



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS PACIENTES
ONCOLÓGICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES
NEOPLÁSICAS - INEN 2021

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

ABOGADA

AUTORA

VILMA KUIMBERLI SANCHEZ CABALLERO
ORCID: 0000-0001-8152-4620

ASESOR

DR. JOSE MARIO OCHOA PACHAS
ORCID: 0000-0002-0675-2196

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA

PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ÁMBITO
NACIONAL E INTERNACIONAL

LIMA, PERÚ, MARZO DEL 2024



CC BY

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.

Referencia bibliográfica

Sanchez Caballero, V. K. (2024). *Gestión administrativa y calidad de la atención en los pacientes oncológicos del instituto nacional de enfermedades neoplásicas - INEN 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Vilma Kuimberly Sanchez Caballero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75147965
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8152-4620
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Jose Mario Ochoa Pachas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07588319
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-0675-2196
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Ángel Espinoza Pajuelo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10594662
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Victor Manuel Urbizagastegui Silvestre
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41072118
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Rafael Américo Torres Sotelo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	21812076
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Gestión administrativa y calidad de la atención en los pacientes oncológicos del instituto nacional de enfermedades neoplásicas - INEN 2021
Línea de investigación Institucional	Persona, Sociedad, Empresa y Estado
Línea de investigación del Programa	Promoción y defensa de los derechos humanos en el ámbito nacional e internacional
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01

FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el DR. LUIS ANGEL ESPINOZA PAJUELO como presidente, el MG. VICTOR MANUEL URBIZAGASTEGUI SILVESTRE como secretario, y el MG. RAFAEL AMERICO TORRES SOTELO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS – INEN 2021

Presentado por la bachiller:

VILMA KUIMBERLI SANCHEZ CABALLERO

Para obtener el **Título Profesional de Abogado**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado – Muy Bueno** con una calificación de **DIECIOCHO (18)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 25 de marzo del 2024.



PRESIDENTE
DR. LUIS ANGEL ESPINOZA
PAJUELO



SECRETARIO
MG. VICTOR MANUEL
URBIZAGASTEGUI SILVESTRE



VOCAL
MG. RAFAEL AMERICO TORES
SOTELO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo JOSE MARIO OCHOA PACHAS docente de la Facultad de Derecho de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS – INEN 2021

De la bachillera Vilma Kuimberly Sanchez Caballero, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

La suscrita revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.



Lima, 25 de marzo de 2024

JOSE MARIO OCHOA PACHAS

DNI N° 07588319

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por darme las fuerzas necesarias para cumplir este anhelo tan esperado, a mis padres, por sus consejos y su motivación constante con su apoyo y comprensión ayudaron a lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
ÍNDICE.....	4
LISTA DE TABLAS.....	.5
LISTA DE FIGURAS.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. METODOLOGÍA.....	31
2.1. Tipo y diseño de investigación	32
2.2. Población, muestra y muestreo.....	32
2.3. Hipótesis	32
2.4. Variables y operacionalización.....	33
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.6. Procedimientos.....	37
2.7. Análisis de datos.....	37
2.8. Aspectos éticos.....	37
III. RESULTADOS.....	39
IV. DISCUSIÓN.....	56
V. CONCLUSIONES.....	60
VI. RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Proceso de dimensionalidad de la variable gestión administrativa
Tabla 2	Proceso de dimensionalidad de la variable calidad atención paciente
Tabla 3	Teorías específicas
Tabla 4	Interpretación de las teorías
Tabla 5	Relaciones empíricas
Tabla 6	Contrastación de teorías
Tabla 7	Selección de la mejor propuesta
Tabla 8	Reformulación de las teorías
Tabla 9	Operacionalización de la variable 1
Tabla 10	Operacionalización de la variable 2
Tabla 11	Resumen prueba piloto variable gestión administrativa
Tabla 12	KR-20 Gestión administrativa
Tabla 13	Resumen prueba piloto variable calidad de atención
Tabla 14	KR-20 Calidad de atención
Tabla 15	Sexo de los encuestados
Tabla 16	Variable 1, pregunta 1: ¿Conoce los objetivos de la gestión administrativa?
Tabla 17	Variable 1, pregunta 2: ¿Conoce si existe una buena coordinación entre los departamentos en la gestión administrativa?
Tabla 18	Variable 1, pregunta 3: ¿Conoce la misión y visión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?
Tabla 19	Variable 1, pregunta 4: ¿Existe un desconocimiento del MOF dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?
Tabla 20	Variable 1, pregunta 5: ¿Existen delitos que cometen los funcionarios públicos en la gestión administrativa?
Tabla 21	Variable 1, pregunta 6: ¿Considera que existe una mala gestión administrativa de los funcionarios públicos?
Tabla 22	Variable 2, pregunta 7: Ante el incumplimiento del TUPA ¿debe establecerse una sanción administrativa hacia las personas in fraganti en la calidad de atención?
Tabla 23	Variable 2, pregunta 8: ¿Se debe implantar un nuevo reglamento

interno para un mejor control de la calidad de atención

Tabla 24	Variable 2, pregunta 9: ¿Considera que se debería mejorar la atención en la calidad de atención al paciente?
Tabla 25	Variable 2, pregunta 10: ¿Considera que está en condiciones de afrontar los conflictos de los usuarios y solucionarlos?
Tabla 26	Variable 2, pregunta 11: ¿Considera que el personal administrativo está capacitado para atender al paciente?
Tabla 27	Variable 2, pregunta 12: ¿Considera que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el INEN?
Tabla 28	Prueba X^2 de la hipótesis general
Tabla 29	Fuerza de la relación en la hipótesis general
Tabla 30	Prueba X^2 de la hipótesis específica 1
Tabla 31	Prueba X^2 de la hipótesis específica 2

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Porcentaje de la tabla 15
Figura 2	Porcentaje de la tabla 16
Figura 3	Porcentaje de la tabla 17
Figura 4	Porcentaje de la tabla 18
Figura 5	Porcentaje de la tabla 19
Figura 6	Porcentaje de la tabla 20
Figura 7	Porcentaje de la tabla 21
Figura 8	Porcentaje de la tabla 22
Figura 9	Porcentaje de la tabla 23
Figura 10	Porcentaje de la tabla 24
Figura 11	Porcentaje de la tabla 25
Figura 12	Porcentaje de la tabla 26
Figura 13	Porcentaje de la tabla 27

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS
PACIENTES ONCOLÓGICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE
ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS – INEN 2021.**

VILMA KUIMBERLI SANCHEZ CABALLERO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La presente investigación se enfocó en analizar la conexión existente entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención a pacientes oncológicos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) durante el año 2021. Se utilizó un enfoque cuantitativo y un método científico, la investigación adoptó un diseño no experimental con un nivel correlacional. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante encuestas, por lo que se utilizaron dos cuestionarios debidamente validados mediante juicios de expertos y pruebas de confiabilidad. La muestra incluyó a 100 servidores del INEN y se extrajo una muestra representativa de 50. Los resultados mostraron una relación significativa entre las variables estudiadas, evidenciando que una gestión administrativa efectiva es crucial para proporcionar un servicio de calidad.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de atención, planificación

**ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND QUALITY OF CARE IN CANCER
PATIENTS AT THE NATIONAL INSTITUTE OF NEOPLASTIC DISEASES – INEN
2021.**

VILMA KUIMBERLI SANCHEZ CABALLERO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The present research focused on analyzing the connection between Administrative Management and the Quality of Care for oncological patients at the National Institute of Neoplastic Diseases (INEN) during the year 2021. A quantitative approach and a scientific method were used, the research adopted a non-experimental design with a correlational level. Data collection was carried out through surveys, so two questionnaires duly validated through expert judgments and reliability tests were used. The sample included 100 INEN employees and a representative sample of 50 was drawn. The results showed a significant relationship between the variables studied, evidencing that effective administrative management is crucial to providing a quality service.

Keywords: administrative management, quality of care, planning

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

La problemática de la presente investigación se suscita en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) y se encuentra vinculada a la atención que los servidores públicos administrativos realizan sobre los pacientes o administrados recurrentes en la entidad. Debido a ello se realizó un estudio basado en la encuesta respecto de si este personal ejecuta lo establecido en la normativa funcional como son el Reglamento de Organización y Funciones y Reglamento Interno de los Servidores Civiles; asimismo, determinó los niveles de eficacia y eficiencia en servicio sobre dichos pacientes oncológicos las cuales implican una comprensión de las dificultades internas durante la ejecución del servicio. En ese sentido, la incomprensión de las dificultades en el servicio, es decir, en los actos de la administración al interior de esta entidad, provoca que los servidores públicos de naturaleza administrativa no produzcan una buena atención hacia los pacientes oncológicos, sea por el desconocimiento del trato que se les tiene que dar, sea por la inobservancia de los referidos procedimientos administrativos necesarios para un buen trato, es decir, existe como realidad problemática una afectación a los derechos de salud de los administrados.

En ese sentido, la investigación permite explicitar problemas en la cualidad de atenciones y el mal manejo de la gestión en sede administrativa, instando a que el personal mejore el trato que se le tiene que dar a los pacientes quienes son los que tienen que salir beneficiados de la calidad de atención que se les tiene que brindar. La investigación reconoce que en esta problemática confluyen varios factores, sin embargo, el más importante es el desconocimiento del Manual de Organizaciones y Funciones (ROF) del INEN Reglamento Interno de los Servidores Civiles (RIS), por el cual el personal no va a poder realizar una atención correcta a los pacientes que lo van a requerir y por ello se van a llegar a generar problemas.

Esta conducta funcional, jurídicamente va en contra de lo establecido para toda gestión de las entidades de la Administración Pública establecida en la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, y, asimismo, en la Ley 31336, Ley Nacional del Cáncer, que en su artículo 3 señala la necesidad de dar una atención de calidad a los pacientes oncológicos y en donde se les brinda la seguridad y prevención ante los padecimientos que ellos tienen y esto se tiene que implementar de manera progresiva y en donde se van a dar acciones a nivel del sector salud y del estado para la mejor atención de los pacientes, garantizando una atención oportuna de calidad.

Por todo ello, la pregunta general que guía de investigación es ¿Qué relación existe entre la gestión a nivel administrativo y la calidad de los servicios de los pacientes que se va a atender en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas? Por otro lado, las interrogantes específicas de investigación son: 1) ¿Cómo se relaciona la estructura organizativa respecto a la fiabilidad de la calidad de atención que brindan a los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas? 2) ¿Cómo se relaciona la normativa interna de la gestión administrativa respecto a la percepción de los pacientes de la calidad de atención que les brindan en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?

El objetivo general de investigación que se desprende de lo anterior es: Determinar la relación que existe entre la gestión a nivel administrativo y la calidad de los servicios de los pacientes que se va a atender en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Los propósitos específicos son: 1) Determinar la relación entre la estructura organizativa y la fiabilidad de la calidad de atención que brindan a los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. 2) Determinar la relación entre la normativa interna de la gestión administrativa y la percepción de los

pacientes de la calidad de atención que les brindan en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

La investigación en su primer capítulo plantea la realidad problemática, los antecedentes de la investigación, la formulación del problema, los objetivos, así como las justificaciones que de ella se desprenden. En el capítulo segundo, se plasma el tipo y diseño de investigación, población y muestra a fin de respaldar la información recabada después de haber aplicado diversas técnicas e instrumentos de recolección de datos basados en el desarrollo de la hipótesis del trabajo de investigación. En el tercer capítulo, se consolida válidamente la información recabada en el desarrollo de la investigación contrastando, asimismo, las hipótesis de investigación. En el cuarto capítulo se ejecuta la discusión de los hallazgos con las bases teóricas y antecedentes. Finalmente, los capítulos finales muestran las conclusiones y recomendaciones.

La justificación de la investigación se presenta a nivel teórico, metodológico y legal. En cuanto al primero, el trabajo relaciona la variable gestión administrativa con la calidad que se le va a brindar a los pacientes, estos resultados que se van a conseguir se utilizarán para mejorar las atenciones que se les brinda a los pacientes por parte del personal administrativo del presente Instituto. A nivel metodológico, se da relevancia a las herramientas estadísticas que determinan con precisión matemática los tipos de relaciones que van a existir entre las variables en mención. Finalmente, en el último tipo, se dará relevancia a las normativas administrativas como la Ley de Procedimiento Administrativo General, y la Ley Nacional del Cáncer. En el mismo sentido, las limitaciones a la investigación residen en tres tópicos: bibliográfica, económica y espacial-temporal. La primera se vincula a la extensa de la referencia que existe, lo que dificultó la selección de los estudios por ingente data.

La segunda se relaciona los gastos en que se incurrió en la realización del trabajo específicamente los costos logísticos para la aplicación del instrumento. Por último, la dificultad en la investigación requirió amplios periodos de tiempo que se entrecruzaban con las labores de la investigadora.

Las investigaciones sobre esta problemática son nacionales e internacionales, los cuales se reseñan en forma de antecedentes. Por ejemplo, Tapullima (2021) realizó una investigación sobre la gestión administrativa en un gobierno local, utilizando una metodología de enfoque cuantitativo sobre una muestra de 120 encuestados, y llegó a la conclusión de que una adecuada aplicación de instrumentos de gestión y de administración impacta en alto grado con la satisfacción de los usuarios recurrentes al municipio por diversos procedimientos administrativos.

Barrutia (2020) realizó un trabajo de investigación en donde tuvo como objetivo relacionar la gestión a nivel administrativo y la calidad de los servicios que se ofrece en una Municipalidad de Lima , la muestra que se utilizó fue de 80 trabajadores y se aplicó cuestionario , para ello este cuestionario fue el SERVQUAL , como conclusión se tuvo que se va a dar una relación directa entre la Gestión Administrativa y la calidad de los servicios que se van a ofrecer a los usuarios que van a acudir a la Municipalidad.

Ponce (2022) realizó una investigación en el cual expuso la relación significativa entre las plataformas de gestión y la entrega de un servicio de calidad en las asociaciones público-privadas. Ejecutó un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional y no experimental con el uso de la encuesta. Obtuvo como conclusión que las herramientas de gestión de naturaleza digital o presencial genera un impacto significativo que se corrobora con las encuestas de aprobatorias de satisfacción.

Chirinos (2022) realizó un trabajo de investigación sobre cómo se aplicaron las herramientas administrativas de gestión en los gobiernos locales durante el contexto pandémico en plataformas digitales. Usó un tipo cualitativo basada en la entrevista la cual aplicó sobre seis participantes ligado al personal administrativo. Arribó a la conclusión de que las áreas de la entidad que implementaron tales herramientas de gestión aumentaron su aprobación después de realizar las encuestas de satisfacción a los usuarios posterior a la realización de sus procedimientos administrativos.

Vergaray (2021) realizó una investigación que busca medir el impacto de la gestión administrativa en el clima laboral y la calidad del servicio en una municipalidad provincial. Ejecutó un trabajo de naturaleza cuantitativa, basada en la encuesta usando un cuestionario de 24 preguntas. La conclusión a la que arribó fue que una gestión ligada a la cultura organizacional administrativa incide en la optimización del ambiente dentro del trabajo y el consecuente beneficio en la entrega de los actos administrativos al interior de la entidad.

Cevallos (2019) llevó a cabo una investigación sobre las Gestión a nivel administrativo y en el cual se va a tener como premisa demostrar como los servicios van a ser ofertados en las cooperativas y los tipos de créditos que se van a otorgar y en el plazo del año realizado por lo cual se hizo durante el 2014 , asimismo el objetivo general que se va a tener que evaluar los tipos de Gestiones a nivel administrativo que van a llevarse a cabo , es cualitativa y descriptiva y por lo tanto la muestra fue de 71 personas y se aplicó entrevistas , y en donde se utilizaron las hojas de respuesta. Se encontró como conclusión que alrededor de un 46 % de los trabajadores no van a tener conocimientos sobre las estructuras organizacionales y que función van a llevar a cabo, esto representó un 88 % de eficiencia al momento de que se lleven a cabo a los trabajos por lo que resultó deficiente de lo que se pretendía poder lograr.

Lozano (2021) se propuso como objetivo de su investigación medir el desempeño laboral y la calidad posterior a la aplicación de las herramientas de gestión administrativa en una sociedad de beneficencia. Su metodología fue cuantitativa, de diseño no experimental correlacional. La conclusión que obtuvo al aplicar la encuesta sobre 64 sujetos fue que los instrumentos administrativos asociados a la gestión elevan la productividad en la sede y, por ello, generan un mejor resultado en las operaciones que en esta dependencia pública se tramitan.

Alipio (2021) realizó una investigación sobre gestión administrativa y cómo va a mejorar la calidad en el manejo del presupuesto en gobiernos regionales. Para lograr su objetivo hizo uso de una metodología cuantitativa basada en la técnica de la encuesta y aplicando un cuestionario sobre 78 sujetos intervinientes. La conclusión a la que llegó fue que la gestión puede realizarse presencialmente utilizando herramientas administrativas lo que produjo un impacto muy fuerte en la conducta presupuestal del área presupuestal encargada en la entidad.

Planteándolo desde un marco teórico, según la teoría humanística de la administración, este tipo de enfoques va a ser dirigido a las personas y a quienes van a estar involucrados dentro de la sociedad. Chiavenato (2014), afirmó respecto a un enfoque humanista que va a dar ideas de cómo las personas se van a motivar y cómo ellas van a llegar a participar dinámicamente cuando existan estos encuentros entre las personas y lo importante que van a ser los encuentros sociales que se van a llevar a cabo. Asimismo, la presente teoría, va a formar parte de las ciencias sociales y va a buscar como es la relación que se va a dar entre los seres humanos para que se entienda las relaciones dadas entre los niveles de las gestiones administrativas y la calidad que se va a brindar en los servicios.

Por otro lado, para la teoría burocrática de la organización, la burocracia y las esferas jurídicas van a formar parte de un conjunto de aparatos a nivel administrativos cuya base se va a llegar a encontrar en las leyes y en los ordenamientos jurídicos que se van a dar y que se van a llevar cabo. Chiavenato (2014) señaló que la teoría se enfocará en la organización de los grupos y va a basarse en lo racional, asimismo va a tener objetivos que se tienen que llegar a realizar.

Asimismo, Chiavenato (2014) hace referencia al enfoque racional y señala que para que se lleguen a cumplir las metas que se van a llevar a cabo se van a tener que cumplir ciertas reglas en las organizaciones que van a ser las siguientes: a) las comunicaciones que se van a llevar a cabo van a ser a nivel institucional y siempre va a existir jerarquías para la realización de los proyectos que se van a desarrollar. b) Siempre va a darse una jerarquía en el cual los puestos en las instituciones del estado se van a basar de acuerdo con las posiciones jerárquicas que se van a tener. c) Meritocracia en donde se tienen que seguir preparando quienes trabajan en el estado para lograr los propósitos que se requiere de los trabajadores. Se señala que la teoría va a tener como objetivo relacionar información que va a servir en la Gestión Administrativa y en el cual se van a dar aspectos importantes y fundamentales para que se cumplan con las metas que se tengan como objetivos claros de cumplimiento. Desde un baremo diferente, la teoría de la administración clásica sostiene, según Stoner y Wankel (1989), que ella va a estar compuesta de partes en donde va a ubicarse como eje central la administración y en donde esto tomará una forma de ciencia y en el cual serán importantes por ejemplo la teoría existente respecto a las organizaciones y cómo se va a realizar las planeaciones, organizaciones y el direccionamiento de las empresas a nivel público como a nivel privado. Stoner y Wankel (1989), en esta teoría respecto a la administración se va a señalar sobre las

funciones que tienen que llegar a cumplir los gerentes con el fin de realizar una correcta planificación y organización que se tienen que llevar a cabo. Esta teoría va a buscar que se lleguen a dar una relación en todos los procesos internos que se van a dar dentro de las gestiones administrativas y va a tener un enfoque humanitario que va a buscar la eficiencia y que se dé un buen trato a los usuarios.

En cuanto a la variable gestión administrativa, la Real Academia Española define la gestión como el proceso donde se van a llevar a cabo la planificación de los negocios en los cuales se van a encontrar. George Terry (1986): Los procesos administrativos van a estar enfocados en la planificación, organización y en los controles que se van a tener sobre los recursos, por ello la relevancia porque mediante ello se va a llevar el cumplimiento de los objetivos estratégicos que se van a plantear las entidades.

En ese sentido, las organizaciones se van a desarrollar mediante elementos administrativos que van a ser importantes para la compañía y que se van a tener que aplicar para la atención a los clientes. Por ejemplo, Terry (1986), señaló que los procesos administrativos van a estar sustentados en funciones como son de una correcta planificación, de cómo van a estar organizados, cómo se va ejecutar y el control que se va llevar. En similar opinión, Chiavenato (2014), afirmó que los administradores van a tener funciones en el cual van a concentrar elementos que van a consistir en procesos de planificación, de organización, de dirigir y de coordinar y que se van a llevar a cabo durante los procesos administrativos que se van a emitir. En suma, dentro de las compañías siempre va a existir un líder que va a cumplir con el cumplimiento de las gestiones administrativas, para que logren resultados satisfactorios y esto va a ser aplicado dentro de la gestión pública con el fin de que se tenga un mejor rendimiento y una mejor responsabilidad.

En relación a las dimensiones de la variable analizada, Huisa (2013), con relación a las dimensiones de la gestión administrativa estima: que la gestión administrativa se desarrolla en cuatro dimensiones como son planificación, control, organización y dirección. La dirección responsable de la gestión administrativa planifica estrategias para el logro de la misión, organizando al personal a cargo para darles todo lo necesario para ser capaces de trabajar de manera eficiente y tener todo bajo control, asimismo saber cómo guiar a los usuarios con confianza empleados, ya que su objetivo principal es asegurar la eficiencia del servicio que se brinda.

Sobre la dimensión planificación, la planificación administrativa establece recursos, objetivos necesarios para los fines de la empresa. En ese sentido se concibe como el proceso de selección de medios y fines para desarrollar un excelente nivel en las instituciones. Para cierto sector de la doctrina, los funcionarios realizan su trabajo con disciplina, responsabilidad y ética profesional (Huisa, 2013).

Por otro lado, en cuanto a la dimensión organización, Huisa (2013) señala: que se concibe como el decurso para implicar a dos o más personas para trabajar en conjunto de manera estructurada, con el objetivo de alcanzar una meta o metas específicas. Asimismo, aseveran que existe una función administrativa. En tal sentido las organizaciones significan estructurar los recursos y áreas involucradas en las relaciones para la ejecución.

Según los autores Stoner y Walker (1989) las organizaciones están diseñadas para lograr objetivos generales y estratégicos mediante la implementación de planes de acción anuales que ubicarán la visión y misión del entorno de desempeño al inicio de cualquier proceso; es a través del plan que se debe seguir el curso. De esta forma, la ineficiencia nos permite adaptarnos a los cambios y exigencias que nos impone el

entorno, y permite que la eficiencia, la eficacia y la calidad de los bienes y servicios materiales gestionen los recursos de manera eficaz.

En similar sentido, en cuanto a la dimensión Dirección, Huisa. (2013) señala que ella implica de la subordinación, que son debidamente orientados a superiores que tiene una responsabilidad para hacerles conocer diferentes para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus responsabilidades. Por ello, la dirección se convierte así en una guía para implementar a mayor escala las metas planteadas en cada área de la empresa, sobre la función que decide realizar responsablemente porque pueden proyectar en detalle para ejecutar responsablemente, anticipándose a lo que se hará.

Los autores señalan que el liderazgo efectivo busca que los empleados logren las metas generales y específicas de la empresa, y la forma de lograr estas metas será que motivemos a los subordinados para alcanzarlas; cuando los subordinados se interesen por ellos, sus metas personales se verán recompensadas. La solución se convierte en una guía para el cumplimiento de las metas propuestas para cada área de negocio, y presenta una extensión mayor que describe las funciones que se deciden ejecutar responsablemente, porque las predicciones detalladas de ejecución responsable predicen lo que se hará. Además, tenemos que obligar a nuestros subordinados a trabajar de manera eficiente, hacerle sentir parte integral de la empresa, garantizar el mejor desempeño y lograr objetivos estratégicos.

Finalmente, en cuanto a la dimensión control este se utiliza para evaluar el desempeño frente a las metas, detectar desviaciones negativas y recomendar las correcciones adecuadas para cumplir con el plan. Se conocen controles, como presupuestos, registros de inspección (Huisa, 2013).

Tabla 1*Proceso de dimensionalidad de la variable gestión administrativa*

Variable	Dimensiones
V1: Gestión Administrativa	Dimensión estructura organizativa: Planificación, Organización, Dirección, Control. Dimensión normativa interna: Visión, Misión, MOF, TUPA

Variable 2: Calidad de atención al paciente

Respecto de la variable, esta consiste en un conjunto de cualidades que agregan valor a una empresa. Lo más importante es cuando se han comprobado los buenos resultados de producción de la empresa y, por tanto, la alta satisfacción de los clientes. Por ello, la sensación en la calidad del servicio es la forma más eficaz, fiable y eficiente de medir la calidad del servicio.

Desde una perspectiva de gestión, es la manera en cómo los clientes van a tener información sobre los servicios que van a recibir y a partir de ello van a elegir a donde poder ir, por ello es importante que las compañías cumplan con las expectativas que ellos esperan que se le sean brindadas. Por ello, la calidad es un componente relevante dentro de las compañías porque a poder identificar la problemática que se va a tener con los clientes y crear una cultura organizacional para la mejora de ello a partir de la identificación que se va a tener de esos puntos y va a ser importante para que exista una consolidación de las compañías ya que del trato que se le brinde a los pacientes va depender como va a ser conceptualizada la organización en un futuro (Chiavenato, 2014).

Desde el enfoque jurídico administrativo de la Calidad total, se afirma que se deben poseer las mejores actitudes que van a tener los colaboradores, con lo cual se anticipa al futuro y se va a buscar la solución de los problemas que se lleguen a

presentar (Vergara, 2016). Asimismo, Barrutia (2015) determinó que va a darse elementos importantes que van a existir dentro de las gestiones de calidad y que van a desarrollarse en base a los requerimientos que van a requerir los clientes y que todo ello va a ser la base que van a tener las organizaciones para el cumplimiento de los que ellos han planteado y para la realización de los modelos que se tienen que seguir para la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, Quichca (2016), señaló que esta dimensión va a generar que sea importante que se den participaciones, esto para un mejoramiento de la calidad y en donde los encargados de las empresas van a tener que motivar a los trabajadores para que puedan ofrecer un buen producto y seguir perseverando en ello, asimismo se va a esperar la satisfacción que se llegue a tener de los clientes quienes van a estar interesados en la mejora de estos servicios. Asimismo, se menciona que la presente teoría va a tener una fuerte vinculación con el objeto de estudio que se va a plantear en la investigación y asimismo mediante la opinión y entrevista a expertos se pueda dar respuesta a lo que se va a expresar en las preguntas de investigación que se han mencionado en el presente trabajo.

De similar modo, Feigenbaun (1994), define la calidad del servicio como la acción que incluye todas las características que satisfacen las necesidades del cliente. Esta cualidad se basa en el reconocimiento de los clientes, para su satisfacción con las necesidades de la empresa. La atención como herramienta clave de calidad incentiva a los servidores, no solo a una buena persona también vínculos para comunicarse de manera más efectiva, factores que aparecen en el trabajo que pueden surgir con el tiempo, pero nuevamente deben ser manejados por el gerente, estos problemas no afectarán a todos y dará como resultado un rendimiento lento y deficiente.

Para Arrué (2015), la doctrina administrativa jurídica define el concepto de calidad actualmente basado en servicios que cumplan con las expectativas. Por ello, necesita estar sujeto a comparación entre lo que obtienen y lo que esperan el servicio se está ejecutando actualmente con prioridad en sectores económicos en auge en los países occidentales en la actualidad la calidad está de moda y se utiliza en todas las áreas de negocio, la calidad es el eje de referencia de toda gestión asimismo la empresa pretende convertirse en protagonista brindando un servicio de calidad.

Sin embargo, para Veliz y Villanueva (2015) cuando se menciona a los servicios que se le van a brindar a los usuarios, significa que se van a ejecutar acciones relevantes para subir la calidad en la atención que se les va a brindar a ellos, esto se va a trabajar a diario con el fin de que se pueda satisfacer las necesidades que van a llegar a tener los usuarios que van a acudir a las instituciones.

Cevallos (2016) afirmó que una buena atención es conocida por los usuarios y tiene que ser expresado y desarrollado por las instituciones y que hagan de conocimiento a las personas que van a adquirir los servicios que se van a llegar a brindar. Por su parte, Rojas (2015) señaló que los servicios que se van a brindar van a tener que ser de calidad y se van a tener que hallar las necesidades que van a tener los clientes para a partir de ahí darles una buena atención y que sea de la mejor forma posible para que quede satisfecho.

Desde otra perspectiva, Torres (2015) afirmó que la calidad va a ser referencia a los valores que se van a tener dentro de una institución y que esto va a formar parte de una cultura que va a servir para darle un buen trato a los clientes. Una buena atención va a depender de una gran variedad de factores que van a estar relacionados con la forma en la que se van a brindar los servicios y de la eficiencia y eficacia que van a demostrar los trabajadores quienes estén a cargo de ello.

Según la teoría de la calidad, la calidad que se van a ofrecer en los servicios tiene que abarcar mucho más allá de los procesos a nivel productivo que se van a dar, por ello va a proponer criterios para que se cumplimiento a ello : a) Los servicios a los clientes tienen que ser planificados con un enfoque de calidad que debe de desarrollarse ; b) Para una mejor calidad de servicios van a tener que tener participación todos los miembros que participen dentro de la compañía; c) Para que se dé un buen trato a los usuarios para requerir que se tenga un compromiso de la compañía y responsabilidad para alcanzar metas. Es importante señalar que la teoría tiene objetivos que deben de cumplirse y esto va a ir en base a la atención que se le va a brindar a los usuarios y de lo que ellos requieran, va a ser una capacidad de respuesta ante las demandas que puedan llegar a existir y que se van a dar (Feigenbaum, 1994).

En relación a la dimensión Aspectos tangibles se sostiene que es el conjunto de apariencias que tiene las empresas en cuanto a la infraestructura y al personal que labora en la institución (Feigenbaum, 1994). Esta dimensión del servicio es de gran valor. Los elementos tienen un gran impacto en los clientes y también dan valor estético y funcional al negocio. El autor cree que lo más importante de esta dimensión es que será una garantía de una institución bancaria que brinda servicios de calidad estándar.

Dimensión 2: Fiabilidad del servicio

En relación a la fiabilidad del servicio como dimensión se advierte que es la destreza que tiene el servidor para inspirar confianza y credibilidad al paciente, realizando actividades de manera fiable (Wellington, 2007). En esta dimensión, las habilidades de los empleados se pueden demostrar mediante el desempeño efectivo, preciso y seguro de las funciones que han adquirido en la empresa. Esto hace que

los clientes estén satisfechos con la empresa y tengan más confianza en su compra para comprar un producto o servicio.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Finalmente, en cuanto a la dimensión Capacidad de respuesta esta se conceptualiza como la voluntad y predisposición que tiene el servidor con los pacientes brindando un servicio con profesionalidad (Wellington, 2007). Esta dimensión sostiene la buena voluntad que tiene el servidor para ayudar a los pacientes, a través de gestos amables, con paciencia y buen honor.

Tabla 2

Proceso de dimensionalidad de la variable calidad de atención al paciente

Variable	Dimensiones
V2: Calidad de atención al paciente	<p>Dimensión fiabilidad: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta</p> <p>Dimensión percepción de los pacientes: Elemento de preferencia de los pacientes, tiempo de espera, satisfacción de necesidad de los pacientes</p>

Triangulación de teorías específicas

Este aspecto de la tesis involucra las teorías específicas que se han estudiado y se desarrolló en función de sus proposiciones principales, con el fin de determinar cuál es la más idónea para el presente estudio.

Tabla 3

Teorías específicas

Proposición

1. Humanística de la administración	los enfoques humanistas van a crear y generar en los trabajadores sentimientos de motivación para que puedan realizar un buen servicio a los clientes y estar comprometidos con lo que se señala en la organización.
2. Clásica de la administración	indicadores importantes para identificar al cientificismo dentro de la organización y en donde se va a buscar que esto sea eficiente y eficaz para el cumplimiento de los objetivos que se van a llevar a cabo.
3. Calidad total	la existencia de propiedades que se van a dar sobre la calidad respecto a los consumidores quienes tienen que estar satisfechos luego de la atención que se les va a dar, por eso es importante el compromiso que se va a tener que adquirir dentro de la organización para que se cumplan con los objetivos que se van a plantear anualmente.

Tabla 4*Interpretación de las teorías*

Interpretación	
1. Humanística de la administración	Son aportes que se van a tener que llevar a cabo mediante los liderazgos que se van a ejercer dentro de las organizaciones con el fin de dar cumplimiento a las metas.
2. Clásica de la administración	Con las nuevas formas de organización se busca una mejora en las empresas y que la productividad aumente y que los clientes sean el centro de atención porque se va a requerir de ellos para que se logre los objetivos propuestos.
3. Calidad total	Esto va a estar dirigida a la organización y cómo se va a enfocar en las satisfacciones de los clientes, en ello van a ser importantes la participación de los miembros de la compañía y quienes van a participar en ello.

Tabla 5

Relaciones empíricas

Clasificación de las teorías	
1. Humanística de la administración	Va a ser importante que se expandan los valores dentro de las compañías, y que sea parte de los objetivos de la organización para que se lleguen a cumplir las metas planteadas al inicio de las gestiones.
2. Clásica de la administración	Va a hacer énfasis en todas las funciones básicas que van a tener que cumplir las organizaciones con el fin de que se lleven a cabo los objetivos que se han planteado.
3. Calidad total	Señala que se van a dar puntos importantes dentro de la administración que van a estar dirigidos a la calidad que se va a tener respecto a los clientes, en donde se van a realizar estrategias para la optimización de los tiempos y las mejores de la organización y en donde se tienen que aplicar las estrategias que sean necesarias para la realización de ello, asimismo será importante para que se logren los objetivos que sean primordiales.

Tabla 6

Contrastación de teorías

Clasificación de las teorías	
1. Humanística de la administración	Cuando hace referencia a este enfoque va a señalar que las organizaciones tienen que pensar en quienes conforman la organización y en donde se tiene que formar valores para los miembros de la organización, asimismo que se den cumplimiento a los objetivos que van a ser necesarios para ellos y que siempre se tenga una buena atención a los clientes.

2. Clásica de la administración

Va a constar de diferentes pares en la cual va a ser importante cómo va a estar organizado y cómo va a ser la productividad que se va a tener y cómo va a estar basado la temática que estará enfocado en la forma como va a estar organizado, como se va a planificar, cómo se va a direccionar y como se va a controlar.

3. Calidad total

Va señalar los pilares que van a ser necesarios para que se una correcta gestión de calidad en donde se van a tener que enfocar en lo que va a requerir los usuarios para que se le dé una atención de calidad, así también se tiene que privilegiar los recursos sin hacer un desgaste del dinero que se va tener, asimismo se van a tener que continuar con las actividades que se van a desarrollar y llevar a cabo, asimismo tiene que darse una participación en donde se involucre a todos los participantes que forman parte de la organización para que se lleve a la práctica lo que se va a necesitar lograr.

Tabla 7

Selección de la mejor propuesta

Mejor propuesta

3. Calidad total

Va a señalar pilares que son importantes para que se de las mejoras continuas para la organización y en donde sea importante que se tenga un enfoque humanista en donde se centre en los valores y en los clientes quienes tiene que ser atendidos de la mejor manera y así mismo exista una participación de los integrantes de la organización del cliente. Permitiendo a la organización estrategias de mejora continua a todas las áreas, persona, y cliente.

Tabla 8

Reformulación de teoría

	Reformulación
3. Calidad total	Esta teoría va a estar basada en la calidad que se va a llegar a tener y va a estar basada en la formación humanista que debe de llevar la organización para el correcto desempeño de las funciones que ellos van a llegar a tener y en donde debe de estar involucrado toda la organización porque van a formar parte de ello.

Términos básicos

Administración: Es la ciencia que se conforma de principios y técnicas y en cual se van a llevar a cabo sistemas de tipo relacional para encontrar soluciones a problemas que se van a dar dentro de la administración pública y en ese caso se va a visualizar cómo se va a organizar, direccionar y ejecutar.

Calidad: Características de los servicios en donde van a visualizarse los indicadores que se van a ofrecer para dar una correcta atención a los usuarios.

Capacitación: Son los procedimientos que se van a llevar a cabo para capacitar al personal que va a estar en los servicios que se van a brindar a los usuarios y para que este sea de calidad.

Evaluación del desempeño: Instrumentos que van a servir para medir la eficacia y la eficiencia que van a tener los trabajadores quienes se van a encargar de entregar los servicios de calidad

Gestión: Son los procesos que se van a tener en el cual se va a buscar cumplir con los objetivos que se va a tener en las empresas y que estos vayan en la dirección correcta

Institutos de salud: Son institutos que van a tener como misión gestionar la atención a los pacientes y los procedimientos para que esto se lleve a cabo y va a ser encargado por el Ministerio de salud.

Salud: Es la forma en la que se encuentran las personas cuando tienen algún tipo de enfermedad.

Servicio: Es la realización que se va a dar a quien lo va a buscar, en este caso serán los pacientes.

Usuario: Es el paciente que va a acudir al centro de salud y que espera una buena atención y un servicio de calidad.

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo es básico y correlacional, asimismo el diseño es no experimental. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), en esta forma de diseño no va a existir manipulaciones de las variables. A la vez, es transeccional porque se aplicarán los instrumentos del trabajo una sola vez a los individuos.

2.2. Población, muestra y muestreo

La población según Hernández y Mendoza (2018) son elementos con características en común; por ello en la investigación la población fue de 100 trabajadores y pacientes del INEN. Según Hernández y Mendoza (2018), la muestra es el subgrupo de la población que será materia de estudio y para la presente investigación fue de un total de 100 personas. El muestro se encontró mediante fórmulas no probabilísticas, por lo cual la investigadora elegirá a su población a estudiar sin interferir dentro de la elección que se va a llevar a cabo.

Hipótesis

2.3. Hipótesis general

H₁: Existe relación entre la gestión a nivel administrativo y la calidad de los servicios de los pacientes que se va a atender en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

H₀: No existe relación entre la gestión a nivel administrativo y la calidad de los servicios de los pacientes que se va a atender en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación entre la estructura organizativa y la fiabilidad de la calidad de atención que brindan a los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

H₀: No existe relación entre la estructura organizativa y la fiabilidad de la calidad de atención que brindan a los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Hipótesis específica 2

H: Existe relación entre la normativa interna de la gestión administrativa y la percepción de los pacientes de la calidad de atención que les brindan en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

H₀: No existe relación entre la normativa interna de la gestión administrativa y la percepción de los pacientes de la calidad de atención que les brindan en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

2.4. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Se define por los tiempos o lugares cómo se va llevar los procedimientos para que logren organizar las funciones que se van a llevar cabo dentro de una organización.

Variable 2: Calidad de atención

Serán las actividades que van a realizar las organizaciones para que se pueda satisfacer a los clientes quienes van a buscar que se les brinde un buen servicio y que sean atendidos de la mejor manera.

Operacionalización

Tabla 9

Operacionalización de la variable 1

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Dicotómica
V.1	Es el proceso mediante el			1. ¿Conoce los objetivos de la	
Gestión	cual se van a gestionar los	Planificación	MISIÓN	gestión administrativa?	
administrativa	recursos que van a tener las	Organización	MOF	2. ¿Considera que existe una	
	orlas organizaciones para	Dirección	TUPA	buena coordinación entre los	
	lograr la satisfacción que	Control		departamentos?	Si/No
	van a tener de los clientes.			3. ¿Considera que, ante el	
				incumplimiento del TUPA, debe	
				establecerse una sanción	
				administrativa hacia las personas	
				infraganti?	

Tabla 10

Operacionalización de la variable 2

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Dicotómica
V.2. Calidad de Atención	Va a ser el proceso mediante el cual se va a dar una calidad de atención a los usuarios y en el cual van a estar una serie de características de la organización como el aspecto humano para lograr llevar a cabo ello	-Aspectos tangibles, fiabilidad -Capacidad de respuesta	- Elementos de preferencia de los clientes. - Tiempo de espera. - Satisfacción de los pacientes.	1. ¿Considera que ha tenido algún incidente con el personal administrativo? 2. ¿Considera que recibió un trato respetuoso? 3. ¿Considera que se encuentran en la condición de afrontar los conflictos que se puedan dar entre los usuarios y cómo pueden solucionarlos?	Si/No

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Como técnica, se empleó la encuesta en donde se va a identificar a la población que será tomada en cuenta para el conjunto de preguntas y con el fin de que se den respuesta a los objetivos e hipótesis que se van a plantear y responder.

Como instrumento se utilizó un cuestionario que constó de 12 preguntas, seis para cada variable, siendo de naturaleza dicotómica.

La validez del cuestionario compuesto de doce preguntas se realizó mediante el juicio de expertos que en cantidad de tres dieron su conformidad a las interrogantes dispuestas en el instrumento.

La confiabilidad de este se realizó mediante el KR-20 en base a una prueba piloto ejecutado sobre 20 sujetos de la muestra.

Tabla 11

Resumen prueba piloto variable gestión administrativa

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	20	100,0

Para la variable de Gestión Administrativa, se aplicó la prueba de KR-20 por ser un variable nominal dicotómica para determinar la fiabilidad con un cuestionario de 6 pregunta, siendo los resultados:

Tabla 12

KR-20 Gestión administrativa

KR-20	N de elementos
0,723	6

El valor obtenido en el KR-20 que es de 0,723 indica que la fiabilidad es alta y por lo tanto el instrumento es confiable.

También se realizó la prueba piloto para la variable calidad de atención, de acuerdo con la tabla 13.

Tabla 13

Resumen prueba piloto variable calidad de atención

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	20	100,0

Para la variable de Calidad de atención, se aplicó la prueba KR-20 para determinar la fiabilidad con un cuestionario de 6 preguntas.

Tabla 14

KR-20 Calidad de atención

KR-20	N de elementos
0,779	6

El valor obtenido en el KR-20 que es de 0,779 indica que la fiabilidad es alta y por lo tanto el instrumento es confiable.

2.6. Procesamiento

Para la presente investigación, la información se recolectó mediante la solicitud a la entidad de la administración pública referida y la entrega del documento Consentimiento informado a los participantes de ella. Los datos fueron almacenados en una hoja de cálculo de tipo Excel para su posterior tratamiento en el análisis.

2.7. Análisis de los datos

Se hizo uso de elementos estadísticos dada su naturaleza cuantitativa. Por ello, luego de la codificación, se hizo uso del procesador de datos SPSS versión 25 para la verificación de las hipótesis.

2.8. Aspectos éticos

La investigación se sujetó a las reglas éticas del trabajo intelectual, enfocándose principalmente en las normas APA en su versión séptima y en el Reglamento de Grados de la Universidad Autónoma del Perú que exige criterios como coherencia y consistencia en la investigación científica.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

Resultado descriptivo de las dimensiones

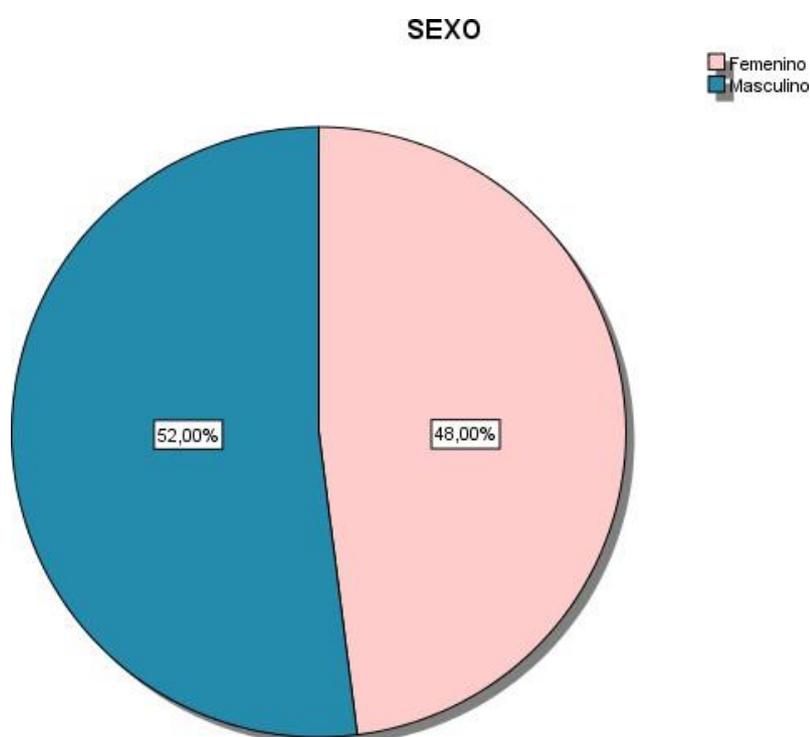
Tabla 15

Sexo de los encuestados

		N	%	% acumulado
Válido	Femenino	24	48,0	48,0
	Masculino	26	52,0	100,0
	Total	50	100,0	

Figura 1

Porcentajes de la tabla 15



Interpretación: de las 50 personas encuestadas, 24 (48,0 %) son de sexo femenino; y 26 (52,0 %) son de sexo masculino.

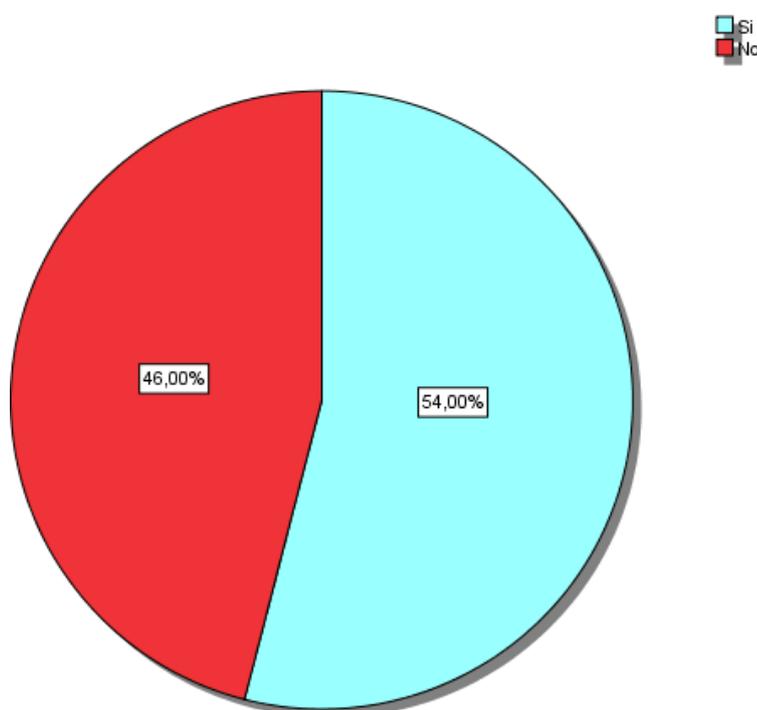
Tabla 16

Variable 1, pregunta 1: ¿Conoce los objetivos de la gestión administrativa?

	N	%	% acumulado
Si	27	54,0	54,0
No	23	46,0	100,0
Total	50	100,0	

Figura 2

Porcentajes de la tabla 16



Interpretación: de los 50 encuestados, 27 (54,0 %) respondieron que sí conocen los objetivos de la gestión administrativa; y 23 (46,0 %) contestaron que no los conocen.

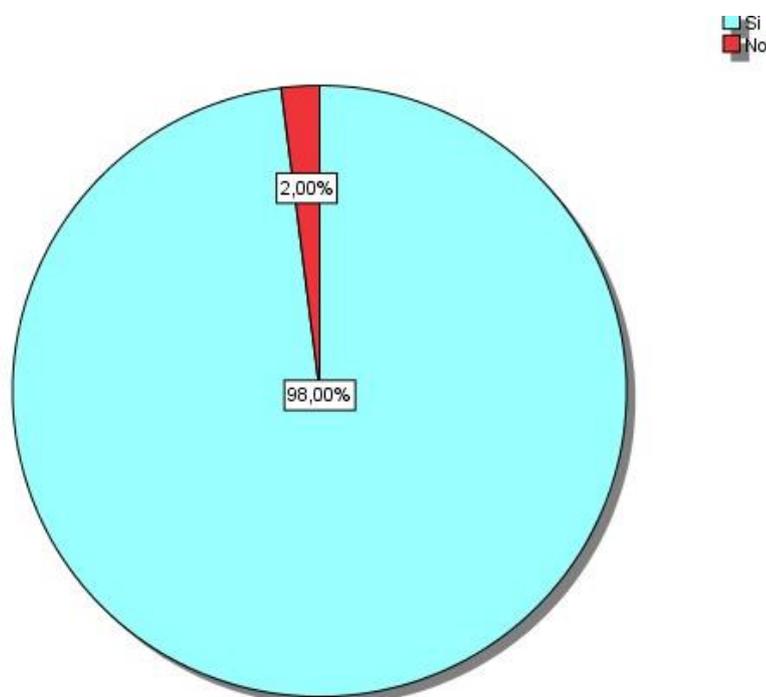
Tabla 17

Variable 1, pregunta 2: *¿Conoce si existe una buena coordinación entre los departamentos en la gestión administrativa?*

	N	%	% acumulado
Si	49	98,0	98,0
No	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

Figura 3

Porcentajes de la tabla 17



Interpretación: de los 50 participantes, 49 (98,0 %) contestaron que conocen que existe una buena coordinación entre los departamentos en la gestión administrativa; mientras que 1 (2,0 %) respondió que no.

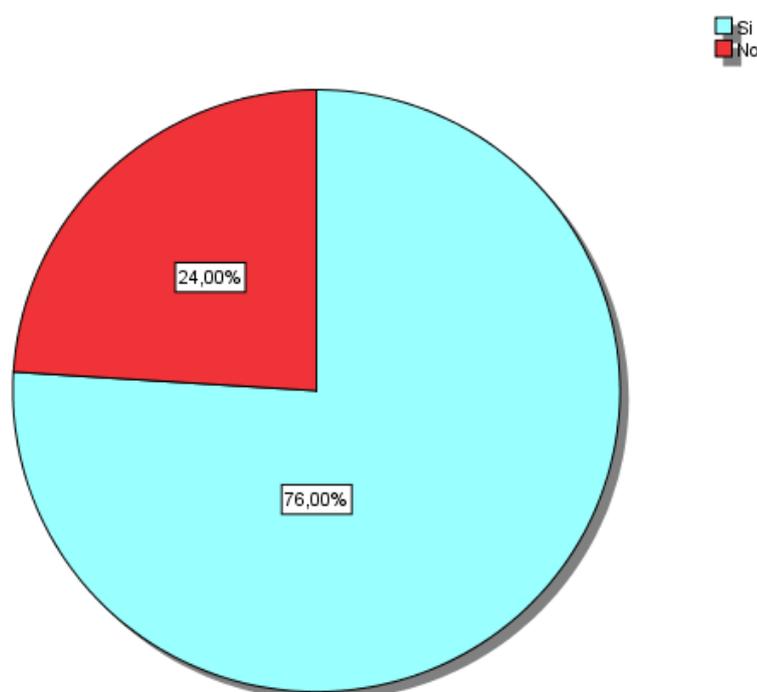
Tabla 18

Variable 1, pregunta 3: ¿Conoce la misión y visión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?

	N	%	% acumulado
Si	38	76,0	76,0
No	12	24,0	100,0
Total	50	100,0	

Figura 4

Porcentajes de la tabla 18



Interpretación: De los 50 participantes, 38 (76,0 %) expresaron que sí conocen la misión y visión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas; y 12 (24,0 %) manifestaron que no.

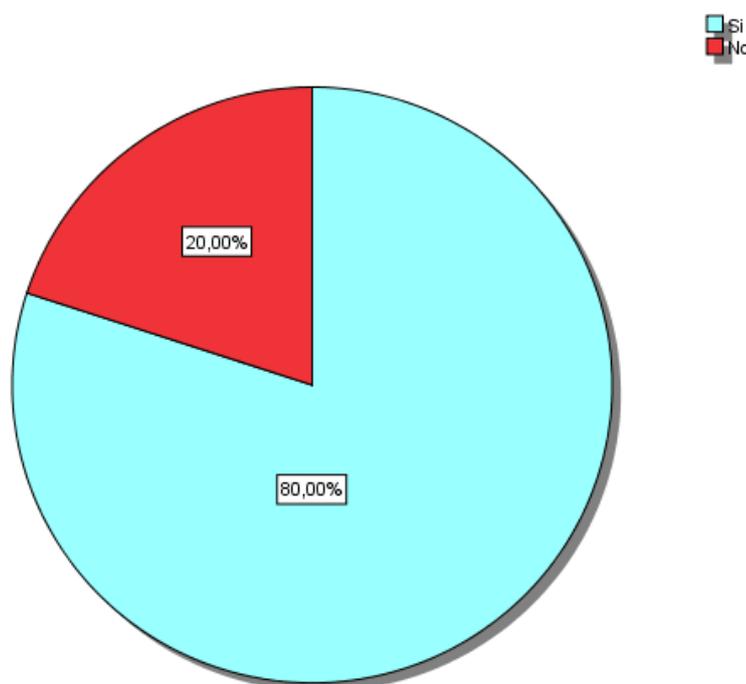
Tabla 19

Variable 1, pregunta 4: ¿Existe un desconocimiento del MOF dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?

	N	%	% acumulado
Si	40	80,0	80,0
No	10	20,0	100,0
Total	50	100,0	

Figura 5

Porcentajes de la tabla 19



Interpretación: De los 50 participantes, 40 (80,0 %) respondieron que existe desconocimiento del MOF dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas; y 10 (20,0 %) contestaron que no.

Tabla 20

Variable 1, pregunta 5: ¿Existen delitos que cometen los funcionarios públicos en la gestión administrativa?

	N	%	% acumulado
Si	44	88,0	88,0
No	6	12,0	100,0
Total	50	100,0	

Figura 6

Porcentajes de la tabla 20



Interpretación: De los 50 participantes, 44 (88,0 %) respondieron que existen que cometen los funcionarios públicos en la gestión administrativa; y 6 (12,0 %) contestaron que no existen esos funcionarios.

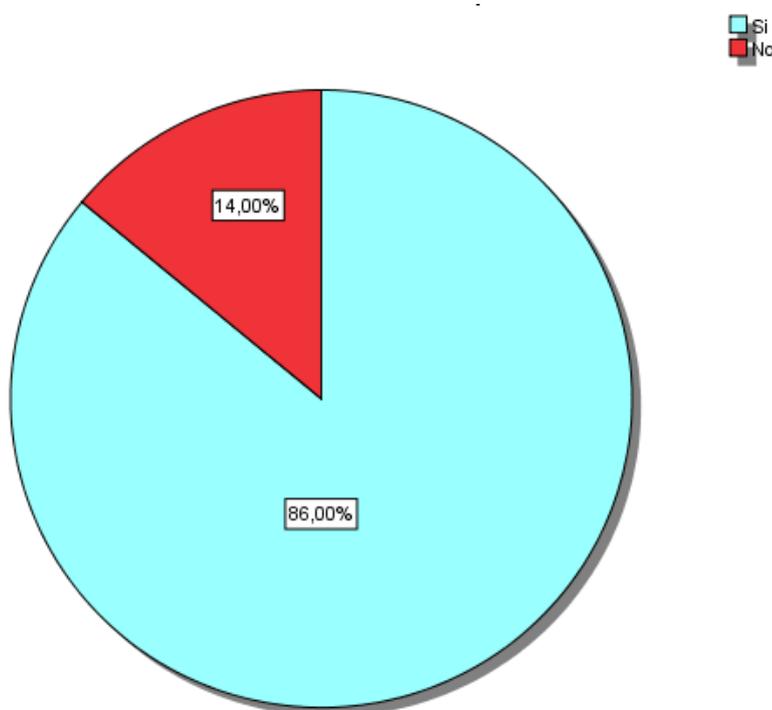
Tabla 21

Variable 1, pregunta 6: ¿Considera que existe una mala gestión administrativa de los funcionarios públicos?

	N	%	% acumulado
Si	43	86,0	86,0
No	7	14,0	100,0
Total	50	100,0	

Figura 7

Porcentajes de la tabla 21



Interpretación: De los 50 participantes, 43 (86,0 %) contestaron que sí existe una mala gestión administrativa de parte de los funcionarios públicos; y 7 (14,0 %) respondieron que no.

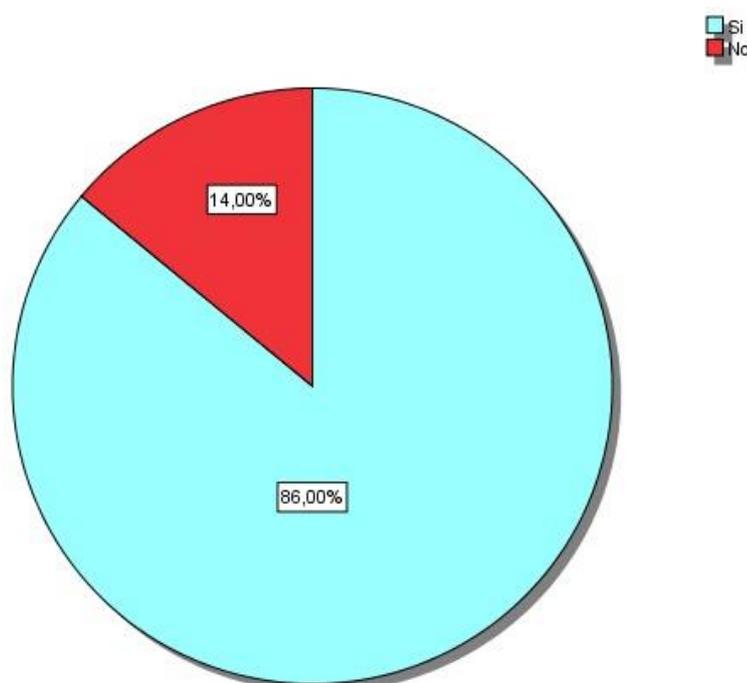
Tabla 22

Variable 2, pregunta 7: Ante el incumplimiento del TUPA ¿debe establecerse una sanción administrativa hacia las personas infraganti en la calidad de atención?

	N	%	% acumulado
Si	43	86,0	86,0
No	7	14,0	100,0
Total	50	100,0	

Figura 8

Porcentajes de la tabla 22



Interpretación: De los 50 participantes, 43 (86,0 %) respondieron que debe establecerse una sanción administrativa a las personas que in fraganti se les compruebe el incumplimiento del TUPA; y 7 (14,0 %) contestaron que no.

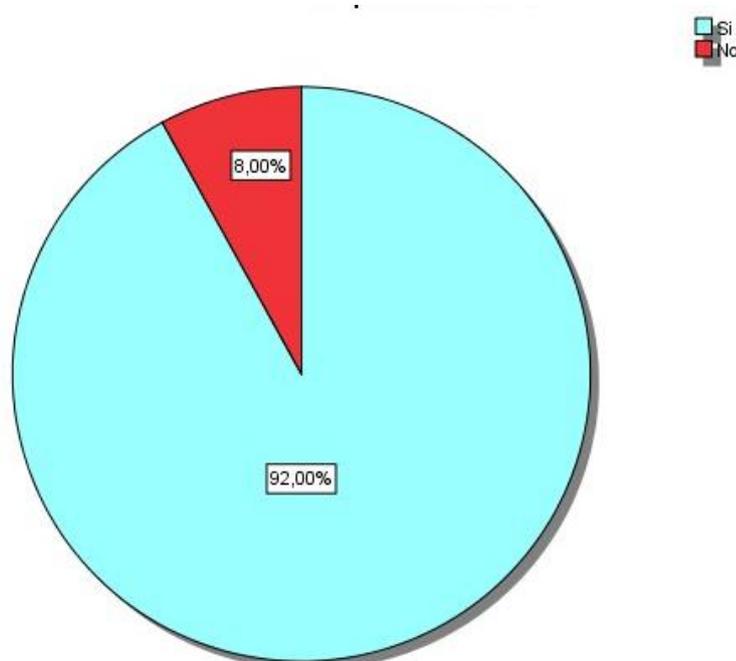
Tabla 23

Variable 2, pregunta 8: ¿Se debe implantar un nuevo reglamento interno para un mejor control de la calidad de atención

	N	%	% acumulado
Si	46	92,0	92,0
No	4	8,0	100,0
Total	50	100,0	

Figura 9

Porcentajes de la tabla 23



Interpretación: De los 50 participantes, 46 (92,0 %) respondieron que se debe implementar un nuevo reglamento interno para la mejora del control de la calidad de atención; y 4 (8,0 %) contestaron que no.

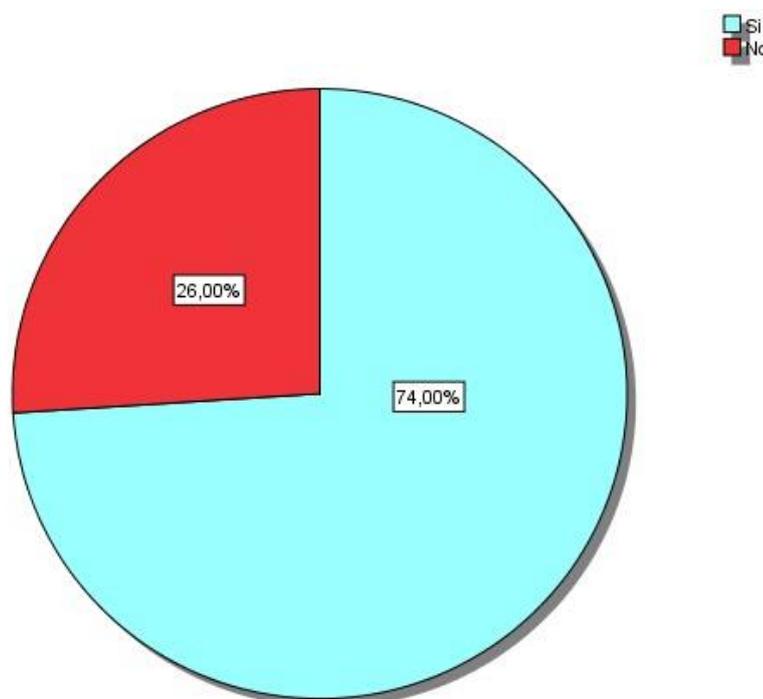
Tabla 24

Variable 2, pregunta 9: *¿Considera que se debería mejorar la atención en la calidad de atención al paciente?*

	N	%	% acumulado
Si	37	74,0	74,0
No	13	26,0	100,0
Total	50	100,0	

Figura 10

Porcentajes de la tabla 24



Interpretación: De los 50 participantes, 37 /74,0 % contestaron que se debería mejorar la atención en la calidad de atención al paciente; y 13 (26,0 %) respondieron que no.

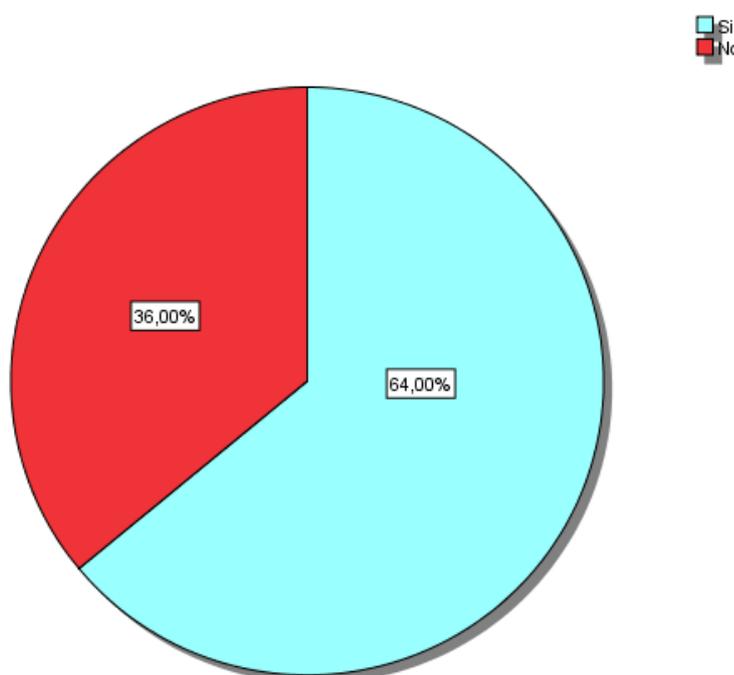
Tabla 25

Variable 2, pregunta 10: ¿Considera que está en condiciones de afrontar los conflictos de los usuarios y solucionarlos?

	N	%	% acumulado
Si	32	64,0	64,0
No	18	36,0	100,0
Total	50	100,0	

Figura 11

Porcentajes de la tabla 25



Interpretación: De los 50 participantes, 32 (64,0 %) expresaron que si se encuentran en condiciones de afrontar los conflictos que se pueden presentar entre los usuarios y solucionarlos; y 18 (36,0 %) manifestaron que no.

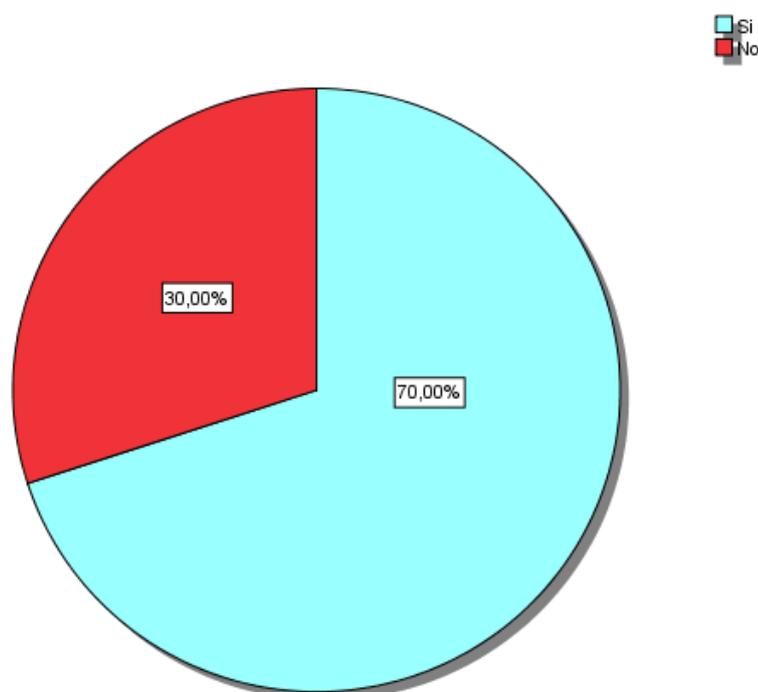
Tabla 26

Variable 2, pregunta 11: ¿Considera que el personal administrativo está capacitado para atender al paciente?

	N	%	% acumulado
Si	35	70,0	70,0
No	15	30,0	100,0
Total	50	100,0	

Figura 12

Porcentajes de la tabla 26



Interpretación: De los 50 participantes, 35 (70,0 %) respondieron que el personal administrativo está capacitado para atender a los pacientes; y 15 (30,0 %) contestaron que no.

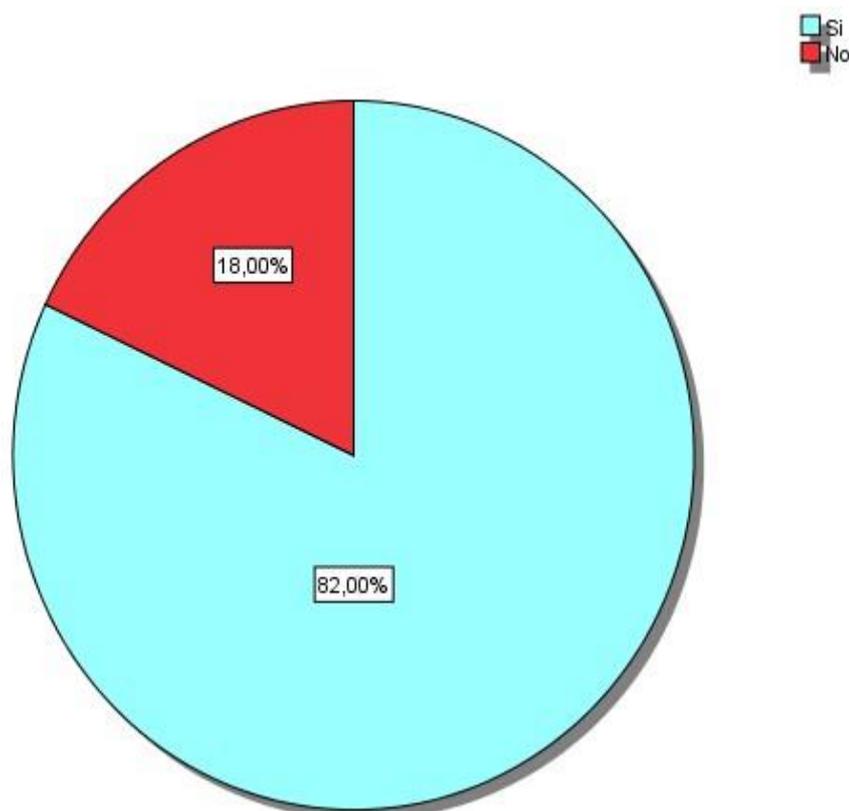
Tabla 27

Variable 2, pregunta 12: *¿Considera que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el INEN?*

	N	%	% acumulado
Si	41	82,0	82,0
No	9	18,0	100,0
Total	50	100,0	

Figura 13

Porcentajes de la tabla 27



Interpretación: De los 50 participantes, 41 (82,0 %) respondieron que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el INEN; y 9 (18,0 %) contestaron que no existe ese vínculo.

Contrastaciones de hipótesis

Como las variables son categóricas nominales dicotómicas, se debe de utilizar el índice Kappa de Cohen, de acuerdo con la siguiente tabla.

Hipótesis general

H_0 : No existe relación entre la gestión a nivel administrativo y la calidad de los servicios de los pacientes que se va a atender en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas y aplicando el estadístico correspondiente:

Tabla 28

Prueba χ^2 de la hipótesis general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,451	1	0,020		
Corrección de continuidad	4,131	1	0,042		
N de casos válidos	50				

El resultado de la prueba estadística señala que existe relación entre ambas variables ya que el p-valor obtenido es 0,020 menor a 0,05. Por otra parte, para determinar la fuerza de esta relación se empleó el coeficiente índice Kappa de Cohen, cuyo resultado es el siguiente.

Tabla 29

Fuerza de la relación en la hipótesis general

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Medida de acuerdo	Kappa	0,325	0,135	2,335	0,020
N válidos		50			

El resultado indica que la fuerza de la relación es aceptable, por lo que se acepta la hipótesis del investigador.

H₁: Existe relación entre la gestión a nivel administrativo y la calidad de los servicios de los pacientes que se va a atender en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Hipótesis específicas 1

H₀: No existe relación entre la estructura organizativa y la fiabilidad de la calidad de atención que brindan a los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Aplicando el estadístico respectivo (X^2):

Tabla 30

Prueba X^2 de la hipótesis específica 1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 4,071	1	0,044		
Corrección continuidad	de 2,574	1	0,109		
N de casos válidos	50				

El resultado de la prueba estadística señala que existe relación entre ambas variables ya que el p-valor obtenido es 0,044 menor a 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador.

H₁: Existe relación entre la estructura organizativa y la fiabilidad de la calidad de atención que brindan a los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Hipótesis específica 2

Se formuló la hipótesis nula de la conjetura específica 2.

H₀: No existe relación entre la normativa interna de la gestión administrativa y la percepción de los pacientes de la calidad de atención que les brindan en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Tabla 31

Prueba χ^2 de la hipótesis específica 2

	Valor
χ^2 Pearson	.a
N	50

a. No se han calculado estadísticos porque VGAD2DIC es una constante.

El resultado indica que no existe relación entre las dimensiones respectivas, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

H₁: No existe relación entre la normativa interna de la gestión administrativa y la percepción de los pacientes de la calidad de atención que les brindan en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

Con respecto de los hallazgos sobre la hipótesis general se expresa que probablemente si existe relación en la gestión administrativa y la calidad de atención. En tal sentido los resultados coinciden con la hipótesis, rechazándose que no existe relación en la gestión administrativa y la calidad de atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2021. Por todo ello existe un margen superior de posibilidades administrativas, lo que genera un perjuicio a los principios a la calidad de atención en los pacientes oncológicos. Este hallazgo concuerda con lo planteado por Tapullima (2021) quien sostenía que la aplicación o inaplicación de instrumentos de gestión al interior de las organizaciones, implica *per se* una vinculación con el servicio entregado al usuario puesto que éste se hallaba ligado a herramientas de gestión cercanas a las de la cultura organizacional.

Con respecto de la hipótesis específica primera se expresa que probablemente hay relación entre la estructura organizativa y la fiabilidad de la calidad de atención que brindan a los pacientes INEN. En tal sentido, los resultados rechazan la hipótesis acerca de que no existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención. Por todo ello se colige que existe hay relación entre ambas, por lo que es importante ver la situación en función a la gestión administrativa o control de la calidad de atención. Esta evidencia coincide con lo expuesto por Barrutia (2020) quien aseveraba que la utilización de instrumentos de gestión administrativa en las entidades del ámbito estatal sí impacta en algunos indicadores de calidad internas como los procedimientos y el aprovechamiento de recursos pero también en los indicadores de calidad externa como la atención al usuario.

Con respecto de la hipótesis específica que expresa la relación entre la normativa interna de la gestión administrativa y la percepción de los pacientes de la calidad de atención que les brinda el INEN. En tal sentido, los resultados coinciden

con la referida hipótesis específica dos. Por todo ellos se colige que las contrataciones basadas en normativa interna pueden devenir en mala gestión, siendo importante generar candados con otra Ministerio de Salud controle la gestión pública, la que represente siempre al Estado. Este resultado se corrobora con lo planteado por Ponce (2022) quien refería que una adecuada gestión no provocaba inmediatamente comportamientos ligados a la calidad en la atención de los usuarios, pues los instrumentos de gestión incidían principalmente en la estructuración y logística de la empresa o persona jurídica en cuestión.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que existe relación entre la gestión a nivel administrativo y la calidad de los servicios de los pacientes que se va a atender en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. En ese sentido se corroboró la hipótesis general de investigación y se puede deducir que el uso de instrumentos de gestión al interior de las entidades incide en la atención al usuario al estar vinculadas a lineamientos de la cultura organizacional de la persona jurídica.

Segunda: Se concluye que existe relación entre la estructura organizativa y la fiabilidad de la calidad de atención que brindan a los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. En ese sentido, se corroboró la primera hipótesis específica de investigación y se desprende que las disposiciones al interior de la empresa pública, basada en gestión administrativa, impacta en la procedencia e inmediatez de los procedimientos incoados por los usuarios de estos servicios.

Tercera: Se concluye que, no existe relación entre la normativa interna de la gestión administrativa y la percepción de los pacientes de la calidad de atención que les brindan en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. En ese sentido, no se corrobora la segunda hipótesis específica de investigación y se deriva que las normas inciden en el comportamiento de los funcionarios y servidores, pero no están ligadas directamente al estado de satisfacción o percepción del usuario sobre el servicio.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

Primera: Que se recomienda una constante capacitación al personal del sector público en donde se debe tener en cuenta la calidad de atención a los pacientes oncológicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Segunda: Que se recomienda a los departamentos coordine con las áreas y realice las revisiones de los documentos de gestión, a fin de que se actualicen con los lineamientos normativos vigentes, se recomienda que a través de la Oficina de Recursos Humanos se evalúa la permanencia al personal administrativo y asistencial, establecer un tramo de control en la entidad, a través de instrumentos que definan la cantidad máxima de colaboradores. Finalmente, sería recomendable considerar solicitar apoyo al Ministerio de Trabajo y Promociones de Empleo- SERVIR, para la realización de supervisar la calidad y desempeño de los servidores.

Tercero: Que se recomienda que los Coordinadores de la entidad disponga establezcan estándares y criterios internos para realizar la evaluación de desempeño de los servidores, que se encuentren enmarcador en los criterios normativos generales por lo que puede solicitar apoyo al Órgano de Control Institucional y Asesoría Legal, con la finalidad de identificar las variaciones que presenta, y se puede tomará.

REFERENCIAS

- Alipio, R. (2021). Gestión administrativa en el proceso presupuestal del sector educación en gobiernos subnacionales del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 10(5), 11701-11717. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1195
- Arrué, J. (2015). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la Oficina Desconcentrada de OSIPTEL* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Repositorio de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3744>.
- Barrutia, I. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio de una entidad pública* (6ª ed.). Lima: Instituto Latinoamericano de Altos Estudios.
- Cevallos, F. (2019). *Análisis de la gestión administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Ana* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/445>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (6ª ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chirinos, J. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de ciencias sociales* 10(3), 294-305. <https://www.redalyc.org/journal/280/28071865020/html/>
- Feigenbaum, A. (1994). *Control de la calidad total* (6ª ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (6º ed.). *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Huisa, T. (2013). *Administrative management* (6ª ed.). Madrid: Editorial Morata.
- Lozano, E. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo año 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70358>
- Ponce, D. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio.

- Quichca, G. (2016). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1694>
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado* [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>
- Stoner, J., & Walker, C. (1989). *Administración* (6ª ed.). México D.F.: Prentice-Hall.
- Tapullima, E. (2021). Control interno y gestión administrativa de la municipalidad provincial de Picota. *Revista Balance's*, 10(8), 81-89. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/198>
- Terry, G. (1986). *Principios de administración* (6ª ed.). México D.F.: Editorial Continental.
- Torres, Z. (2015). *Administración estratégica* (6ª ed.). México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Veliz, M., & Villanueva, R. (2015). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual de la DISA II Lima Sur* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4657>.
- Vergara, P. (2016). *Optimización de Procesos Industriales y Control de Calidad* (6° ed.). México D.F.: Ediciones Universidad Tecnológica Metropolitana.
- Vergaray, J. (2021). Gestión administrativa y clima laboral, en la municipalidad

provincial del Santa, Ancash, Perú 2021. *Revista Qualitas*, 10(22), 46-58.
<https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/102/138>

Wellington, M. (2007). *Medición de la calidad del servicio* (6ª ed.). México D.F.: Mc Graw Hill

ANEXOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Luis Angel Espinoza Payelo
Coordinador del Area de Investigación

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO
DE EXPERTO.

Es un honor comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, en mi calidad de tesista de la Escuela Profesional de Derecho de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma del Perú, presenté el instrumento para ser validado del proyecto de investigación titulado: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS - INEN 2021*, cuyo desarrollo le permitirá al recurrente, poder optar el Título de Abogado.

En tal sentido, es imprescindible validar el instrumento(s) con los cuales se recogerán los datos pertinentes, para lo cual es necesario contar con la aprobación de especialistas y llevar a cabo la aplicación del instrumento(s) en mención. Conocedor de su connotada experiencia en temas de investigación jurídica, se ha considerado recurrir a su persona.

El expediente de validación, que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual(es) de la(s) variable(s) y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable(s).
- Certificado de validez de contenido del instrumento(s).

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



.....

Sánchez Caballero Vilma Kimbiliti

.....

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Son los procesos administrativos que van a estar enfocados en la planificación, organización y en los controles que se van a tener sobre los recursos, por ello la relevancia porque mediante ello se va a llevar el cumplimiento de los objetivos estratégicos que se van a plantear las entidades.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE FACTORES

Dimensión 1:

Planificación, Organización, Dirección, Control.

Planificación: Es el proceso en la que se desarrolla la mejor manera de las prioridades y funciones principales.

Organización: Son procedimientos puestos en práctica para ordenar, controlar, y dirigir.

Dirección: Correcta administración de los recursos humanos.

Control: Es un conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos del sistema tienen a su cargo aplicar o determinar la gestión, recaudación y uso de los recursos para el seguimiento, supervisión y verificación y activos.

Dimensión 2:

Visión: Tiene como visión un Perú libre de cáncer promoviendo el acceso universal y equitativo a la prevención.

Misión: Promover y proteger y garantizar la atención del paciente oncológico dando prioridad a los pacientes de bajo recursos.

MOF: Es un documento técnico normativo para la gestión del sistema que describe y define las funciones básicas, funciones específicas, mandatos, dependencias, relaciones de coordinación y requisitos de correo o correo de la gestión del sistema.

TUPA: Es un documento administrativo que contiene toda la información relacionada con la tramitación de trámites que realiza la empresa ante diversas dependencias.

VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE

La calidad de atención consiste en un conjunto de cualidades que agregan valor a una empresa. Lo más importante es cuando se han comprobado los buenos resultados de producción de la empresa y, por tanto, la alta satisfacción de los clientes. En este sentido, la percepción de la calidad del servicio es la forma más eficaz, fiable y eficiente de medir la calidad del servicio.

Dimensión 1:

Aspectos tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta

Se refiere a las apariencias que tiene las empresas a la infraestructura, y el servidor que labora en la institución este servicio de gran valor. Los elementos tienen un gran impacto en los clientes, la calidad del servicio, y también dan valor estético y funcional al negocio elementos tangibles es que será una garantía de una institución bancaria que brinda servicios de calidad estándar

Fiabilidad:

Las habilidades de los empleados se pueden demostrar mediante el desempeño efectivo, preciso y seguro de las funciones que han adquirido en la

empresa. Esto hace que los clientes estén satisfechos con el servicio que reciben de la empresa y tengan más confianza en su compra para comprar un producto o servicio.

Capacidad de respuesta

Se sostiene la buena voluntad que tiene el servidor para ayudar a los pacientes, a través de gestos amables, con paciencia y buen honor

Dimensión 2:

Elemento de preferencia de los pacientes, tiempo de espera, satisfacción de necesidad de los pacientes.

Elemento de preferencia de los pacientes

Se determinan las preferencias de los pacientes a distintos elementos de bienes y servicios que satisfacen sus necesidades.

Tiempo de espera

Se determina el tiempo que tarda la Institución en la atención al paciente desde el momento que recibe la solicitud, comienza la actividad hasta el final del proceso de atención.

Satisfacción de necesidad de los pacientes

Se define como la necesidad imprescindible para el desarrollo de paciente, para satisfacer completamente las necesidades requeridas por los cual se prioriza las atenciones.

Anexo 3. Operacionalización de la variable 1: Gestión administrativa

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	DICO TÓ MICA
- Planificación - Organización - Dirección - Control	-MISIÓN - MOF -TUPA	¿Conoce usted los objetivos de la gestión administrativa?	SI / NO
		¿Conoce usted si existe una buena coordinación entre los departamentos en la gestión administrativa?	
		¿Conoce usted la misión y visión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?	
		¿Considera usted que existe desconocimiento del MOF dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?	
		¿Conoce usted que existen delitos que cometen los funcionarios públicos en la gestión administrativa?	
		¿Considera usted que existe una mala gestión administrativa por parte de los funcionarios públicos?	
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	DICO TÓ MICA
- Aspectos tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta.	Elemento de preferencia de los pacientes.	¿Conoce usted, ante el incumplimiento del TUPA, debe establecerse una sanción administrativa hacia las personas in fraganti en la calidad de atención?	SI / NO
	<i>Tiempo de espera, satisfacción de necesidad de los pacientes</i>	¿Considera usted que se debe implantar un nuevo reglamento interno para un mejor control de la calidad de atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas- INEN?	
		¿Considera usted que se debería mejorar la atención en la calidad de atención al paciente?	
		¿Considera usted que se encuentran en la condición de afrontar los conflictos que se puedan dar entre los usuarios y cómo pueden solucionarlos?	
		¿Considera usted que el personal administrativo está capacitado para la atención al paciente?	
		¿Considera usted que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN?	

Anexo 4. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable (gestión administrativa)

15

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (GESTIÓN ADMINISTRATIVA)

Nº	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Suficiencia 4		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1- Planificación, Organización, Dirección, Control	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>¿Conoce usted los objetivos de la gestión administrativa?</i>	x		✗		✗		x		
	<i>¿Conoce usted si existe una buena coordinación entre los departamentos en la gestión administrativa?</i>	x		✗		x		x		
	<i>¿Conoce usted la misión y visión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?</i>	x		✗		x		x		
	<i>¿Considera usted que existe desconocimiento del MOF dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?</i>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>¿Conoce usted que existen delitos que cometen los funcionarios públicos en la gestión administrativa?</i>	x		x		x		x		
	<i>¿Considera usted que existe una mala gestión administrativa por parte de los funcionarios públicos?</i>	x		x		x		x		

2	DIMENSIÓN 2- Visión, Misión, MOF, TUPA:	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>¿Conoce usted, ante el incumplimiento del TUPA, debe establecerse una sanción administrativa hacia las personas in fraganti en la calidad de atención?</i>	x		x		x		x		
	<i>¿Considera usted que se debe implantar un nuevo reglamento interno para un mejor control de la calidad de atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas- INEN?</i>	x		x		x		x		
	<i>¿Considera usted que se debería mejorar la atención en la calidad de atención al paciente?</i>	x		x		x		x		
	<i>¿Considera usted que existe desconocimiento del MOF dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?</i>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>¿Conoce usted que existen delitos que cometen los funcionarios públicos en la gestión administrativa?</i>	x		x		x		x		
	<i>¿Considera usted que existe una mala gestión administrativa por parte de los funcionarios públicos?</i>	x		x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia 4): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Especialidad del validador:

Gestión Pública

Dr. Luis Angel Espinoza Pajuelo DNI: 10594662

- 1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.
- 3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto, y directo.
- 4 Suficiencia: Los ítems son suficientes para medir la dimensión.


Dr Luis Angel Espinoza Pajuelo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
CARRERA DE DERECHO
COORDINADOR DEL ÁREA DE
INVESTIGACIÓN

Anexo 5. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable (calidad de atención)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (CALIDAD DE ATENCIÓN)

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Suficiencia		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6			
	DIMENSIÓN 1 – Aspectos tangibles, Fiabilidad Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Conoce usted, ante el incumplimiento del TUPA, debe establecerse una sanción administrativa hacia las personas in fraganti en la calidad de atención?	x		x		x		x		
	¿Considera usted que se debe implantar un nuevo reglamento interno para un mejor control de la calidad de atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas- INEN?	x		x		x		x		
	¿Considera usted que se debería mejorar la atención en la calidad de atención al paciente?	x		x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 Elemento de preferencia de los pacientes, tiempo de espera, satisfacción de necesidad de los pacientes	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Considera usted que se debería mejorar la atención en la calidad de atención al paciente?	x		x		x		x		
	¿Considera usted que se encuentran en la condición de afrontar los conflictos que se puedan dar entre los usuarios y cómo pueden solucionarlos?	x		x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia 4): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

TÍTULO:

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
EN LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS DEL INSTITUTO NACIONAL
DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS - INEN 2021”.**

AUTORA:

SANCHEZ CABALLERO VILMA KUIMBERLI

ORCID: 0000-0001-8152-4620

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS
HUMANOS EN EL ÁMBITO NACIONAL E
INTERNACIONAL.**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Wilfredo Herbert Gordillo Briceño

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO
DE EXPERTO.

Es un honor comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, en mi calidad de tesista de la Escuela Profesional de Derecho de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma del Perú, presenté el instrumento para ser validado del proyecto de investigación titulado: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS - INEN 2021", cuyo desarrollo le permitirá al recurrente, poder optar el Título de Abogado.

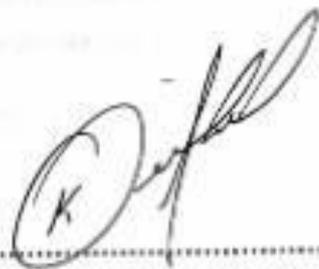
En tal sentido, es imprescindible validar el instrumento(s) con los cuales se recogerán los datos pertinentes, para lo cual es necesario contar con la aprobación de especialistas y llevar a cabo la aplicación del instrumento(s) en mención. Conocedor de su connotada experiencia en temas de investigación jurídica, se ha considerado recurrir a su persona.

El expediente de validación, que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual(es) de la(s) variable(s) y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable(s).
- Certificado de validez de contenido del instrumento(s).

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Vilma Kumbedi'. The signature is stylized and includes a large, circular initial 'K' on the left side.

.....
Sanchez Caballero Vilma Kumbedi
DNI 76187965

.....

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Son los procesos administrativos que van a estar enfocados en la planificación, organización y en los controles que se van a tener sobre los recursos, por ello la relevancia porque mediante ello se va a llevar el cumplimiento de los objetivos estratégicos que se van a plantear las entidades.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE FACTORES

Dimensión 1:

Planificación, Organización, Dirección, Control.

Planificación: Es el proceso en la que se desarrolla la mejor manera de las prioridades y funciones principales.

Organización: Son procedimientos puestos en práctica para ordenar, controlar, y dirigir.

Dirección: Correcta administración de los recursos humanos.

Control: Es un conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos del sistema tienen a su cargo aplicar o determinar la gestión, recaudación y uso de los recursos para el seguimiento, supervisión y verificación y activos.

Dimensión 2:

Visión: Tiene como visión un Perú libre de cáncer promoviendo el acceso universal y equitativo a la prevención.

Misión: Promover y proteger y garantizar la atención del paciente oncológico dando prioridad a los pacientes de bajo recursos.

MOF: Es un documento técnico normativo para la gestión del sistema que describe y define las funciones básicas, funciones específicas, mandatos, dependencias, relaciones de coordinación y requisitos de correo o correo de la gestión del sistema.

TUPA: Es un documento administrativo que contiene toda la información relacionada con la tramitación de trámites que realiza la empresa ante diversas dependencias.

VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE

La calidad de atención consiste en un conjunto de cualidades que agregan valor a una empresa. Lo más importante es cuando se han comprobado los buenos resultados de producción de la empresa y, por tanto, la alta satisfacción de los clientes. En este sentido, la percepción de la calidad del servicio es la forma más eficaz, fiable y eficiente de medir la calidad del servicio.

Dimensión 1:

Aspectos tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta

Se refiere a las apariencias que tiene las empresas a la infraestructura, y el servidor que labora en la institución este servicio de gran valor. Los elementos tienen un gran impacto en los clientes, la calidad del servicio, y también dan valor estético y funcional al negocio elementos tangibles es que será una garantía de una institución bancaria que brinda servicios de calidad estándar

Fiabilidad:

Las habilidades de los empleados se pueden demostrar mediante el desempeño efectivo, preciso y seguro de las funciones que han adquirido en la

empresa. Esto hace que los clientes estén satisfechos con el servicio que reciben de la empresa y tengan más confianza en su compra para comprar un producto o servicio.

Capacidad de respuesta

Se sostiene la buena voluntad que tiene el servidor para ayudar a los pacientes, a través de gestos amables, con paciencia y buen honor

Dimensión 2:

Elemento de preferencia de los pacientes, tiempo de espera, satisfacción de necesidad de los pacientes.

Elemento de preferencia de los pacientes

Se determinan las preferencias de los pacientes a distintos elementos de bienes y servicios que satisfacen sus necesidades.

Tiempo de espera

Se determina el tiempo que tarda la Institución en la atención al paciente desde el momento que recibe la solicitud, comienza la actividad hasta el final del proceso de atención.

Satisfacción de necesidad de los pacientes

Se define como la necesidad imprescindible para el desarrollo de paciente, para satisfacer completamente las necesidades requeridas por los cual se prioriza las atenciones.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	DICOTÓ MICA
<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control 	<ul style="list-style-type: none"> -MISIÓN - MOF -TUPA 	¿Conoce usted los objetivos de la gestión administrativa?	SI / NO
		¿Conoce usted si existe una buena coordinación entre los departamentos en la gestión administrativa?	
		¿Conoce usted la misión y visión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?	
		¿Considera usted que existe desconocimiento del MOF dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?	
		¿Conoce usted que existen delitos que cometen los funcionarios públicos en la gestión administrativa?	
		¿Considera usted que existe una mala gestión administrativa por parte de los funcionarios públicos?	
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	DICO MICA
<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos tangibles, fiabilidad. Capacidad de respuesta. 	<i>Elemento de preferencia de los pacientes.</i>	¿Conoce usted, ante el incumplimiento del TUPA, debe establecerse una sanción administrativa hacia las personas in fraganti en la calidad de atención?	SI / NO
	<i>Tiempo de espera, satisfacción de necesidad de los pacientes</i>	¿Considera usted que se debe implantar un nuevo reglamento interno para un mejor control de la calidad de atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas- INEN? ¿Considera usted que se debería mejorar la atención en la calidad de atención al paciente? ¿Considera usted que se encuentran en la condición de afrontar los conflictos que se puedan dar entre los usuarios y cómo pueden solucionarlos? ¿Considera usted que el personal administrativo está capacitado para la atención al paciente? ¿Considera usted que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN?	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (GESTIÓN ADMINISTRATIVA)

Nº	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Suficiencia 4		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1- Planificación, Organización, Dirección, Control									
	<i>¿Conoce usted los objetivos de la gestión administrativa?</i>	x		X		X		x		
	<i>¿Conoce usted si existe una buena coordinación entre los departamentos en la gestión administrativa?</i>	x		X		x		x		
	<i>¿Conoce usted la misión y visión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?</i>	x		X		x		x		
	<i>¿Considera usted que existe desconocimiento del MOF dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?</i>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>¿Conoce usted que existen delitos que cometen los funcionarios públicos en la gestión administrativa?</i>	x		x		x		x		
	<i>¿Considera usted que existe una mala gestión administrativa por parte de los funcionarios públicos?</i>	x		x		x		x		

2	DIMENSIÓN 2- Visión, Misión, MOF, TUPA:	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	¿Conoce usted, ante el incumplimiento del TUPA, debe establecerse una sanción administrativa hacia las personas in fraganti en la calidad de atención?	x		x		x		x	
	¿Considera usted que se debe implantar un nuevo reglamento interno para un mejor control de la calidad de atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas- INEN?	x		x		x		x	
	¿Considera usted que se debería mejorar la atención en la calidad de atención al paciente?	x		x		x		x	
	¿Considera usted que existe desconocimiento del MOF dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	¿Conoce usted que existen delitos que cometen los funcionarios públicos en la gestión administrativa?	x		x		x		x	
	¿Considera usted que existe una mala gestión administrativa por parte de los funcionarios públicos?	x		x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia 4): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr.
Especialidad del validador:

Derecho Civil y Cooperativo

Wilfredo Herbert Galdillo
Briceño

DNI. N.º 0883 7843

- 1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.
- 3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto, y directo.
- 4 Suficiencia: Los ítems son suficientes para medir la dimensión.

WILFREDO HERBERT GORDILLO BRILEÑO

DNI: 08339343

ESPECIALIDAD: DERECHO CIVIL Y CORPORATIVO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (CALIDAD DE ATENCIÓN)

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Suficiencia		Sugerencias
		1		2		3		4		
	DIMENSIÓN 1 – Aspectos tangibles, Fiabilidad Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Conoce usted, ante el incumplimiento del TUPA, debe establecerse una sanción administrativa hacia las personas in fraganti en la calidad de atención?	x		x		x		x		
	¿Considera usted que se debe implantar un nuevo reglamento interno para un mejor control de la calidad de atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas- INEN?	x		x		x		x		
	¿Considera usted que se debería mejorar la atención en la calidad de atención al paciente?	x		x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 Elemento de preferencia de los pacientes, tiempo de espera, satisfacción de necesidad de los pacientes	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Considera usted que se debería mejorar la atención en la calidad de atención al paciente?	x		x		x		x		
	¿Considera usted que se encuentran en la condición de afrontar los conflictos que se puedan dar entre los usuarios y cómo pueden solucionarlos?	x		x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia 4): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr. Wilfredo Herbert Gordillo
Bileño

DNI. N.º 08337343

19

Especialidad del validador:

Derecho Civil y Corporativo.

Indicador: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Indicador: El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.

Indicador: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto, y directo.

Indicador: Los ítems son suficientes para medir la discusión.

WILFREDO HERBERT GORDILLO BILEÑO

DNI: 08337343

ESPECIALIDAD: DERECHO CIVIL Y CORPORATIVO



ANEXO

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO:

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
EN LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS DEL INSTITUTO NACIONAL
DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS - INEN 2021".**

AUTORA:

SANCHEZ CABALLERO VILMA KUIMBERLI

ORCID: 0000-0001-8152-4620

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS
HUMANOS EN EL ÁMBITO NACIONAL E
INTERNACIONAL.**

CARTA DE PRESENTACIÓN

M.G Ana Cecilia Alegria Trujillo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es un honor comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, en mi calidad de tesista de la Escuela Profesional de Derecho de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma del Perú, presenté el instrumento para ser validado del proyecto de investigación titulado: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS - INEN 2021", cuyo desarrollo le permitirá al recurrente, poder optar el Título de Abogado.

En tal sentido, es imprescindible validar el instrumento(s) con los cuales se recogerán los datos pertinentes, para lo cual es necesario contar con la aprobación de especialistas y llevar a cabo la aplicación del instrumento(s) en mención. Conocedor de su connotada experiencia en temas de investigación jurídica, se ha considerado recurrir a su persona.

El expediente de validación, que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual(es) de la(s) variable(s) y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable(s).

- Certificado de validez de contenido del instrumento(s).

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



DNI 75147965
Sanchez Caballero Vilma Kimberli

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Son los procesos administrativos que van a estar enfocados en la planificación, organización y en los controles que se van a tener sobre los recursos, por ello la relevancia porque mediante ello se va a llevar el cumplimiento de los objetivos estratégicos que se van a plantear las entidades.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE FACTORES

Dimensión 1:

Planificación, Organización, Dirección, Control.

Planificación: Es el proceso en la que se desarrolla la mejor manera de las prioridades y funciones principales.

Organización: Son procedimientos puestos en práctica para ordenar, controlar, y dirigir.

Dirección: Correcta administración de los recursos humanos.

Control: Es un conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos del sistema tienen a su cargo aplicar o determinar la gestión, recaudación y uso de los recursos para el seguimiento, supervisión y verificación y activos.

Dimensión 2:

Visión: Tiene como visión un Perú libre de cáncer promoviendo el acceso universal y equitativo a la prevención.

Misión: Promover y proteger y garantizar la atención del paciente oncológico dando prioridad a los pacientes de bajo recursos.

MOF: Es un documento técnico normativo para la gestión del sistema que describe y define las funciones básicas, funciones específicas, mandatos, dependencias, relaciones de coordinación y requisitos de correo o correo de la gestión del sistema.

TUPA: Es un documento administrativo que contiene toda la información relacionada con la tramitación de trámites que realiza la empresa ante diversas dependencias.

VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE

La calidad de atención consiste en un conjunto de cualidades que agregan valor a una empresa. Lo más importante es cuando se han comprobado los buenos resultados de producción de la empresa y, por tanto, la alta satisfacción de los clientes. En este sentido, la percepción de la calidad del servicio es la forma más eficaz, fiable y eficiente de medir la calidad del servicio.

Dimensión 1:

Aspectos tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta

Se refiere a las apariencias que tiene las empresas a la infraestructura, y el servidor que labora en la institución este servicio de gran valor. Los elementos tienen un gran impacto en los clientes, la calidad del servicio, y también dan valor estético y funcional al negocio elementos tangibles es que será una garantía de una institución bancaria que brinda servicios de calidad estándar

Fiabilidad:

Las habilidades de los empleados se pueden demostrar mediante el desempeño efectivo, preciso y seguro de las funciones que han adquirido en la

empresa. Esto hace que los clientes estén satisfechos con el servicio que reciben de la empresa y tengan más confianza en su compra para comprar un producto o servicio.

Capacidad de respuesta

Se sostiene la buena voluntad que tiene el servidor para ayudar a los pacientes, a través de gestos amables, con paciencia y buen honor

Dimensión 2:

Elemento de preferencia de los pacientes, tiempo de espera, satisfacción de necesidad de los pacientes.

Elemento de preferencia de los pacientes

Se determinan las preferencias de los pacientes a distintos elementos de bienes y servicios que satisfacen sus necesidades.

Tiempo de espera

Se determina el tiempo que tarda la Institución en la atención al paciente desde el momento que recibe la solicitud, comienza la actividad hasta el final del proceso de atención.

Satisfacción de necesidad de los pacientes

Se define como la necesidad imprescindible para el desarrollo de paciente, para satisfacer completamente las necesidades requeridas por los cual se prioriza las atenciones.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	DICOTÓMICA
<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control 	<ul style="list-style-type: none"> -MISIÓN - MOF -TUPA 	¿Conoce usted los objetivos de la gestión administrativa?	SI / NO
		¿Conoce usted si existe una buena coordinación entre los departamentos en la gestión administrativa?	
		¿Conoce usted la misión y visión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?	
		¿Considera usted que existe desconocimiento del MOF dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?	
		¿Conoce usted que existen delitos que cometen los funcionarios públicos en la gestión administrativa?	
		¿Considera usted que existe una mala gestión administrativa por parte de los funcionarios públicos?	
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	DICOTÓMICA
<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta. 	<i>Elemento de preferencia de los pacientes.</i>	¿Conoce usted, ante el incumplimiento del TUPA, debe establecerse una sanción administrativa hacia las personas in fraganti en la calidad de atención?	SI / NO
	<i>Tiempo de espera, satisfacción de necesidad de los pacientes</i>	¿Considera usted que se debe implantar un nuevo reglamento interno para un mejor control de la calidad de atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas- INEN? ¿Considera usted que se debería mejorar la atención en la calidad de atención al paciente? ¿Considera usted que se encuentran en la condición de afrontar los conflictos que se puedan dar entre los usuarios y cómo pueden solucionarlos? ¿Considera usted que el personal administrativo está capacitado para la atención al paciente? ¿Considera usted que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN?	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (GESTIÓN ADMINISTRATIVA)

Nº	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Suficiencia 4		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1- Planificación, Organización, Dirección, Control									
	<i>¿Conoce usted los objetivos de la gestión administrativa?</i>	x		X		X		x		
	<i>¿Conoce usted si existe una buena coordinación entre los departamentos en la gestión administrativa?</i>	x		X		x		x		
	<i>¿Conoce usted la misión y visión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?</i>	x		X		x		x		
	<i>¿Considera usted que existe desconocimiento del MOF dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?</i>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>¿Conoce usted que existen delitos que cometen los funcionarios públicos en la gestión administrativa?</i>	x		x		x		x		
	<i>¿Considera usted que existe una mala gestión administrativa por parte de los funcionarios públicos?</i>	x		x		x		x		

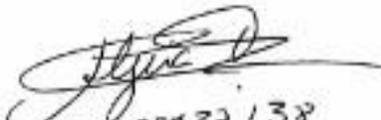
2	DIMENSIÓN 2- Visión, Misión, MOF, TUPA:	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	¿Conoce usted, ante el incumplimiento del TUPA, debe establecerse una sanción administrativa hacia las personas in fragant! en la calidad de atención?	x		x		x		x	
	¿Considera usted que se debe implantar un nuevo reglamento interno para un mejor control de la calidad de atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas- INEN?	x		x		x		x	
	¿Considera usted que se debería mejorar la atención en la calidad de atención al paciente?	x		x		x		x	
	¿Considera usted que existe desconocimiento del MOF dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	¿Conoce usted que existen delitos que cometen los funcionarios públicos en la gestión administrativa?	x		x		x		x	
	¿Considera usted que existe una mala gestión administrativa por parte de los funcionarios públicos?	x		x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia 4): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. _____ DNI. N.º _____

Apellidos y nombres del juez validador: ANA CELIA DIETRA TRUJILLO DNI: 08237138



DNI: 08237138

Especialidad del validador:

Derecho Penal

- El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.
- Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto, y directo.
- Los ítems son suficientes para medir la dimensión.

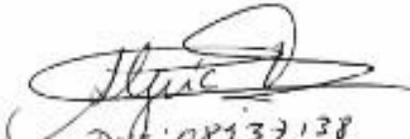
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (CALIDAD DE ATENCIÓN)

Nº	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Suficiencia 4		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 – Aspectos tangibles, Fiabilidad Capacidad de respuesta									
	¿Conoce usted, ante el incumplimiento del TUPA, debe establecerse una sanción administrativa hacia las personas in fraganti en la calidad de atención?	x		x		x		x		
	¿Considera usted que se debe implantar un nuevo reglamento interno para un mejor control de la calidad de atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas- INEN?	x		x		x		x		
	¿Considera usted que se debería mejorar la atención en la calidad de atención al paciente?	x		x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 Elemento de preferencia de los pacientes, tiempo de espera, satisfacción de necesidad de los pacientes	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Considera usted que se debería mejorar la atención en la calidad de atención al paciente?	x		x		x		x		
	¿Considera usted que se encuentran en la condición de afrontar los conflictos que se puedan dar entre los usuarios y cómo pueden solucionarlos?	x		x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia 4): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

- 1 *Pertinencia:* El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 *Relevancia:* El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.
- 3 *Claridad:* Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto, y directo.
- 4 *Suficiencia:* Los ítems son suficientes para medir la dimensión.


DNI: 08237138
MG. DERECHO PENAL

ANEXO 1

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS- INEN”

Lea cada ítem y conteste con la mayor sinceridad posible, marcando con un aspa (x) la alternativa apropiada; tenga en cuenta que no existe respuesta buena o malas.

CLÁUSULA: POR LA PRESENTE SE SOLICITA SI ACEPTA LLENAR EL PRESENTE INSTRUMENTO, POR EL CUAL USTED DEBERA MARCAR EN EL RECUADRO SU CONSENTIMIENTO INFORMADO:

- Acepto
- No Acepto

Preguntas del Cuestionario:

1) **¿Conoce usted los objetivos de la gestión administrativa?**

- A. SI
- B. NO

2) **¿Conoce usted si existe una buena coordinación entre los departamentos en la gestión administrativa?**

- A. SI
- B. NO

3) **¿Conoce usted la misión y visión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?**

A. SI

B. NO

4) ¿Considera usted que existe desconocimiento del MOF dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas?

A. SI

B. NO

5) ¿Conoce usted que existen delitos que cometen los funcionarios públicos en la gestión administrativa?

A. SI

B. NO

6) ¿Considera usted que existe una mala gestión administrativa por parte de los funcionarios públicos?

A. SI

B. NO

7) ¿Conoce usted, ante el incumplimiento del TUPA, debe establecerse una sanción administrativa hacia las personas infraganti e la calidad de atención?

A. SI

B. NO

8) ¿Considera usted que se debe implantar un nuevo reglamento interno para un mejor control de la calidad de atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas- INEN?

A. SI

B. NO

9) ¿Considera usted que se debería mejorar la atención en la calidad de atención al paciente?

A. SI

B. NO

10) ¿Considera usted que se encuentran en la condición de afrontar los conflictos que se puedan dar entre los usuarios y cómo pueden solucionarlos

A. SI

B. NO

11) ¿Considera usted que el personal administrativo está capacitado para la atención al paciente?

A. SI

B. NO

12) ¿Considera usted que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN?

A. SI

B. NO

