.

**Tabla 04 El último año ha mejorado la rentabilidad de la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	9	31,0	31,0	31,0
	Muy de acuerdo	20	69,0	69,0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 04 El último año ha mejorado la rentabilidad de la empresa**

Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Como se aprecia, el 69,0% del personal encuestado está muy de acuerdo con que en el último año la rentabilidad de la empresa mejoró y el 31,0% del personal encuestado indica que están de acuerdo con la misma afirmación.

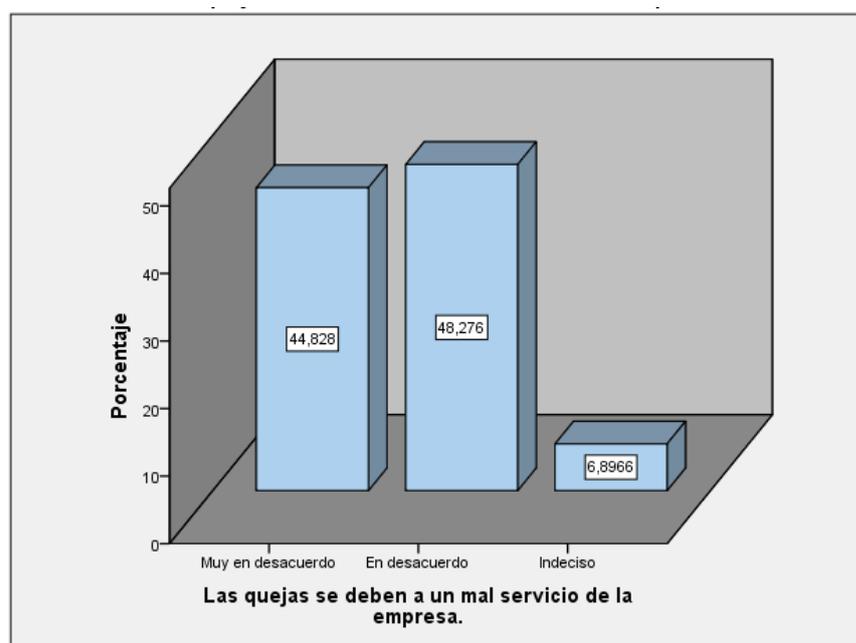
#### Interpretación:

Esto demuestra que un 100.0% (29 de 29) del personal encuestado tienen la certeza que la rentabilidad mejoró significativamente de un año al otro, esto se debe a que se empezó a atender a pacientes positivos de SARS-CoV-2 (COVID-19).

**Tabla 05 Las quejas se deben a un mal servicio de la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	13	44,8	44,8	44,8
	En desacuerdo	14	48,3	48,3	93,1
	Indeciso	2	6,9	6,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 05 Las quejas se deben a un mal servicio de la empresa**

Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Como se aprecia, el 44,8% del personal encuestado está muy en desacuerdo en que las quejas se deban a un mal servicio, el 48,3% del personal encuestado indica que están en desacuerdo y un 6,9% se muestran indecisos.

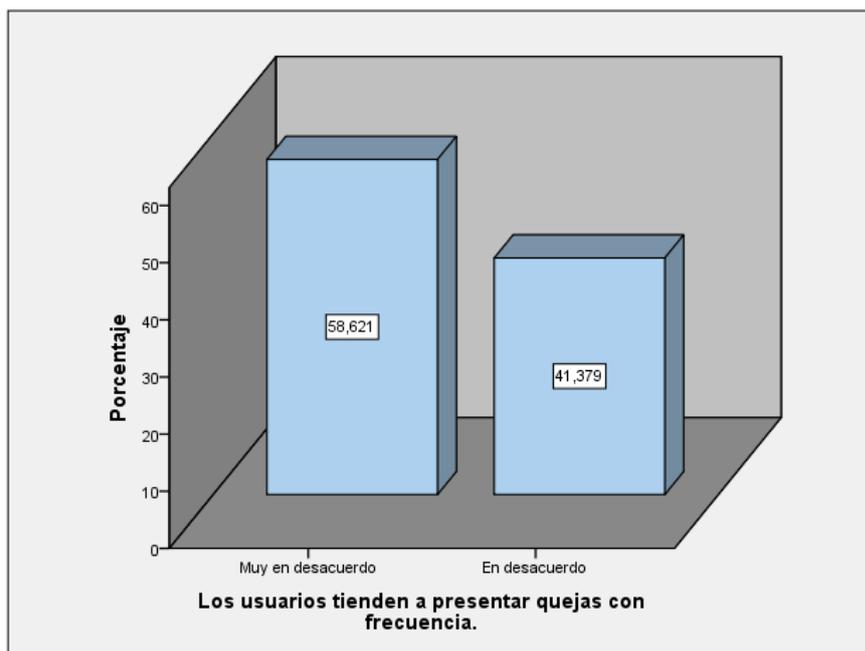
#### Interpretación:

Esto demuestra que un 93.1% (27 de 29) del personal encuestado desacredita que las quejas se deban a un mal servicio y un 6,9% del personal encuestado se muestran indecisos, lo cual indica que no solo influye como se brinda el servicio, sino también otros factores.

**Tabla 06 Los usuarios tienden a presentar quejas con frecuencia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	17	58,6	58,6	58,6
	En desacuerdo	12	41,4	41,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 06 Los usuarios tienden a presentar quejas con frecuencia**

Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Como se aprecia, el 58,6% del personal encuestado está muy en desacuerdo que los usuarios tiendan a presentar quejas con frecuencia y el 41,4% del personal encuestado indica que están en desacuerdo con dicha afirmación.

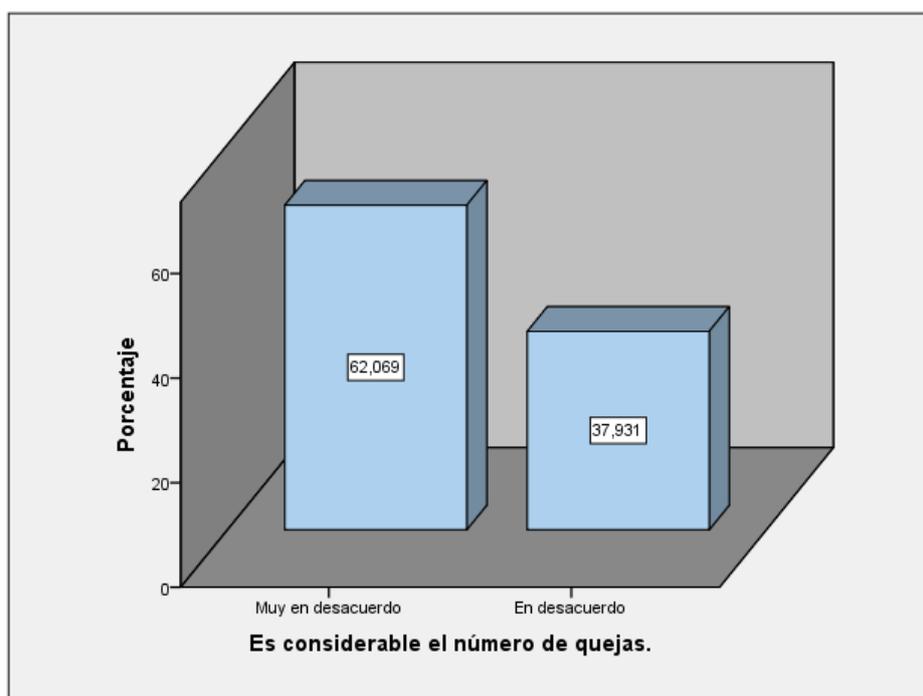
#### Interpretación:

Esto demuestra que un 100,0% (29 de 29) del personal encuestado reconoce que las quejas no se presentan con frecuencia en la institución privada. Es decir, tienen una muy buena aceptación por parte de los usuarios.

**Tabla 07 Es considerable el número de quejas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	18	62,1	62,1	62,1
	En desacuerdo	11	37,9	37,9	100,0
Total		29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 07 Es considerable el número de quejas**

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

Como se aprecia, el 62,1% del personal encuestado está muy en desacuerdo de que sea considerable el número de quejas y el 37,9% del personal encuestado indica que están en desacuerdo con dicha afirmación.

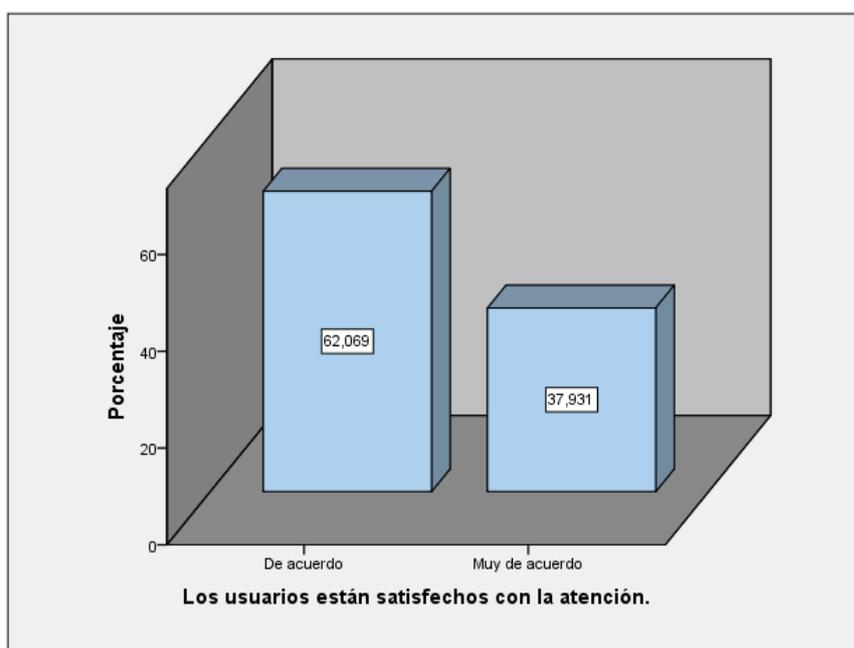
**Interpretación:**

Esto demuestra que un 100,0% (29 de 29) del personal encuestado reconoce que el número de quejas no sea para nada considerable en la institución privada. Es decir, tienen una muy buena aceptación por parte de los usuarios.

**Tabla 08 Los usuarios están satisfechos con la atención**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	18	62,1	62,1	62,1
	Muy de acuerdo	11	37,9	37,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico Los usuarios están satisfechos con la atención**

Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Como se aprecia, el 37,9% del personal encuestado está muy de acuerdo que los usuarios están satisfechos con la atención y el 62,1% del personal encuestado están de acuerdo en que los usuarios se encuentran satisfechos con la atención.

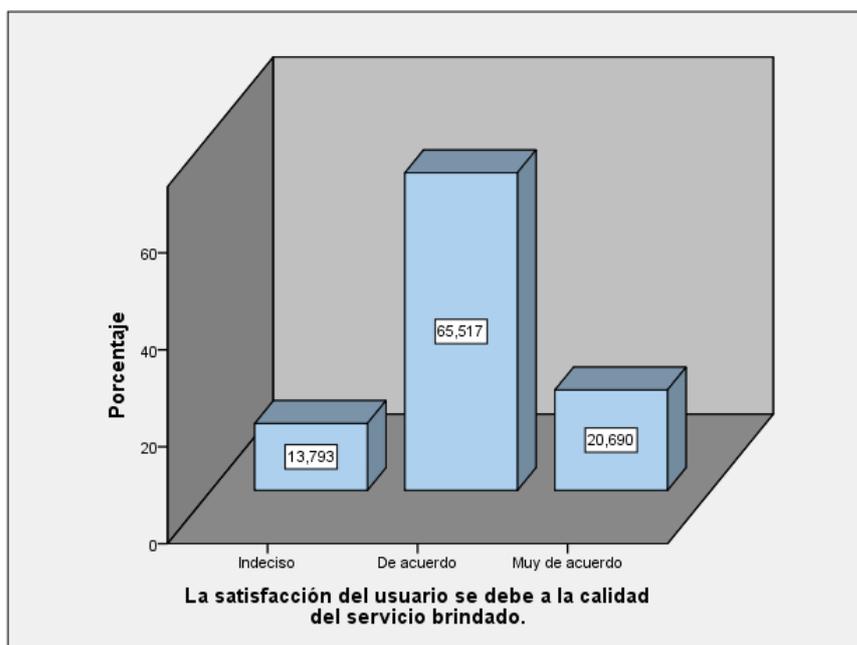
#### Interpretación:

Esto demuestra que un 100,0% (29 de 29) del personal encuestado reconoce que los usuarios si están satisfechos con la atención que se les da en la institución privada, demostrando así que el personal asistencial se esfuerza por satisfacer cada necesidad que presenta el usuario dentro del servicio.

**Tabla 09 La satisfacción del usuario se debe a la calidad del servicio brindado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	4	13,8	13,8	13,8
	De acuerdo	19	65,5	65,5	79,3
	Muy de acuerdo	6	20,7	20,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 09 La satisfacción del usuario se debe a la calidad del servicio brindado**

Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Como se aprecia, el 20,7% del personal encuestado está muy de acuerdo que la satisfacción del usuario se debe a la calidad del servicio brindado, el 65,5% del personal encuestado indica que están de acuerdo con dicha afirmación y el 13,8% se muestran indecisos.

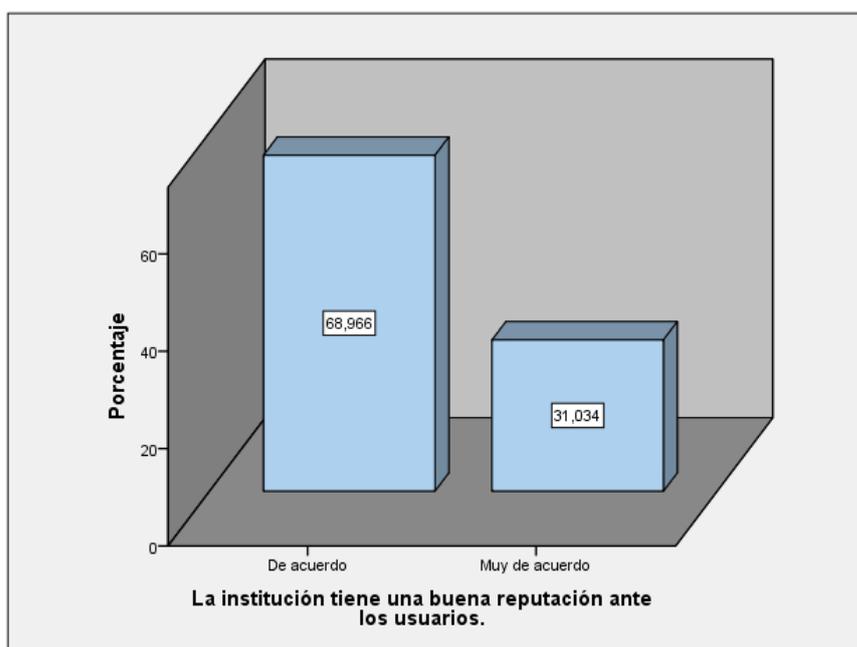
#### Interpretación:

Esto demuestra que, aunque haya un pequeño porcentaje de encuestados indecisos (13,8%), prevalece a un más el porcentaje de encuestados que consideran que la satisfacción del usuario si se debe al esfuerzo que hace cada personal por brindar un servicio de calidad a cada usuario, dicho porcentaje es de 86,2% (25 de 29).

**Tabla 10 La institución tiene una buena reputación ante los usuarios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	20	69,0	69,0	69,0
	Muy de acuerdo	9	31,0	31,0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 10 La institución tiene una buena reputación ante los usuarios**

Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Como se aprecia, el 31,9% del personal encuestado está muy de acuerdo de que la institución tiene una buena reputación ante los usuarios y el 69,0% del personal encuestado están de acuerdo con la misma afirmación.

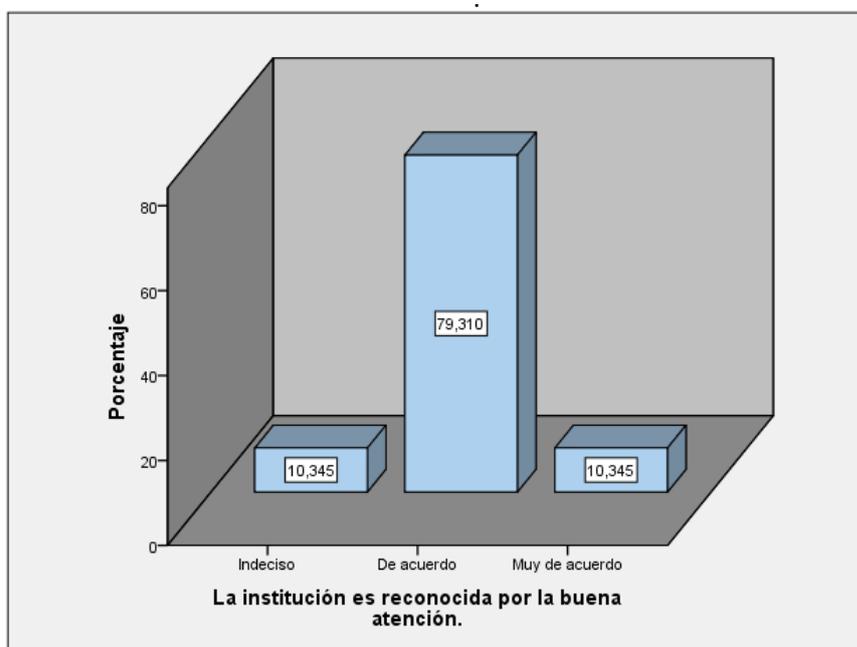
#### Interpretación:

Esto demuestra que un 100,0% (29 de 29) del personal encuestado reconoce que la institución tiene una buena reputación antes los usuarios, demostrando así que los usuarios están conforme y tienen buenos comentarios sobre el servicio brindado.

**Tabla 11 La institución es reconocida por la buena atención**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	3	10,3	10,3	10,3
	De acuerdo	23	79,3	79,3	89,7
	Muy de acuerdo	3	10,3	10,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 11 La institución es reconocida por la buena atención**

Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Como se aprecia, el 10,3% del personal encuestado está muy de acuerdo en que la institución es reconocida por una buena atención, el 79,3% del personal encuestado están de acuerdo con la misma afirmación, mientras que el 10,3% del personal encuestado se encuentran indecisos.

#### Interpretación:

Esto demuestra que un 89,3% (26 de 29) del personal encuestado afirman que la institución es reconocida por su buena atención y un 10,3% del personal encuestado se encuentran indecisos debido a que creen que no solo son influye la buena atención, sino

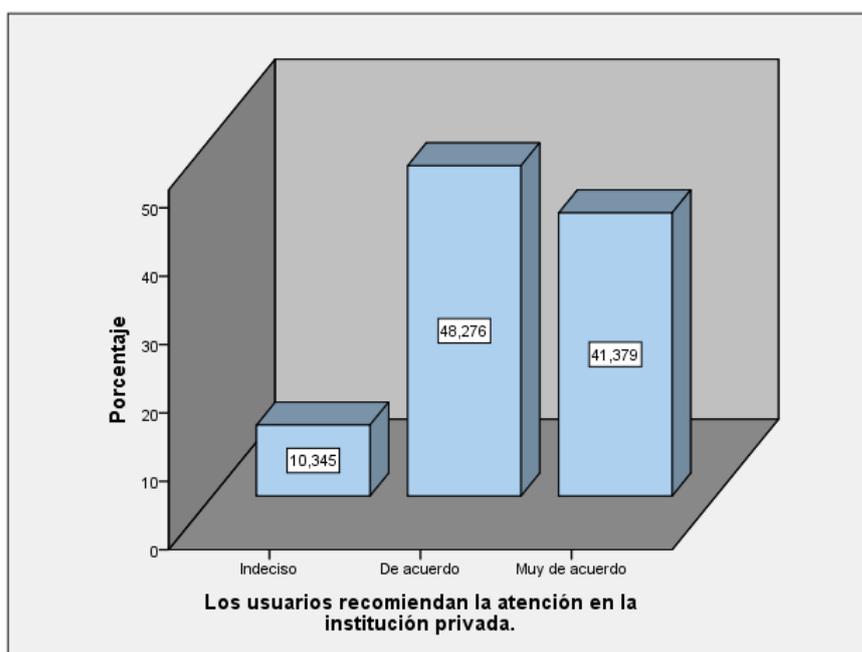
también otros factores como por ejemplo la puntualidad de atención, la comprensión de situaciones, etc.

**Tabla 12 Los usuarios recomiendan la atención en la institución privada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	3	10,3	10,3	10,3
	De acuerdo	14	48,3	48,3	58,6
	Muy de acuerdo	12	41,4	41,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 12 Los usuarios recomiendan la atención en la institución privada**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

Como se aprecia, el 41,4% del personal encuestado está muy de acuerdo en que los usuarios recomiendan la atención en la institución privada, el 48,3% del personal encuestado están de acuerdo con dicha afirmación y un 10,3% del personal encuestado se muestran indecisos.

**Interpretación:**

Esto demuestra que un 89,7% (26 de 29) del personal encuestado afirman que los usuarios recomiendan la atención en la institución, demostrando así que los usuarios se encuentran conforme con la atención e incluso informan a personas ajenas a la institución que pidan un traslado a esta. Solo un 10,3% del personal encuestado se encuentran indecisos si los

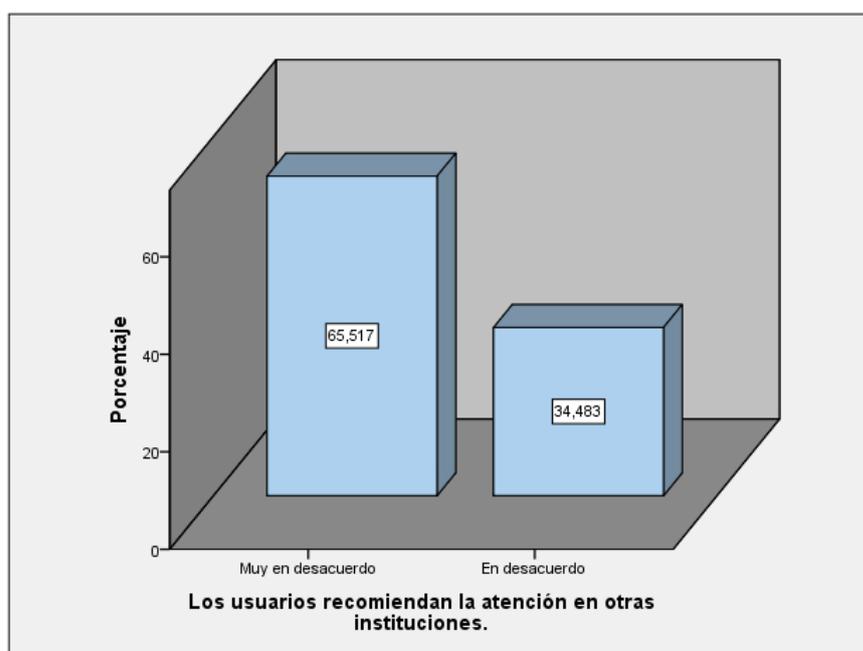
usuarios recomiendan la atención en la institución, debido a que no tienen conocimiento exacto de esto.

**Tabla 13 Los usuarios recomiendan la atención en otras instituciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	19	65,5	65,5	65,5
	En desacuerdo	10	34,5	34,5	100,0
Total		29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 13 Los usuarios recomiendan la atención en otras instituciones**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

Como se aprecia, el 65,5% del personal encuestado está muy en desacuerdo en que los usuarios recomiendan la atención en otras instituciones y el 34,5% del personal encuestado está en desacuerdo con dicha afirmación.

**Interpretación:**

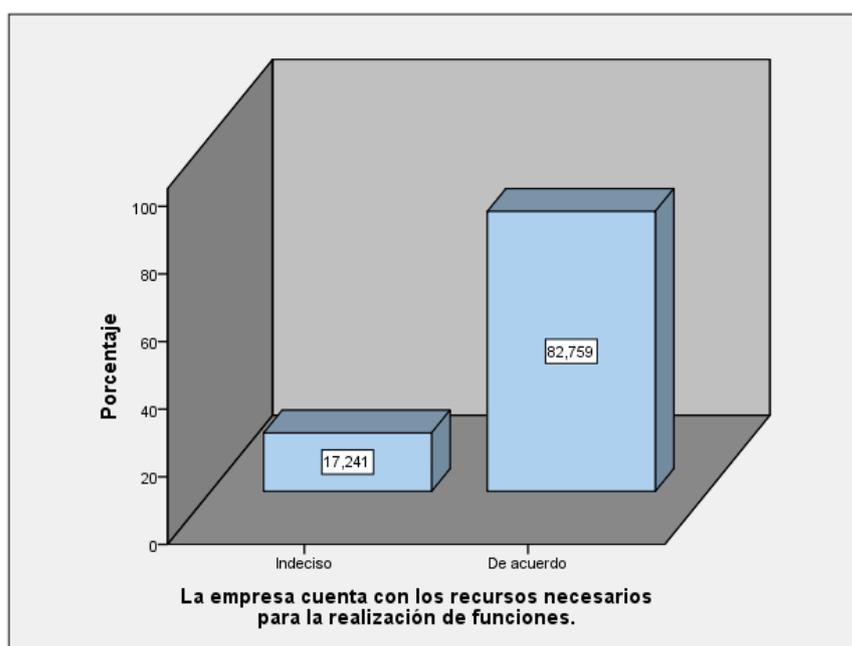
Esto demuestra que un 100,0% (29 de 29) del personal encuestado afirman que los usuarios no recomiendan la atención en otras instituciones, demostrando así que los usuarios están identificados con la institución privada.

**Tabla 14 La empresa cuenta con los recursos necesarios para la realización de funciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	5	17,2	17,2	17,2
	De acuerdo	24	82,8	82,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 14 La empresa cuenta con los recursos necesarios para la realización de funciones**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

Como se aprecia, el 82,8% del personal encuestado está de acuerdo de que la empresa cuenta con los recursos necesarios para la realización de funciones y un 17,2% del personal encuestado están indecisos respecto a dicha afirmación.

**Interpretación:**

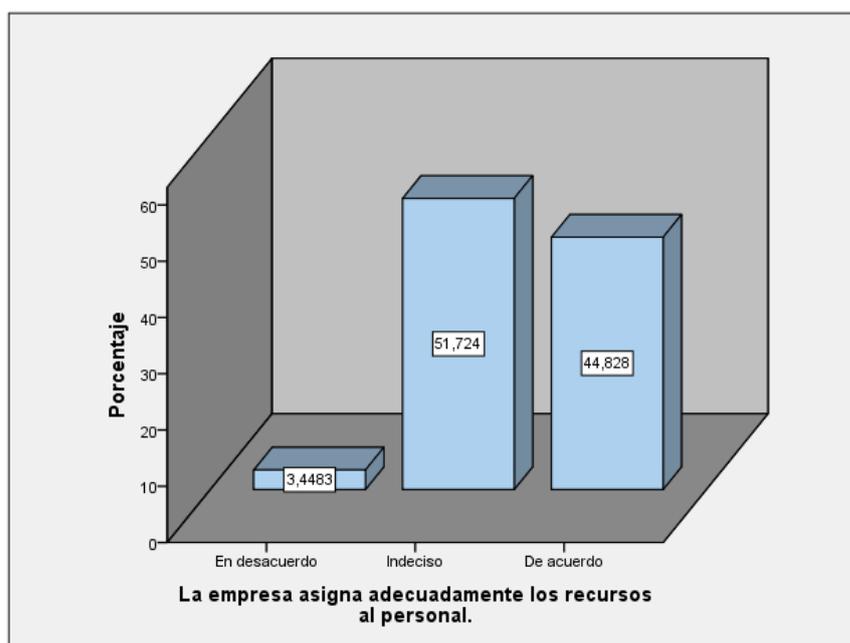
Esto demuestra que un 82,8% (24 de 29) del personal encuestado la empresa si cuenta con los recursos necesarios para la realización de sus funciones, mientras que el 17,2% del personal encuestado se encuentran indecisos, debido a que en algunas oportunidades ha ocurrido ciertas situaciones en que la empresa no les ha brindado el recurso necesario para que cumplan con sus funciones.

**Tabla 15 La empresa asigna adecuadamente los recursos al personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	3,4	3,4	3,4
	Indeciso	15	51,7	51,7	55,2
	De acuerdo	13	44,8	44,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 15 La empresa asigna adecuadamente los recursos al personal**



Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Como se aprecia, el 44,8% del personal encuestado están de acuerdo en que la empresa asigna adecuadamente los recursos al personal, el 51,7% del personal encuestado se encuentran indecisos con dicha afirmación y un 3,4% del personal encuestado se muestran en desacuerdo.

### Interpretación:

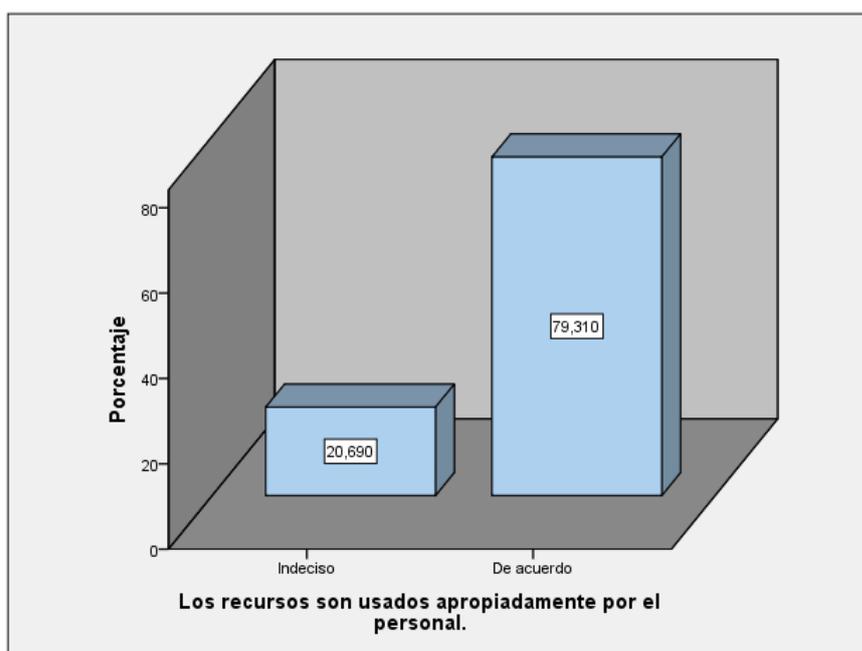
Esto demuestra hay un gran porcentaje del personal encuestado que están indecisos y no conforme con la asignación adecuada de recursos al personal y a su vez hay otra gran parte del personal que si están conforme con la asignación de recursos. Se evidencia que el personal tiene opiniones divididas en relación a la asignación adecuada de recursos.

**Tabla 16 Los recursos son usados apropiadamente por el personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	6	20,7	20,7	20,7
	De acuerdo	23	79,3	79,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 16 Los recursos son usados apropiadamente por el personal**



Fuente: Elaboración propia

### Análisis:

Como se aprecia, el 79,3% del personal encuestado está de acuerdo en que los recursos son usados apropiadamente por el personal y un 20,7% del personal encuestado se muestran indecisos con dicha afirmación.

### Interpretación:

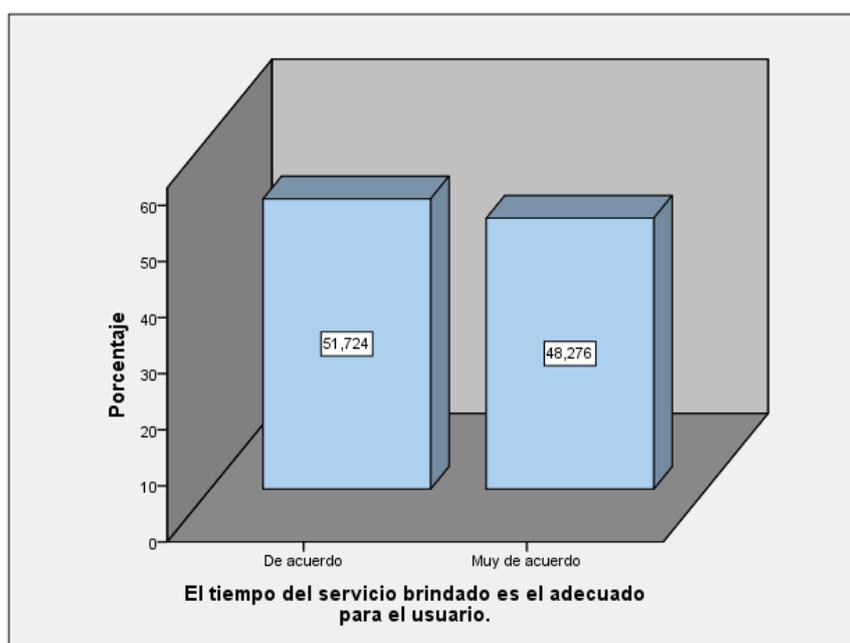
Esto demuestra que gran parte del personal (23 de 29) consideran que usan los recursos que se les asigna de manera apropiada, mientras a su vez hay un 20.7% del personal encuestado que muestran indecisión, puesto que afirman que no siempre pueden usar los recursos de manera apropiada porque la empresa no se los brinda.

**Tabla 17 El tiempo del servicio brindado es el adecuado para el usuario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	15	51,7	51,7	51,7
	Muy de acuerdo	14	48,3	48,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 17 El tiempo del servicio brindado es el adecuado para el usuario**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

Como se aprecia, el 48,3% del personal encuestado está muy de acuerdo en que el tiempo del servicio brindado es el adecuado para el usuario y un 51,7% del personal encuestado están de acuerdo respecto a dicha afirmación.

**Interpretación:**

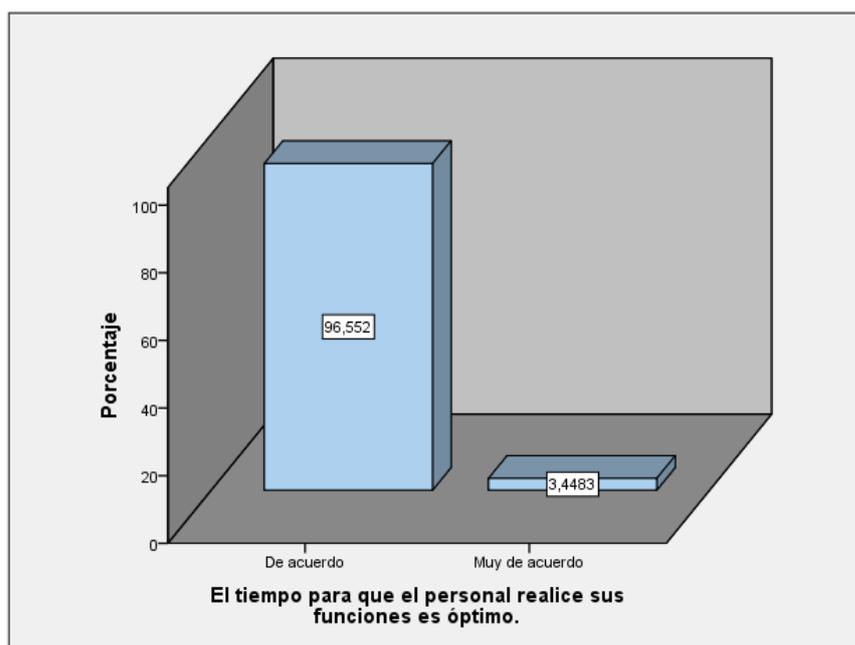
Esto demuestra que un 100,0% (29 de 29) del personal encuestado afirman que el tiempo de tratamiento para cada usuario es el adecuado y el recomendado por la Red de Prestaciones de Salud.

**Tabla 18 El tiempo para que el personal realice sus funciones es óptimo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	28	96,6	96,6	96,6
	Muy de acuerdo	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 18 El tiempo para que el personal realice sus funciones es óptimo**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

Como se aprecia, el 3,4% del personal encuestado está muy de acuerdo en que el tiempo para que el personal realice sus funciones es el óptimo y un 96,6% del personal encuestado indica que están de acuerdo con dicha afirmación.

**Interpretación:**

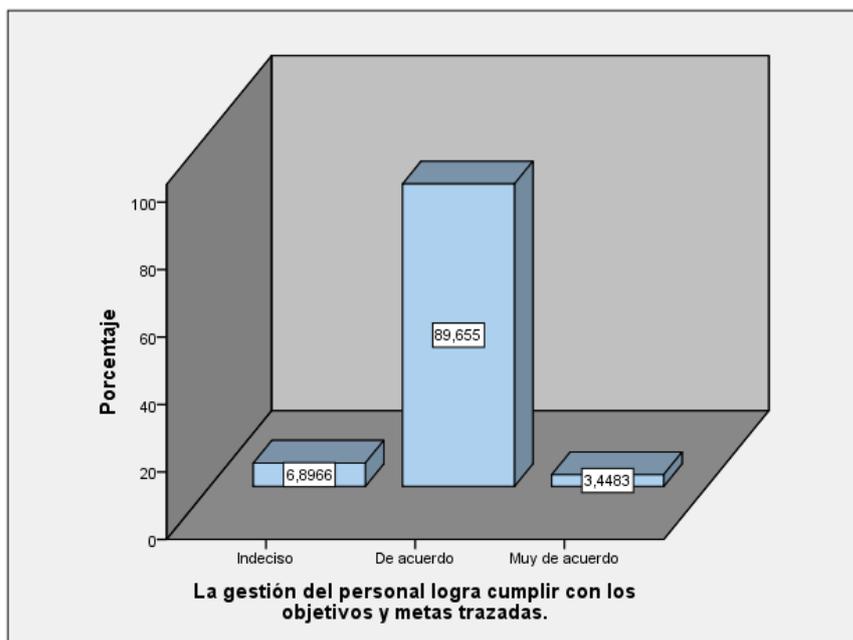
Esto demuestra que un 100,0% (29 de 29) del personal encuestado afirma que su tiempo está debidamente programado para que realicen y cumplan de manera óptima con sus funciones.

**Tabla 19 La gestión del personal logra cumplir con los objetivos y metas trazadas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	2	6,9	6,9	6,9
	De acuerdo	26	89,7	89,7	96,6
	Muy de acuerdo	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 19 La gestión del personal logra cumplir con los objetivos y metas trazadas**



Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Como se aprecia, el 3,4% del personal encuestado está de acuerdo en que la gestión del personal logra cumplir con los objetivos y metas trazadas, un 89,7% del personal encuestado indica que están de acuerdo con dicha afirmación y el 6,9% del personal encuestado se muestran indecisos.

Interpretación:

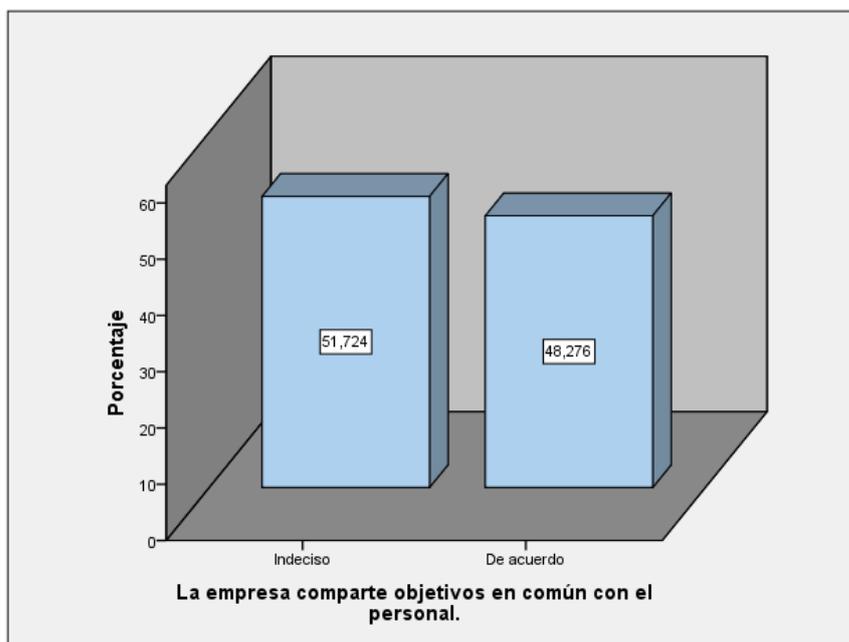
Esto demuestra que un 93,1% (27 de 29) del personal encuestado afirma que su gestión si logra cumplir con los objetivos y las metas trazadas por la institución privada, debido a que han logrado que los usuarios se identifiquen con la institución.

**Tabla 20 La empresa comparte objetivos en común con el personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	15	51,7	51,7	51,7
	De acuerdo	14	48,3	48,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 20 La empresa comparte objetivos en común con el personal**



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Como se aprecia, el 48,3% del personal encuestado está de acuerdo en que la empresa comparte objetivos en común con el personal y un 51,7% del personal encuestado se muestran indecisos con dicha afirmación.

Interpretación:

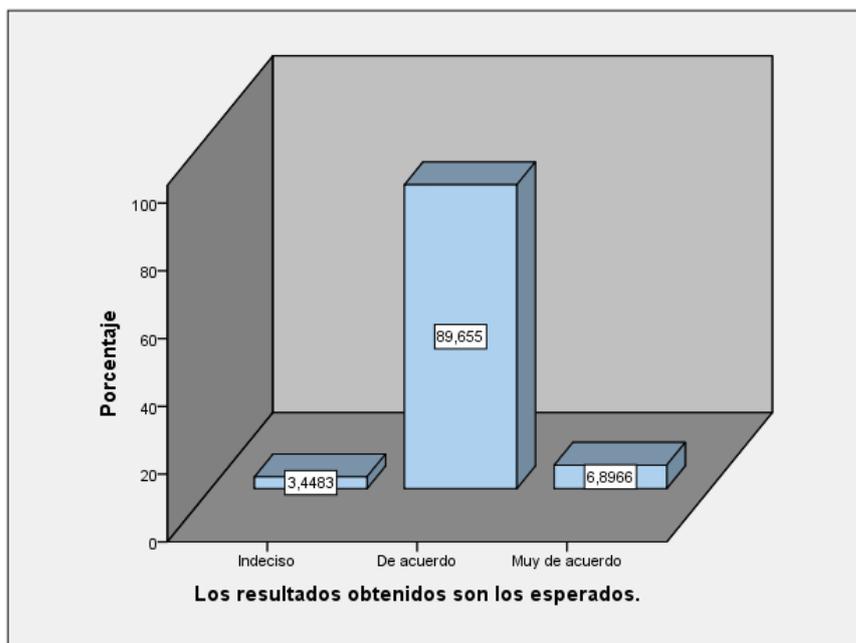
Esto demuestra que hay una cantidad considerable (15 de 29) del personal encuestado que están indecisos afirmando que no comparten objetivos en común con la empresa, puesto que la institución busca más su beneficio propio y no comparte esto con su personal.

**Tabla 21 Los resultados obtenidos son los esperados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	1	3,4	3,4	3,4
	De acuerdo	26	89,7	89,7	93,1
	Muy de acuerdo	2	6,9	6,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 21 Los resultados obtenidos son los esperados**



Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Como se aprecia, el 6,9% del personal encuestado está muy de acuerdo en que los resultados obtenidos son los esperados, el 89,6% del personal encuestado indica que están de acuerdo con dicha afirmación y un 3,4% del personal encuestado se muestran indecisos.

### Interpretación:

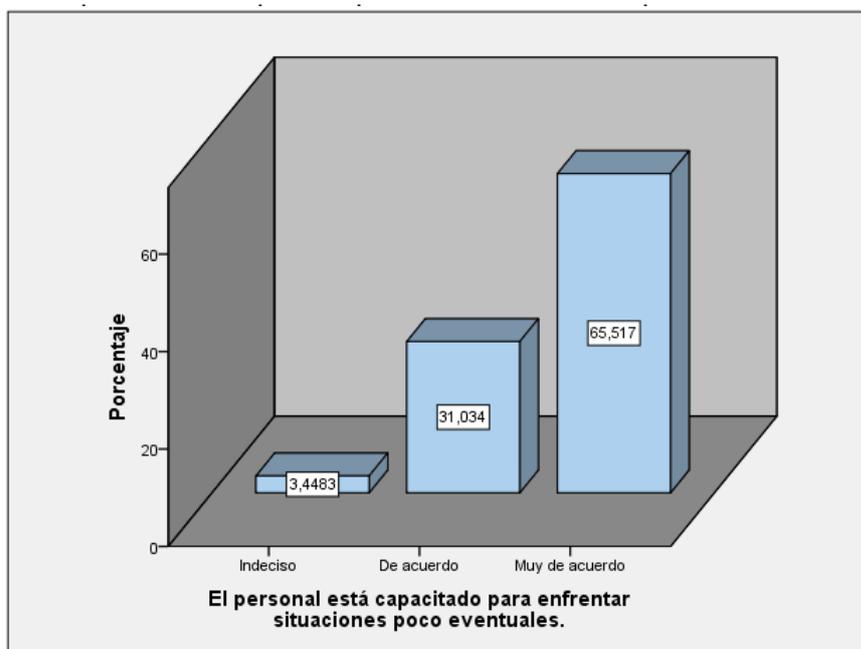
Esto demuestra que un 96,5% (28 de 29) del personal encuestado afirma que, si cumplen con los resultados esperados por la institución, por ejemplo, al atender de adecuadamente a los usuarios, al no presentar quejas por parte de ellos, cumplir con los tiempos determinados para sus funciones, entre otros.

**Tabla 22 El personal está capacitado para enfrentar situaciones poco eventuales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	1	3,4	3,4	3,4
	De acuerdo	9	31,0	31,0	34,5
	Muy de acuerdo	19	65,5	65,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 22 El personal está capacitado para enfrentar situaciones poco eventuales**



Fuente: Elaboración propia

### Análisis:

Como se aprecia, el 65,5% del personal encuestado está muy de acuerdo de que se encuentran capacitados para enfrentar situaciones poco eventuales, un 31,0% del personal encuestado indica que están de acuerdo con dicha afirmación y el 3,4% se muestran indecisos.

### Interpretación:

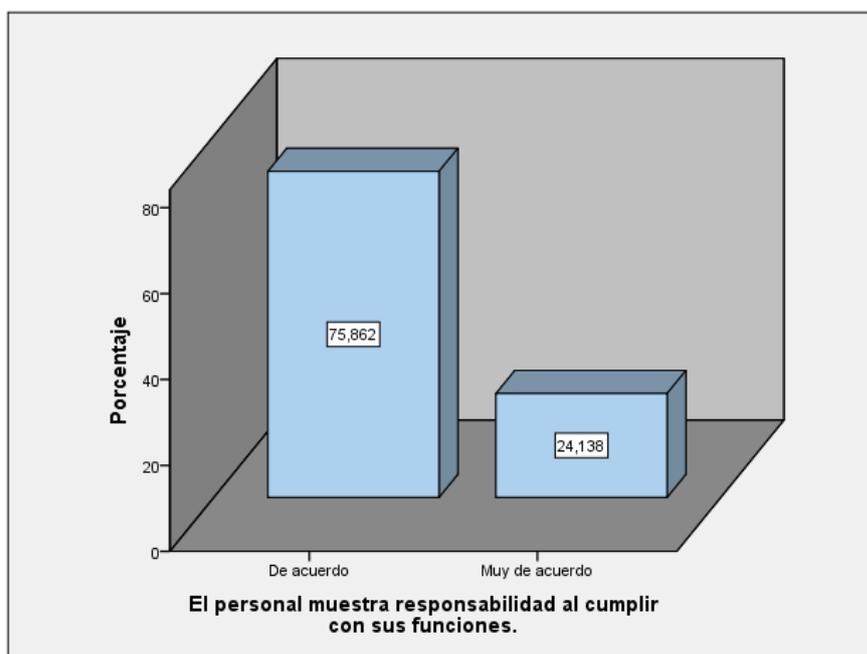
Esto demuestra que el 96,5% (28 de 29) del personal encuestado afirma que, si están capacitados para enfrentar situaciones poco usuales como la descompensación de un usuario, el trato con usuarios o familiares problemáticos o poco tolerantes. Actúan inmediatamente para que situaciones como estas sean controladas.

**Tabla 23 El personal muestra responsabilidad al cumplir con sus funciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	22	75,9	75,9	75,9
	Muy de acuerdo	7	24,1	24,1	100,0
Total		29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 23 El personal muestra responsabilidad al cumplir con sus funciones**



Fuente: Elaboración propia

### Análisis:

Como se aprecia, el 24,1% del personal encuestado está muy de acuerdo de que muestran responsabilidad al cumplir con sus funciones y el 75,9% del personal encuestado indica que están de acuerdo con dicha afirmación.

### Interpretación:

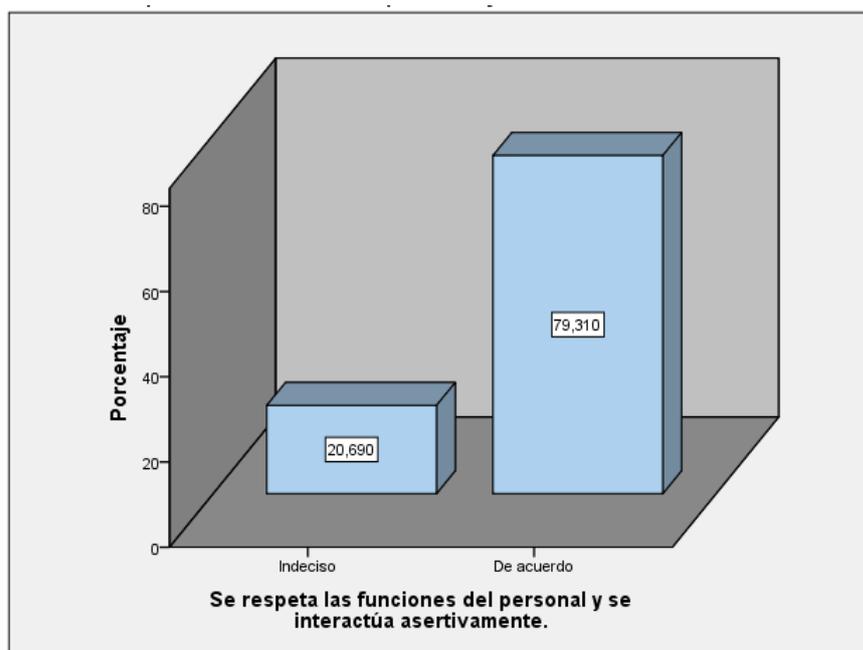
Esto demuestra que el 100,0% (29 de 29) del personal encuestado afirma son responsables y están comprometidos con la atención de cada usuario de la institución. Esto se ve reflejado en que dichos usuarios se encuentran satisfechos con el servicio.

**Tabla 24 Se respeta las funciones del personal y se interactúa asertivamente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	6	20,7	20,7	20,7
	De acuerdo	23	79,3	79,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 24 Se respeta las funciones del personal y se interactúa asertivamente**



Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Como se aprecia, el 79,3% del personal encuestado está de acuerdo en que se respeta las funciones del personal y se interactúa asertivamente y un 20,7% del personal encuestado se muestran indecisos con dicha afirmación.

#### Interpretación:

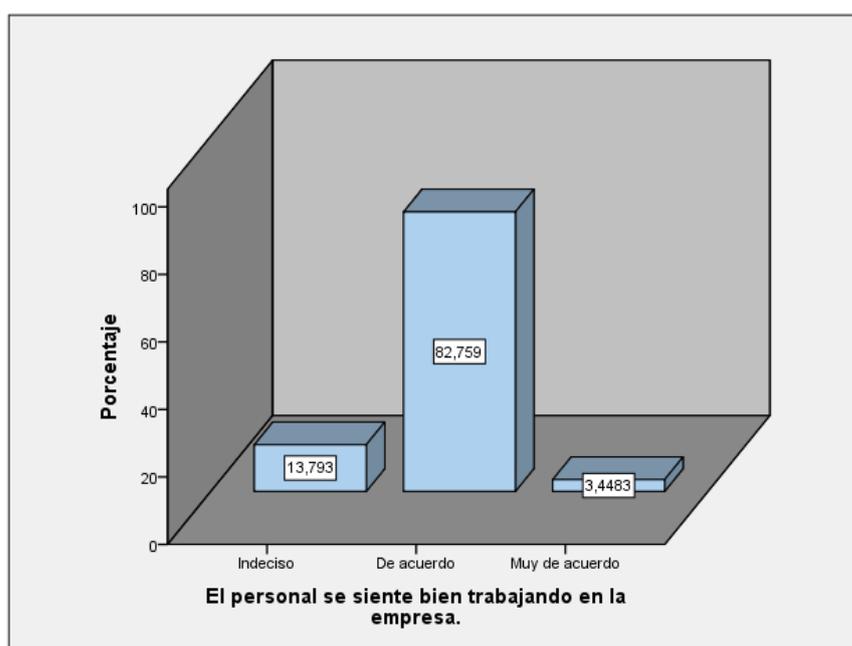
Esto demuestra que gran parte del personal encuestado (23 de 29) afirma si se respeta las funciones de cada personal y que la interacción es asertiva, cada personal asistencial tiene ya sus funciones establecidas. Mientras que hay un 20,7% del personal encuestados que se muestran indecisos ante esta afirmación, precisando que hay ocasiones en que tienen que hacer el trabajo de otros.

**Tabla 25 El personal se siente bien trabajando en la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	4	13,8	13,8	13,8
	De acuerdo	24	82,8	82,8	96,6
	Muy de acuerdo	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 25 El personal se siente bien trabajando en la empresa**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

Como se aprecia, el 3,4% del personal encuestado está muy de acuerdo en que se sienten bien trabajando en la empresa, un 82,8% del personal encuestado indica que están de acuerdo con dicha afirmación y el 13,8% del personal encuestado se muestran indecisos.

**Interpretación:**

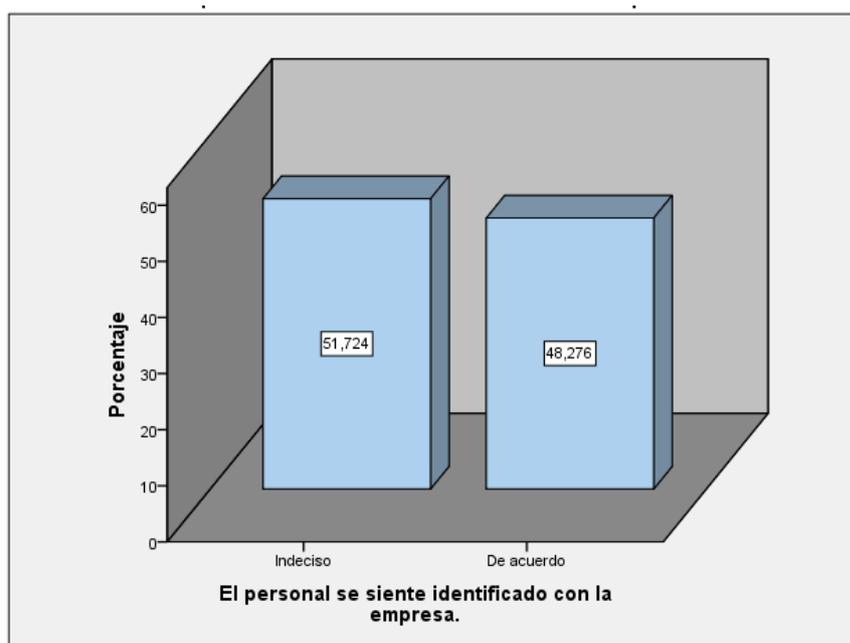
Como se evidencia hay un 86,2% (25 de 29) del personal encuestado que manifiestan que se sienten bien trabajando para la institución privada, sin embargo, hay un 13,8% del personal encuestado que se encuentran indecisos, es decir no están del todo conforme trabajando en la institución, ya que observan ciertas situaciones que no les agradan.

**Tabla 26 El personal se siente identificado con la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	15	51,7	51,7	51,7
	De acuerdo	14	48,3	48,3	100,0
Total		29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 26 El personal se siente identificado con la empresa**



Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Como se aprecia, el 48,3% del personal encuestado están de acuerdo en que se sienten identificados con la empresa y el 51,7% del personal encuestado se encuentran indecisos con dicha afirmación.

#### Interpretación:

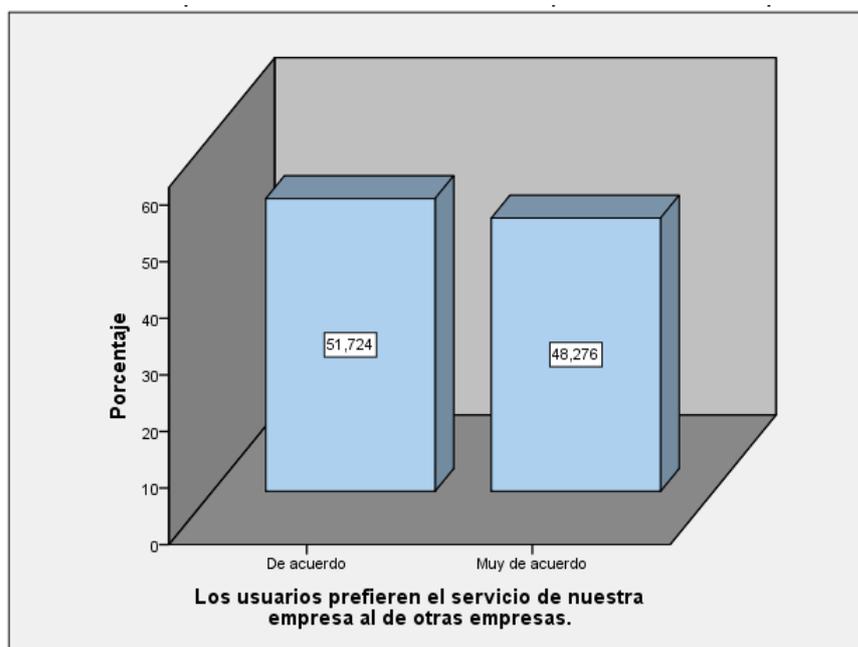
Se evidencia que hay una cantidad considerable del personal encuestado (15 de 29) que se encuentran indecisos ante si se sienten identificados con la institución, entendiendo por esta cantidad que es diferente sentirse bien trabajando en la empresa que sentirse identificado con ella. Por otra parte, se encuentra que el 48,3% (14 de 29) del personal encuestado si están identificados y conformes de pertenecer a la empresa.

**Tabla 27 Los usuarios prefieren el servicio de nuestra empresa al de otras empresas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	15	51,7	51,7	51,7
	Muy de acuerdo	14	48,3	48,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 27 Los usuarios prefieren el servicio de nuestra empresa al de otras empresas**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

Como se aprecia, el 48,3% del personal encuestado está muy de acuerdo en que los usuarios prefieren el servicio de la empresa al de otras instituciones y el 51,7% del personal encuestado indica que están de acuerdo con dicha afirmación.

**Interpretación:**

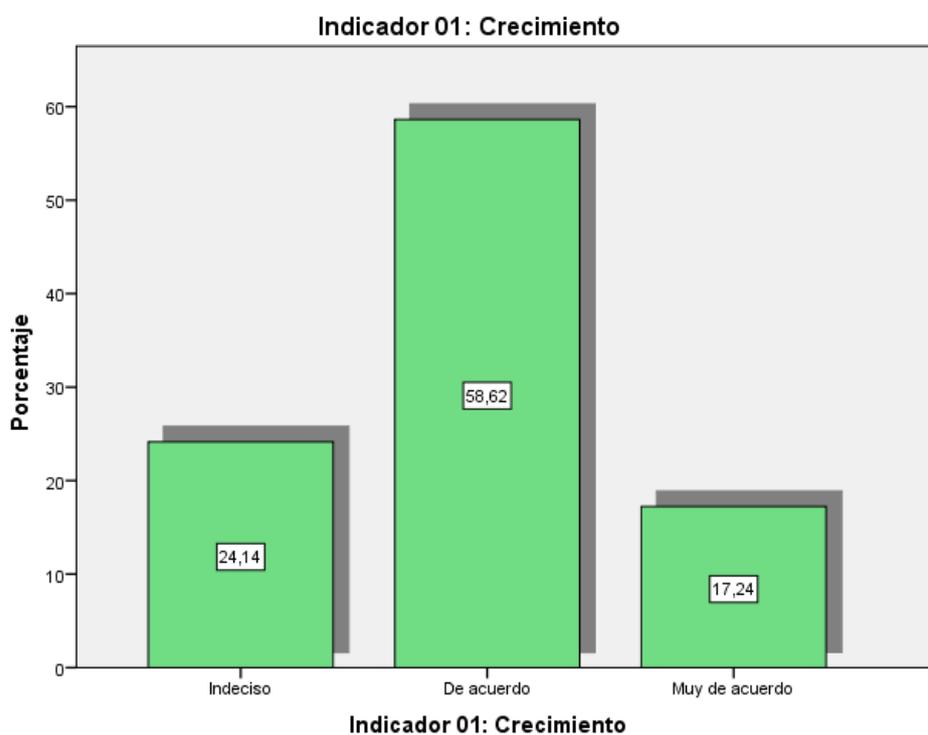
Esto demuestra que el 100,0% (29 de 29) del personal encuestado afirma que los usuarios prefieren a la empresa mucho antes que atenderse en otra y esto se ve reflejado en las recomendaciones que ellos tienen ante personas ajenas a la institución.

**INDICADORES**

**Tabla 28 Indicador 01: Crecimiento**

Indicador 01: Crecimiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	7	24.1	24.1	24.1
	De acuerdo	17	58.6	58.6	82.8
	Muy de acuerdo	5	17.2	17.2	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 28 Indicador 01: Crecimiento**

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

Se observa que el 24,1% de los trabajadores manifiestan que se muestran indecisos, el 17,2% están muy de acuerdo. Mientras que con un porcentaje del 58,6%, muestran que están de acuerdo.

Interpretación:

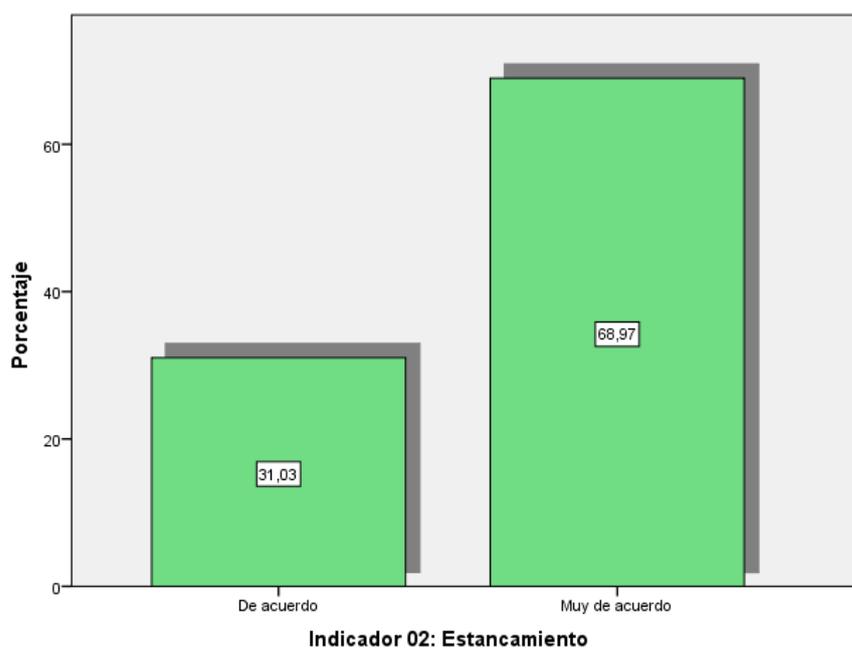
De acuerdo al resultado obtenido se observa que los trabajadores están de acuerdo a que el crecimiento se da por un ingreso económico es justo, por el buen servicio y la buena imagen de la empresa.

**Tabla 29 Indicador 02: Estancamiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	9	31.0	31.0	31.0
	Muy de acuerdo	20	69.0	69.0	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 29 Indicador 02: Estancamiento**



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Se observa que el 69,0% de los trabajadores están Muy de acuerdo, y el 31,0 De acuerdo con respecto del Estancamiento.

Interpretación:

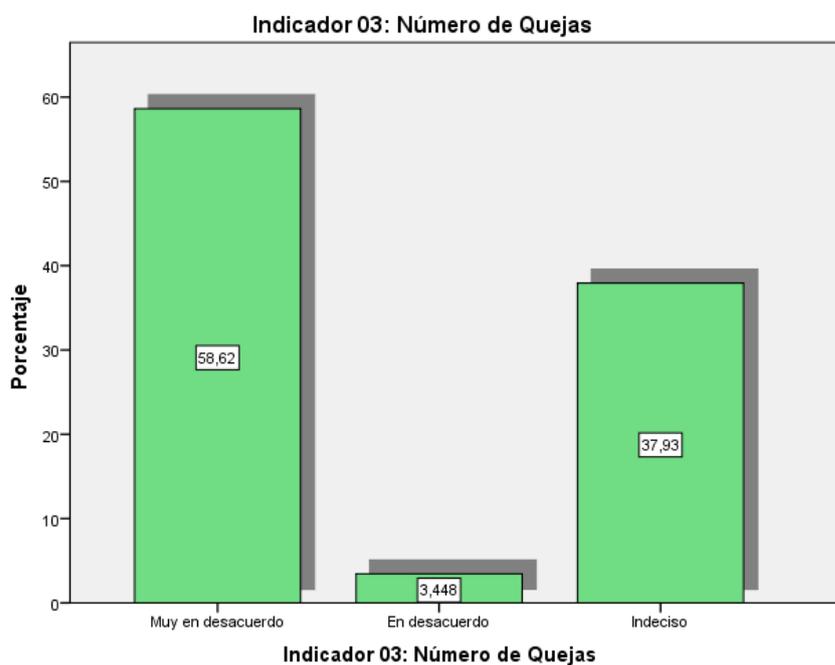
De acuerdo al resultado obtenido, se evidencia que los trabajadores están muy de acuerdo que en el último año aumento la rentabilidad de la empresa, es decir no hubo estancamiento.

**Tabla 30 Indicador 03: Número de quejas**

Indicador 03: Número de Quejas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	17	58.6	58.6	58.6
	En desacuerdo	1	3.4	3.4	62.1
	Indeciso	11	37.9	37.9	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 30 Indicador 03: Número de quejas**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

Se observar que el 3,4% de los trabajadores manifiestan que se encuentran en desacuerdo y el 37,9% indecisos respecto al Número de Quejas. Mientras que el 58,6% se manifiestan Muy en desacuerdo.

**Interpretación:**

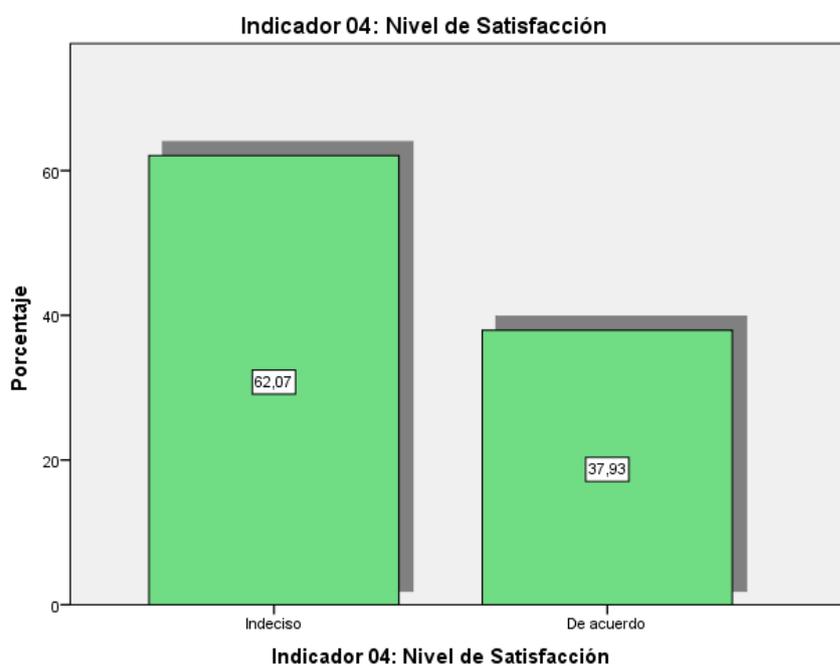
De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que no se presentan quejas con frecuencia, que el número de quejas no es una cantidad considerable y que no se darían por un mal servicio.

**Tabla 31 Indicador 04: Nivel de satisfacción**

Indicador 04: Nivel de Satisfacción					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	18	62.1	62.1	62.1
	De acuerdo	11	37.9	37.9	100.0
Total		29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 31 Indicador 04: Nivel de satisfacción**



Fuente: Elaboración propia

#### Análisis

Se observa que 37,9% de los trabajadores se encuentran desacuerdo, mientras que el 62,1% se muestran indecisos.

Interpretación:

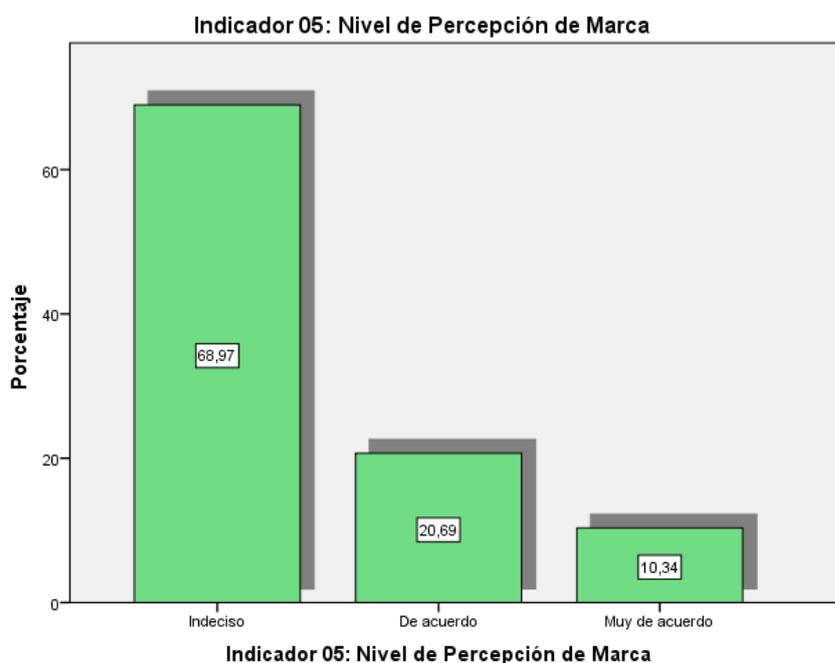
De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que el personal se encuentra indecisos en cuanto al nivel de satisfacción y también hay un porcentaje considerable que manifiesta que los usuarios están satisfechos con la atención y la calidad del servicio brindado.

**Tabla 32 Indicador 05: Nivel de percepción marca**

Indicador 05: Nivel de Percepción de Marca					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	20	69.0	69.0	69.0
	De acuerdo	6	20.7	20.7	89.7
	Muy de acuerdo	3	10.3	10.3	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 32 Indicador 05: Nivel de percepción marca**



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el presente cuadro podemos observar que el 10,3% están Muy de acuerdo, el 20,7% De acuerdo con respecto del Nivel de Percepción de Marca. Mientras que el 69,0% se muestran indecisos.

Interpretación:

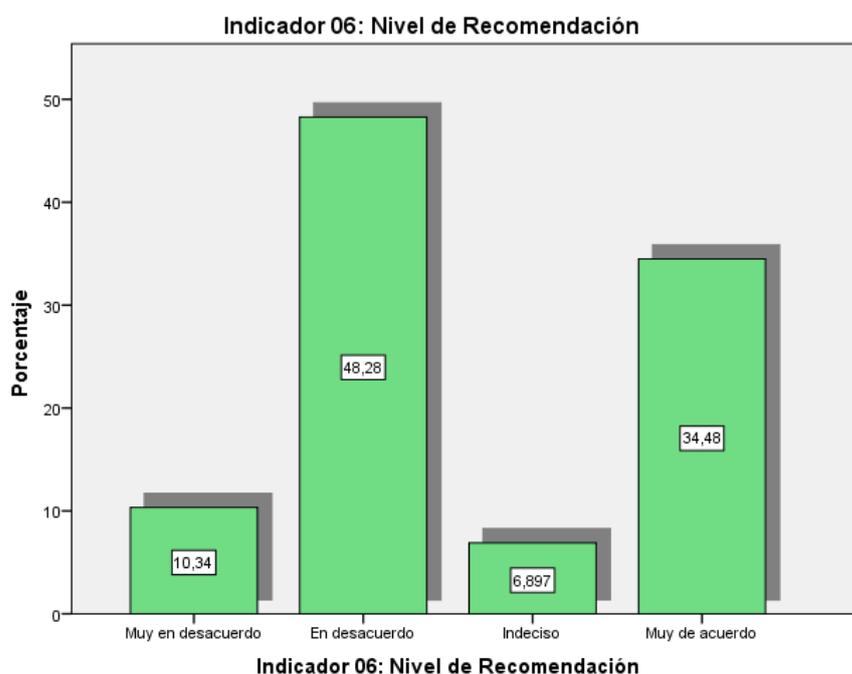
De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que los usuarios se muestran indecisos en cuanto a que si la institución es reconocida por la buena atención que brinda.

**Tabla 33 Indicador 06: Nivel de recomendación**

Indicador 06: Nivel de Recomendación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	3	10.3	10.3	10.3
	En desacuerdo	14	48.3	48.3	58.6
	Indeciso	2	6.9	6.9	65.5
	Muy de acuerdo	10	34.5	34.5	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 33 Indicador 06: Nivel de recomendación**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

Se observa que el 10,3% está Muy en desacuerdo, y el 48.3% en Desacuerdo con respecto del Nivel de Recomendación. Mientras que el 6,9% se muestran indecisos, y el 34,5% Muy de acuerdo.

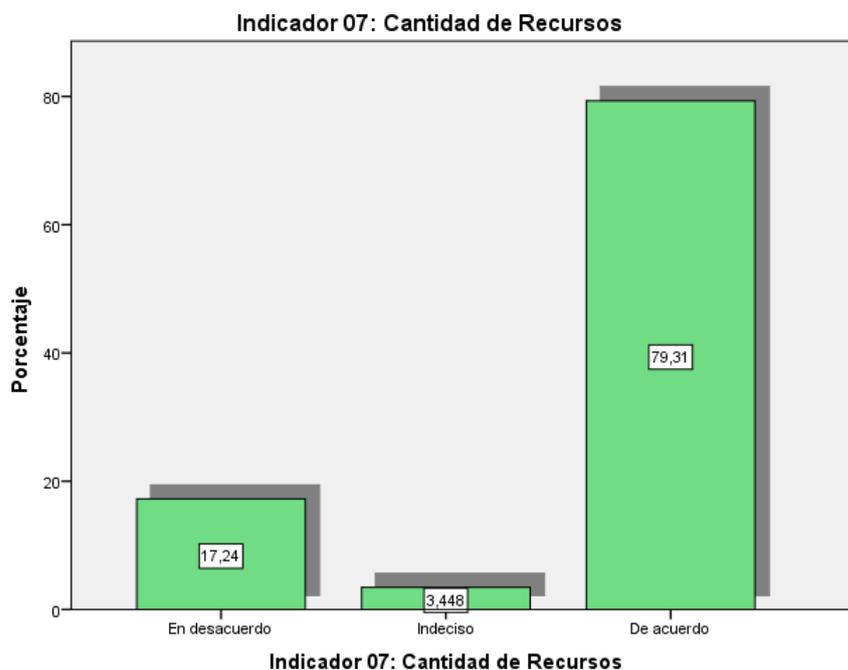
**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que los usuarios están en desacuerdo con recomendar la atención en otras instituciones que no sea la institución privada.

**Tabla 34 Indicador 07: Cantidad de recursos**

Indicador 07: Cantidad de Recursos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	5	17.2	17.2	17.2
	Indeciso	1	3.4	3.4	20.7
	De acuerdo	23	79.3	79.3	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 34 Indicador 07: Cantidad de recurso**

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

Se observa que el 17,4% están En desacuerdo, y el 3,4% se muestran indecisos con respecto de la Cantidad de Recursos. Mientras que el 79,3%% se muestran De acuerdo.

### Interpretación:

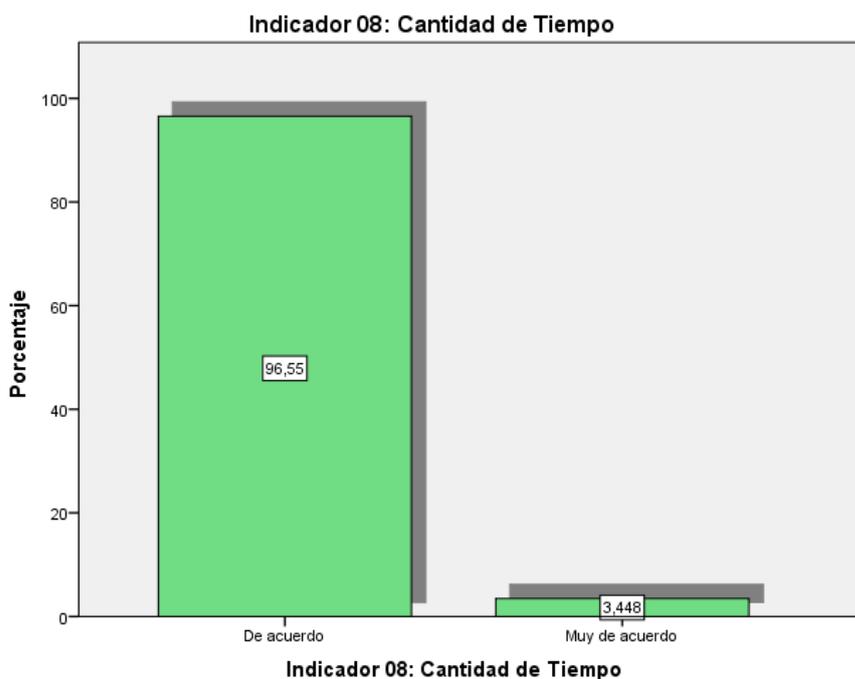
De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que la empresa cuenta y asigna adecuadamente los recursos necesarios para que los trabajadores lo usen apropiadamente y puedan cumplir con sus funciones. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje que están en desacuerdo e indecisos con dicha afirmación.

**Tabla 35 Indicador 08: Cantidad de tiempo**

Indicador 08: Cantidad de Tiempo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	28	96.6	96.6	96.6
	Muy de acuerdo	1	3.4	3.4	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 35 Indicador 08: Cantidad de tiempo**



Fuente: Elaboración propia

### Análisis:

Se observa que el 96,6% están De acuerdo con respecto de la Cantidad de Tiempo. Mientras que el 3,4% se muestran Muy de acuerdo.

Interpretación:

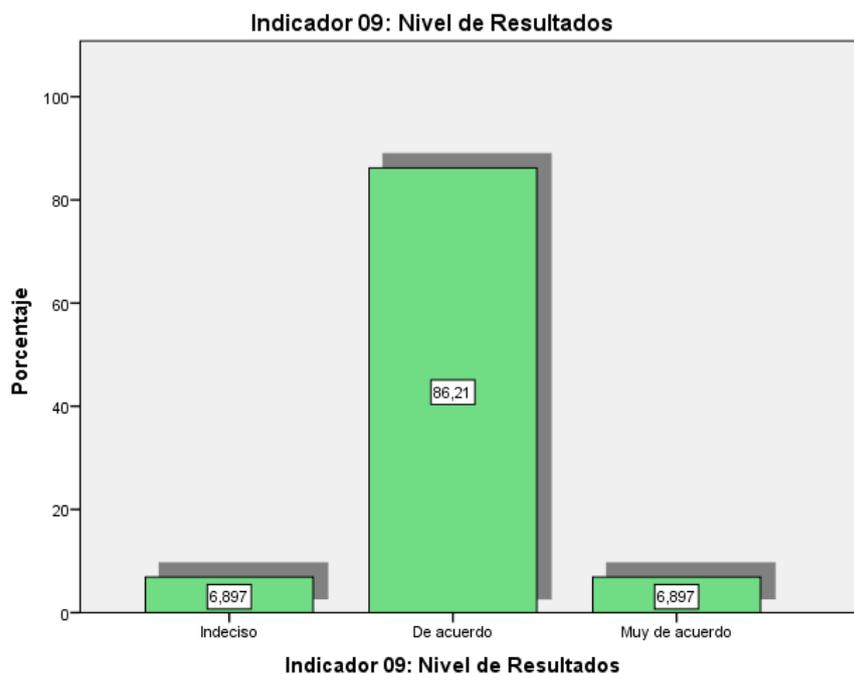
De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que el personal brinda el tiempo adecuado para realizar el servicio y cumplir con sus funciones óptimamente.

**Tabla 36 Indicador 09: Nivel de resultados**

Indicador 09: Nivel de Resultados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	2	6.9	6.9	6.9
	De acuerdo	25	86.2	86.2	93.1
	Muy de acuerdo	2	6.9	6.9	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 36 Indicador 09: Nivel de resultados**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

Se observa que el 6,9% está indeciso, el 86,2% De acuerdo con respecto al Nivel de Resultados. Mientras que el 6,9% se muestran Muy de acuerdo.

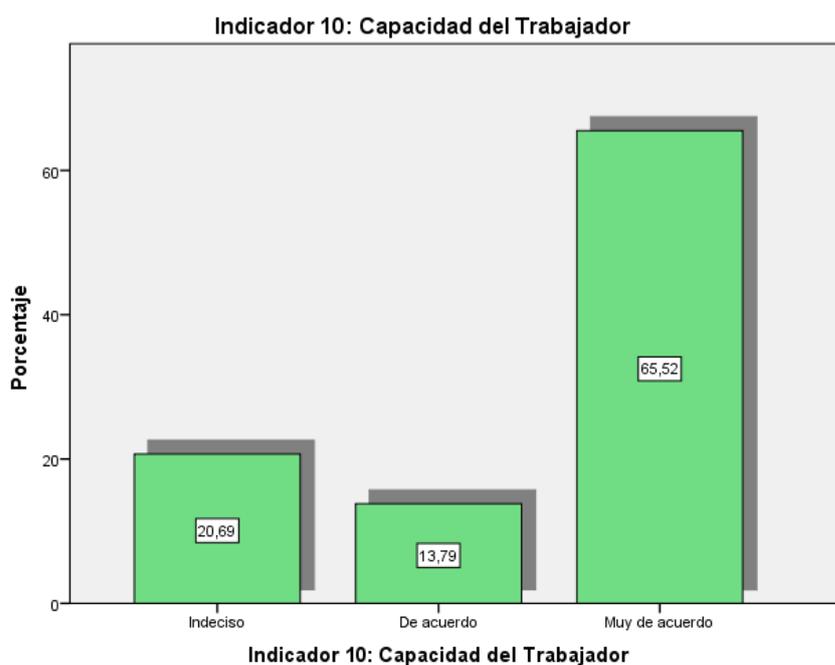
**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que la gestión del personal logra cumplir con los objetivos y metas trazadas, y que la empresa comparte objetivos en común con el personal.

**Tabla 37 Indicador 10: Capacidad del trabajador**

Indicador 10: Capacidad del Trabajador					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	6	20.7	20.7	20.7
	De acuerdo	4	13.8	13.8	34.5
	Muy de acuerdo	19	65.5	65.5	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 37 Indicador 10: Capacidad del trabajador**

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Se observa que el 20,7% están indecisos, el 13,8% De acuerdo con respecto de la Capacidad del Trabajador. Mientras que el 65,5% se muestran Muy de acuerdo.

Interpretación:

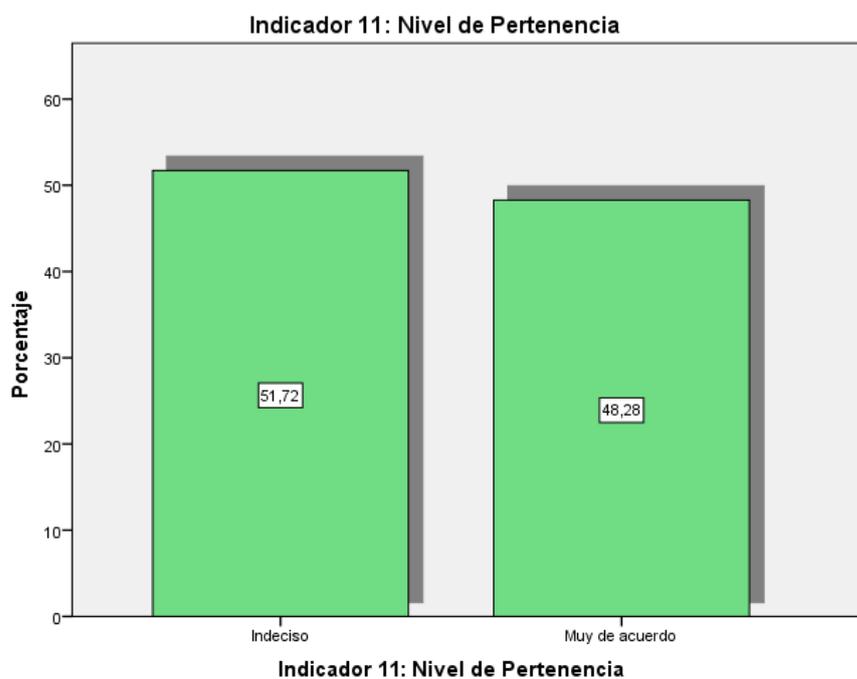
De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que el personal si está capacitado para enfrentar situaciones poco eventuales, y también demuestran responsabilidad e interactúan asertivamente con los usuarios.

**Tabla 38 Indicador 11: Nivel de pertenencia**

Indicador 11: Nivel de Pertenencia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	15	51.7	51.7	51.7
	Muy de acuerdo	14	48.3	48.3	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 38 Indicador 11: Nivel de pertenencia**



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Se observa que el 51,8% están indecisos, y el 48,2% Muy de acuerdo con respecto del Nivel de Pertenencia.

Interpretación:

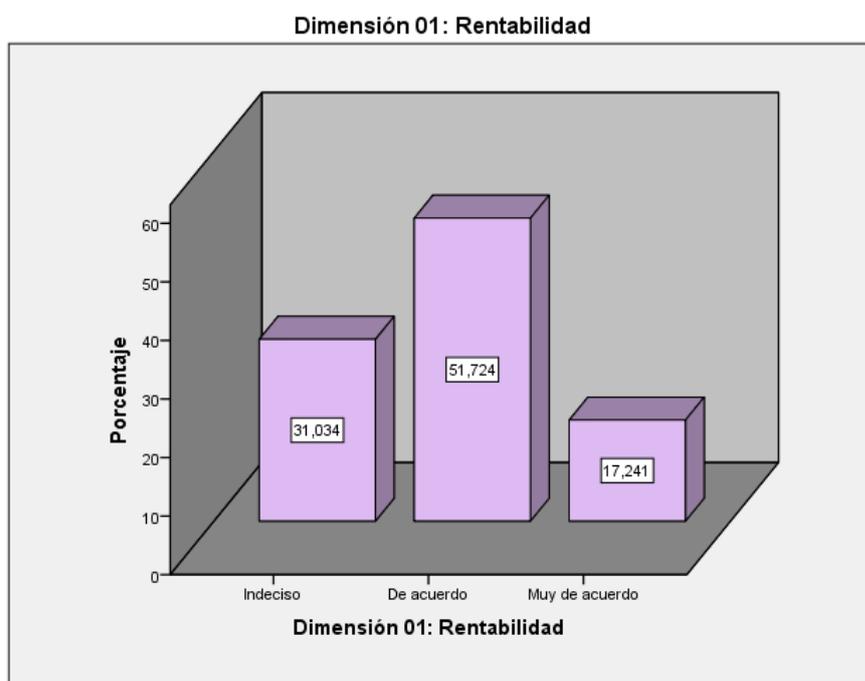
De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que los trabajadores se encuentran indecisos en cuanto a su identificación con la empresa. Sin embargo, hay un porcentaje considerable, casi un 50% de trabajadores, que si están identificados con la institución.

## **DIMENSIONES**

**Tabla 39 Dimensión 01: Rentabilidad**

Dimensión 01: Rentabilidad						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Indeciso	9	31.0	31.0	31.0	
	De acuerdo	15	51.7	51.7	82.8	
	Muy de acuerdo	5	17.2	17.2	100.0	
	Total	29	100.0	100.0		

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 39 Dimensión 01: Rentabilidad**

Fuente: Elaboración propia

### Análisis:

Se observa que el 31,0% están indecisos, y el 17,2% Muy de acuerdo con respecto de la Rentabilidad. Mientras que el 51,7% se muestran De acuerdo.

### Interpretación:

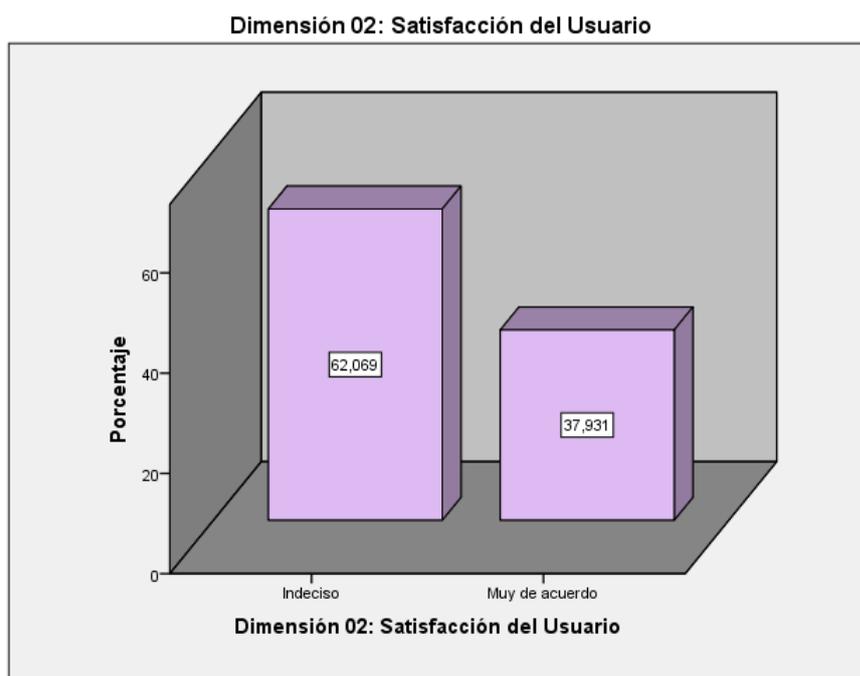
De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que la rentabilidad ha sido positiva, por factores como buena imagen, buen servicio, precio justo y por la atención de pacientes covid-19.

**Tabla 40 Dimensión 02: Satisfacción de usuario**

Dimensión 02: Satisfacción del Usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	18	62.1	62.1	62.1
	Muy de acuerdo	11	37.9	37.9	100.0
Total		29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 40 Dimensión 02: Satisfacción de usuario**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

Se observa que el 62,1% están indecisos, y el 37,9% Muy de acuerdo con respecto de la Satisfacción de Usuario.

**Interpretación:**

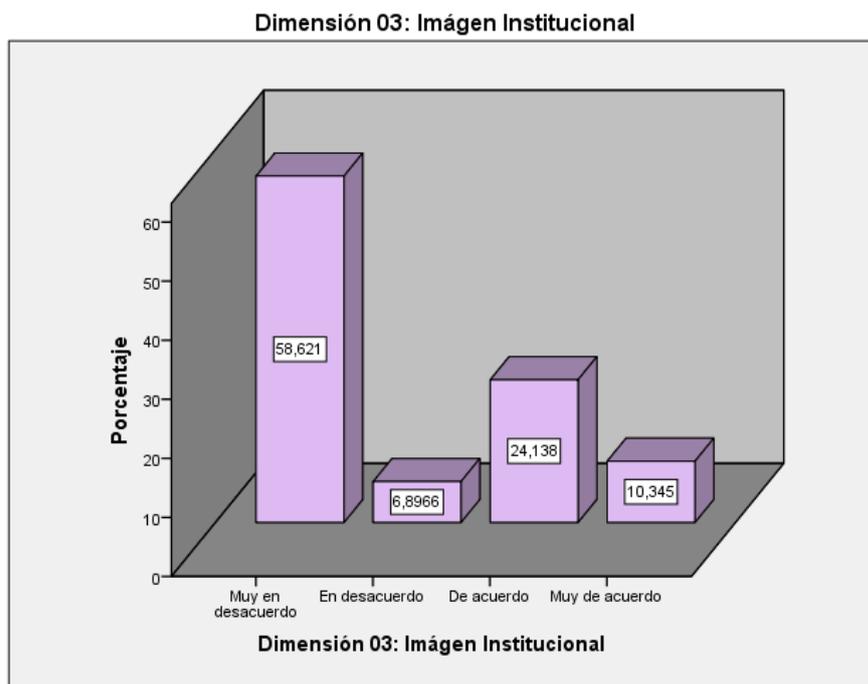
De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que los trabajadores no tienen la certeza de que los usuarios estén realmente satisfechos con el servicio. Sin embargo, hay un grupo que manifiesta que si tienen conocimiento que el usuario está conforme con la atención.

**Tabla 41 Dimensión 03: Imagen institucional**

Dimensión 03: Imagen Institucional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	17	58.6	58.6	58.6
	En desacuerdo	2	6.9	6.9	65.5
	De acuerdo	7	24.1	24.1	89.7
	Muy de acuerdo	3	10.3	10.3	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 41 Dimensión 03: Imagen institucional**



Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Se observa que el 58,6% están Muy en desacuerdo, y el 6,9%. Mientras que el 24,1% se muestran De acuerdo, estando el 10,3% restante Muy de acuerdo.

#### Interpretación:

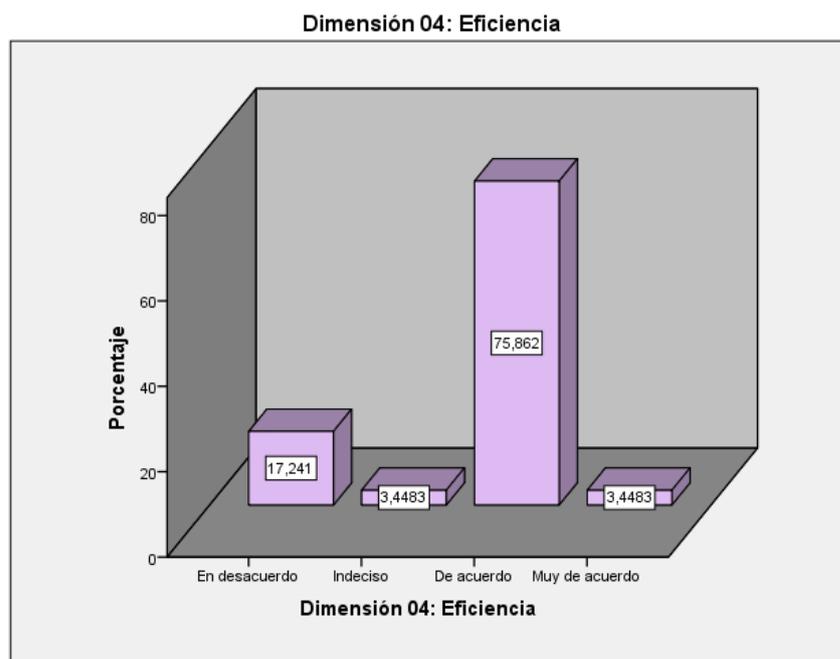
De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que los trabajadores están muy en desacuerdo que exista una mala imagen institucional. Por el contrario, los usuarios recomiendan la atención en la empresa antes que, en cualquier otra.

**Tabla 42 Dimensión 04: Eficiencia**

		<b>Dimensión 04: Eficiencia</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	5	17.2	17.2	17.2
	Indeciso	1	3.4	3.4	20.7
	De acuerdo	22	75.9	75.9	96.6
	Muy de acuerdo	1	3.4	3.4	100.0
Total		29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 42 Dimensión 04: Eficiencia**



Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Se observa que el 17,2% están En desacuerdo, y el 3,4% indecisos con respecto de la Eficiencia. Mientras que el 75,9% se muestran de acuerdo, y el 3,4% se muestran Muy de acuerdo.

#### Interpretación:

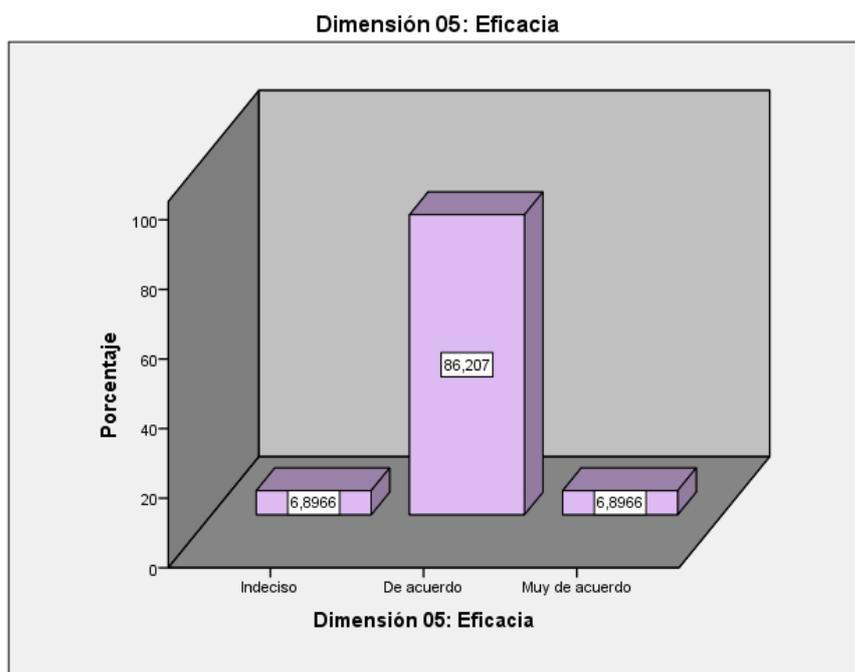
De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que hay un gran grado de eficiencia en la institución privada. Se usa adecuadamente los recursos, en el tiempo correcto y brindado el servicio esperado.

**Tabla 43 Dimensión 05: Eficacia**

<b>Dimensión 05: Eficacia</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	2	6.9	6.9	6.9
	De acuerdo	25	86.2	86.2	93.1
	Muy de acuerdo	2	6.9	6.9	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 43 Dimensión 05: Eficacia**



Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Se observa que el 6,9% indecisos, y el 86,2% De acuerdo con respecto de la Eficacia. Mientras que el 6,9% se muestran Muy de acuerdo.

#### Interpretación:

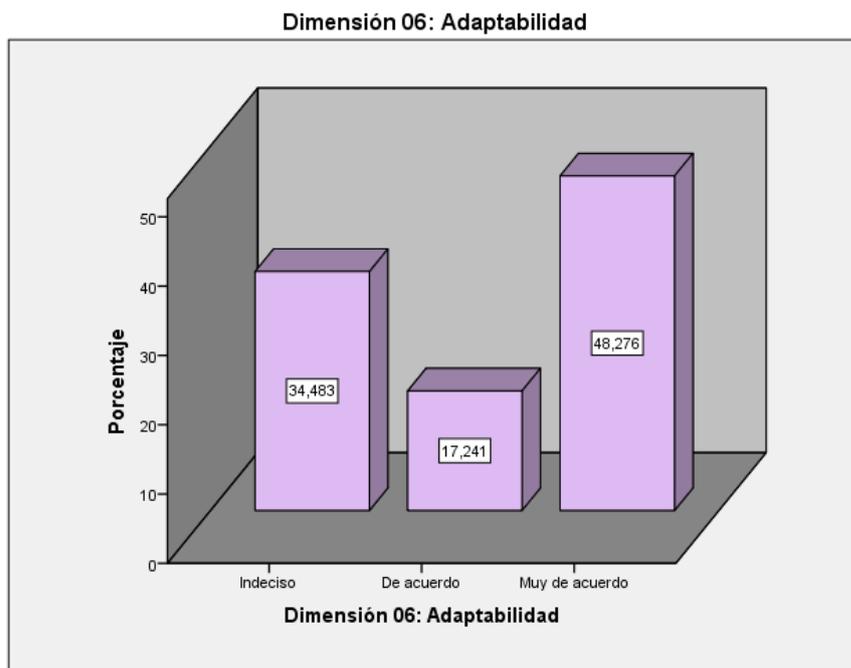
De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que en la institución se cumple los objetivos y metas trazadas.

**Tabla 44 Dimensión 06: Adaptabilidad**

<b>Dimensión 06: Adaptabilidad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	10	34.5	34.5	34.5
	De acuerdo	5	17.2	17.2	51.7
	Muy de acuerdo	14	48.3	48.3	100.0
Total		29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 44 Dimensión 06: Adaptabilidad**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

Se observa un 34,5% de indecisos, y el 17,2% De acuerdo con respecto de la Adaptabilidad. Mientras que el 48,3% se muestran Muy de acuerdo.

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que el personal presenta adaptabilidad en cuanto a sus funciones, tienen la capacidad de enfrentar ciertas situaciones, son responsables, se identifican con la institución.

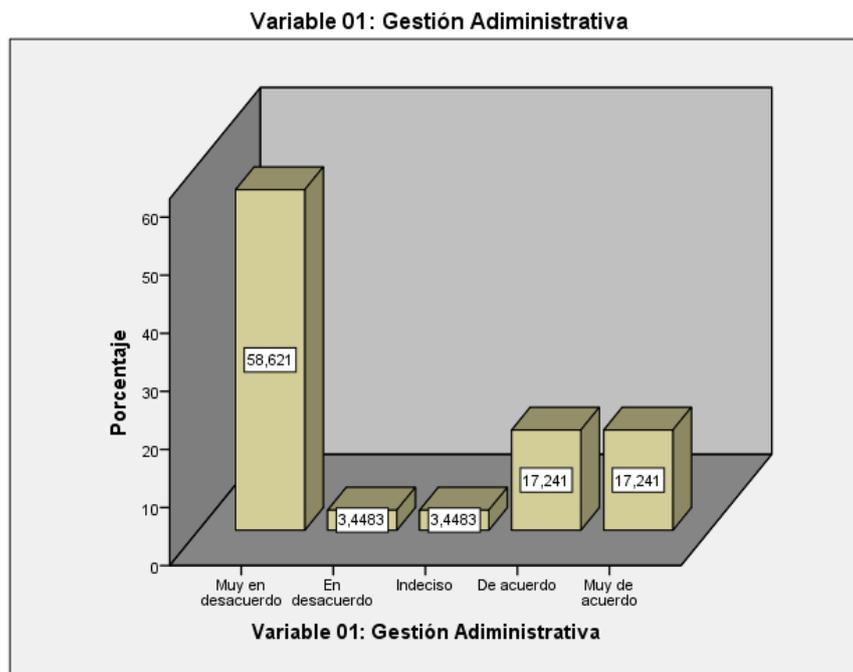
## VARIABLES

**Tabla 45 Variable 01: Gestión administrativa**

Variable 01: Gestión Adiministrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	17	58.6	58.6	58.6
	En desacuerdo	1	3.4	3.4	62.1
	Indeciso	1	3.4	3.4	65.5
	De acuerdo	5	17.2	17.2	82.8
	Muy de acuerdo	5	17.2	17.2	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 45 Variable 01: Gestión administrativa**



Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Se observa que el 58,6% están Muy en desacuerdo, el 3,4% en Desacuerdo con respecto de la Gestión Administrativa. Mientras que el 3,4% se muestran indecisos, estando otro 17,2% De acuerdo, y el 17,2% Muy de acuerdo.

#### Interpretación:

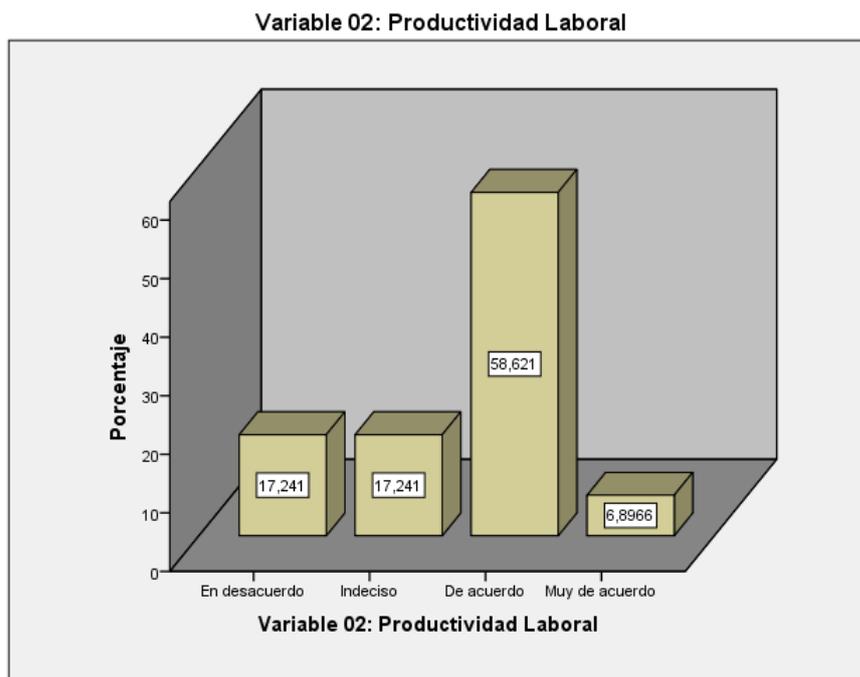
De acuerdo a lo observado existe un considerable valor, en cuanto a muy desacuerdo y en desacuerdo en el orden del 62%. Esto debe preocupar a la institución privada, porque el resultado sobre la gestión administrativa, expresa que no es efectiva. En cuanto a los indecisos el dato no es representativo y en el orden de acuerdo y muy de acuerdo que es 34.4% no sería lo esperado; esto nos lleva determinar que es importante un plan de mejora continua en el proceso de la gestión administrativa en la institución privada.

#### **Tabla 46 Variable 02: Productividad laboral**

		<b>Variable 02: Productividad Laboral</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	5	17.2	17.2	17.2
	Indeciso	5	17.2	17.2	34.5
	De acuerdo	17	58.6	58.6	93.1
	Muy de acuerdo	2	6.9	6.9	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

#### **Gráfico 46 Variable 02: Productividad laboral**



Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Se observa que el 17,2% están En desacuerdo, el 17,2% están indecisos con respecto de la Productividad Laboral. Mientras que el 58,6% se muestran de acuerdo, estando el 6,9% Muy de acuerdo.

#### Interpretación:

Se observa que el valor de acuerdo y muy de acuerdo está en el orden de 65,5% lo que representa un nivel considerable y podemos afirmar que existe un grado de productividad en proceso. En cuanto al valor en desacuerdo que es el 17,2% constituye un nivel no preponderante, pero de cuidado que se debe tomar en cuenta, igual cuando se observa el valor de 17,2% de indecisos, lo cual debe tenerse presente para las políticas de mejora en este rubro.

## 5. 2. Análisis de Resultados

### HIPÓTESIS GENERAL

**Tabla 47 Tabla de contingencia variable 01: Gestión Administrativa \* Variable 02: Productividad Laboral**

**Tabla de contingencia Variable 01: Gestión Adiministrativa \* Variable 02: Productividad Laboral**

Recuento		Variable 02: Productividad Laboral				Total
		En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Variable 01: Gestión Adiministrativa	Muy en desacuerdo	5	5	7	0	17
	En desacuerdo	0	0	1	0	1
	Indeciso	0	0	1	0	1
	De acuerdo	0	0	5	0	5
	Muy de acuerdo	0	0	3	2	5
Total		5	5	17	2	29

**Tabla 48 Pruebas de chi-cuadrado****Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,588 <sup>a</sup>	12	,075
Razón de verosimilitudes	20,385	12	,060
Asociación lineal por lineal	10,334	1	,001
N de casos válidos	29		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

El valor de 0.060 es superior a 0.05, entonces existen razones suficientes para decir que no existe relación entre las variables.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

**Tabla 49 Tabla de contingencia variable 01: Gestión Administrativa \* Dimensión 01: Rentabilidad**

**Tabla de contingencia Variable 01: Gestión Adiministrativa \* Dimensión 01: Rentabilidad**

Recuento

		Dimensión 01: Rentabilidad			Total
		Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Variable 01: Gestión Adiministrativa	Muy en desacuerdo	9	8	0	17
	En desacuerdo	0	1	0	1
	Indeciso	0	1	0	1
	De acuerdo	0	5	0	5
	Muy de acuerdo	0	0	5	5
Total		9	15	5	29

**Tabla 50 Pruebas de chi-cuadrado****Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,165 <sup>a</sup>	8	,000
Razón de verosimilitudes	34,909	8	,000
Asociación lineal por lineal	16,539	1	,000
N de casos válidos	29		

a. 13 casillas (86,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,17.

El valor de 0.000 es inferior a 0.05, entonces existen razones suficientes para decir que existe relación entre dimensión y variable.

**Tabla 51 Tabla de contingencia variable 01: Gestión Administrativa \* Dimensión 02: Satisfacción de Usuario**

**Tabla de contingencia Variable 01: Gestión Adiministrativa \* Dimensión 02: Satisfacción del Usuario**

Recuento

		Dimensión 02: Satisfacción del Usuario		Total
		Indeciso	Muy de acuerdo	
Variable 01: Gestión Adiministrativa	Muy en desacuerdo	17	0	17
	En desacuerdo	1	0	1
	Indeciso	0	1	1
	De acuerdo	0	5	5
	Muy de acuerdo	0	5	5
Total		18	11	29

**Tabla 52 Pruebas de chi-cuadrado**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,000 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	38,496	4	,000
Asociación lineal por lineal	26,083	1	,000
N de casos válidos	29		

a. 8 casillas (80,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,38.

El valor de 0.00 es inferior a 0.05, entonces existen razones suficientes para decir que existe relación entre dimensión y variable.

**Tabla 53 Tabla de contingencia variable 01: Gestión Administrativa \* Dimensión 03: Imagen Institucional**

**Tabla de contingencia Variable 01: Gestión Adiministrativa \* Dimensión 03: Imágen Institucional**

Recuento		Dimensión 03: Imágen Institucional				Total
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Variable 01: Gestión Adiministrativa	Muy en desacuerdo	17	0	0	0	17
	En desacuerdo	0	1	0	0	1
	Indeciso	0	1	0	0	1
	De acuerdo	0	0	5	0	5
	Muy de acuerdo	0	0	2	3	5
Total		17	2	7	3	29

**Tabla 54 Pruebas de chi-cuadrado**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	70,429 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitudes	55,637	12	,000
Asociación lineal por lineal	27,117	1	,000
N de casos válidos	29		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

El valor de 0.000 es inferior a 0.05, entonces existen razones suficientes para decir que existe relación entre la dimensión y variable.

### 5.3. Discusión de resultados

Al determinar de qué manera la gestión administrativa se relacionaría con la productividad laboral de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020, se obtuvo el valor de 0.06 que es superior a 0.05, por lo que la gestión administrativa no estaría relacionada con la productividad laboral. Por lo cual, se debería de mejorar y corregir ciertas anomalías en la gestión, como por ejemplo, la correcta asignación de los recursos que le brinda la empresa a su personal. Determinando así que está fallando la gestión administrativa. Diferente sería si hubiese habido relación entre ambas variables como, por ejemplo, para Pérez, Y. (2019), en su tesis sobre “Gestión administrativa y su

relación con la productividad laboral en los colaboradores de la empresa EMAPA San Martín S.A Tarapoto, 2019”, llega a la conclusión que se puede determinar que a mejor gestión administrativa mayor será la productividad laboral en los colaboradores de empresa EMAPA San Martín S.A. Asimismo, el autor Anzola (2002) menciona que la gestión administrativa consiste en que todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales, a su vez, Van Den (2005) explica que la productividad laboral es como el acto más valioso de la empresa en el capital humano, pero especialmente los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización, pues en ellos está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa por lo tanto se debe considerar como un activo, no como un costo para tener en cuenta sus resultados y no un salario, pero para hacerlos más productivos, la gerencia y la organización deben cambiar de actitud. Exactamente, según lo afirmado por los autores para que exista una verdadera relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral, la institución privada de salud tendría que considerar más a su capital humano y realizar un trabajo en conjunto de ambas partes, ya que ellos son los que tienen relación directa con los usuarios.

Al determinar de qué manera la gestión administrativa se relacionaría con la mejora de la rentabilidad de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020, se obtuvo como resultado de la primera hipótesis específica, el valor de 0.000 que es inferior a 0.05, por lo que la gestión administrativa si promueve la mejora en la rentabilidad en la institución privada. Dándose por factores como el buen servicio prestado, la buena imagen y el aumento de la rentabilidad por aceptación de pacientes

positivos a Covid-19. Según Sánchez (2004), la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener ciertos resultados, a la misma vez, para Gitman (1997) la rentabilidad es la relación entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas. Por otra parte, según Muñiz L (2003) La Gestión Administrativa consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros. Estos autores confirman que la inversión que la institución de salud realizó para atender pacientes positivos para covid-19 fue asertivo, ya que se dio con el único fin de elevar ingresos y obtener ventaja competitiva frente a otras instituciones.

Al determinar cómo la gestión administrativa influiría en la satisfacción del usuario de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020, se obtuvo que el resultado de la segunda hipótesis específica da el valor de 0.000 que es inferior a 0.05, por lo que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario. Esto se estaría dando por la buena atención y el buen servicio que brinda el personal asistencial. Para los autores Tse, Nicosia y Wilton (1990) la satisfacción es la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo, se trata, pues, de un proceso multidimensional y dinámico. De la misma manera, para los autores Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) la satisfacción del cliente es una función de la valoración de los clientes de la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio. Dichos autores confirman que la satisfacción del usuario se debe a la respuesta que ellos presentan hacia el trato directo con el personal en este caso el personal asistencial.

Al identificar de qué manera la gestión administrativa mejoraría la imagen de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020, el resultado obtenido de la tercera hipótesis específica da el valor de 0.000 que es inferior a 0.05, entonces existen razones suficientes para decir que existe una relación significativa entre la gestión administrativa e imagen de la empresa. Esto demuestra que la institución privada cuenta ya con una buena reputación que ha logrado en los años de servicio, además es reconocido por los usuarios por el buen servicio que se les brinda. Según Ríos (2015) la imagen institucional comprende el conjunto de acciones comunitarias que debe realizar una organización para expresar su identidad y fincar una positiva reputación pública. El desarrollo de una positiva imagen institucional comprende: relaciones públicas, investigación, publicidad corporativa, relaciones con los inversionistas, fusiones, cambios de nombre de la compañía, selección de nuevas agencias, así como estrategias para enfrentar el desastre noticioso. En este caso la gestión administrativa de la institución de salud se centró en hacer de conocimiento que empezaron con la atención de pacientes positivos para COVID 19, lo cual hizo que la imagen de la institución sea mejor visto por muchos usuarios externos.

## CAPÍTULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

1) El resultado del estudio arroja el valor de 0.060 que es superior a 0.05, por los datos observados del contraste de la hipótesis general, nos lleva a concluir que la gestión administrativa debe mejorar sustancialmente, lo que significa de acuerdo al modelo de gestión de la organización, se debe corregir las anomalías para que el proceso administrativo permita los logros y resultados óptimos.

2) El resultado de la primera hipótesis específica da el valor de 0.000 que es inferior a 0.05, entonces existen razones suficientes para decir que existe relación entre la variable y la dimensión, por lo que de acuerdo a los datos existe una relación considerable que promueve la mejora en la rentabilidad en la institución privada. Dándose por factores como el buen servicio, atención de pacientes con covid-19, entre otros.

3) El resultado de la segunda hipótesis específica da el valor de 0.00 que es inferior a 0.05, entonces existen razones suficientes para decir que existe relación entre la variable y la dimensión, observando así una relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario, donde es indudable el contacto con el mercado y la percepción que permite entender la realidad y exige la mejora en el nivel de atención de usuarios.

4) El resultado de la tercera hipótesis específica da el valor de 0.000 que es inferior a 0.05, entonces existen razones suficientes para decir que existe relación significativa entre gestión administrativa e imagen institucional, donde es indudable también el contacto con

el mercado y la percepción de usuarios que permite comprender la realidad y mejorar el nivel de proyección de la imagen institucional.

## **6.2. Recomendaciones**

- 1) Se debe desarrollar programas de inducción para realimentar el conocimiento sobre procesos y procedimientos y consolidar la experiencia del personal que muestra su indecisión y empezar a reconocer que el personal asistencial es la base principal por su interacción con los usuarios, los que deben sentirse satisfechos, conforme con la atención que ellos brindan.
- 2) Si bien es cierto la productividad es considerable, se requiere para que esto mejore abastecer a su personal correctamente y a tiempo con los recursos solicitados, los cuales son necesarios para la correcta atención de usuarios.
- 3) Mejorar los sistemas de atención de acuerdo a los criterios de las iso 9000 que permite mejorar la calidad.
- 4) Organizar charlas de salud preventiva, nutrición, mejorar horarios de atención, ampliar los programar de responsabilidad social, entre otros.

## Bibliografía

- Almeida y Olivares. (2013). *Diseño e implementación de un proceso de mejora continua en la fabricación de prendas de vestir en la empresa Modetex*. Lima: USMP.
- Amador, J. (2003). *Proceso Administrativo*. Colombia: Crisol.
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de economía*. México: Andrade.
- Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*. México: McGraw Hill.
- Bravo Carrasco, J. (2009). *Gestión de procesos*. Santiago: Editorial Evolución S.A.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill.
- Fernández-Ríos, M. y Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Gitman, L. (1997). *Fundamentos de administración financiera*. México: OUP Harla México, S.A.
- Jones, G. (2006). *Administración Contemporánea*. México: McGraw Hill.
- Kettinger, W. y Grover, V. . (1995). *Business Process Change: Reengineering Concepts, Methods and Technologies* . Pensilvania: Idea Group Publishing.
- Marx, C. (1965). *El Capital*. La Habana: Venceremos.
- Mendoza Briones, A. (2017). *Dominio de las ciencias*. Ecuador: Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP).
- Muñiz Gonzales, L. (2003). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica*. Barcelona: Gestión 2000.
- Nuñez B., M. (2007). *Material de apoyo del seminario Gestión de la Productividad*. Barquisimeto.
- Ramírez, M., Herrera, F. y Herrera, I. (2003). ¿Qué ocurre con la adaptación y el rendimiento académico de los alumnos, en un contexto educativo pluricultural? *Iberoamericana de Educación*, 3.
- Ríos Quispe, M. (2015). *Imagen Institucional*. Lima.
- Sánchez, J. (2004). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Murcia: 5campus.com.
- Tse, Nicosia y Wilton. (1990). Consumer Satisfaction as a Process. *Psychology & Marketing*, 177-193.
- Van Den, E. (2005). *Gestión y gerencias empresariales*. Bogotá: Ecoe.
- Zeithalm, Berry y Parasuraman. (1993). The nature and determinants of customer. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1-12.

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE UNA INSTITUCION PRIVADA DE SALUD, SAN JUAN DE LURIGANCHO 2020**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			DISEÑO METODOLÓGICO
			VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la productividad laboral de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> 1) ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la mejora de la rentabilidad de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020? 2) ¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020? 3) ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la imagen de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar de qué manera la gestión administrativa se relacionaría con la productividad laboral de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> 1) Determinar de qué manera la gestión administrativa se relacionaría con la mejora de la rentabilidad de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020 2) Describir cómo la gestión administrativa se relacionaría con la satisfacción del usuario de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020 3) Identificar de qué manera la gestión administrativa se relacionaría con la imagen de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> La gestión administrativa se relaciona directamente con la productividad laboral de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> 1) La gestión administrativa promueve a la mejora de la rentabilidad de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020 2) La gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020 3) La gestión administrativa mejora significativamente la imagen de una institución privada de salud, en el distrito de San Juan de Lurigancho año 2020</p>	Gestión Administrativa	Rentabilidad  Satisfacción del usuario  Imagen institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento</li> <li>• Estancamiento</li> <li>• Número de quejas</li> <li>• Nivel de satisfacción</li> <li>• Nivel de percepción de marca</li> <li>• Nivel de recomendación</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Inv. Descriptiva Correlacional</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> NN: Diseño No experimental, descriptivo correlacional. Esquema: Oy M r Ox</p> <p><b>Población:</b> Constituido por el total de personal (45) Muestra: 29 personas</p> <p><b>Técnicas e instrumentos.</b> <b>Técnicas:</b> Software Documental. Entrevista. Encuesta. Observación. <b>Instrumentos:</b> Bibliográficos. Guía de entrevista. Cuestionario.</p>
			Productividad Laboral	Eficiencia  Eficacia  Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de recursos</li> <li>• Cantidad de tiempo</li> <li>• Nivel de resultados</li> <li>• Capacidad del trabajador Nivel de pertenencia</li> </ul>	

## ANEXO N° 02: FICHA DE ENCUESTA

## FICHA DE ENCUESTA

## Fecha:

Se solicita responder a las preguntas de la presente encuesta de manera anónima que tiene como propósito mejorar los procesos de la organización:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo

AFIRMACIÓN	CATEGORÍAS				
	1	2	3	4	5
1. Es justo el ingreso por el servicio prestado.					
2. Los ingresos económicos se deben al buen servicio prestado.					
3. El incremento económico y social se debe a la buena imagen de la empresa.					
4. El último año ha mejorado la rentabilidad de la empresa.					
5. Las quejas se deben a un mal servicio de la empresa.					
6. Los usuarios tienden a presentar quejas con frecuencia.					
7. Es considerable el número de quejas.					
8. Los usuarios están satisfechos con la atención.					
9. La satisfacción del usuario se debe a la calidad del servicio brindado.					
10. La institución tiene una buena reputación ante los usuarios.					
11. La institución es reconocida por la buena atención.					
12. Los usuarios recomiendan la atención en la institución privada.					
13. Los usuarios recomiendan la atención en otras instituciones.					
14. La empresa cuenta con los recursos necesarios para la realización de funciones.					
15. La empresa asigna adecuadamente los recursos al personal.					
16. Los recursos son usados apropiadamente por el personal.					
17. El tiempo del servicio brindado es el adecuado para el usuario.					
18. El tiempo para que el personal realice sus funciones es óptimo.					
19. La gestión del personal logra cumplir con los objetivos y metas trazadas.					
20. La empresa comparte objetivos en común con el personal.					
21. Los resultados obtenidos son los esperados.					
22. El personal está capacitado para enfrentar situaciones poco eventuales.					
23. El personal muestra responsabilidad al cumplir con sus funciones.					
24. Se respeta las funciones del personal y se interactúa asertivamente.					
25. El personal se siente bien trabajando en la empresa.					
26. El personal se siente identificado con la empresa.					
27. Los usuarios prefieren el servicio de nuestra empresa al de otras empresas.					

