UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

Gerencia estratégica en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado, Piura 2021

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración

Autora:

León Ramírez, Norma Victoria

Asesora:

Valdiviezo Pérez, Karina

Código ORCID 0000-0002-5639-4374

Piura – Perú

2023

Índice general

Índice general.....ii

Índice de tablas iii

Palabras clave iv

Titulo.....v

Resumen vi

Abstract.....vii

Introducción.....8

Metodología.....22

Resultados.....25

Análisis y discusión 32

Conclusiones..... **Error! Bookmark not defined.**

Agradecimientos..... **Error! Bookmark not defined.**

Referencias bibliográficas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Anexos y apéndice..... **Error! Bookmark not defined.**

Índice de tablas

Tabla 1 Descriptivos, dimensión evaluación de desempeño.....25
Tabla 2 Descriptivos, dimensión evaluación estratégica 26
Tabla 3 Descriptivos, dimensión percepción del usuario.....27
Tabla 4 Descriptivos, dimensión expectativa del usuario.....28
Tabla 5 Descriptivos, dimensión satisfacción en atención al usuario 29
Tabla 6 Descriptivos, satisfacción general en la atención al usuario 30
Tabla 7 Correlación de Pearson, influencia de la gerencia estratégica en la calidad de servicio n=50.....31

Palabras clave:

Gerencia estratégica, calidad del servicio.

Strategic management, quality of service.

Línea de investigación

Línea de investigación	Gerencia Estratégica
Área	Ciencias Sociales
Subárea	Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y Management

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **"Gerencia estratégica en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado, Piura 2021"** del (a) estudiante: **Norma Victoria León Ramírez,** identificado(a) con **Código Nº 2520051328**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 27%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario Nº 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 10 de Mayo de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR

NOTA:
Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Titulo

Gerencia estratégica en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado, Piura 2021.

Strategic management in improving the quality of the service of the Jorge Reategui Delgado Hospital Pharmacy, Piura 2021.

Resumen

En el desarrollo de esta investigación tuvo como objetivo principal, determinar la influencia de la gerencia estratégica en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado, Piura 2021. Método: investigación básica, no experimental y de acuerdo a su temporalidad trasversal. La población de estudio se conformó por 15 usuarios que acudieron al Servicio de Farmacia y 15 servidores públicos que desarrollan labores en la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado, en el año 2021, a quienes se les aplico una encuesta tanto para los usuarios y el personal administrativo y para el procesamiento de la información se manipuló el software estadístico SPSS 26. Dentro de los resultados se hayo que, la correlación de la gerencia estratégica se encuentra dentro de los parámetros de correlación positiva moderada con un p=.4156 y la calidad de servicio se encuentra en una correlación positiva baja con un p=.10015. La tesis concluye que, se determinó que la gerencia estratégica si influye en la mejora de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui de Piura, 2021.

Abstract

In the development of this research, the main objective was to determine the influence of strategic management in improving the quality of the service of the Pharmacy of the Jorge Reategui Delgado Hospital, Piura 2021. Method: basic, non-experimental research and according to its transversal temporality. The study population was made up of 15 users who attended the Pharmacy Service and 15 public servants who work in the Jorge Reategui Delgado Hospital Pharmacy, in 2021, to whom a survey was applied to both users and staff. For administrative purposes and for information processing, the SPSS 26 statistical software was used. Among the results, it was found that the correlation of strategic management is within the parameters of moderate positive correlation with p=.4156 and the quality of service is found to have a low positive correlation with p=.10015. The thesis concludes that it was determined that strategic management does influence the improvement of the service quality of the Pharmacy of the Jorge Reategui Hospital in Piura, 2021.

Introducción.

Cisneros (2020) en su investigación: Propuesta de mejora de la calidad del servicio del Instituto de Fomento al Talento Humano. Quito, 2020. Tesis de maestría de la Universidad Andina Simón Bolívar- Ecuador. Área de Gestión. Aplico un análisis FODA y Diagnóstico usando la Norma ISO 9001:2015, utilizo una población de 50 participantes. Los resultados fueron: el 24% de los trabajadores indicaron que no son claras las directivas para el trabajo mientras que el 78% de trabajadores expresaron que las directivas fueron claras para el desarrollar sus labores. La tesis llega a la conclusión que, el análisis desarrollado accedió determinar las exigencias que debe desempeñar el IFTH para la formación de un procedimiento de gestión de la calidad fundado en certeza a partir de la diligencia de la norma ISO 9001:2015.

Holguín (2019) en su tesis: Gerencia estratégica y mejorar la atención al usuario. Investigación previa al título profesional de la Universidad "UNIANDES" del Ecuador. Investigación cuali-cuantitativa, descriptiva, bibliográfica, exploratoria la población estuvo constituida por 620 usuarios. Los resultados demostraron que, el 96% de los capacitados brindaron adecuada atención y el 4% no lo brindaron. La investigación concluye que: la diligencia del Modelo de Gerencia Estratégica posee como peculiaridad optimizar la atención al cliente de acuerdo al tipo teórico de David Fred.

Rivera (2019) en su investigación: calidad de servicio y satisfacción del usuario de Greenandes ubicado en Ecuador. Tesis de posgrado de la Universidad Católica de Guayaquil. Desarrollo como propósito principal, la evaluación de la calidad del servicio. La metodología desarrollada fue, cuantitativa, descriptivo y deductivo, instrumento fue la encuesta, la muestra de 180 colaboradores para su procesamiento se utilizó el Software SPSS. Los resultados demostraron que, 34% estuvieron de acuerdo el 26% se encontraron muy de acuerdo y el 29% ni de acuerdo ni en desacuerdo. La tesis concluye que: los resultados estuvieron muy manifiestos hacia la percepción de la calidad del servicio propuesta por Greenandes Ecuador es menor a las perspectivas que tienen los usuarios del producto.

Infante (2021) en su tesis: gestión estratégica y procesos de atención en establecimientos de Salud de Villa El Salvador, 2018. Tesis de maestría de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Investigación cuali-cuantitativa, descriptiva de diseño no experimental y corte en el tiempo transversal, su muestra de estudio fue de médicos 52 profesionales, área de administración 53 trabajadores y 181 pacientes. los resultados evidenciaron que, 30% maneja un plan estratégico, el 60% maneja las herramientas de cómputo, el 43% maneja las herramientas FODA. La tesis concluye que, la gestión estratégica incide en los procesos de atención al interior de los centros de salud de Villa El Salvador, siendo las pruebas estadísticas de Alpha de Cronbach y Spearman que lo convalidad.

Sánchez (2019) en su tesis, Planeamiento estratégico y como se relaciona a la calidad de servicios en la compañía American Service – Surquillo del año 2018, para la obtención al título profesional de la Universidad San Ignacio de Loyola. Dentro de su metodología desarrollo una investigación, descriptivo correlacional, no experimental, con una población de 40 colaboradores. Tesis concluye que: no hubo correlación estadísticamente demostrativa siendo de rs=.178 y p=.116 entre el Planeamiento estratégico y Calidad de Servicio.

Salazar, (2018). En su investigación: Gestión estratégica y mejora de la competitividad de UTECO S.R.L. Tesis de posgrado de la Universidad Federico Villarreal. Dentro de su metodología desarrollo una investigación, descriptiva correlacional y transversal, la población de estudio se conformó de 20 miembros que laboran en la empresa. La tesis concluye que, los componentes para efectuar el Modelo de gestión estratégica y competitividad son: Sistema de gestión estratégica, capacitación del personal y los beneficios obtenidos.

Tineo (2018). En su investigación, Planeamiento Estratégico y mejorar la calidad de servicio. Tesis de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. Desarrollo una metodología descriptiva - propositiva, no experimental, la población fue de 42 usuarios y 17 trabajadores. Los resultados demostraron que, el nivel adecuado de satisfacción del usuario fue del 43% y un inadecuado nivel del 12%. La tesis concluye que, es muy defectuosa el servicio en la dimensión empatía,

responsabilidad y confianza; en consecuencia, la ejecución de un planteamiento estratégico es la adecuada solución a los problemas de servicio de calidad.

Acosta (2019) en su investigación rotulada como: calidad de servicio e influencia en la satisfacción del cliente de EMTRAFESA. Piura, 2018. Tesis de para título profesional de la Universidad Nacional de Trujillo. Tuvo como objetivo general, demostrar cómo influye de la calidad de servicio en la cliente de EMTRAFESA Piura. La metodología desarrollada fue de tipo descriptivo, no experimental, utilizo la encuesta a una población de estudio fue de 333 clientes. Los resultados demostraron que, el nivel de expectativas fue, el 28% totalmente adecuada, el 31%, de acuerdo, el 19% indiferente, 14% en desacuerdo y el 6% en desacuerdo. La tesis concluye que existe una correlación directa en la calidad de servicio con la variable atención al cliente, lo que demuestra que a mayor calidad mejor es la satisfacción.

Alvitez (2019) en su tesis: medición, análisis de calidad y estrategias para empresas de Piura, tesis para título profesional de la Universidad de Piura. Tuvo como objetivo la evaluación del nivel de calidad de servicios *retails* y financiero de Piura. La metodología utilizada fue: no experimental, de acuerdo al tiempo transversal, cuantitativo, la población fue de 4000 personas. La tesis concluye entre otros que: los modelos de calidad de la sección de *retails*- supermercados, la calidad fueron tres: productos, servicio y atención, los clientes adquieren los que satisfacen sus necesidades.

Rivera (2019) en su investigación denominada: Calidad del servicio y estrategias para su mejora de la empresa Elevate Business. Tesis de posgrado de la Universidad Nacional de Piura. Dentro del desarrollo metodólogo utilizó, el descriptivo, cuantitativo y deductivo, la técnica fue la encuesta y la población de estudio fue de 250 clientes. la investigación concluye que, la calidad de servicios es baja, la empresa no sitúa de manuales de calidad, no se ha efectuado capacitación, planteándose una alternativa para medir la calidad del servicio y optimizar las decisiones en la empresa.

Gerencia estratégica. Según González, et al. (2019), en su revista indexada establece algunas reflexiones teóricas a cerca de la gerencia estratégica quien

citando a Chiavenato y Sapiro, se le conoce a la administración estratégica, igualmente nombrada dirección estratégica, gerencia o planificación estratégica, direccionamiento estratégico, requiere el análisis de las organizaciones a partir de la representación integral, así como la aceptación de visiones desarrolladas, apadrinando y adaptando por parte de los ocupantes de disposiciones, modelos mentales que proporcionen concertar la visión del mundo y de sus colaboradores (p, 244).

De la definición de estrategia, nacen además una cadena de concepciones afines que poseen relación; como: Estratega, planeación estratégica, administración estratégica, gestión estratégica, evaluación estratégica, diagnóstico estratégico, entre otros, que habitualmente se esgrimen, siendo un obstáculo de no saber cómo ni cuándo aplicarlos. Eso consiente que se tropiecen, en la literatura, capítulos atiborrados de conceptos acerca de la estrategia, de sus textos afines, que un sinnúmero lee, pero que al final no entienden (Contreras, 2013, p. 155).

De acuerdo con Contreras (2013), en su publicación establece que, existe el dogma de que cada vez que trabajador es ascendido a un sitio superior, instantáneamente se transforma en un estratega y en la realidad no es verdad. Las investigaciones han confirmado que la generalidad de los trabajadores que son ascendidos a cargos superiores se les llama inmediatamente “estrategas”, empero este no es el caso, ya que estos denominados estrategas no conciben que es la gestión estratégica. Un reto transcendental para los estrategas es que no poseen el discernimiento relacionado a qué es puntualmente lo que se presume deben hacer y este vacío de conocimientos que admite rechazos.

Los elementos de la Gerencia Estratégica. El proceso de gerencia estratégica intercambia una cadena de componentes, de cuya correspondencia se puede conseguir la eficiencia de la organización. La gerencia estratégica se concierta de ocho componentes claves: los estrategas, direccionamiento estratégico, diagnóstico estratégico, opciones estratégicas, formulación estratégica, gerencia estratégica en cascada, índices de gestión, y la difusión y alineación estratégicas. Dichos compendios ayudan a establecer donde correspondería estar la organización en los

cercanos años e igualar los recursos que requiere para llegar a ese futuro (Maldonado, 2020, p. 14).

Para Diaz (2019), preexisten tres tipos de estrategias de gerencia: ingreso, genéricas y combinadas. La primera, se reseña a la forma de avance, estableciendo nuevas formas de resolver problemas arcaicos o de satisfacer las necesidades de los usuarios de forma única y novedosa. La segunda, denominada estrategia genérica se instruye con un solo modelo de negocio que, normalmente se utiliza para empresas pequeñas. Y finalmente, la tercera, radica en seguir estrategias mixtas, bien sean de bajo costo, disminución de gastos, diferenciación de enfoques o flexibilidad, lo cual a generalmente arroja logros distintos, sin obviar la dinámica competitiva entre las organizaciones por la clientela, en un mercado determinado (p. 105).

Según Chiavenato (2008), las etapas para la elaboración del planeamiento estratégico empieza con la formulación de los propósitos organizacionales: la organización selecciona los objetivos generales que intenta conseguir a largo plazo y delimita el orden de categoría y de prelación en una jerarquía de propósitos; Análisis interno de la organización: comprende de un estudio organizacional, en otras palabras es un análisis de las condiciones internas, para acceder a una evaluación de los importantes fortalezas y debilidad prexistentes en la empresa. Las fortalezas son propulsoras de la organización que proporcionan la eficacia de los objetivos de la empresa, mientras que las debilidades forman las limitaciones y fuerzas negativas que dificultan o imposibilitan el alcance de los objetivos. En el estudio interno (central) circunscribe el análisis de los recursos, de la distribución organizacional de la empresa y la valoración del desempeño en relación de los resultados.

En esa línea Chiavenato (2008), establece que, el examen externo del ambiente: se compone de un examen externo; donde, de las situaciones externas que encierran la organización y que le asignan retos y oportunidades. Este estudio alcanza los mercados abastecidos por la organización, la competitividad y los factores exteriores. La Enunciación de alternativas estratégicas: se basa en expresar las heterogéneas y potenciales opciones de estratégicas o medios que la organización

puede acoger para lograr mejor los objetivos propuestos por la empresa, apaleando a sus situaciones internas y externas habidas en su entorno.

Para González, et al. (2019), la toma decisiones y/o acciones correctivas, estas se definen como: un proceso extenso que puede contener tanto la evaluación de las alternativas, juicio, así como la elección de una de ellas. Dicho de otra manera, la toma de decisiones hace reseña a la capacidad cognitiva para poder elegir; lo que comprende: el análisis, la categorización, los juicios probabilísticos, la construcción de alternativas y de decisiones. La toma de decisiones, es un asunto intencional que adopta el análisis de la información, la comparación de alternativas, la apreciación de las opciones y, posteriormente, la toma de la decisión. Se trata de establecer el uso de métodos ordenados, vale decir, estructurados y coherentes con el campo disciplinar, técnico o académico de la decisión; optar entre las posibilidades, preliminarmente identificadas, la mejor forma de provenir valorando las discrepancias y consecuencias de manera que, se identifique el nivel de compromiso con ella.

Mejoramiento de la calidad del servicio. Es el establecimiento y la gestión de una correlación de mutua satisfacción de esperanzas entre el cliente y la empresa. Para ello se vale de la relación y retroalimentación entre los usuarios, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo elemental es perfeccionar las experiencias que el usuario tiene con el servicio de la empresa. Estas enunciaciones permiten vislumbrar los elementos de estudio en el establecimiento de un análisis del concepto de calidad percibida del servicio al usuario, a través unos elementos primordiales de estudio del constructo. No obstante, los axiomas engloban apropiadamente el concepto, es preciso analizarlos detalladamente, ya que de esta manera se comprenden mejor en su axioma y enfoque. También, se pueden instituir los siguientes componentes de reflexión: la concepción de servicio y su individualización; el procedimiento del servicio base general del trabajo; la conceptualización de calidad y su aplicación en los servicios; los patrones de valoración del servicio (Duque, 2005, p. 65).

Desde la perspectiva de Eduarte, (1999), establece en su publicación que los clientes son las personas más significativas para toda organización. No dependen

de nosotros, nosotros dependemos de ellos. Son el cimiento de nuestro trabajo, no son un obstáculo. Nos su visita nos favorece, no les realizamos ningún favor al servirles. Forman parte de la empresa, no son foráneos. De la organización depende satisfacerlos. Merecen un trato cordial. Simbolizan el corazón de la empresa, sin ellos la Empresa no disfrutaría razón de ser. El usuario debe adquirir nuestro producto o servicio, con libertad de seleccionar en el mercado lo que más le satisfaga. La noción de "cliente leal" está extinguiéndose, pues el mundo globalizado cambia con tal prisa que las personas se dan cuenta con gran facilidad de la presencia de otros servicios o productos superiores que los que habitualmente adquieren.

Para Alonzo y Salazar (2016). La calidad ha sido determinada de múltiples maneras, como, por ejemplo, dar cumplimiento o exceder las perspectivas del consumidor, referente a sus descripciones, valor, capacidad de uso, soporte o impresiones psicológicas. En este sentido se conceptúa la calidad como el conjunto de propiedades y particularidades de un bien que tienen relación con la potencial satisfacción de las necesidades establecidas o latentes, vale decir, en aquellas que han sido satisfechas por ninguna organización pero que son requeridas por el usuario o como el conjunto de peculiaridades con que cuenta un bien procedentes de un sistema de ejecución, así como la facultad de satisfacer los requerimientos de quien los consume.

De lo dicho anteriormente, Alonzo y Salazar (2016), establece en su investigación que se puede distinguir que la calidad se somete al valor y la satisfacción del usuario, dado que atañe a el conjunto de atributos y tipologías de un bien que se corresponden con su aptitud para dar satisfacción a los requerimientos del consumidor, y es el usuario quien concreta esta cualidad al realizar la valoración de lo obtiene comparado con la disposición al pago por ver cubiertas sus expectativas.

La calidad del servicio. Vista por parte de los usuarios se fundamenta en los siguientes atributos: Tangibilidad, relacionado a lo que el usuario puede sentir, tocar él mismo sirve de informante en la valoración de la calidad del servicio. Fiabilidad, es la ausencia de errores. Tomar el servicio sin fallas es un aspecto primordial en la evaluación del servicio. Empatía, el emparejarse con el comprador y ver a través de

los ojos el cliente. Lo que comúnmente se le conoce como "ponerse en los zapatos del cliente". Buscando un servicio con esfuerzo (Morán, 2017, p. 87).

Dentro de la calidad podemos citar lo siguiente:

Comunicación**.** Es el factor primordial en la vida diaria y mucho más si se anhela tener calidad en el servicio adentro de las empresas, un eje necesario que debe estar entre el trabajador y los clientes.

Competencia**.** Exige a que las organizaciones mejoren la calidad en función al servicio, ya que su objetivo primordial es la satisfacción de los usuarios.

Cortesía. Es otro de componentes que debe existir para la perfección en la calidad de servicio y atención al usuario.

Credibilidad. Esto dará mayor confianza al usuario si se decide a obtener el bien o servicio de acuerdo a su necesidad.

Confiabilidad. El cliente requiere sentirse en confianza

Velocidad de Respuesta. Saber del producto o servicio que se ofrece, será importante ya que esto hará que la velocidad de respuesta a las inquietudes del usuario sea rápida.

Seguridad, el trabajador de atención al cliente debe conocer a fondo el producto o servicio esto proporcionará seguridad al cliente por cada detalle del producto que necesita.

Entender o conocer al cliente, el usuario no tiene la razón, pero hay que dársela, de ellos depende la empresa y cada cliente es diferente, conocer a los clientes ayudará a la organización a perfeccionar los servicios en todo lo que refiere a la calidad.

Enfoque al cliente, se deben percibir las necesidades del cliente tanto como las actuales y las futuras (Morán, 2017, p. 88-89).

Atención al usuario o cliente. Es forzoso que el servicio al usuario esté en la más alta calidad, con informe claro, concreto y exacto, atención apropiada para que los usuarios que absorben el contenido de la información, no solo posean una idea de

un producto, sino también de la calidad del capital humano, profesional y técnico con el que va a fundar una dependencia comercial (Najul, 2011, p. 26).

Según Pincay y Parra (2020), la valoración de la calidad de atención, ciertos autores se concentran en valuar la calidad en dos dimensiones importantes, de acuerdo al beneficio que aporta -comportamiento del producto; y según el problema que genera- abandono o deficiencia. El autor describe que el abandono de deficiencias no se corresponde tan sólo con la escasez de desperfectos, sino según el nivel de las mismas, como el catálogo de errores o la tasa de componentes defectuosos.

Su representación seria la siguiente:

$$\text{Calidad} = \frac{\text{Frecuencia de deficiencias}}{\text{Ocasiones de deficiencias}}$$

Referente a la asiduidad de deficiencias, el autor también relata que: se muestra en representación de atributos: número de defectos, faltas, horas invertidas en reprocesados. Otra de las acepciones en este término es referente a los momentos de insuficiencias que dan como consecuencias las quejas, exigencias, devoluciones, etc.

Para López y Michelena (2014). El procedimiento para el perfeccionamiento de la calidad de servicio. En base a metodologías se debe involucrar al trabajador desde el inicio del procedimiento, las fases no son tan nutridas y abarcan todas las diligencias importantes para su perfeccionamiento, se crea un modo para el mejoramiento, el cual constituye de seis etapas:

Comité de calidad. Está compuesto por el administrador o encargado del área y trabajadores con bastante autoridad, por su rutina y conocimiento de los puestos que desarrollan. La elección debe ser en reunión y debe ser acetada voluntariamente. Las herramientas a utilizar son reuniones de grupo.

Designar al responsable del Comité. Debe ser el administrador, jefe, encargado o coordinador del área. Herramientas a utilizar serán las reuniones de grupo.

Designar las funciones de los participantes del Comité. Se establecen las ocupaciones de cada uno de sus integrantes del comité de calidad. Instrumentales a usar: reunión de grupo

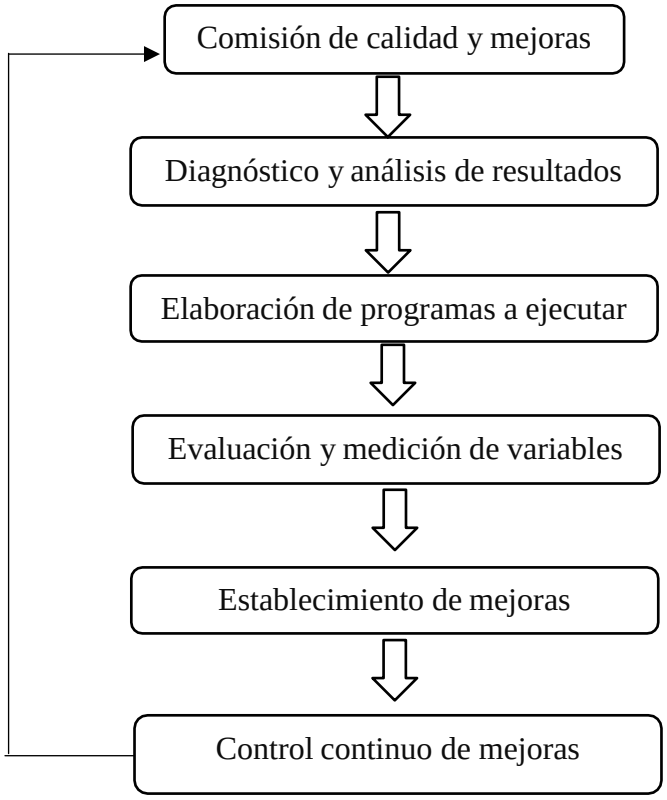
Capacitación del Comité de Calidad y del Grupo de Mejoras. Esto muy significativo, en el extremo que son los comprometidos de igualar, analizar y solucionar problemas concernientes con la eficacia. Para ello se establecerán las instrucciones básicas que deben contar sus participantes, así como el nivel de conocimientos que en ese instante poseen. Herramientas a manejar: Entrevista, reunión en grupo y examen de las competencias de cada uno de sus integrantes con el área de Recursos Humanos (López y Michelena, 2014).

Evaluación de desempeño. Beneficio que aporta -comportamiento del producto.

Evaluación estratégica. Información sobre entornos interno y externo que se obtengan de distintas fuentes (López y Michelena, 2014).

Percepción. Consiente en obtener conclusiones notables que ayudan a diseñar y efectuar mejoras de calidad de atención (López y Michelena, 2014).

Expectativa. Los usuarios tienen una expectativa, la cual es la anhelada o esperada, después de recibir el producto o servicio (López y Michelena, 2014).



Fuente: adaptado por la autora a partir de López y Michelena (2014).

La justificación de la investigación se encuentra en que, es conveniente ejecutar esta tesis Gerencia estratégica en el mejoramiento de la gerencia de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado, Piura 2021., ya que permitirá realizar una un análisis de la situación actual del del servicio de farmacia del mencionado nosocomio, analizando los resultados de las variables midiéndolas con encuestas aplicadas, para detectar valores del Índice de Percepción de la Calidad del Servicio por debajo del rango de excelente en merito a lo siguiente: variable calidad del servicio: demora; amabilidad; relación a la calidad de productos. Comodidad del establecimiento: higiene y limpieza; ambientación y mantenimiento.

Esta investigación tendrá una relevancia social, considerando que los resultados beneficiarán a los todos usuarios que acuden al servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado.

Dentro de las implicaciones prácticas esta tesis ayudará a resolver los problemas de atención en la calidad del usuario que acuden al servicio de farmacia. De otro lado, contendrá un valor teórico ya que se obtendrá resultados a principios más amplios respecto a la calidad de atención y podrá servir para conocer en mayor medida el comportamiento de las variables gerencia estratégica y como se relaciona con el mejoramiento de la calidad. Así mismo, será base para los antecedentes de otras investigaciones.

Su utilidad metodológica contribuirá a la definición de gerencia estratégica y mejoramiento de la calidad de servicio, así mismo contendrá un instrumento de medida que permitirá establecer la relación entre variables y de como de debe estudiar al usuario para su satisfacción en la calidad del servicio (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p. 40).

El problema de esta investigación se encuentra enmarcado en que, los cambios que se están originando a nivel mundial, tales como la globalización de la economía han conllevado a reformar las condiciones gerencia estratégica y mejoramiento de la calidad del servicio de toda organización en las que se encuentra inmiscuidas los servicios hospitalarios (Salazar, y Cabrera, 2016).

En la prestación de servicios de salud y la calidad de los servicios que brinda el sector Salud en el Perú no ha tenido un desarrollo uniforme. En los últimos años se han elaborado diversos esfuerzos para invertir esta situación, que no perennemente han logrado conseguir el objetivo de mejorar la calidad de atención o que al realizarlo no han sido sostenibles en el tiempo (Minsa- Perú, 2018).

El Hospital Jorge Reategui Delgado es prestada de servicios de salid a sus asegurados y entre ellos brinda el servicio de farmacia. En ese sentido me cuestiono lo siguiente:

¿De qué manera influye la gerencia estratégica en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado Piura 2021?

La definición conceptual de Gerencia estratégica. Es un instrumento para administrar y ordenar los cambios, donde se delimitan los objetivos de la organización y se instituyen estrategias; igualmente, se reconoce la colaboración

basada en el liderazgo y la toma de decisiones que pertenezcan a las demandas del ambiente inmediato y futuro (González, et al, 2019).

Calidad del servicio. Permiten a una organización demostrar su capacidad de satisfacer las exigencias del cliente. (ISO 9001).

Definición operacional de Gerencia estratégica. Se medirá esta variable a través una encuesta dirigida a los trabajadores de la Farmacia del Hospital, el mismo que contiene 8 ítems.

Calidad del servicio. Se medirá esta variable a través una encuesta para medir la satisfacción, exigencias y expectativas del cliente que acude a la Farmacia del Hospital, el mismo que contiene 8 ítems.

La Definición de las dimensiones se fundamenta en que, la Evaluación de desempeño es el beneficio que aporta -comportamiento del producto (López y Michelena, 2014).

Evaluación estratégica. Información sobre entornos interno y externo que se obtengan de distintas fuentes (López y Michelena, 2014).

Percepción Consiente en obtener conclusiones notables que ayudan a diseñar y efectuar mejoras de calidad de atención (López y Michelena, 2014).

Expectativa. Los usuarios tienen una expectativa, la cual es la anhelada o esperada, después de recibir el producto o servicio (López y Michelena, 2014).

Atención al usuario. Es el nivel de excelencia que la empresa debe optar para conseguir satisfacer a sus usuario o clientes (López y Michelena, 2014).

La hipótesis de trabajo será. Hi: la gerencia estratégica si influye en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado; 2021; y, H_o: la gerencia estratégica no influye en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado; 2021

El objetivo general será, determinar la influencia de la gerencia estratégica en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado, Piura 2021; y, los específicos describir la influencia de los componentes de la gerencia estratégica del Servicio de la Farmacia del Hospital Reategui;

describir los procesos de la calidad de servicio de la Farmacia del Hospital Reategui; y, relacionar la gerencia estratégica y la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado, Piura 2021

Metodología.

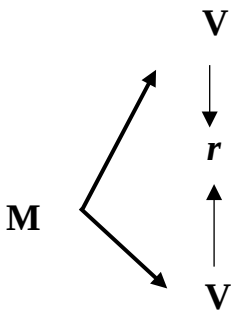
Tipo y diseño de investigación

De acuerdo a su finalidad, la presente tesis se desarrolló utilizando el enfoque cuantitativo, tipo básico enmarcado en el método, formalidad para la búsqueda de nuevos conocimientos (CONCYTEC, 2018).

De acuerdo a su alcance, fue un estudio correlacional permitió relacionar las variables gerencia estratégica y la calidad del Servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado; 2021 (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

No experimental y de acuerdo al tiempo de corte transversal, considerando que la metodología de recolección de datos se recolectó un solo momento dado y en una sola oportunidad (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Esquema:



Donde:

M= muestra de estudio 15 usuarios y 15 trabajadores administrativos.

V_1 = gerencia estratégica.

V_2= calidad del servicio.

r= correlación entre las variables de la investigación.

Población y Muestra

Población:

La población se conformó por 15 usuarios que asistieron al Servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado y 15 servidores públicos que desarrollan labores en el área de Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado, en el año 2021.

Muestra:

Se utilizó la misma población de estudio (15 usuarios y 15 servidores públicos).

Se incluyo a los usuarios que acudieron al área de Farmacia del Hospital Reategui y a los trabajadores del área de área de Farmacia del mismo nosocomio.

Se excluyó a los trabajadores de otras áreas distintas del área de Farmacia y a los que no desearon participar en la encuesta voluntaria.

Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas:

La técnica utilizada fue la encuesta que fue aplicada a los trabajadores y al público usuario que acudieron al área de Farmacia del Hospital Reategui.

Instrumentos.

El instrumento a utilizado fue el cuestionario estructurado por la autora.

Su estructura fue la siguiente:

Gerencia estratégica, dimensiones Evaluación de desempeño ítems 1 al 4; y, dimensión Evaluación estratégica ítems 5 al 8.

Calidad de servicio, dimensión Percepción ítems 1; Expectativa ítems 2; y, Atención al usuario ítems 3 al 8.

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Para la validez y confiabilidad del instrumento se sometió al coeficiente de Alfa de Cronbach, aplicando la siguiente formula:

Confiabilidad, se utilizó la siguiente regla:

$$\alpha = \frac{K}{K-1}[1 - \frac{\sum Vi}{\mathrm{Vt}}]$$

Donde:

α= coeficiente confiabilidad del instrumento.

K= cantidad de ítems del cuestionario.

∑= suma de la varianza.

V= varianza total.

Reemplazando:

Instrumento aplicado al personal Administrativo:

$$\alpha = \frac{8}{8-1}\left[1 - \frac{\sum 8.4471}{3.97666}\right]$$

$$\alpha = 0.7430159$$
$$\alpha = \text{aceptable}$$

Instrumento aplicado a los usuarios:

$$\alpha = \frac{8}{8-1}\left[1 - \frac{\sum 302.85304}{13.79310}\right]$$

$$\alpha = 0.78252101$$
$$\alpha = \text{aceptable}$$

Procesamiento y análisis de la información.

Para la tabulación de la recolección de datos se utilizó el software Microsoft Excel y el programa SPSS STATISTICS 26. Posteriormente se interpretó y analizó los datos obtenidos, para compararlos con la literatura.

Las tablas se procesaron mediante frecuencias, porcentajes y totales fi – FI.

Se usará una confiabilidad del 95% y un margen de error 5%.

Resultados.

Tabla 1

Descriptivos, dimensión evaluación de desempeño

Dimensión	n=15	fi	Fi
Capacitación del trabajador en procesos de gestión	8	8	53%
Mejoras de eficiencia y calidad del servicio	7	15	47%
Total	15		100%

En la tabla 1 se distingue que, el desempeño de los trabajadores de la Farmacia del Hospital Reategui, el personal ha recibido una capacitación en procesos de gestión en un 53% y en mejoras y calidad del servicio el 47%.

Tabla 2

Descriptivos, dimensión evaluación estratégica

Dimensión	n=15	fi	Fi
Análisis FODA	3	3	20%
Mapa estratégico	2	5	13%
Diagnóstico situacional	3	8	20%
Formulación de estrategias	2	10	13%
Ejecuciones de estrategia	2	12	13%
Evaluaciones de estrategia	3	15	20%
Total	15		100%

En la tabla 2 se distingue que, la evaluación estratégica de los trabajadores de la Farmacia del Hospital Reategui, se evidenció que los trabajadores manejan las siguientes herramientas, Análisis FODA el 20%; Mapa estratégico el 13%; Diagnóstico situacional el 20%; Formulación de estrategias el 13%; Ejecuciones de estrategia el 20%.

Tabla 3

Descriptivos, dimensión percepción del usuario

Dimensión	n=15	fi	Fi
Insatisfecho	0	0	0%
Poco satisfecho	2	2	13,34%
Satisfecho	13	15	86,66%
Total	15		100%

En la tabla N.º 3 sobre las dimensiones de la calidad de servicio otorgado por el Hospital Reategui a los usuarios se observa que, la calidad de atención los usuarios se sienten insatisfechos el 0%, poco satisfechos el 13,34% y satisfechos el 86,66%.

Tabla 4

Descriptivos, dimensión expectativa del usuario.

Dimensión	n=15	fi	Fi
Si, están dentro de mis expectativas	12	15	80%
No, están dentro de mis expectativas	3	15	20%
Total	15		100%

En la tabla 4, el usuario tiene expectativas sobre el servicio recibido en un 80% y no están dentro de sus expectativas el 20%.

Tabla 5

Descriptivos, dimensión satisfacción en atención al usuario.

Dimensión	n=15	fi	Fi
Adecuada	12	12	80,00%
Poco adecuada	2	14	13,34%
Inadecuada	1	15	6,66%
Total	15		100,00%

En la tabla 5, se evidencio que los usuarios que acuden al Nosocomio Reategui de Piura presentaron una adecuada atención en un 80%, refirieron ser poco adecuada la atención el 13,34% e inadecuada el 6,66% del total de la población estudiada.

Tabla 6

Descriptivos, satisfacción general en la atención del usuario.

Dimensión	n=15	fi	Fi
Insatisfecho	1	1	6,66%
Poco satisfecho	2	3	13,34%
Satisfecho	12	15	80%
Total	50		100%

En la tabla descriptiva 6, se observa que la satisfacción general en la atención al usuario fue, insatisfecho el 6,66%, poco satisfecho el 13,34% y satisfecho el 80%.

Relación de las variables gerencia estratégica y calidad del servicio

Tabla 7.

Correlación de Pearson, influencia de la gerencia estratégica en la calidad de servicio n=15

Correlaciones

ESTADÍSTICO			**Gerencia estratégica**	**Calidad del servicio**
Pearson	**Gerencia estratégica**	Coeficiente de correlación	,4156	, 10015
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	15	50
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,10015	,4156
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	15	15

En la tabla 7 se puede apreciar la correlación de las variables a fin de determinar la influencia de la gerencia estratégica en la calidad de servicio y conforme se puede que, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson de la gerencia estratégica se encuentra dentro de los parámetros de correlación positiva moderada con un p=.4156 y la calidad de servicio se encuentra en una correlación positiva baja con un p=.10015.

Análisis y discusión.

Objetivo general: determinar la influencia de la gerencia estratégica en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado, Piura 2021.

Los resultados de la tabla 7 demostraron que la correlación de Pearson, la gerencia estratégica tuvo una correlación positiva moderada con un p=.4156 y la calidad de servicio con una correlación positiva baja con un p=.13455, determinándose que, la gerencia estratégica si influye en la mejora de la calidad del servicio.

Estas derivaciones guardan similitud con la indagación efectuada por Cisneros (2020) donde en la población encuestada se demostró que, el 24% de los trabajadores indicaron que no son claras las directivas internas para el desarrollo laboral, sin embargo, el 78% de trabajadores expresaron que las directivas internas o instrumentos de gestión, si son claros para desarrollar sus labores por lo que existe influencia en la gerencia sobre la atención al usuario.

Para González, et al. (2019), existen algunas reflexiones teóricas a cerca de la gerencia estratégica, conforme a lo fundamentado por Chiavenato y Sapiro, donde fundamentan que, la administración estratégica (dirección estratégica), se debe al análisis interna de las organizaciones a partir de la figura integral, así como la aceptación de visiones ampliadas, apadrinando y adecuando por parte de los ocupantes o trabajadores, decisiones y modelos intelectuales que proporcionen una armonía de la visión del mundo y de sus colaboradores.

Objetivo específico 1: describir los componentes de la gerencia estratégica del Servicio de la Farmacia del Hospital Reategui.

En la tabla 2 se observó que, en la dimensión evaluación estratégica de los trabajadores de la Farmacia del Hospital Reategui, se evidenció que los trabajadores manejan las siguientes herramientas, Análisis FODA el 20%; Mapa estratégico el 13%; Diagnóstico situacional el 20%; Formulación de estrategias el 13%; Ejecuciones de estrategia el 20%.

De acuerdo con la investigación efectuada por Infante (2021) los resultados evidenciaron que, 30% maneja un plan estratégico, el 60% maneja las herramientas de cómputo, el 43% maneja las herramientas FODA.

Según Maldonado, (2020), los componentes de la Gerencia Estratégica. El proceso de gerencia estratégica intercambia una cadena de compendios, de cuya interrelación se puede conseguir la eficiencia de la organización. La gerencia estratégica se concierta de ocho elementos claves: los estrategas, direccionamiento estratégico, diagnóstico estratégico, opciones estratégicas, formulación estratégica, gerencia estratégica en cascada, índices de gestión, y la difusión y alineación estratégicas.

Objetivo específico 2: describir los procesos de la calidad de servicio de la Farmacia del Hospital Reategui.

En la tabla N.º 3 sobre las dimensiones de la calidad de servicio otorgado por el Hospital Reategui a los usuarios se observa que, la calidad de atención los usuarios se sienten insatisfechos el 0%, poco satisfechos el 13,34% y satisfechos el 86,66%.

De acuerdo con la investigación efectuada por Tineo (2018) se demostró que, el nivel adecuado de satisfacción del usuario fue del 43% y un inadecuado nivel del 12%. Del mismo modo, Acosta (2019) en su investigación demostró que, el nivel de expectativas fue, el 28% totalmente adecuada, el 31%, de acuerdo, el 19% indiferente, 14% en desacuerdo y el 6% en desacuerdo.

Según Morán, (2017) la calidad del servicio, vista por parte de los usuarios se fundamenta en los siguientes atributos: Tangibilidad, relacionado a lo que el usuario puede sentir, tocar él mismo sirve de informante en la valoración de la calidad del servicio. Fiabilidad, es la ausencia de errores. Tomar el servicio sin fallas es un aspecto primordial en la evaluación del servicio. Empatía, el emparejarse con el comprador y ver a través de los ojos el cliente. Lo que comúnmente se le conoce como "ponerse en los zapatos del cliente". Buscando un servicio con esfuerzo.

Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones.

Se determinó, que existió influencia entre las variables de estudio gerencia estratégica y calidad del servicio de farmacia del Hospital Jorge Reategui; 2021, teniendo una correlación positiva moderada con un p=.4156 en gerencia estratégica y en calidad de servicio con una correlación positiva baja con un p=.10015.

En los componentes de la gerencia estratégica del Servicio de la Farmacia del Hospital Reategui, se demuestra que, los trabajadores si manejaban las herramientas, como análisis FODA en un 20%; Mapa estratégico en un 13%; Diagnóstico situacional en un 20%; Formulación de estrategias en un 13%; y, Ejecuciones de estrategia en un 20%. Siendo esta variable de estudio que repercute favorablemente en la atención al usuario.

En los procesos de la calidad de servicio de la Farmacia del Hospital Reategui, se demuestra que, la atención al usuario es la adecuada en un 80%, poco adecuada en un 13,34%, e inadecuada en un 6,66% del total de la población estudiada. En consecuencia, el usuario recibe una adecuada calidad de servicio de parte de los trabajadores del dicho nosocomio.

Recomendaciones.

A los Directivos del Hospital Jorge Reategui Delgado promover estratégicas gerenciales en los trabajadores.

A los Directivos del Hospital Jorge Reategui Delgado efectuar capacitaciones en los trabajadores, relacionados a los componentes de la gerencia estratégica en todas las áreas de Servicio.

A los Directivos del Hospital Jorge Reategui Delgado desarrollar capacitaciones en los trabajadores, en procesos de la calidad de atención al usuario, en todos sus trabajadores.

Agradecimientos.

A la Mg. Karina Valdiviezo Pérez, quien asumió con responsabilidad y asertividad en el asesoramiento de la presente investigación.
A mis compañeros de trabajo, quienes colaboraron en el desarrollo estadístico.

Referencias bibliográficas.

Acosta, L. (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de EMTRAFESA S.A.C. Piura 2018.* (Tesis para título profesional, Universidad Nacional de Trujillo) Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13703

Alonzo, V., y Salazar, J. (2016). Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias yucatecas. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa.* 1-20. Recuperado de https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/download/568/605

Alvitez, (2019). *Medición y análisis de calidad y estrategias de mejora para empresas de servicios de Piura*. (Tesis para título profesional, Universidad de Piura). Recuperado de https://hdl.handle.net/11042/4122

Cisneros, A. (2020). *Propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de administración de becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento al Talento Humano. Quito*. (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). Recuperado de http://hdl.handle.net/10644/7288

Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*. (35),152-181. Recuperado de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64629832007

Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. (*tercera edición*). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Díaz, C. (2019). Gerencia estratégica como factor de competitividad en entornos cambiantes. *Dictamen Libre*, 13(25). DOI: https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.25.5762

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25). 64-80. Recuperado de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505

Eduarte, A. (1999). Calidad en el servicio al cliente. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, *7*(1), 41-44. Recuperado de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12591999000100006&lng=en&tlng=es.

Febres, J., y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum*. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es

González, J., Salazar, F., Ortiz, R. y Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Revista TELOS* 21(01). 242-256. Recuperado de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=9935771803

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (sexta edición)*. MCGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V

Holguín, Y. (2019). *Modelo de gerencia estratégica para mejorar la atención al cliente del comercial tiñe de la Parroquia Ricaurte*. (Investigación previa a la titulación, Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES"). Recuperado de https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10471/1/PIUBADM028-2019.pdf

Infante, H. (2021). *La gestión estratégica y los procesos de atención de los pacientes en los establecimientos de salud del distrito de Villa El Salvador, 2018*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16682/Infante_th.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ISO 9001 (23 setiembre 2021). Sistemas de gestión de la calidad. Recuperado de https://www.normas-iso.com/iso-9001

López, Z., y Michelena, E. (2014). Mejora del proceso de prestación del servicio en una instalación de servicios gastronómicos. *Ingeniería Industrial*, *35*(1), 34-44. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000100005&lng=es&tlng=es.

Pedraza, N., Lavín, J., González, A., y Bernal, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *Entramado*, 10 (2),76-89 Recuperado de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265433711006

Peñafiel, G., Acurio, J., Manosalvas, L., y Burbano, B. (2020). Formulación de estrategias para el desarrollo empresarial de la constructora Emanuel en el cantón La Maná. *Revista Universidad y Sociedad*. *12*(4); 45-55. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400045&lng=es&tlng=es

Pincay, Y., y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Revista científica las ciencias*. 6 (3), 1118-1142. DOI: http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341

Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa ELEVATE BUSINESS y estrategias para su mejora*. (Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Piura). Recuperado de https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf

Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador.* (Tesis de posgrado, Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Ecuador). Recuperado de http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117

Sánchez, C. (2019). *Planeamiento estratégico y como se relaciona la calidad de servicios en la empresa American Service E.I.R.L. Surquillo, 2018*. (Tesis para título profesional, Universidad San Ignacio de Loyola). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8758/1/2019_Sanchez-Cueva.pdf

Salazar, Y. (2018). *Gestión estratégica para el mejoramiento de la competitividad en la Empresa UTECO S.R.L*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal). Recuperado de http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2128

Salazar, W., y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador.

Industrial Data. 19(2).13-20. Recuperado de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003

Tineo, R. (2018). *Planeamiento Estratégico para mejorar la calidad de servicio de la empresa C & L CONIGE S.A.C., Chiclayo.* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31265/Tineo_CR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maldonado, J., (2020). Elementos de la gerencia estratégica. Experiencia en las empresas prestadoras del servicio de perforación direccional. *Revista de administración y economía.* 2(2). 13 – 25. Recuperado de www.revistapanel.org

Morán, E., (2017). La calidad del servicio al cliente externo administrativo vinculado al incremento de las ventas en el Grupo Santillana. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación.* 9. 82-105. Recuperado de https://1library.co/document/yj732dky-calidad-servicio-cliente-externo-administrativo-incrementar-santillana-guayaquil.html

Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. 4(8):23-35. Recuperado de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002

Anexos y apéndice.

1. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gerencia estratégica	Es un instrumento para administrar y ordenar los cambios, donde se delimitan los objetivos de la organización y se instituyen estrategias; igualmente, se reconoce la colaboración basada en el liderazgo y la toma de decisiones que pertenezcan a las demandas del ambiente inmediato y futuro (González, J., Salazar, F., Ortiz, R. y Verdugo, D., 2019).	Se medirá esta variable a través una encuesta dirigida a los trabajadores de la Farmacia del Hospital, el mismo que contiene 8 ítems.	**Evaluación de desempeño**	Procesos de gestión	1	Nominal
				Eficiencia y calidad	2	
			Evaluación estratégica.	Análisis FODA	3	
				Mapa estratégico	4	
				Diagnóstico situacional Formulación de estrategias Ejecuciones de estrategia Evaluaciones de estrategia	5 6 7 8	
Calidad del servicio	Permiten a una organización demostrar su capacidad de satisfacer las exigencias del cliente. (ISO 9001).	Se medirá esta variable a través una encuesta para medir la satisfacción, exigencias y expectativas del cliente que acude a la Farmacia del Hospital, el mismo que contiene 8 ítems.	**Percepción**	Calificación de la atención	1	Nominal
			Expectativa.	Expectativas	2	
			Atención al usuario.	Calificación de la atención	3	
				Rapidez de la atención	4	
				Ambiente adecuado Limpieza de los ambientes Limpieza y cuidado del personal. En satisfacción en general.	5 6 7 8	

2. Matriz de Consistencia

<table>
<tr><th>Problema</th><th>Variables</th><th>Objetivos</th><th>Hipótesis</th><th>Metodología</th></tr>
<tr><td rowspan="2">¿De qué manera influye la gerencia estratégica en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado Piura 2021?</td><td>Gerencia estratégica</td><td>General
Determinar la influencia de la gerencia estratégica en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado, Piura 2021.</td><td>H_1: la gerencia estratégica si influye en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado; 2021</td><td rowspan="2">Tipo de investigación:
Por su finalidad: básica.
Por su alcance: relacional, no experimental.
Según el tiempo: la investigación será trasversal.
Población - Muestra
50 usuarios, y 15 trabajadores.
Técnica e Instrumento de recolección de datos:
Técnica: Encuesta.
Instrumento: Cuestionario.</td></tr>
<tr><td>Calidad del servicio</td><td>Objetivos específicos:
1. Describir la influencia de los componentes de la gerencia estratégica del Servicio de la Farmacia del Hospital Reategui.
2. Describir los procesos de la calidad de servicio de la Farmacia del Hospital Reategui.
3. Establecer la influencia de la gerencia estratégica en la calidad de servicio</td><td>H_o: la gerencia estratégica no influye en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado; 2021</td></tr>
</table>

3. Instrumento con ficha técnica – ficha de validación y resultados de confiabilidad

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información general:

Nombres y apellidos del validador: Paul Alessandro Cuyatti Arica.

Fecha: 01-Diciembre 2022 Especialidad: Abogado Magister

Nombre del instrumento evaluado: "evaluación de educación musical y expresión oral en los niños de cinco años".

Autor del instrumento: **León Ramírez, Norma Victoria.**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

"Gerencia estratégica en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado, Piura 2021".

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		1-9	10-13	14-16	17-18	19-20
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				17	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					20
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19

Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					20
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					20
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial					87	98
Sumatoria total		185				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0,925				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

_____

_____

III. Calificación global:

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de validez

185 = 0,925

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

Firma del Experto

Grado Académico Abogado Maestro.

DNI 46968714.

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información general:

Nombres y apellidos del validador: JAVIER ALEXANDER GONZALES LIPPE

Fecha: 01, diciembre 2022 Especialidad: REUMATÓLOGO

Nombre del instrumento evaluado: "evaluación de educación musical y expresión oral en los niños de cinco años".

Autor del instrumento: **León Ramírez, Norma Victoria**.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

"Gerencia estratégica en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado, Piura 2021".

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		1-9	10-13	14-16	17-18	19-20
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				17	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					20
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19

Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					20
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					20
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial					87	98
Sumatoria total		185				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0,925				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III. Calificación global:

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Coeficiente de validez

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

185 = 0,925

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

Firma del Experto

Grado Académico ESPECIALISTA EN REUMATOLOGÍA CMP: 40222 RNE: 24617

DNI 02867122

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información general:

Nombres y apellidos del validador: Edilbrando Marin Huaman Garcia

Fecha: 01 DIC. 2022 Especialidad: Químico Farmaceutico

Nombre del instrumento evaluado: "evaluación de educación musical y expresión oral en los niños de cinco años".

Autor del instrumento: **León Ramírez, Norma Victoria**.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

"Gerencia estratégica en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado, Piura 2021".

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		1-9	10-13	14-16	17-18	19-20
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				17	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					20
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19

Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					20
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					20
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial					87	98
Sumatoria total		185				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0,925				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

_____

_____

III. Calificación global:

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Coeficiente de validez

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

185 = 0,925

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

Firma del Experto

Grado Académico Químico Farmacéutico

DNI 41151795

CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido al personal administrativo que labora en la farmacia del hospital

Características

Marcar con una "X" la alternativa que considere correcta.

Área_____

Gerencia estratégica

1. Ha sido capacitación en procesos de gestión.
   a) En una oportunidad
   b) 2 veces al año
   c) No ha recibido capacitación alguna
2. Ha realizado mejoras de eficiencia y calidad
   a) Si he realizado
   b) No he realizado
   c) Si se realizó, pero no tuvo éxito.
3. Ha efectuado un análisis FODA
   a) En una oportunidad
   b) 2 veces al año
   c) No ha efectuado ningún análisis FODA
4. Cuentan con un mapa estratégico.
   a) Si contamos con un mapa estratégico
   b) No contamos con un mapa estratégico
5. Ha efectuado un diagnóstico situacional
   a) En una oportunidad
   b) 2 veces al año
   c) No ha efectuado ningún diagnostico
6. Ha realizado formulación de estrategias
   a) En una oportunidad
   b) 2 veces al año
   c) No ha efectuado formulación de estrategias
7. Ha realizado ejecuciones de estrategia
   a) En una oportunidad

b) 2 veces al año

c) No ha efectuado ejecuciones de estrategias

8. Ha realizado evaluaciones de estrategia

a) En una oportunidad

b) 2 veces al año

c) No ha efectuado evaluaciones de estrategias

CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido al cliente o usuario

Características

Marcar con una “X” la alternativa que considere correcta.

Área_____

Calidad del servicio

1. Como calificarías la atención.
   a) Insatisfecho
   b) Poco satisfecho
   c) Satisfecho
2. Los productos entregados se encuentran dentro de sus expectativas
   a) Si, están dentro de mis expectativas
   b) No, están dentro de mis expectativas
3. Como calificaría la atención de parte del personal
   a) Insatisfecho
   b) Poco satisfecho
   c) Satisfecho
4. Como calificaría la rapidez con que se le atendió
   a) Insatisfecho
   b) Poco satisfecho
   c) Satisfecho
5. Como calificaría el ambiente de atención
   a) Adecuado.
   b) Poco adecuado.
   c) Inadecuado
6. Como califica la limpieza de los ambientes
   a) Adecuado.
   b) Poco adecuado.
   c) Inadecuado

7. Como califica la limpieza y cuidado del personal que lo atendió.

a) Adecuado.
b) Poco adecuado.
c) Inadecuado

8. En general que tan satisfecho se siente en relaciona la atención, productos, ambientes y personal atendido se siente.

a) Insatisfecho
b) Poco satisfecho
c) Satisfecho

Apéndice: Trámites administrativos

Piura, 14 de setiembre del 2021

Señor:

Dr. Guillermo Enrique Rodríguez Sisniegas

Jefe Departamento Dadyt del Hospital Jorge Reategui Delgado

Asunto: Solicito facilidades para desarrollo de tesis

MINSA EsSalud
RED ASISTENCIAL PIURA
HOSPITAL II JORGE REATEGUI DELGADO
14 SEP 2021
DEPTO. DE AYUDA AL DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO
RECIBIDO POR:

Demi especial consideración:

Por medio de la presenté, recurro a su Despacho con la finalidad de solicitar se me otorguen las facilidades para el desarrollo de mi tesis titulada "Gerencia estratégica en el mejoramiento de la calidad del Servicio de Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado; 2021"

En ese sentido,solicito lo siguiente:

- Se me otorguen las facilidades en el acceso de la información estadística para el desarrollo de mi tesis, y
- Se me autorice el uso del nombre "Hospital Jorge Reategui Delgado", en el título de mi tesis para la obtención del Título Profesional de Licenciada en Administración.

Gracias por su atención.

Atentamente:

Norma Victoria León Ramírez

DNI 09935876

Piura, 14 de setiembre del 2021

Señora:

Bach. Norma Victoria León Ramírez

Estudiante de la Universidad San Pedro.

Asunto: AUTORIZACIÓN DE USO DE NOMBRE.

De mi especial consideración:

Por medio de la presenté, autorizo el uso del nombre del Hospital Jorge Reategui Delgado, así como las facilidades en la información estadística para el desarrollo de su tesis titulada "Gerencia estratégica en el mejoramiento de la calidad del Servicio de Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado; 2021"

Gracias por su atención.

Atentamente:

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor		
LEÓN RAMIREZ NORMA VICTORIA	09935876	2529951328@usanpedro.edu.pe
Apellidos y Nombres	DNI	Correo Electrónico

2. Tipo de Documento de Investigación							
X	Tesis		Trabajo de Suficiencia Profesional		Trabajo Académico		Trabajo de Investigación

3. Grado Académico o Título Profesional [1]									
	Bachiller	x	Título Profesional		Título Segunda Especialidad		Maestría		Doctorado

4. Título del Documento de Investigación
Gerencia estratégica en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado, Piura 2021

5. Programa Académico
ADMINISTRACIÓN

3			
X	Abierto o Público [3] *(info:eu-repo/semantics/openAccess)*		Acceso restringido [4] *(info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)*
(*) En caso de restringido sustentar MOtivo			

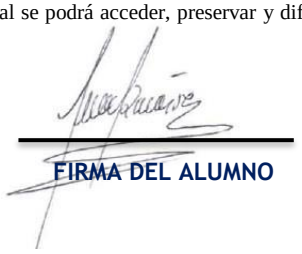
A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS [5]

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. [6]

Huella Digital



FIRMA DEL ALUMNO

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	18	07	2023

Importante

1. *Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016- SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.*
2. *Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.*
3. *Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.*
4. *En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital*
5. *Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.*
6. *Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".*

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).