

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**



**Nivel de Conocimiento del Personal Administrativo Sobre Calidad  
de Atención al Cliente, Hospital Regional de Huacho–2018**

**Tesis para optar El grado de Licenciado en Administración**

**Autor:**

**Ayala Cordova, Rony Augusto**

**Asesor**

**Mg. Carreño Ramírez, Danilo Hugo  
Código ORCID: 0000-0002-4854-2779**

**Huacho - Perú**

**2021**

## PALABRAS CLAVE

|              |  |
|--------------|--|
| Tema         | Conocimiento y Calidad de atención al cliente. |
| Especialidad | Administración.                                |

## KEYWORDS

|           |  |
|-----------|--|
| Theme     | Knowledge and quality of customer service. |
| Specialty | Administration.                            |

## LINIAS DE INVESTIGACION

|                        |  |
|------------------------|--|
| Línea de investigación | : Gestión de la educación.               |
| Área                   | : Ciencias Sociales.                     |
| Subárea                | : Otras Ciencias Sociales.               |
| Disciplina             | : Ciencias Sociales, interdisciplinaria. |

**TÍTULO**

Nivel de conocimiento del personal administrativo sobre calidad de atención al cliente, hospital regional de huacho – 2018.

**TITLE**

Level of knowledge of the administrative staff on customer service quality, huacho regional hospital - 2018.

## RESUMEN

Esta actual tesis tiene la finalidad general definir el nivel de conocimiento del personal administrativo con respecto a la calidad de atención al cliente, Hospital Regional de Huacho - 2018. El método a usar será descriptivo de corte transversal. La población son 62 colaboradores administrativos. Nuestro modelo de Muestreo a emplear es no probabilístico simple por encuesta a conformidad del indagador. El método de recopilación de información se aplicó la entrevista y como instrumento se utilizó el cuestionario. Resultados: el grupo predominante representado por el 29% de los trabajadores administrativos del género femenino presentan un nivel mediano sobre la calidad de servicio, el grupo predominante representado por el 14,5% de los trabajadores administrativos del que tienen entre 25 a 31 años presentan un nivel regular sobre la calidad de servicio. Conclusión: el valor de coeficiente de correlación es 0.433 refleja una correlación positiva moderada y muy significativa; y un nivel de significancia de  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo consiguiente, existe relación entre los factores sociodemográficos y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

## ABSTRACT

This current thesis has the general purpose of defining the level of knowledge of the administrative staff about the quality of customer care, Hospital Regional de Huacho - 2018. The method to be used is descriptive of cross-sectional views. The population was 62 clerical workers. Our sampling model to be used was simple non-probabilistic by survey for the convenience of the researcher. The information gathering technique was the interview and the questionnaire was used as an instrument. Results: the predominant group represented by 29% of administrative workers of the female gender present a medium level on the quality of service, the predominant group represented by 14.5% of administrative workers of those between 25 to 31 years old present a regular level on the quality of service. Conclusion: the value of the correlation coefficient is 0.433, it reflects a moderate and very significant positive correlation; and a significance level of  $p = 0.000 < 0.05$ , therefore, there is a relationship between sociodemographic factors and the level of knowledge about the quality of care of the administrative staff of the Huacho Regional Hospital.

## ÍNDICE

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| PALABRAS CLAVE .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>  |
| TITULO .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>  |
| RESUMEN .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>  |
| ABSTRACT .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>  |
| <br>  |                                      |
| ÍNDICE .....  | v                                    |
| I. INTRODUCCIÓN.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>  |
| 1. Antecedentes y fundamentación científica.....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b>  |
| 1.1. Antecedentes.....  | 3                                    |
| 1.2. Fundamentación científica.....                           | 7                                    |
| 2. Justificación de la investigación.....                     | <b>Error! Bookmark not defined.3</b> |
| 3. Problema .....   | <b>Error! Bookmark not defined.4</b> |
| 4. Conceptuación y operacionalización de las variables .....  | <b>Error! Bookmark not defined.6</b> |
| 5. Hipótesis.....   | 19                                   |
| 6. Objetivos .....  | 20                                   |
| 6.1. Objetivo General.....                                    | 20                                   |
| 6.2. Objetivos específicos.....                               | 20                                   |
| II.   |                                      |
| METODOLOGÍA.....  | <b>E</b>                             |
| <b>rror! Bookmark not defined.1</b>                           |                                      |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación.....                      | <b>Error! Bookmark not defined.1</b> |
| 2.2. Población y muestra.....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.1</b> |
| 2.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación.....            | 22                                   |
| 2.4. Técnicas de procesamiento y análisis de información..... | <b>Error! Bookmark not defined.2</b> |

|   |    |
|---|----|
| III. RESULTADOS .....                                 | 23 |
| IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....                         | 43 |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....               | 46 |
| 5.1. Conclusiones.....                                | 46 |
| 5.2. Recomendaciones.....                             | 47 |
| VI. AGRADECIMIENTO .....                              | 48 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                 | 49 |
| ANEXOS Y APÉNDICES.....                               | 51 |
| Anexo N°1: Matriz de Consistencia.....                | 52 |
| Anexo N°2: Matriz de cuestionario.....                | 53 |
| Anexo N°1: Matriz de validacion de confiabilidad..... | 57 |

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1. Antecedentes y fundamentación científica**

#### **Antecedentes internacionales**

Pozo & Casanova (2018), en su Tesis “Evaluación de la calidad de la atención en salud y del profesional de enfermería en un Hogar de Ancianos. Cuba. La investigación señala que el envejecimiento de la persona es un fenómeno demográfico que trasciende en todo mundo. Se estableció a modo de objetivo de la investigación decretar las condiciones del cuidado de la salud y del profesional de enfermería el cual se ofrece a las personas de la tercera edad. Los procedimientos de indagación corresponden a la investigación descriptiva longitudinal. El universo fue 80 octogenarios y 17 enfermeras vinculadas directamente con el cuidado de los ancianos. Se aplicó un cuestionario. Los resultados señalan que existe una óptima cobertura de personal de salud, El aprovisionamiento técnico figuró el 93,10 % causado por rompimientos, se encuentran con insumos que son convenientes para la atención de los pacientes.

Azor (2014), en su Tesis “Nivel de conocimiento del personal en la atención de pacientes en yodo terapia radioactiva. Uruguay. Se realizó un estudio de inicio para lograr un diagnóstico situacional, en una institución del 2° nivel hospitalario de Montevideo, se persibe cómo incognita principal la ignorancia que tienen los empleados publicos referente a precauciones o prevención de radio protección y de atender al paciente con curaciones con yodo radio activo. Se propone establecer un tipo de investigación que el objetivo sera precisar el nivel del intelecto de individuos involucrado dia a dia al atender a enfermos en yodo terapia. A nivel específico se dirigira en identificar si estas personas conocían las medidas preventivas con las que deberian contar. Se realizó las encuestas a 14 empleados. El 50% de las Lic. en Enfermería y 2 de las 5 Auxiliares de Enfermería confirmaron no conocer los riesgos que implicaba para ellas. 2 Auxiliares de Enfermería tan solo obtubieron una adecuada capacitación anticipadamente al



iniciar a laborar con estos tipos de usuarios. Resultandos obtenidos, 4 de los interrogados obtuvieron un nivel superior de conocimiento.

Sánchez (2015), en su Tesis “Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios del Hospital Provincial Martín Icaza” Se enfocara en realizar una investigación observacional-descriptivo, correlacional, de corte transversal, utilizaremos para esto un sondeo de beneficiarios del exterior de emergencias, tanto de consultas externas y hospitalizados. Las conclusiones obtenidas establecen que enfermos disponen particularidades: en su totalidad donde las féminas con el 63,8%, el 21,20% tienen 18 a 27 años, con estudios secundarios, originarios de zonas urbanas. 54,61% de los pacientes asisten al establecimiento por ser gratuito y no cuentan con estabilidad económica para poder realizarse una atención de forma particular. En promedio los 3 servicios se hallan entre 3 y 3,9 que correspondería a regular. La zona de consultas externas logro obtener mayor puntuación en calidad de la atención por pacientes, en tanto que el servicio de Hospitalización obtuvo la más baja, ello concuerda con las evaluaciones cuantitativas y cualitativas.

Suquillo (2014), en su Tesis “Mejoramiento continuo de la calidad de atención en el servicio de Imagenología del Hospital del Día Iess Sangolquí” Para este estudio realizaremos un pesquisa de satisfacción a través de ella se logra observar: que un 14% de consumidores coincidieron de negativo el tiempo que les demanda por la espera en cuanto a la programación de una atención médica (Cita), un 10% opina que es deficiente el tipo de informaciones, el 12% de encuestados considera muy mal y el 45% no está de acuerdo con el tiempo que pierden al realizarse algún estudio, (o sea un 57% aducen como negativos los servicios de dicha institución), mientras que 9% consideraron de negativa la reacción a inquietudes de estudio, a su vez que 57% de los entrevistados estima de mal y muy mal el tiempo de entrega de resultados, por último un 24% considero negativa en su totalidad sobre la atención brindada.

### **Antecedentes nacionales**

Alcalde (2018), en su Tesis “Relación entre conocimiento sobre Calidad de Atención y el Cuidado del Enfermero en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo”. Tesis doctoral. Chiclayo. El profesional de enfermería demuestra una óptima atención cuando la encamina a ser equitativa y justa. Para lograr establecer el vínculo que tienen entre conocimiento sobre la calidad de atención y el cuidado del profesional de enfermería. Se llevó a cabo una indagación cuantitativa correlacional su población fue 14 enfermeras que pertenecen al departamento de enfermería, seleccionando la muestra en 11 enfermeras. Se utilizaron instrumentos como la regla de exploración de la recolección de información en cuidado del colaborador y un formulario a fin de determinar el nivel de conocimiento sobre la calidad de atención. Las conclusiones nos muestran que hay relación entre el conocimiento de la calidad de atención y el cuidado del enfermero, el más alto porcentaje es 63.8% pertenece a ambos estudios.

Ocharán (2013), en su Tesis “Nivel de conocimiento del plan hospitalario y medidas de acción frente a situaciones de desastres en el Hospital Nacional Cayetano Heredia. Perú. El objetivo general de la investigación fue: resolver la nivelación de intelecto del proyecto de hospitalidad de calamidades y nuevas acciones adversas a realidad de operarios de salud y su trabajo que realizan en Emergencias del Hospital N.C.H. 2013. Se utilizó como tácticas para la indagación el estudio Obsevativo, descriptivo de corte transversal prospectiva. fueron 55 profesionales desde personal contratados como nombrados de dicha institución. Los resultados del estudio demostraron que los colaboradores que trabajan en el Servicio de Emergencia del HNCH. Quienes sostienen niveles de conocimientos “Medio” (61.8%) del proyecto hospitalarias, el área de emergencia y desastre, se observa un mayor número de colaboradores no están o encuentran capacitados (40%) evidenciando comunidad muy elocuente con niveles de conocimientos ( $p=0.001$ ). Por ende, observe agrupamiento expresivo entre estado civil ( $p=0.054$ ), al no concernir a

regimientos hospitalarios ( $p=0.036$ ) con el niveles en conocimientos “Bajos” del proyecto hospitalario que se brinda en el Hospital Cayetano Heredia para el área de emergencia y desastres.

Fernández (2014), en su Tesis “Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardíaco transferido de provincia a la consulta externa de cardiología del INCOR 2009” en el cual realizó un estudio a un total de 470 pacientes, 44.5 por ciento sexo masculino, las edades medias fue  $63.6 \pm 11.7$  años. Un 33.19 de hospitalizados contaban con estudios superiores y un 38.34 por ciento con estudio secundarios y menor al 1 por ciento no tienen estudios, el 44.26 por ciento se presentaban en Cardiología, el 66.6 por ciento eran usuarios y el 32.77 por ciento eran familiares, el 42.3 por ciento tienen oficios definidos. Se determinaron 5 medidas, descubriendo y hallando insatisfechos leves o mesuradas en dimensiones apariencias materiales (71.28 por ciento), fiable (84.04 por ciento) replica precipitada (71.7 por ciento) dimensiones seguras (45.96 por ciento), dimensiones solidarias (61.49 por ciento), ( $p=0.0010$ ). En seguridad estable hallando el 52 por ciento de satisfechos.

### **Antecedentes regionales**

Romero (2008), en su Tesis “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Tesis para optar el título de licenciado en enfermería. Perú. El estudio tuvo como finalidad definir su percepción del paciente y relacionar con la calidad de atención que brindan las licenciadas de enfermería en servicios de medicina. La presente investigación se ha elaborado es aplicativa, de modelo numérico, con método descriptivo y corte transversal. El muestrario es poder obtener a través de muestreos aleatorios simples en un grupo de 60 hospitalizados. Como instrumentos a empleado mediante cuestionarios, acompañado de Escala de Likert modificado, el método que se empleo es entrevistas. Sus resultados evidenciaron acerca de apreciación del usuario mediante su calidad que ofrece enfermería en atenciones siendo un 31.67% regularmente desfavorable a lo negativo, vinculado directamente hacia la dimensión interpersonal. Con referencia a la dimensión la apreciación en todos los usuarios sobre la calidad de la atención brindada las enfermeras, 38.33% medias negativas y las dimensiones del ambiente (confort), su apreciación de (pacientes) participan entre lo ligeramente adverso y lo ligeramente propicio un 28.33%, no se encontró tendencias negativas. Observamos al usuario en una gran totalidad sienten modos perjudiciales la atención brindada por el colaborador de salud, sin embargo se destaca que existe porcentajes positivos y alentador percibidas en atenciones del profesional en enfermería de un modo prospero, esto ayuda como ejemplo a los colaboradores del hospital.

Yépez & Martínez (2017), en su tesis “Cultura organizacional en empresas constructoras limeñas y su influencia en el clima laboral en obra: estudio de casos”. Para ejecutar la investigación se tuvieron modelos trabajados sobre clima laboral, cultura organizacional. A partir de este modelo se realizaron encuestas dirigidas al público objetivo que fueron el personal de

campo. Los resultados demuestran que las pequeñas empresas cuentan con culturas de patrones como clan, en grandes una cultura por niveles. Del mismo modo, se evidenció que el personal en general encuentra un clima de trabajo más grato en las empresas pequeñas a si mismo se puede observar que, por ayuda mutua, el personal puede encontrar un ambiente placentero en pequeñas organizaciones porque prima una mejor organización y control.

Velesville (2015) en su Tesis “Estrés laboral del licenciado en enfermería y la calidad de cuidado del paciente en Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao”, Implica presión laboral a los egresados de enfermería que trabajan en emergencias de adultos y cómo la enfermedad produce ciertos síntomas o conductas que pueden afectar la atención brindada a los pacientes debido a diversos factores del entorno laboral. Los métodos utilizados son métodos descriptivos, tipos cuantitativos y diseños descriptivos relacionados. Se encuestó a 75 egresados de enfermería tomada una muestra con 63 de Iso egresados. se utilizaron métodos de entrevista, en medida utilizaron cuestionarios. Método. su variable estrés laboral utilizaron 31 ítems al evaluar la variable "calidad de la atención" se consideraron 20 ítems.

## **Conocimiento**

### **Definiciones de conocimiento.**

Núñez (2004) maifesto que:

El conocimiento es de un carácter de manera personal y común; podría ser: individual, grupales y organizacionales, debido a personas que interpretan los informes que conciben y reciben en cuanto el cimiento en experimentos pasadas, influenciada de equipos con los que estableció contacto, pero también con los que aun pertenece. Influyen de manera importante los patrones de aceptación donde predominan los valores sociales y su organización en el transcurrir de sus vidas. Determinando la sabiduría, el ser humano, en equipos, se hallan definidos por sucesos como aprendizajes comunes en concreto.

Báez (1976) Sostiene que:

Al conocer vendría a ser “grupo de nociones, frases, ideas, tienen las cuales son transparentes y limpias, concisos, arreglados, basados, vagabundos y equivocados” mediante los cuales normalizan también los intelectos por investigadores, común; uno es conocido como conocimientos racionales, sistemático, cuánticos, finalidad, y posibles por medio de experiencias y la sabiduría ordinaria como conocimientos limitados simplemente percepción.

Otro autor como Contreras & Tito (2013):

Conocer es un matiz de aprendizajes, acciones, indagación y “comunicar” nos servirá de escenario a una integración a nuevos aprendizajes e investigación. Asimismo, recalca como un conjunto de información donde predomina la experiencia es así que el aprendizaje puede darse a través de la introspección.

## **Dimensiones de calidad**

Según OMS/OPS (2011), define la calidad como:

“Grupo de funciones definiciones y tratamientos apropiados, óptimos, de uso racional para poder realizar con atenciones sanitarias óptimas, incluyendo muy claro las circunstancias y discernimientos de usuarios y trabajos médicos, desarrollando así de una manera sostenible una conclusión mínima riesgosa y con resultados, el máximo de contento el usuario”.

También, Roemer & Montoya (1988), definen la calidad como “desenvolvimiento adecuado y óptimo (según reglas) en indagaciones de una comunidad, tiene la capacidad de solventar y cuentan con facultad de impactar sobrescrito en exterminio, la ineptitud y devastación”.

Otros Autores como Cardenas, Cobeñas, & Garcia (2017) manifestaron que:

La calidad tiende verse su capacidad, siendo competitivo, debe de ser empático con el enfermo y familiares; “Actuar correctamente”; la calidad realizar, practicar limpieza, es ser puntual, y progresando cada vez más, ocuparse de la nueva tecnología, utilizar un léxico adecuado, para que el enfermo tenga seguridad plena de la asistencia que nosotros podemos brindar.

### **Calidad de atención.**

La ISO (2015) detallo que: "Calidad sería un nivel donde las particularidades de productos o servicios cuentan o brindan la finalidad que espera el cliente”.

Otra Organización Mundial la WHO working group (1989) alega que:

"Las atenciones sanitarias con mucha categoría siendo calificadas todas

penurias en la salud (formativas, preservativas, sanativas y sostenimiento) cada usuario o en toda la comunidad, en modo precisa, total, distribuye capital (humano como materiales) a manera correcta, en manera precisa, positiva en la actualidad son entendimientos consentidos".

Otro autor como Donabedian (1990) manifiesta que:

“(...) La calidad de la atención con coincidencia en pacientes – abastecedor, debería ordenarse con un nivel de medidas, pero apetecibles utilizándolos al obtener muchos perfeccionamientos referentes al bienestar personal, auditando con probabilidades en base a los frutos de capacidad en la atención según estado”.

### **Componentes de la Calidad Asistencial.**

Según Donabedian (1990), indique que:

Los componentes son 3 en la calidad asistencial que debemos poseer en presente. Con elementos técnicos, que sería aplicar ciencia y ciencia de uso de cualquier inconveniente del individuo en forma que rinda el límite en beneficios, pero sin aumentar peligros. El componente interpersonal, el cual está justificado entre los individuos, siguiendo los valores y reglas en común las cuales dirigen interrelación personal generalizada. Su tercer elemento lo forman diversos semblantes en bienestar, lo integran las piezas que configuran el confort en toda su expresión que beneficiará al paciente y sus familias.

Para el paciente, la atención debe ser buena y de calidad, siendo la eficiencia y eficacia valores fundamentales que determinaran una buena atención y donde ellos se sientan contentos, esto mejorará la relación profesional – paciente.

Siguiendo este enunciado se tomará en cuenta la lista. Como de Palmer (1989), que contiene:

- Efectividad: señalado método o proceso con adaptación autentica de poder lograr una finalidad deseada y resultados esperados



- Eficiencia: Es capacidad en administrar y distribuir el mayor beneficio utilizado de manera adecuada los recursos con los que se cuenta.

- Accesibilidad: simplicidad de cómo obtener un favor de un servicio o atención frente a obstáculos económicos, organizativas, culturales, etc. El alcanzar, un nivel sencillo que posee el cliente para constituir una conexión cordial y oportuna con clientes que necesita consideración.

- Aceptabilidad: Nivel de placer de clientes en relación al esmero o cortesía percibida.

- Competencia profesional: Nivel de competencia del profesional para optimizar de manera correcta su aprendizaje y aprendizajes vinculando lo brindado a la satisfacción, cuidado optimo a clientes.

- La continuidad: Es el nivel por tanto los usuarios perciben la atención integral en los encargos requeridos, no existen trabas, interrupciones, tampoco anáforas superfluas de cálculos, resultados o situación que puedan perjudicarlo.

- Las relaciones interpersonales: la comunicación e intercomunicaciones que hay entre dos o más personas, esto es beneficioso y genera buenos resultados porque existirá empatía, actitud responsable y confianza que logrará que se cumplan los objetivos con los pacientes.

- La comodidad: En el caso de un entorno es el confort, en este caso de la estructura física de un establecimiento, dentro del cual podemos mencionar: señalización adecuada, limpieza general, presentación del personal, privacidad.

Para las Instituciones de salud una atención de calidad es un servicio a tiempo y sin retraso, buscando alcanzar colaboración y intervención de enfermos con resoluciones vinculadas a procesos de cuidado atreves de eficacia de medidas, exploración y cura oportuna, fundamentados con opiniones comprobadas y en el manejo tecnológico adecuado, capital profesional y con empatía, atención del personal administrativo se expresa como: "... la atención eficaz, personal, humana, constante y eficaz brindada por colaboradores administrativo con

forme a modelos declarados por la institución y tener un ejercicio profesionalmente apto, consciente con intención alcanzar la conformidad de los usuarios, de los colaboradores de enfermería y los miembros de la institución.

**El usuario:**

Son individuos que asiste a instituciones en cualquier índole a obtener una digna atención de calidad para poder aliviar o sanar una dolencia ante sensaciones o insuficientes carencias y aquejado por un mal en la salud. Cada persona tiene particularidades individuales diversas, estas forman atributos del ser humano que interactúan entre sí con el comportamiento humano (percepciones, opiniones actitud, etc.) con relación al ámbito, instrucción y colectivo como muchas veces determinan la agrupación de la que se rodean; ya que ello implica cada una de las necesidades para ser atendidas de modo distinto y particular. De esta forma se pueden mencionar algunas características individuales del usuario interno o externo: época, genero, nivel de formación, alianzas, religión, requisitos laborales y el tiempo de internamiento.

**b)** La edad: Vinculada directamente al desarrollo en preparación anatomista y colectivo que tiene la persona. Cada periodo de edades representa una caracterización distinta de la anterior, es así que se produce el proceso crecimiento y desarrollo, que lleva un contexto legal desde el nacimiento, el objetivo principal es evaluar para descubrir anormalidades que puedan perjudicar al logro de un estado de salud normal. Hofling proyecta: “ grupos de individuos con talento argumentativo, productivo, brindando apego así otros individuos y sucesiones”.

**c)** El sexo: género que representa si es varón o mujer con características propias como: función reproductiva, modo de pensar, sentir, comportarse.

**d)** Nivel de formación, grado educativo obtenido por los individuos. Enseñanza siendo continuo que se enmarca dentro de las leyes de un país, donde es imprescindible la equidad y el derecho de la educación para todos sin diferencias

de ninguna índole.

e) El estado civil: característica personal, que implica la situación de una persona y que es asumida para con él, para su familia y la sociedad si fuese el caso. Todo esto representa legalidad a nivel social, psicológico y jurídico.

### **Dimensiones del clima organizacional**

Chiavenato (2014), propone que:

Correcta medición e exhaustivo análisis del clima organizacional las siguientes dimensiones son primordiales: Estructura empresarial, funciones, peligros, recompensa, calores - soporte y pugnas.

a. Estructura organizacional

Como restricciones o independencias en colaboradores puesto que las organizaciones, limitaciones y condicionamientos que suceden en las labores como consecuencias de dichas normas, políticas, procedimientos, autoridad, especialización, etc., con mayor libertad mejorando el clima.

b. Responsabilidad

Viene a ser fortalecimiento (autónomo) que tiene el colaborador, recibiendo concomitante de negación con iniciativa personal, restricción en determinación interpersonal, etc., cuando hay mayores incentivos, mucho más conveniente sería el ambiente laboral.

c. Riesgos

Nuestra posición del trabajador podría en esencia favorable evitando peligros o pudiendo haber reacción que impulsará responsabilizarse de retos novedosos y distintos”.

## **2. Justificación de la investigación**

Cuando hablamos de una institución del estado, debemos tener muy en cuenta un sistema óptimo de atención de calidad, más aun cuando trabajamos en una entidad prestadora de salud, y es que la preparación del personal no solo debe estar en sus funciones teóricas de su profesión, sino también de un buen trato, ya que tenemos frente a nosotros a pacientes y familiares de estos; los pacientes y familiares más que una atención o servicio requieren cierto apoyo moral o emocional por sus diversos problemas por el que llegan a la institución y es ahí donde el personal administrativo cumple una función importante y determinante que logrará una satisfacción en el cliente.

El Profesional administrativo tiene la tarea de proporcionar atención directa al cliente interno como externo brindando un cuidado acertado de servicio, con conocimiento, calidad, calidez, raciocinio y juicio justo, demostrando responsabilidad y respeto en sus tareas diarias con el fin de brindar satisfacción al usuario y dar una buena imagen institucional. Es importante tener esta información correcta para entender el proceso de la evaluación que se realizará a los usuarios internos que prestan el trabajo de salud directamente, como estrategia de nivel de excelencia. Debido a que el personal administrativo por desconocimiento o falta de capacitación sobre calidad de atención, suelen brindar un mal trato a los usuarios, por tal motivo el presente estudio evaluará y medirá su alto conocimiento, en atenciones al cliente esto permitirá la implementación de acciones para lograr la mejora del servicio por el personal administrativo al usuario del servicio prestado por el Hospital Regional de Huacho.

### **3. Problema**

Actualmente las instituciones de salud son afectadas por los constantes cambios que le obligan a rediseñar los factores relacionados con el desempeño y la calidad de servicio que sus colaboradores brindan a usuarios del H.R. Huachano. Es de conocimiento que las instituciones de salud están conformadas por grupos de personas con responsabilidades específicas, y que cada uno de ellos forma una pieza clave dentro de la organización, para lograr alcanzar la misión y visión de la organización.

El entendimiento y conocimiento del nivel de satisfacción del “usuario” establece divisor primordial en el proceso de administración del crecimiento de diversas instituciones en salud, todo esto en relación directa que guardan las cuestiones del proceder empresarial, mejoras ventajosas, vínculos comunicativos conllevando, al logro de calidad en atención a los clientes en la Institución de Salud. La administración de las instituciones de salud y la adecuada conducción de los recursos van a determinar en gran parte, el crecimiento, desarrollo y fortalecimiento de toda organización. El personal serio uno de los factores indispensable y fundamental en una institución; requiriendo ser capacitado para el ejercicio del puesto o cargo que ocupa, de esta forma el personal pasa a convertirse en la pieza angular estratégica del éxito.

En el H.R. Huachano se viene observando que el personal administrativo no tiene los conocimientos suficientes para realizar sus labores, es así que no se tiene conocimientos de los contenidos de los programas de salud, se desconocen de los términos de algunos análisis que se realizan los usuarios, el personal administrativo no conocen algunos trámites como hospitalizaciones, trámite de atención como SOAT, judiciales, además no existen capacitaciones sobre las modificaciones de los trámites, debido a que no se comunicó con anticipación al personal administrativo sobre dichas modificaciones, generando malestar en los usuarios o clientes. Asimismo, se observa aspectos débiles en cultura de dicha institución, no se observa integración entre compañeros para desarrollar mejor su trabajo, unido esto a la falta de presupuesto para asegurar una capacitación

constante del personal administrativo, observándose pocos o insuficientes capacitaciones de adiestramiento y modernización o actualizaciones de los trabajadores administrativo, tal como lo señala el Resumen Ejecutivo del Análisis situacional de dicha institución del Hospital General de Huacho y Servicios Básicos de Salud Huaura Oyón. La Información es de La Unidad de Epidemiología y Salud Ambiental (2016).

A través del presente estudio se aspira recolectar indagaciones sobre calidad de atención, que cuentan los colaboradores administrativos que están en contacto directo con el cliente interno y externo, el cual se traduce satisfacción o insatisfacción de los usuarios en vinculación con lo que se espera de la organización de salud y recibir de la institución.

### **Problema general**

¿Cuál es el Nivel de conocimiento del personal administrativo sobre calidad de atención al cliente del personal administrativo que laboran en la Unidad de economía (caja mobuts- caja de emergencia), Unidad de estadística (Admisión de emergencia - Admisión central), Imagen institucional, Calidad de atención al paciente, Farmacia (ventanillas de Central -Emergencias) y Unidad de personal (Informes- Mesa de parte - legajos), del H.R. - Huacho -2018?

### **Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el género y el nivel de conocimiento del personal administrativo sobre calidad de atención al usuario, H.R. de Huacho – 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la edad y el nivel de conocimiento del personal administrativo sobre calidad de atención al paciente, H.R. de Huacho – 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la unidad donde labora y el nivel de conocimiento en personal administrativo sobre calidad de atención al cliente, H.R. de Huacho – 2018?

## **4. Conceptuación y operacionalización de las variables**

### **Nivel de conocimiento:**

Implicancia un dualismo en efectividad. Por su costado los individuos cognitivos, la materia acreditado, siendo enfurecido en expresiones, del individuo cognoscitivo. La intención son epistemologías intelectuales que debe percibirse como tal, y de una manera congruente con la realidad.

Este conocimiento abarca las ares diversas de una realidad para lograr cierta posesión sobre ella.

Los elementos son finalidades, actos: el representante lo compone un grupo de objetos, un incorporado de actos , troncos o torsos que se relaciona con su al torno y conocimiento que incluye o engloba un representante dice conocer en instantes. Para la siguiente indagación, se medirá el nivel de conocimiento que tienen los trabajadores por áreas de logística, área de Estadística y área de economía sobre calidad de atención al cliente Interno como externo.

**Personal administrativo:** Son trabajadores encargados del manejo y sustento de una institución. Captada por trabajadores que laboran en una oficina, almacenistas.

El personal administrativo que laboran en las áreas de logística, área de Estadística y área de economía son 110 entre nombrados y contratados de ambos sexos

**Calidad de atención al cliente:**

El cliente es el mejor juez para juzgar el trato y servicio de una empresa, para eso la institución o empresa debe de brindar una atención de calidad; es aquí donde entran a tallar los trabajadores, ya sea una empresa muy pequeña o grande, los trabajadores deben de mostrar una amabilidad para hacer sentir a gusto al cliente. Y cuando esto suceda el cliente vendrá y será un eje multiplicador de buenas referencias que beneficiaran a la empresa e su totalidad.

**Área de Estudio es el Hospital Regional de Huacho:** brinda Servicios Básicos de Salud, situado en Av. José Aramburu La Rosa s/n de Amay, teniendo una extensión aprox. 4500 mt<sup>2</sup>. Ubicado Geográficamente en el distrito de Huacho, departamento de Lima, cuyos límites territoriales corresponden por el Norte: calle 18 de octubre, por el Sur: calle Urbanización Huacho, por el Este: con la Prolongación More, por el Oeste: con la calle Ciro Alegría

El Hospital Regional de Huacho, presenta una infraestructura distribuido en el primer piso: Admisión, Unidad Administrativa (Logística, Contabilidad, Personal, Estadística) Modulo del buen Trato al Usuario, Imagen Institucional, consultorios, servicios de ayuda al diagnóstico, urgencias, UCI (Unidad de Cuidados Intensivos), área de epidemiología, Unidad de Gestión de Calidad.



## Operacionalización de variables

| Variable  | Definición conceptual  | Definición Operacional   | Dimensiones  | Indicadores   |
|---|--|--|--|---|
| Nivel de conocimiento del personal administrativo sobre calidad de atención al cliente. | <p>Es la escala de valoración que tiene el personal de una institución, en la cual intervienen aspectos: físicas, mentales sociales (entorno) en su conocimiento sobre calidad de atención.</p> <p>Donabedian (1990) indica: "La cualidad de cuidado radica al aplicar la sabiduría y técnica médica por consiguiente crezcan los servicios de salud, sin incrementar peligros que puedan perjudicarlos. La calidad, en consecuencia, las medidas esperadas en atenciones aprovisionar para que se adquiriera sensatez beneficiosa y asiendo el bien".</p> <p>La calidad es básico actual porque todos trabajos de salud y la OMS desarrolla lo siguiente:</p> <p>Un nivel excelente profesionalismo.<br/>Captar todos los bienes.<br/>Riesgo insignificante así el enfermo.<br/>Un alto grado de agrado ante el usuario.<br/>Impresión al término de su enfermedad.</p> | Es medida en escala de valoración del conocimiento sobre calidad de atención al cliente que tiene el colaborador administrativo o trabajador de dicho Hospital regional de Huacho, el cual puede ser según el nivel bajo, medio y alto | <p>Generalidades</p> <p>Nivel de conocimiento sobre la Calidad de Atención</p> | <p>Edad</p> <p>Sexo</p> <p>Cargo desempeña.</p> <p>Grupo ocupacional</p> <p>Condición Laboral</p> <p>Tiempo de Servicio</p> <p>Tiene Ud. Carga Familiar</p> <p>Remuneración percibida</p> <p>Trabaja Ud. en otra institución</p> <p>Conocimiento sobre calidad.</p> <p>Atributos de calidad.</p> <p>Evaluación de calidad.</p> <p>Calidad en atención administrativa.</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Relaciones interpersonales – calidad de atención.</p> <p>Actitud de servicio.</p> <p>Clima laboral.</p> <p>Ambiente.</p> |

## **5. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

El Nivel de conocimiento en los colaboradores administrativos sobre calidad de atención al cliente del área de economía (caja mobuts- caja de emergencia), Unidad de estadística (Admisión de emergencia - Admisión central), Imagen institucional, Calidad de atención al usuario, Farmacia (ventanillas de Central - urgencias) y Unidad de personal (Informes- Mesa de parte - legajos), del HRH de diciembre a marzo del 2018, es significativo.

### **Hipótesis específicas**

- Existe relación entre el género y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención del personal administrativo del H.R.H. de mes 01 al 03 del 2018.
- Existe relación entre la edad y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención del personal administrativo del HRH. del mes 01 al 03 del 2018.
- Existe relación entre la unidad donde labora y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho de enero a marzo del 2018.

## **6. Objetivos**

### **6.1. Objetivo general**

Determinar el Nivel de conocimiento del personal administrativo sobre calidad de atención al cliente, que laboran en el área de economía (caja mobuts- caja de emergencia), Unidad de estadística (Admisión de emergencia - Admisión central), Imagen institucional, Calidad de atención al paciente, Farmacia (ventanillas en Central -urgencias) y Unidad de personal (Informes- Mesa de parte - legajos), del H.R. de Huacho de enero a marzo del 2018.

### **6.2. Objetivos específicos**

- 1.- Determinar la relación que existe entre el género y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención del personal administrativo, H.R. Huacho – 2018.
- 2.- Determinar la relación que existe entre la edad y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención del personal administrativo, H.R. Huacho – 2018.
- 3.- Determinar la relación que existe entre la unidad donde labora y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención del personal administrativo, H.R. Huacho – 2018.

## **II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo y diseño de la investigación**

El Tipo de indagación es del tipo descriptivo, cuyo diseño será no experimental; por la razón que no se manipula las variables. De corte transversal cuantitativo. Es descriptivo, porque describirá el nivel de conocimiento del colaborador administrativo sobre calidad de atención al cliente, que laboran de la Unidad de economía (caja mobuts- caja de emergencia), Unidad de estadística (Admisión de emergencia - Admisión central), Imagen institucional, Calidad de atención al cliente, Farmacia (ventanillas de Central -urgencias) y Unidad de personal (Informes- Mesa de parte - legajos), del HR. Huachano de acuerdo a las dimensiones de la calidad de atención al cliente.

### **2.2. Población y muestra**

El trabajo presentado en el que se trabajará con toda la población que está conformado por 62 trabajadores administrativo del HR. Huachano que trabajan en las áreas administrativas distribuidos de la siguiente manera:

- a) Unidad de economía (caja mobuts- caja de emergencia) 15 personas.
- b) Unidad de estadística (Admisión de emergencia - Admisión central). 13 personas.
- c) Imagen institucional - 5 personas
- d) Calidad de atención al usuario - 7 personas.
- e) Unidad de personal (Informes- Mesa de parte - legajos) 9 personas.
- f) Farmacia (ventanillas de Central -Emergencia) 13 personas.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

El procedimiento que se empleará a fin de recolectar la información necesaria para la ejecución del estudio será la entrevista a través de su instrumento la encuesta, debidamente estructurado como método que permitirá obtener inquisición sobre los trabajadores oficinistas del Hospital Regional de Huacho sobre la calidad de atención al cliente.

El Instrumento que se empleara para cuantificar el nivel de conocimiento es el Cuestionario que se ha diseñado cuidadosamente.

### **2.4. Técnicas de procesamiento y análisis de información**

#### **Validación y confiabilidad**

#### **Confiabilidad del cuestionario “Nivel de Conocimiento sobre Calidad de atención”**

La matriz de consistencia será sometida a juicio de expertos y utilizaremos la fórmula de R- Finn en su validación. Para la confiabilidad del instrumento se realizará unos exámenes pilotos y aplicará el coeficiente alfa de Cronbach.

Análisis de Datos: Para estudiar los datos nos valdremos de la estadística descriptiva el cual permitirá realizar tablas y gráficos para su debida interpretación y análisis.

### III. RESULTADOS

#### Datos generales

Tabla 1  
Género - Colaboradores administrativos del  
Hospital Regional de Huacho

|                  | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Masculino        | 25         | 40,3       |
| Válidos Femenino | 37         | 59,7       |
| Total            | 62         | 100,0      |

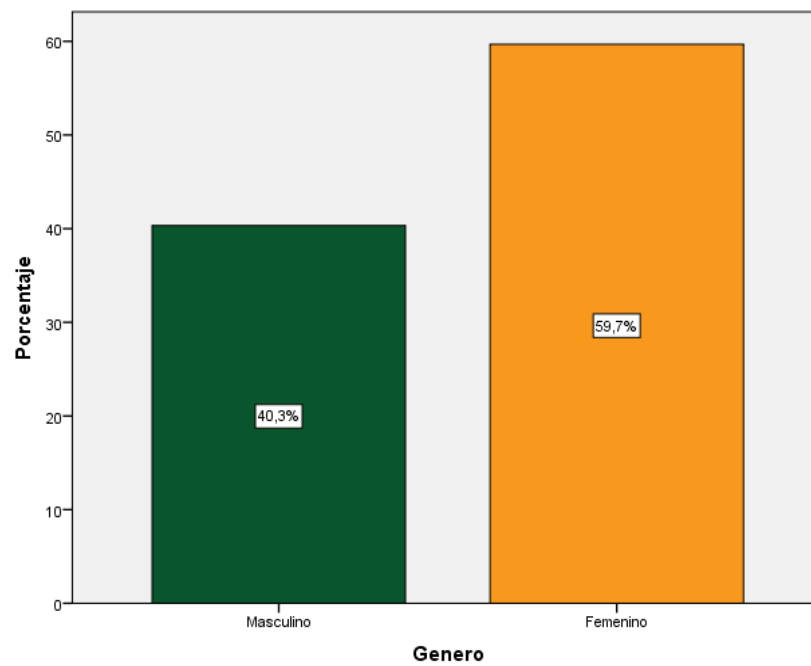


Figura 1. Género - trabajadores administrativos del Hospital Regional de Huacho

Se puede observar en el grafico 1, un 40,3% de trabajadores administrativos son del G.M.. y el 59,7% del G.F.

Tabla 2  
Edad - Colaboradores administrativo del Hospital  
Regional de Huacho

|                              | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|------------|------------|
| De 18 años a 24 años         | 11         | 17,7       |
| De 25 años a 31 años         | 18         | 29,0       |
| Válidos De 32 años a 45 años | 17         | 27,4       |
| Más de 45 años               | 16         | 25,8       |
| Total                        | 62         | 100,0      |

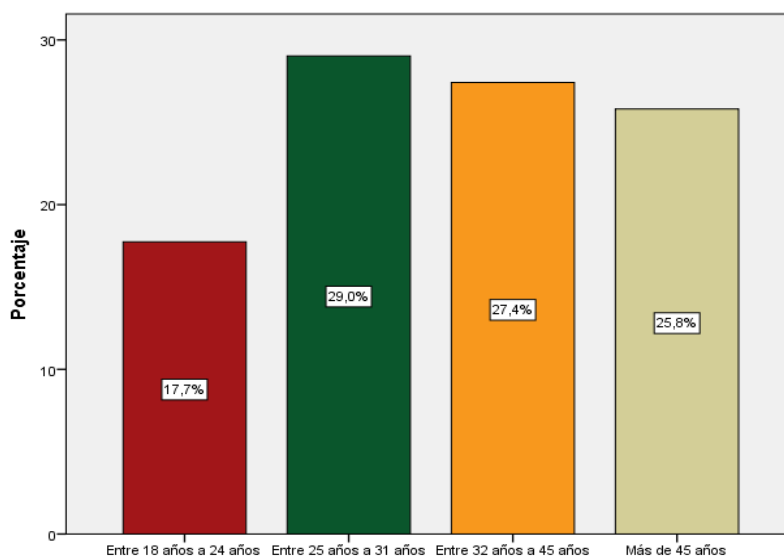


Figura 2. Edad - colaboradores administrativos del HR. de Huacho

Se logra observar en la tabla 2, que el 17,7% de las personas encuestadas su edad varía entre 18 a 24 años, el 29% de las personas encuestadas tienen desde 25 a 31 años, un 27,4% de 32 a 45 años y el 25,8% mayor a 45 años.

Tabla 3  
Unidad donde labora los trabajadores administrativos del H.R. de  
Huacho

|  | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Unidad de economía (caja mobuts-<br>caja de emergencia)              | 12         | 19,4       |
| Unidad de estadística (Admisión de<br>emergencia - Admisión central) | 13         | 21,0       |
| Calidad de atención al usuario                                       | 10         | 16,1       |
| Válidos Farmacia (ventanillas de Central -<br>Emergencia)            | 16         | 25,8       |
| Unidad de personal (Informes-<br>Mesa de parte - legajos)            | 7          | 11,3       |
| Imagen institucional   | 4          | 6,5        |
| Total  | 62         | 100,0      |

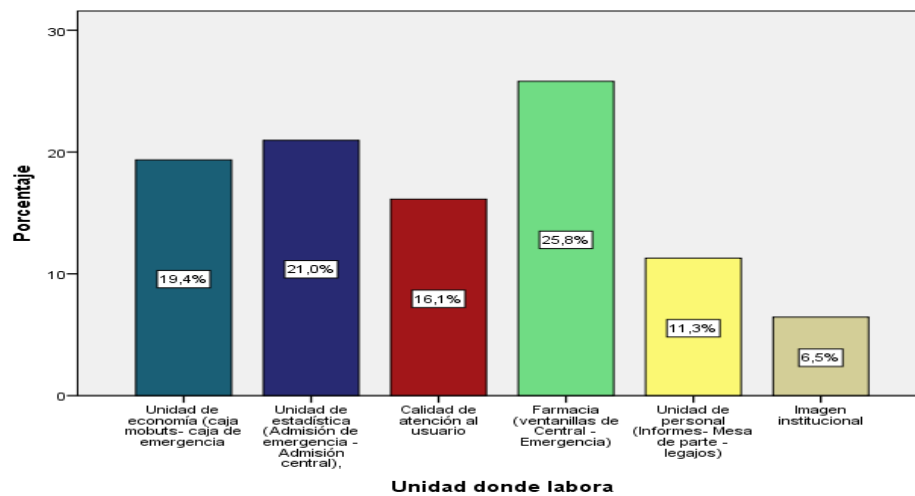


Figura 3. Unidad donde labora el trabajador administrativo del HR. de  
Huacho

Se puede observar el grafico 3, que el 19,4% de los encuestados trabaja en la unidad de economía, el 21 % trabaja en la Unidad de estadística, el 16,1% trabaja en el área de Calidad de atención al usuario, el 25,8% trabaja en Farmacia, el 11,3% trabaja en la Unidad de personal y el 6,5% trabaja en la Imagen institucional.



Tabla 4  
Tiempo de servicio de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de Huacho

|                 | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Válidos         |            |            |
| Menos de 1 año  | 21         | 33,9       |
| De 1 a 4 años   | 11         | 17,7       |
| De 5 años a más | 30         | 48,4       |
| Total           | 62         | 100,0      |

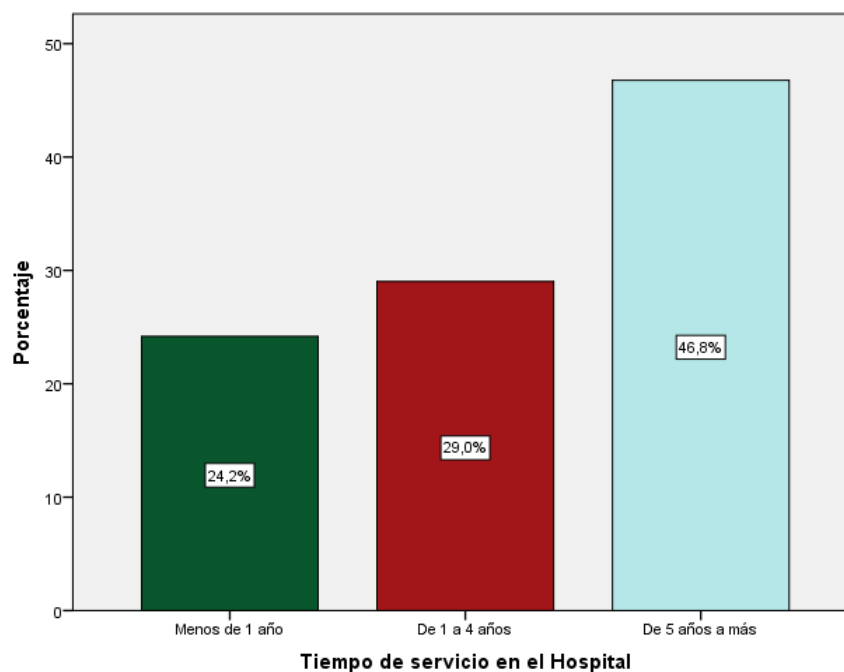


Figura 4. Tiempo de servicio de los colaboradores administrativos del H.R. de Huacho

En la tabla 4 se puede observar, un 24,2% de las personas encuestadas mencionaron que su tiempo de trabajo es de menos a un año, el 29% mencionaron que trabajan entre 1 año hasta 4 años y el 46,8% mencionaron que trabajan desde 5 años a mas

Tabla 5  
Tiempo de servicio en el actual puesto de trabajo de los colaboradores administrativos del HR. de Huacho

|                       | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Menor de 1 año.       | 26         | 41,9       |
| De 1 a 4 años         | 17         | 27,4       |
| Válidos De 5 a 9 años | 9          | 14,5       |
| Más de 10 años        | 10         | 16,1       |
| Total                 | 62         | 100,0      |

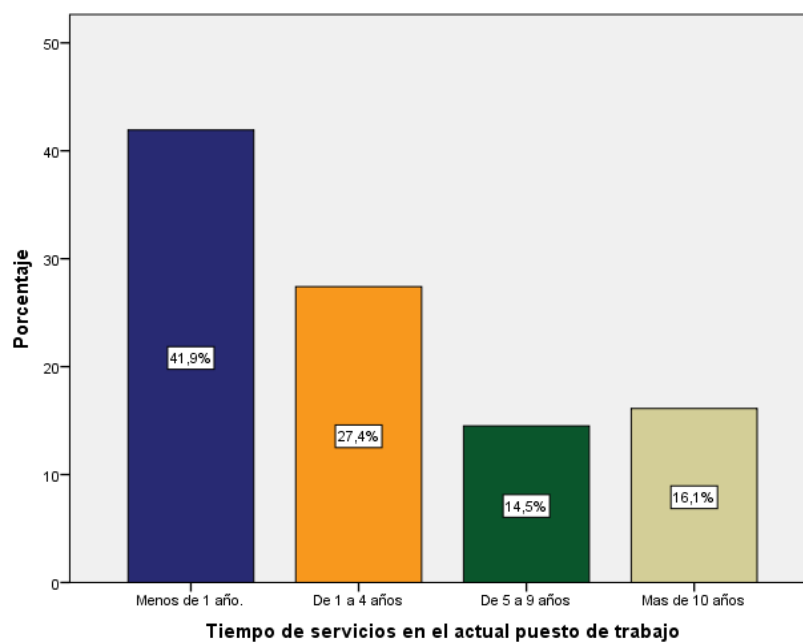
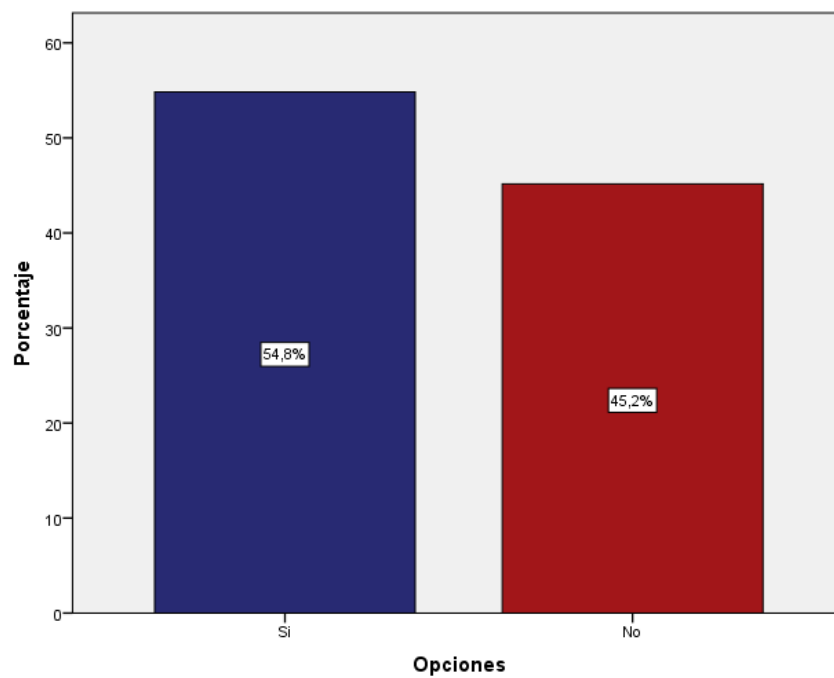


Figura 5. Tiempo de servicio de los colaboradores administrativo del H.R. de Huacho

Se observa el gráfico 5 que un 41,9% de personas entrevistadas mencionaron que su periodo de servicios del presente empleo laboral menor a un año, el 27,4 mencionó que es de 1 año a 4 años, el 14,5% mencionaron que es entre 5 años a 9 años y en el caso del 16,1% menciona tener más de 10 años.

**Tabla 6**  
Carga familiar de los trabajadores administrativo del HR. Huachano

|            | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Válidos Si | 34         | 54,8       |
| No         | 28         | 45,2       |
| Total      | 62         | 100,0      |



*Figura 6.* Carga familiar de colaboradores administrativo del HR. de Huacho

Al obtener observa el grafico 6 que el 54,8% de individuos interrogados manifestaron que si tienen carga familiar y el 45,3% si tienen carga familiar.

Tabla7

Numero de familiares que tienen a su cargo cada trabajador administrativo del HR. de Huacho

|           | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| 1         | 11         | 17,7       |
| 2         | 12         | 19,4       |
| Válidos 3 | 5          | 8,1        |
| 4         | 4          | 6,5        |
| Total     | 32         | 100,0      |

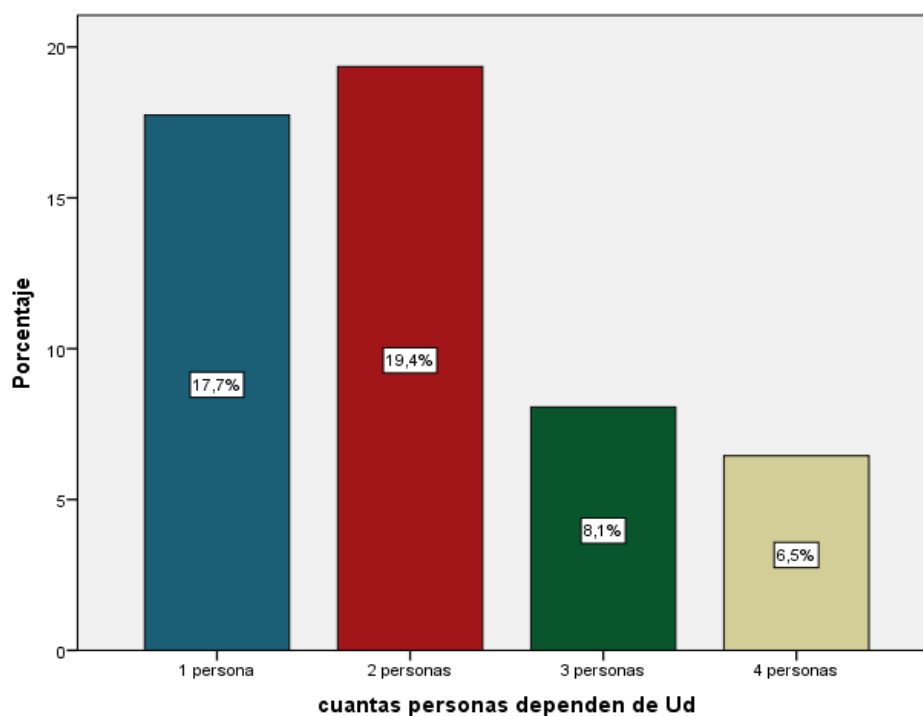


Figura 7. Número de familiares que tienen a su cargo cada trabajador administrativo del HR. de Huacho

Se observa el grafico 7 que el 17,7% de personas entrevistados manifestaron que tienen a su cargo a una persona, en el caso del 19,4% tienen a 2 familiares a su cargo, en el caso del 8,1% de los encuestados manifestaron que tienen a su cargo a 3 familiares y el 6,5% tienen a su cargo a 4 familiares

Tabla 8  
Condición laboral de los colaboradores administrativo del  
HR. de Huacho

|                         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Nombrado                | 15         | 24,2       |
| Contratado a plazo fijo | 11         | 17,7       |
| Locación de servicios   | 6          | 9,7        |
| Válidos CAS             | 18         | 29,0       |
| Otros                   | 12         | 19,4       |
| Total                   | 62         | 100,0      |

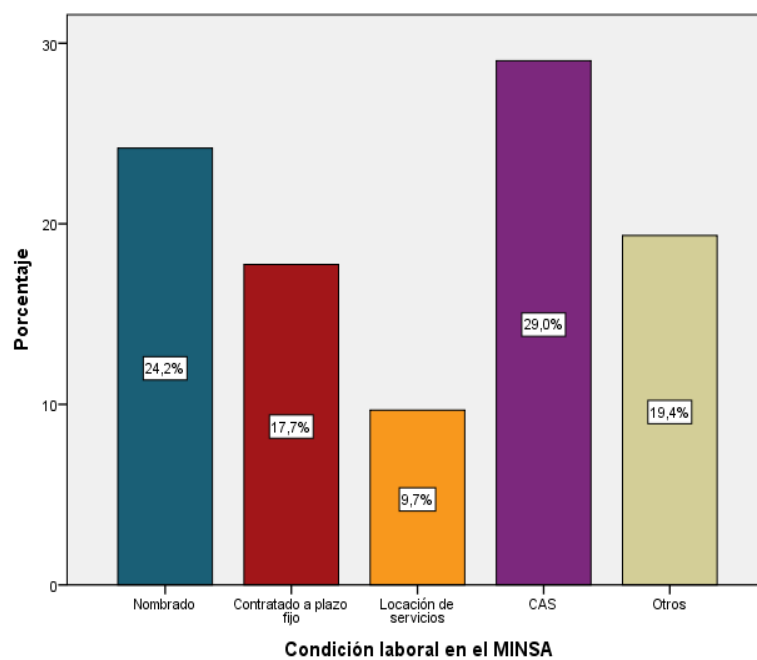


Figura 8. Condición laboral de los colaboradores administrativo del HR. de Huacho

Se puede observar el gráfico 8, que el 24,2% tiene la condición laboral de nombrado, en el caso del 17,7% menciono ser contratado a plazo fijo, en el caso del 9,7% tienen la condición laboral de locación de servicios, en el caso del 29% tiene condición laboral CAS y el 19,4% tiene otro tipo de condición laboral.

Tabla 9  
Puesto de trabajo de los trabajadores administrativos del  
HR. de Huacho

|                                 | Frecuencia | Porcentaj<br>e |
|---------------------------------|------------|----------------|
| Jefe de servicio                | 3          | 4,8            |
| Jefe de Departamento            | 4          | 6,5            |
| Válidos Personal Administrativo | 22         | 35,5           |
| Personal asistencial            | 20         | 32,3           |
| Personal de servicio            | 13         | 21,0           |
| Total                           | 62         | 100,0          |

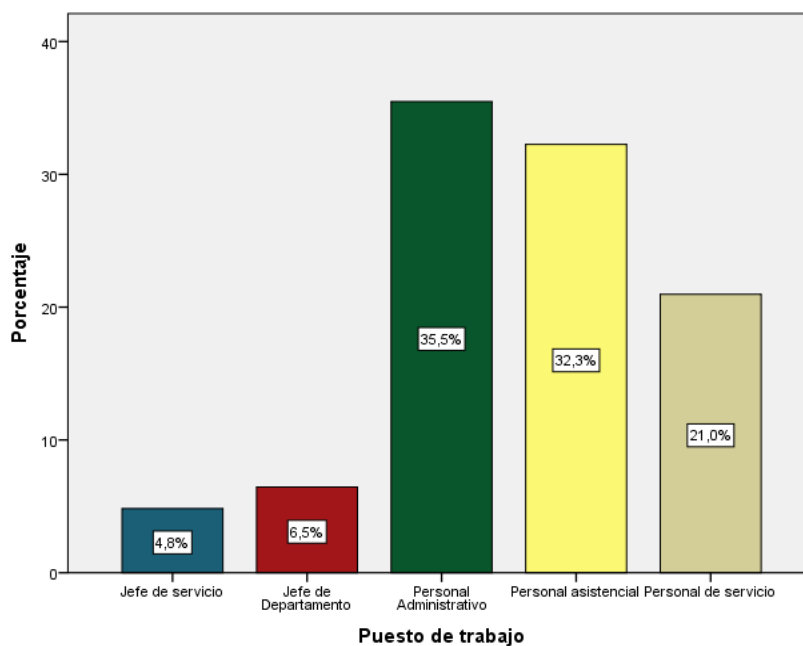


Figura 9. Condición laboral de los trabajadores administrativos del H.R. de Huacho

Se observa el grafico 9 que un 4,8% de entrevistados cuentan con puesto de trabajo jefe de servicio, el 6,5% mencionaron que son jefes de departamento, en el caso del 35,5% mencionaron ser parte del personal administrativo, en el caso del 32,3% mencionaron ser parte del personal asistencial y el 21% son parte del personal del servicio.

Tabla 10

Conformidad con el cargo que desempeña los colaboradores administrativos del HR. de Huacho

|                     | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| Si                  | 40         | 64,5       |
| No                  | 8          | 12,9       |
| Válidos Indiferente | 9          | 14,5       |
| Me da igual         | 5          | 8,1        |
| Total               | 62         | 100,0      |

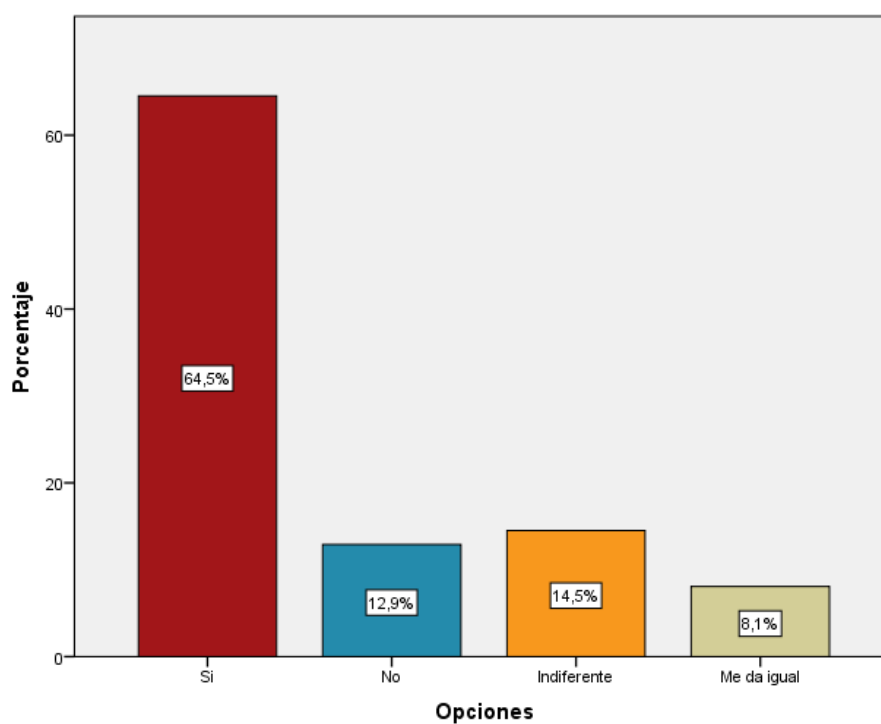


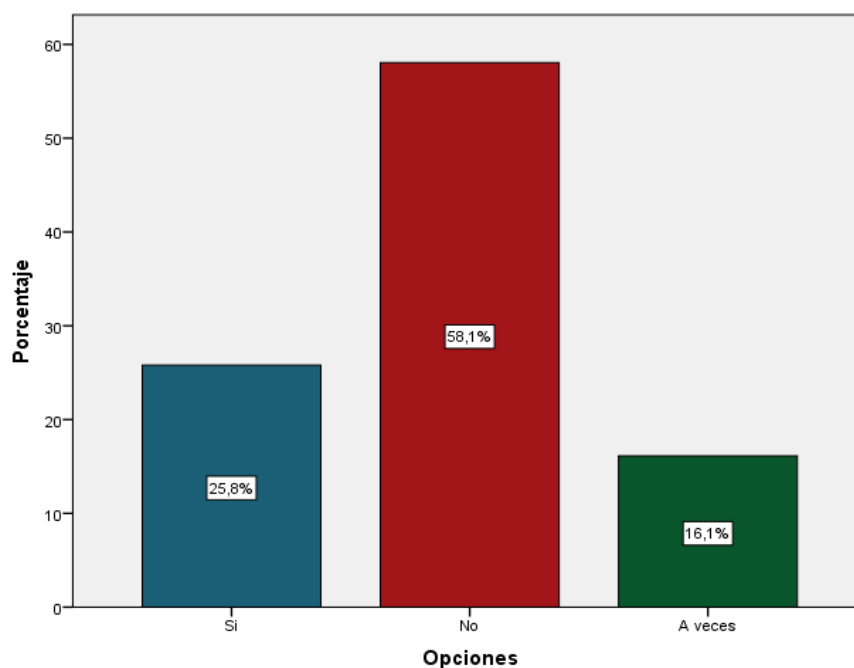
Figura 10. Conformidad con el cargo que desempeña los colaboradores administrativos del HR. de Huacho

Se puede observar en la tabla 10, que el 64,5% de los encuestados si están conformes con el cargo que desempeña, el 12,9% presento inconformidad, el 14,5% indiferente y el 8,1% menciono que le da igual

Tabla 11

Conformidad con la remuneración que perciben los trabajadores administrativos del HR. de Huacho

|         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Válidos | Si         | 16         |
|         | No         | 36         |
|         | A veces    | 10         |
|         | Total      | 62         |
|         |            | 25,8       |
|         |            | 58,1       |
|         |            | 16,1       |
|         |            | 100,0      |



*Figura 11.* Conformidad con la remuneración que perciben los colaboradores administrativos del Hospital Regional de Huacho

Se puede observar en la tabla 11 que el 25,8% de los trabajadores se encuentran en conformidad con su remuneración, en cuanto al 58,1% no se encuentran conformes y el 16,1% mencionó que a veces.



#### 4.2. Análisis Univariado del nivel de conocimiento de la calidad de atención

Tabla 12

Nivel de conocimiento de los trabajadores administrativo del H.R.Huachano.

|              | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Bajo         | 20         | 32,3         |
| Regular      | 27         | 43,5         |
| Alto         | 15         | 24,2         |
| <b>Total</b> | <b>62</b>  | <b>100,0</b> |

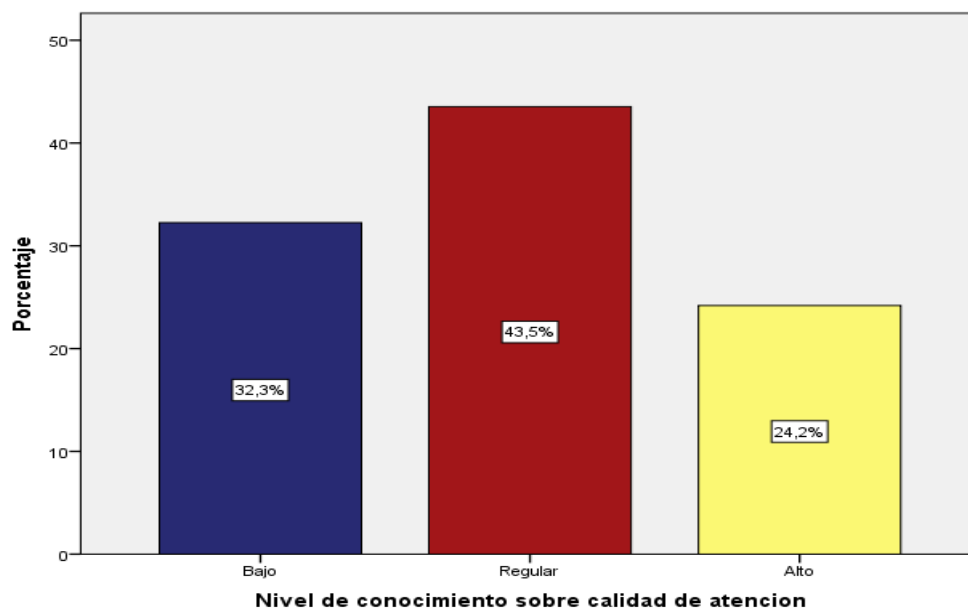
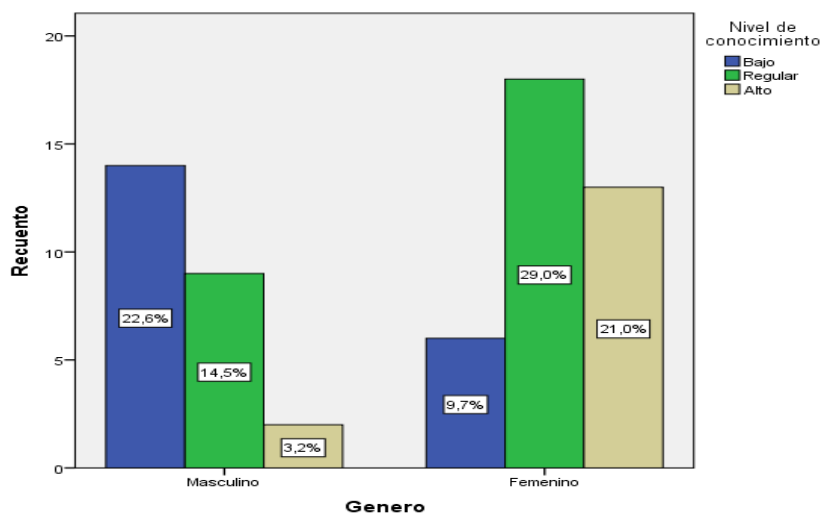


Figura 12. Nivel de conocimiento de colaboradores administrativo del H.R. de Huacho

Se puede observar del grafico 12 que el 32,3% de los encuestados presentan un conocimiento bajo sobre la calidad de atención, el 43,5% tiene el nivel regular y el 24,2% tiene un nivel alto.

**Tabla 13**  
**Género y nivel de conocimiento sobre calidad de atención de**  
**colaboradores administrativo del Hospital Regional de**  
**Huacho**

|        |               |                | Nivel de conocimiento |              |       | Total      |                 |
|--------|---------------|----------------|-----------------------|--------------|-------|------------|-----------------|
|        |               |                | Bajo                  | Regula<br>r  | Alto  |            |                 |
| Genero | Masculin<br>o | Recuento       | 14                    | 9            | 2     | 25         |                 |
|        |               | % del<br>total | 22,6%                 | 14,5%        | 3,2%  | 40,3%      |                 |
|        | Femenin<br>o  | Recuento       | 6                     | 18           | 13    | 37         | <b>4.3.</b>     |
|        |               | % del<br>total | 9,7%                  | <b>29,0%</b> | 21,0% | 59,7%      | <b>Análisis</b> |
| Total  |               | Recuento       | 20                    | 27           | 15    | 62         |                 |
|        |               | % del<br>total | 32,3%                 | 43,5%        | 24,2% | 100,0<br>% |                 |



*Figura 13.* Género y nivel de conocimiento sobre calidad de atención de colaboradores administrativo del HR. de Huacho

Se puede observar el grafico 13 que el grupo predominante representado por el 29% de los colaboradores administrativos del H.R.Huachano. que pertenecen al género femenino se muestran de un nivel muy regular sobre la calidad de servicio.

Tabla 14

Edad y nivel de conocimiento sobre calidad de atención de los colaboradores administrativos del Hospital Regional de Huacho

|      |                         | Nivel de conocimiento |         |       | Total |        |
|------|-------------------------|-----------------------|---------|-------|-------|--------|
|      |                         | Bajo                  | Regular | Alto  |       |        |
| Edad | Entre 18 años a 24 años | Recuento              | 7       | 2     | 2     | 11     |
|      |                         | % del total           | 11,3%   | 3,2%  | 3,2%  | 17,7%  |
|      | Entre 25 años a 31 años | Recuento              | 8       | 9     | 1     | 18     |
|      |                         | % del total           | 12,9%   | 14,5% | 1,6%  | 29,0%  |
|      | Entre 32 años a 45 años | Recuento              | 4       | 8     | 5     | 17     |
|      |                         | % del total           | 6,5%    | 12,9% | 8,1%  | 27,4%  |
|      | Más de 45 años          | Recuento              | 1       | 8     | 7     | 16     |
|      |                         | % del total           | 1,6%    | 12,9% | 11,3% | 25,8%  |
|      | Total                   | Recuento              | 20      | 27    | 15    | 62     |
|      |                         | % del total           | 32,3%   | 43,5% | 24,2% | 100,0% |

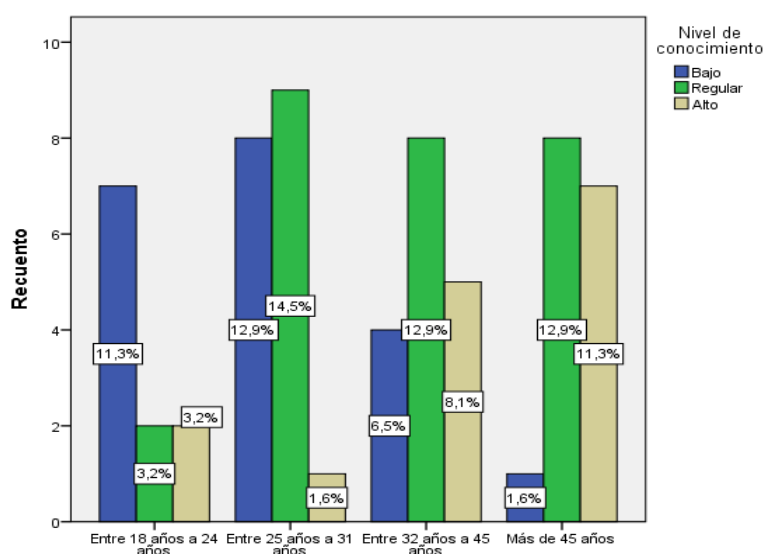


Figura 14. Edad y nivel de conocimiento sobre calidad de atención el personal administrativo del HR. de Huacho

Se puede observar el gráfico 14 que el grupo predominante representado por el 14,5% de los trabajadores administrativos del HR. Huachano que tienen 25 a 31 años presentan una escala regular sobre la calidad de servicio.

Tabla 15

Unidad donde laboran y nivel de conocimiento sobre calidad de atención del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

|                      |  | Nivel de conocimiento |         |        | Total |    |
|----------------------|--|-----------------------|---------|--------|-------|----|
|                      |  | Bajo                  | Regular | Alto   |       |    |
| Unidad donde labora  | Unidad de economía (caja mobuts- caja de emergencia)               | Recuento              | 7       | 3      | 2     | 12 |
|                      | % del total  | 11,3%                 | 4,8%    | 3,2%   | 19,4% |    |
|                      | Unidad de estadística (Admisión de emergencia - Admisión central), | Recuento              | 8       | 5      | 0     | 13 |
|                      | % del total  | 12,9%                 | 8,1%    | 0,0%   | 21,0% |    |
|                      | Calidad de atención al usuario                                     | Recuento              | 4       | 2      | 4     | 10 |
|                      | % del total  | 6,5%                  | 3,2%    | 6,5%   | 16,1% |    |
|                      | Farmacia (ventanillas de Central -Emergencia)                      | Recuento              | 0       | 14     | 2     | 16 |
|                      | % del total  | 0,0%                  | 22,6%   | 3,2%   | 25,8% |    |
|                      | Unidad de personal (Informes- Mesa de parte - legajos)             | Recuento              | 1       | 2      | 4     | 7  |
|                      | % del total  | 1,6%                  | 3,2%    | 6,5%   | 11,3% |    |
| Imagen institucional | Recuento   | 0                     | 1       | 3      | 4     |    |
| % del total          | 0,0%   | 1,6%                  | 4,8%    | 6,5%   |       |    |
| Total                | Recuento   | 20                    | 27      | 15     | 62    |    |
| % del total          | 32,3%  | 43,5%                 | 24,2%   | 100,0% |       |    |

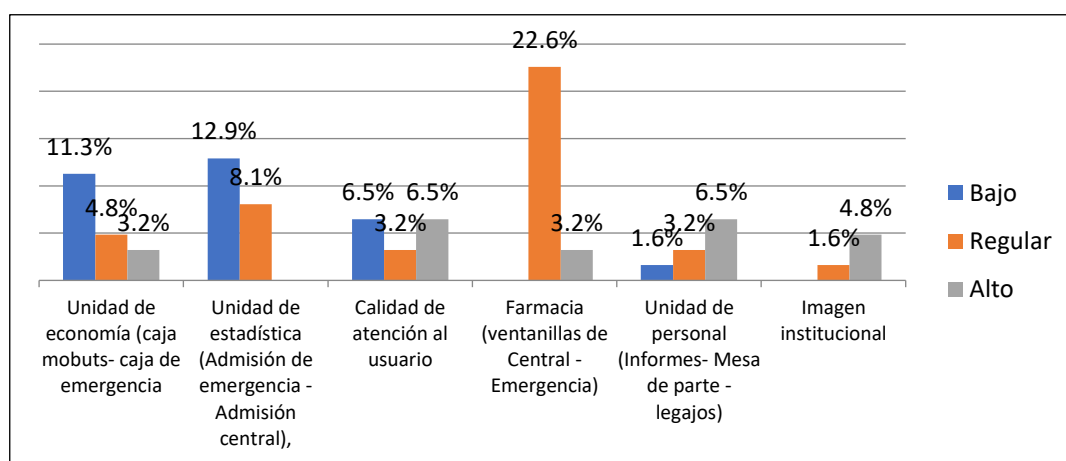


Figura 15. Unidad donde laboran y nivel de conocimiento sobre calidad de atención de los trabajadores administrativo del Hospital Regional de

Se pudo ver el grafico 15 que el grupo predominante representado por el 22,6% de los colaboradores administrativos del H.R.H. que laboran en la unidad de Farmacia (ventanillas de Central -Emergencia) presentan un nivel regular sobre la calidad de servicio.

#### 4.4. Análisis Inferencial

##### 4.4.1 Prueba de normalidad

La conclusión en la tabla 16 podemos observar, un nivel delicado (significado equivalentes gramaticales) al promediar P - valor = 0,000 siendo menor a 0.05, por esto acepta la hipótesis de no normalidad y concluyendo evaluaciones de esta información no se adaptan repartición natural (test de Kolmogórov-Smirnov con un nivel de significancia al 5%). Se maneja el estadígrafo Tau – B de Kendall y poder decidir la correlación que existe entre una variable y la otra en estudio.

**Tabla 16**  
**Pruebas de normalidad**

|                                   | Kolmogorov-Smirnova |    |      |
|-----------------------------------|---------------------|----|------|
|                                   | Estadístico         | gl | Sig. |
| Genero                            | ,389                | 62 | ,000 |
| Edad                              | ,187                | 62 | ,000 |
| Tiempo de servicio en el Hospital | ,312                | 62 | ,000 |
| Nivel de conocimiento             | ,220                | 62 | ,000 |

a. Corrección de la significación de Lilliefors

#### 4.4.2. Comprobación de hipótesis

##### Hipótesis Especifica 1

Ho: No se encontro relación entre género y nivel de conocimiento sobre calidad de atención del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho de enero a marzo del 2018.

Ha: Existe relación entre género y nivel de conocimiento sobre calidad de atención de colaboradores administrativo del Hospital Regional de Huacho de enero a marzo del 2018.

**Tabla 17**  
**Prueba de correlación entre el género y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención**

|                       |                             | Genero | Nivel de conocimiento |
|-----------------------|-----------------------------|--------|-----------------------|
| Genero                | Coefficiente de correlación | 1,000  | ,418                  |
|                       | Sig (bilateral)             | .      | ,001                  |
| Tau_b de Kendall      | N                           | 62     | 62                    |
| Nivel de conocimiento | Coefficiente de correlación | ,418   | 1,000                 |
|                       | Sig (bilateral)             | ,001   | .                     |
|                       |                             | N      | 62                    |

Se puede observar en la tabla 17 como la estimación de factor en la correlación es 0.418, pronominal una correlación positiva moderada y muy significativa; sin embargo, siendo el valor de nivel de significancia de  $p = 0.001 < 0.05$ , por lo tanto, reconociendo a la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, hay relación entre el género y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención de colaboradores administrativo en el nosocomio Regional de Huacho de diciembre a marzo del 2018.

## Hipótesis Específica 2

Ho: No tiene relación entre edad y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención de colaboradores ADM del H.R.H. de enero a marzo del 2018.

Ha: Se encontró relación entre edad y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención del colaborador ADM del H.R.H. de enero a marzo del 2018.

**Tabla 18**  
**Prueba de correlación entre edad y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención.**

|                  |                             | Edad  | Nivel de conocimiento |
|------------------|-----------------------------|-------|-----------------------|
| Edad             | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,415                  |
|                  | Sig (bilateral)             | .     | ,000                  |
|                  | N                           | 62    | 62                    |
| Tau_b de Kendall | Coefficiente de correlación | ,415  | 1,000                 |
|                  | Sig (bilateral)             | ,000  | .                     |
|                  | N                           | 62    | 62                    |

Se puede observar en el cuadro 18, como valor de coeficiente de correlación es 0.415, el mismo que muestra una correlación positiva moderada y muy significativa; sin embargo, siendo el valor de nivel de significancia de  $p = 0.000 < 0.05$ , en cuanto se acepta la hipótesis alterna y se rechazamos la hipótesis nula. afirmando, existe relación entre la edad y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención del colaborador ADM del H.R.H. de enero a marzo del 2018.

### Hipótesis Específica 3

Ho: No se encontro relación entre la unidad donde labora y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención del personal administrativo en nosocomio Regional de Huacho de enero a marzo del 2018.

Ha: Existe relación entre la unidad donde labora y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención del personal administrativo en nosocomio Regional de Huacho de enero a marzo del 2018.

**Tabla 19**

**Prueba de correlación entre la unidad donde labora y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención**

|                          |                     | Unidad<br>donde labora | Nivel de<br>conocimiento |
|--------------------------|---------------------|------------------------|--------------------------|
| Tau de Kendall           | Unidad donde labora | 1,000                  | ,439                     |
|                          |                     |                        |                          |
|                          |                     |                        |                          |
|                          |                     |                        |                          |
| Nivel de<br>conocimiento |                     | ,439                   | 1,000                    |
|                          |                     |                        |                          |
|                          |                     |                        |                          |
|                          |                     |                        |                          |

Se observa el cuadro 19 su valor de coeficiente de correlación es 0.439, el mismo que refleja una correlación positiva moderada y muy significativa; sin embargo, siendo el valor de nivel de significancia de  $p = 0.000 < 0.05$ , de modo que aceptamos la hipótesis alterna y no se acepta la hipótesis nula. Si existe una relación entre la unidad donde labora y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención del personal administrativo del H.R.H de mes 01 a 03 del 2018.



### Hipótesis general

Ho: No existe relación entre factores sociodemográficos y nivel de conocimiento sobre calidad de atención del colaborador ADM del H. R.H. de enero a marzo del 2018.

Ha: Existe relación entre factores sociodemográficos y nivel de conocimiento sobre calidad de atención del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho de enero a marzo del 2018.

**Tabla 20**  
**Prueba de correlación entre factores socioeconómicos y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención**

|                |                          | Factores socioeconómicos    | Nivel de conocimiento |
|----------------|--------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Tau de Kendall | Factores socioeconómicos | Coefficiente de correlación | 1,000                 |
|                |                          | Sig. (bilateral)            | ,433                  |
|                |                          | N                           | 62                    |
|                | Nivel de conocimiento    | Coefficiente de correlación | ,433                  |
|                |                          | Sig. (bilateral)            | 1,000                 |
|                |                          | N                           | 62                    |

En la tabla N° 20 podemos ver el valor del coeficiente de correlación es 0.433, el mismo a de reflejar una correlación positiva moderada y muy significativa; sin embargo, siendo el valor de nivel de significancias de  $p = 0.000 < 0.05$ , por ende, aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Explicar, que hay relación entre los factores sociodemográficos y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención del colaborador ADM del H.R.H de enero a marzo del 2018.

#### IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Respecto a la comprobación de la hipótesis general Existe relación entre factores sociodemográficos y el nivel de conocimiento del personal administrativo sobre calidad de atención al cliente, Hospital Regional de Huacho de diciembre a marzo del 2018; se obtuvo un Tau de Kendall de (0.433) se representa la correlación positiva moderada con significancia estadística de  $p=0.00 < 0,05$ , entonces decimos se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. obteniendo hallazgos que contrastan de cierta forma con lo encontrado por Sánchez (2015), al estudiar “Factores que influyen en la percepción de la calidad de atención de los usuarios del Hospital Provincial Martín Icaza”, siendo una investigación observacional-descriptivo, correlacional, de corte transversal, la investigación concluyó en que hay una adecuada percepción general de la calidad de atención en el servicio de Consulta externa, sucesivo al servicio en urgencias finalmente al hospitalizar. En relación al estudio se observa en la tabla 12 que el 43,5% presenta un conocimiento regular en la calidad de atención

Respecto a la comprobación de la hipótesis específica 1. Existe relación entre el género y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención del personal administrativo del nosocomio Regional de Huacho de diciembre a marzo del 2017; se extrajo un Tau de Kendall de (0.418) se representa el efecto es la correlación positiva moderada con significancia estadística de  $p=0.001 < 0,05$ , decimos el rebote de la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. El resultado es contrastado por Suquillo (2014) al indagar “Mejoramiento continuo de la calidad de atención en el servicio de imagenología del H. del día Iess Sangolquí, 2013 - 2014”, su investigación concluye en el motivo exigen ser intervenidas son: capital humano profesionalmente reducido; falta de registros de servicio de radiología; manual de procedimientos no vigentes, fallas en conservación preservativo de equipo. En relación al estudio se observa en el cuadro 13 que el grupo predominante representado con un 29% de colaboradores administrativos del Hospital Regional de Huacho que pertenecen al género femenino presentan un nivel regular sobre la calidad de servicio.

Respecto a la comprobación realizada de la hipótesis específica 2. Existe relación entre la edad y el nivel de conocimiento sobre calidad de atención del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho de diciembre a marzo del 2017; al extraer un Tau de Kendall de (0.415) se representa el resultado de correlación positiva moderada con una significancia estadística de  $p=0.00 < 0,05$ , decimos entonces que se rechazó la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Estas consecuencias ajustado a lo realizado por Velesville (2015), quien ejecuto la indagación titulada “Estrés laboral del Lic. de Enfermería y la calidad del cuidado de los usuarios de urgencias de adulto del H.N.A.S.S. - Essalud del Callao”, se utilizando el método para recolección de la información en la ficha. La indagación llego a la conclusión que hay correlación negativa entre el estrés laboral y la calidad de la atención existiendo a superior estrés menos calidad en atención. En relación a nuestra investigación se observó en el cuadro 14 como grupo predominante representado con 14,5% en colaboradores administrativos del H.R.H. que tienen entre 25 a 31 años presentan un nivel regular sobre la calidad de servicio

Respecto a la comprobación en la hipótesis específica 3. Existe relación entre la unidad donde labora, en nivel de conocimiento sobre calidad de atención del personal administrativo de Hospital Regional - Huacho de diciembre a marzo del 2017; se produjo un Tau de Kendall de (0.439) se representa un desenlace como correlación positiva moderada de significancia censal de  $p=0.00 < 0,05$ , se dice entonces un rebote en hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Tal fruto coincide según medidas encontrado según Fernández (2014), al indagar “Calidad de la atención y grado de satisfacción de enfermos cardiacos trasladados de otros distritos a consultorios externos en cardiología de INCOR 2009”, se utilizó la técnica de recolección de datos la entrevista, los instrumentos la guía, observación del campo e fichas textuales. La indagación concluye que la atención brindada a usuarios referidos de otras jurisdicciones a consultorios externos el Instituto del Corazón no sería adecuada calidad según impresión que tuvieron los usuarios de otras zonas y guarda relación con el grado de decepción hallada en dichos usuarios. En relación a nuestra investigación

en la tabla 15 que el grupo predominante representado por el 22,6% de colaboradores ADM del H.R. de Huacho que laboran en la unidad de Farmacia (ventanillas de Central -Emergencia) presentan un nivel regular sobre la calidad de servicio.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones.

- 1.) Existe correlación positiva moderado y muy significativo ( $p = 0,001 < 0,05$ ;  $r = 0,418$ ), debido a lo cual se concluyó hallar relación entre género y nivel de conocimiento del personal administrativo sobre calidad de atención al cliente, H.R. de H. del mes 01 al 03 del 2018. Es decir que la característica asociada al buen conocimiento de la calidad de servicio se ve proyectado en el género femenino.
- 2.) Tiene correlación positiva moderada muy verdadero ( $p = 0,001 < 0,05$ ;  $r = 0,415$ ), en consecuencia, concluyo que existe relación entre la edad y nivel de conocimiento del personal administrativo sobre calidad de atención del cliente, H.R. de Huacho de enero a marzo del 2018. Es decir que la característica asociada al buen conocimiento de la calidad de servicio se ve proyectado entre las edades de 25 a 31 años.
- 3.) Existe correlación efectivo moderado y muy revelador ( $p = 0,001 < 0,05$ ;  $r = 0,439$ ), por ello concluyo que existe relación entre la unidad donde labora y nivel de conocimiento del personal administrativo sobre calidad de atención al cliente, H.R. de Huacho de enero a marzo del 2018. Es decir que la característica asociada al buen conocimiento de la calidad de servicio se ve proyectado los que laboran en la unidad de Farmacia.
- 4.) Hay correlación efectiva módica y muy expresiva ( $p = 0,001 < 0,05$ ;  $r = 0,433$ ), por ende, concluyo que, si tiene coherencia entre factores sociodemográficos y el nivel de conocimiento del personal administrativo sobre calidad de atención al cliente, H.R.H. del 01 al 03 del 2018.

## **5.2. Recomendaciones**

- 1.) Realizar capacitaciones constantes al personal administrativo y asistencial para fomentar y reforzar los conocimientos acerca de los servicios de calidad en una institución.
- 2.) Implementar mediante un lenguaje claro y sencillo al momento de las capacitaciones de reforzar los conocimientos de la calidad de servicio
- 3.) Concientizar a todas las unidades correspondientes de la institución para lograr que sus habilidades y capacidades intelectuales mejoren en referencia del conocimiento sobre la calidad de servicio.
- 4.) Utilizar de esta investigación sus instrumentos para hacer diagnóstico organizacional en otras unidades administrativas.

## **VI. AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, agradecer a mis formadores, personas de amplia sabiduría personas que se han dedicado tiempo y por darme su apoyo para lograr todo lo trazado adonde ahora he llegado.

Asequible no ha sido el camino a esta instancia, agradecido por su desinteresado apoyo y las ganas de poder transmitirme sus conocimientos y dedicación, así he podido lograr notables objetivos como poder culminar mi tesis y obtener mi titulación profesional.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en Equipo y Clima Organizacional*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Alcalde, R. (2018). *Relación entre conocimiento sobre Calidad de Atención y el cuidado del Enfermero en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Almonzar Aguina Asenio*. Lambayeque.
- Azor, P. (Diciembre de 2014). Nivel de Conocimiento del Personal en la Atención de Pacientes en Yodoterapia Radioactiva. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 1-5.
- Báez, O. (3 de Marzo de 1976). *América Latina*. Obtenido de Mario Bunge: cifra mayor del pensamiento científico en América Latina: <https://www.alainet.org/es/taxonomy/term/31237>
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad. (4ª Ed.)*. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Cardenas, R., Cobeñas, C., & Garcia, J. (2017). *Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Unanue*. Lima.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Contreras, F., & Tito, P. (2013). *La Gestión del Conocimiento y las Políticas Públicas*. Lima.
- Donabedian, A. (1990). *Garantía y Calidad de atención médica*. México: Instituto Nacional de Salud Pública .
- Fernández, R. (2014). *Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardíaco transferido de provincia a la consulta externa de cardiología del INCOR 2009*. Lima.
- Franklin, E. (2014). *Organización de Empresas (3ª Ed.)*. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Gejaño, E. (2017). *Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería en dos hospitales, Ica-2018*. Lima.
- ISO. (2015). Obtenido de ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de calidad-Fundamentos y vocabulario: ISO
- Núñez, I. (2004). *La gestión de la información, el conocimiento, la inteligencia y el aprendizaje organizacional desde una perspectiva socio-psicológica*. Habana: Acimed.
- Ocharán, J. (2013). *Nivel de conocimiento del plan hospitalario y medidas de acción frente a situaciones de desastres en el Hospital Nacional Cayetano Heredia*. Perú. Lima.



- OMS/OPS. (2011). *Organización Panamericana de Salud. Programa de garantía de la Calidad de Atención de la Salud*. Washington.
- Palmer, H. (1989). *Evaluación de la asistencia ambulatoria. Principios y Practica*. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo.
- Pozo, L., & Casanova, M. (2018). *Infomed*. Pinar del Rio, Cuba. Obtenido de <http://revenirmeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2780/344>
- Roemer, M., & Montoya, C. (1988). *Evaluación y Garantía de la calidad en la atención primaria de salud*. Ginebra: OMS.
- Romero, L. (2008). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. Lima.
- Sánchez, E. (2015). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios del Hospital Provincial Martin Icaza*. Babahoyo.
- Suquillo, G. (2014). *Mejoramiento continuo de la calidad de atención en el servicio de Imagenología del Hospital del Día less Sangolquí*. Quito.
- Unidad de Epidemiología y Salud Ambiental. (2016). Obtenido de <https://www.hdhuacho.gob.pe/WEB/index.html>
- Velesville, K. (2015). *Estrés laboral del Licenciado de Enfermería y la calidad del cuidado del paciente de emergencia de adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao*. Lima.
- WHO working group. (1989). *The principles of quality assurance. Qual Assur Healthcare*. WHO.
- Yépez, P., & Martínez, C. (2017). *Cultura organizacional en empresas constructoras limeñas y su influencia en el clima laboral en obra: estudio de casos*. Lima.

## **ANEXOS Y APÉNDICE**

### ANEXO N°1: Matriz de Consistencia

#### NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO SOBRE CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE, HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO – 2018.

| PROBLEMA  | OBJETIVO   | HIPÓTESIS   | VARIABLES   | METODOLOGÍA  |
|---|--|---|---|--|
| <p><b>Problema Genera</b></p> <p>¿Cuál El Nivel de conocimiento sobre calidad de atención del personal administrativo que laboran en la Unidad de economía (caja mobuts- caja de emergencia), Unidad de estadística (Admisión de emergencia - Admisión central), Imagen institucional, Calidad de atención al usuario, Farmacia (ventanillas de Central -Emergencia) y Unidad de personal (Informes- Mesa de parte - legajos), del Hospital Regional de Huacho de enero a marzo del 2018?</p> | <p><b>Objetivo General.</b></p> <p>Determinar el Nivel de conocimiento del personal administrativo sobre calidad de atención al cliente, que laboran en la Unidad de economía (caja mobuts- caja de emergencia), Unidad de estadística (Admisión de emergencia - Admisión central), Imagen institucional, Calidad de atención al usuario, Farmacia (ventanillas de Central -Emergencia) y Unidad de personal (Informes- Mesa de parte - legajos), del Hospital Regional de Huacho de enero a marzo del 2018.</p>   | <p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>El Nivel de conocimiento del personal administrativo sobre calidad de atención al cliente en la Unidad de economía (caja mobuts- caja de emergencia), Unidad de estadística (Admisión de emergencia - Admisión central), Imagen institucional, Calidad de atención al usuario, Farmacia (ventanillas de Central -Emergencia) y Unidad de personal (Informes- Mesa de parte - legajos), del Hospital Regional de Huacho de enero a marzo del 2018, es significativo.</p> | <p>Nivel de Conocimiento del Personal Administrativo sobre Calidad de Atención al Cliente</p> | <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Descriptivo-Transversal</p> <p><b>Población y Muestra:</b> 62 trabajadores</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de investigación:</b> La encuesta</p> <p><b>Análisis estadístico:</b> Estadística Descriptiva Porcentual.</p> |
|   | <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <p>Determinar la relación entre el género y el nivel de conocimiento del personal administrativo sobre calidad de atención al cliente, Hospital Regional de Huacho – 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la edad y el nivel de conocimiento del personal administrativo sobre calidad de atención al cliente, Hospital Regional de Huacho – 2018</p> <p>Determinar la relación entre la unidad donde labora y el nivel de conocimiento del personal administrativo sobre calidad de atención al cliente, Hospital Regional de Huacho – 2018</p> |   |   |  |

## ANEXO N°2: CUESTIONARIO

### Cuestionario

#### CUESTIONARIO SOBRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL

Fecha: .... /.../....

Dependencia (servicio) donde trabaja: -----  
-----

Estimados Trabajadores (a) del Hospital Regional de Huacho, soy egresado de la escuela académica profesional de Administración de la Universidad San Pedro, y estoy realizando un estudio para Determinar el Nivel de conocimiento del personal administrativo sobre calidad de atención al cliente, que laboran en la Unidad de economía (caja mobuts- caja de emergencia), Unidad de estadística (Admisión de emergencia - Admisión central), Imagen institucional, Calidad de atención al usuario, Farmacia (ventanillas de Central -Emergencia) y Unidad de personal (Informes- Mesa de parte - legajos), del Hospital Regional de Huacho de enero a marzo del 2018, es por ello que se le pide su colaboración en el llenado de esta encuesta y su veracidad. Dicho instrumento es en forma anónimo.

#### INSTRUCCIONES:

Lea las preguntas y marque con una equis (X) las alternativas que usted cree que es correcta.

#### A.- Generalidades:

1. Qué edad tiene Ud. ....

2. Señale el Sexo: .....

3. ¿En qué unidad labora Ud.?

- a) Unidad de economía (caja mobuts- caja de emergencia),
- b) Unidad de estadística (Admisión de emergencia - Admisión central),
- c) Imagen institucional,
- d) Calidad de atención al usuario,
- e) Farmacia (ventanillas de Central -Emergencia)
- f) Unidad de personal (Informes- Mesa de parte - legajos),

4. ¿Cuál es su tiempo de servicio en el Hospital?

- a) Menos de 1 año.
- b) De 1 a 4 años.
- c) De 5 años a más.

5. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el actual puesto de trabajo?
- a) Menos de 1 año.      b) De 1 a 4 años      c) De 5 a 9 años      d) Mas de 10 años
6. Tiene Ud., carga familiar
- a) Si      Si respondió que sí; cuantas personas dependen de Ud.,.....
- b) No
7. ¿Cuál es su condición laboral en el MINSA?
- a) Nombrado      b) Contratado a plazo fijo
- c) Locación de servicios.      d) CAS      e) Otros
8. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo?
- a) Director      b) Jefe de Departamento.
- c) Jefe de servicio.      d) Personal Administrativo
- f) Personal asistencial      g) Personal de servicio
9. Ud. Esta conforme en el cargo que desempeña:
- a) Si
- b) No
- c) Indiferente
- d) Me da igual
10. La Remuneración que Ud. Percibe cubre sus necesidades y esta de acorde a su labor:
- a) Si
- b) No
- c) A veces

B.- Calidad de Atención:

11. ¿Qué es calidad?
- a) Conjunto de ideas y conceptos.
- b) Eficiencia y es tener competencia.
- c) Mezcla de experiencias.

12. ¿Cuáles No es un atributo de la Calidad?
- a) Eficiencia
  - b) Eficacia
  - c) Puntualidad
  - d) Oportunidad
  - e) Integralidad
  - f) Trabajo en Equipo
13. ¿Con que se mide la calidad de atención brindada al usuario interno?
- a) Grado de satisfacción.
  - b) Porcentaje de quejas.
  - c) Porcentaje de usuarios informados satisfactoriamente.
14. ¿Qué es la calidad de atención administrativa?
- a) Preocupación por su estado de salud.
  - b) Participación de los usuarios internos.
  - c) Atención eficaz, personalizada y humanizada.
15. Que son relaciones interpersonales:
- a) Interacción y comunicación que existe entre los proveedores de salud y los usuarios.
  - b) Es el grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones y suspensiones.
  - c) Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención
16. Cree Ud. que las Relaciones interpersonales en trabajo influye en la calidad de atención:
- a) Si
  - b) No
  - c) Tal vez

17. Cree Ud., que una actitud poco cortés de parte de un empleado, puede influir negativamente en la imagen de la institución

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

18. Cree Ud. que clima laboral influye en la calidad de atención, al usuario:

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

19. El ambiente donde labora es el adecuado para trabajar

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

Gracias por su colaboración.

### ANEXO N°3: VALIDACION DE CONFIABILIDAD

#### Validación el cuestionario

La validez se realizó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, se obtuvo una correlación de (0.,609). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicación es válido

| <b>KMO y prueba de Bartlett</b>                      |                         |        |
|--|-------------------------|--------|
| Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin. |                         | ,609   |
| Prueba de esfericidad de Bartlett                    | Chi-cuadrado aproximado | 92,238 |
|  | gl                      | 36     |
|  | Sig.                    | ,000   |

#### Validación el cuestionario

Para tener confianza en una prueba se debe de determinar la confiabilidad de la misma en tal sentido el estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alfa de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.801, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables es aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80

| <b>Estadísticos de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,801                              | 9              |



### **A. Procesamiento y análisis de la información**

La información previamente codificada se ingresará en Excel, a su vez será exportado al software estadístico SPSS versión 25.0 para su proceso y análisis de la información.