

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL



=====

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DEL SERVICIO EN LA RED ASISTENCIAL
DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD - HUÁNUCO, 2020**

=====

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

TESISTA: OLIVAS FIGUEROA MIRYAM DEL ROSARIO

ASESOR: DR. UZURIAGA CESPEDES EVER URIBE

HUÁNUCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor, comprensión y paciencia los cuales fueron importantes para poder alcanzar este Grado Académico.

AGRADECIMIENTO

A DIOS Padre por guiarme por el camino correcto.

A los distinguidos maestros de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, por haberme compartido sus conocimientos y experiencias que ayudaron a mi superación y formación a nivel de Maestría.

RESUMEN

Esta investigación presenta la sistematización exhaustiva de la información sobre la responsabilidad social y la calidad de atención del servicio en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, se considera un aporte al conocimiento científico a la ciencia de la administración pública en materia de salud, cuyo objetivo fue determinar de qué manera la responsabilidad social de los profesionales influye en la calidad de atención del servicio en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020. El método empleado en este estudio tuvo la finalidad de hacer el análisis e interpretación de los resultados utilizando el tipo de investigación aplicada - cuantitativa, con diseño no experimental de nivel explicativa, se trabajó con una muestra de 82 profesionales trabajadores de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud Huánuco. Para el procesamiento de datos se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial y para la contratación de la hipótesis se aplicó la prueba de correlaciones. Con un resultado que alcanza el valor de 0,854 y una correlación alta en la prueba Rho de Spearman, se concluye que la responsabilidad social de los profesionales influye en la calidad de atención del servicio en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.

Palabras clave: Gestión, Responsabilidad social, Calidad, Servicio, Salud.

ABSTRACT

This research presents the exhaustive systematization of the information on social responsibility and the quality of service care in the Social Health Insurance Assistance Network - Huánuco, it is considered a contribution to scientific knowledge to the science of public administration in health matters , whose objective was to determine in what way the social responsibility of the professionals influences the quality of service care in the Social Health Insurance Assistance Network - Huánuco, 2020. The method used in this study had the purpose of making the analysis and Interpretation of the results using the type of applied-quantitative research, with a non-experimental design of an explanatory level, we worked with a sample of 82 professional workers from the Social Security Health Huánuco Assistance Network. Descriptive and inferential statistics were used for data processing, and the correlation test was applied to test the hypothesis. With a result that reaches the value of 0.854 and a high correlation in the Spearman Rho test, it is concluded that the social responsibility of professionals influences the quality of service care in the Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.

Keywords: Management, Social responsibility, Quality, Service, Health.

INDICE

| | |
|---|-----------|
| DEDICATORIA: ----- | ii |
| AGRADECIMIENTO: ----- | iii |
| RESUMEN ----- | iv |
| ABSTRACT ----- | v |
| INDICE ----- | vi |
| INTRODUCCIÓN ----- | viii |
| CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 11 |
| 1.1. Fundamentación del problema ----- | 11 |
| 1.2. Justificación e importancia de la investigación ----- | 12 |
| 1.3. Viabilidad de la investigación ----- | 14 |
| 1.4. Formulación del problema ----- | 14 |
| 1.4.1. Problema general ----- | 14 |
| 1.4.2. Problemas específicos ----- | 14 |
| 1.5. Formulación de objetivos ----- | 15 |
| 1.5.1. Objetivo general ----- | 15 |
| 1.5.2. Objetivos específicos ----- | 15 |
| CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS ----- | 16 |
| 2.1. Formulación de las hipótesis ----- | 16 |
| 2.1.1. Hipótesis general ----- | 16 |
| 2.1.2. Hipótesis específicas ----- | 16 |
| 2.2. Operacionalización de variables ----- | 17 |
| 2.3. Definición operacional de las variables ----- | 19 |
| CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO ----- | 21 |
| 3.1. Antecedentes de investigación ----- | 21 |
| 3.2. Bases teóricas ----- | 26 |

| | |
|---|-----|
| 3.3. Bases conceptuales----- | 55 |
| CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO----- | 59 |
| 4.1. Ámbito de estudio----- | 59 |
| 4.2 Tipo y nivel de investigación----- | 59 |
| 4.3. Población y muestra ----- | 60 |
| 4.3.1. Descripción de la población ----- | 60 |
| 4.3.2. Muestra y método de muestreo----- | 61 |
| Tabla 2. Muestra----- | 61 |
| 4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión ----- | 62 |
| 4.4. Diseño de investigación ----- | 62 |
| 4.5. Técnicas e instrumentos ----- | 63 |
| 4.5.1. Técnicas ----- | 63 |
| 4.5.2. Instrumento ----- | 63 |
| 4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos----- | 63 |
| 4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos----- | 64 |
| 4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos ----- | 65 |
| 4.7. Aspectos éticos ----- | 65 |
| CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN----- | 67 |
| 5.1. Análisis descriptivo----- | 67 |
| 5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis----- | 78 |
| 5.3. Discusión de resultados ----- | 84 |
| 5.4. Aporte científico de la investigación ----- | 87 |
| CONCLUSIONES ----- | 93 |
| SUGERENCIAS ----- | 95 |
| REFERENCIAS ----- | 96 |
| ANEXO----- | 103 |

INTRODUCCIÓN

Los hospitales de salud en el Perú prestan un servicio con fondos públicos y por lo tanto cabe esperar una actitud socialmente responsable. Es necesario conocer el modelo de gestión y ver si incorpora la Responsabilidad Social cómo un elemento más en la política y estrategia de gestión en los hospitales, así como si anualmente elaboran su memoria de responsabilidad social como rendición de cuentas de su trabajo digno y humano.

La Responsabilidad Social es la única manera de hacer visible el compromiso de la organización con la transparencia, transmitiendo a la sociedad sus preocupaciones e intereses, no sólo por los problemas económicos, sino también por los problemas ambientales y sociales. Es necesario integrar el desarrollo sostenible en las prácticas asistenciales a través de la implicación de los profesionales, que son quienes, en definitiva, tienen que protagonizar el cambio de hábitos, garantizando y mejorando la calidad asistencial.

El concepto de calidad incluye todas las fases que interviene en la prestación del servicio, poniendo en juego todos los recursos necesarios para prevenir errores e involucrando a todo el personal, mermando el clima y las relaciones entre los miembros que la integran, es decir, las relaciones entre los clientes (internos, externos). Entendiéndose por cliente interno, aquellos que trabajan dentro de la organización y otorgan sus servicios a la institución y por cliente externo, aquellos que solo se relacionan con la organización cuando van a adquirir un bien o servicio que esta produzca o preste.

En los tiempos actuales los hospitales en nuestro país y región, cumplen labores orientadas a la satisfacción médica completa, curativa y preventiva de todas las personas, por lo cual debe tener altos niveles de calidad de servicio para lograr la satisfacción de los clientes externos que se dirigen a las diversas instituciones de salud como hospitales, centros de salud, etc. La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.

La satisfacción de los usuarios, se refiere a la amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia de la atención de la salud y tiene en sí mismo un uso complejo. Se entiende desde muchos ángulos, teniendo diferentes significados en diferentes contextos, es un término subjetivo, dinámico, con un fuerte valor cultural y por lo tanto sujeto a cambios constantes.

Por ello, la búsqueda de la calidad en los servicios de salud representa un desafío constante o incluso una prioridad estratégica para los profesionales de la salud, teniendo en cuenta que la calidad como concepto clave hoy en día para los servicios de la salud es: Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables; finalmente si la calidad significa un conjunto de características o circunstancias que un usuario requiere para satisfacer sus necesidades, o el máximo de esfuerzos para satisfacer las necesidades del usuario, o los mejores servicios con la más esmerada tecnología para la óptima satisfacción del usuario, y que la meta de la calidad es la satisfacción del usuario en sinergia con la Responsabilidad Social de los profesionales de salud en este bicentenario.

Para un mejor conocimiento del tema en estudio se presenta en cinco capítulos que se mencionan a continuación:

El Capítulo I: Presenta los Aspectos Básicos del Problema de Investigación, la Justificación e Importancia, Viabilidad, Formulación del Problema de Investigación

(Problema General y Problemas Específicos) y Formulación de Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos).

El Capítulo II: Presenta el Sistema de Hipótesis, Formulación (Hipótesis General e Hipótesis Específicas), Operacionalización de Variables y Definición Operacional de las Variables.

El Capítulo III: Contiene el Marco Teórico, se presenta los Antecedentes de la Investigación, Bases teóricas y Conceptuales del tema investigado, así como aportes de conocimientos científico que sustentan la investigación.

El Capítulo IV: Nos muestra el Marco Metodológico, señalando el Ámbito de estudio, Tipo y Nivel de Investigación, Población y Muestra, se especifica el Diseño de Investigación, Técnicas e Instrumentos, Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos y finalmente, los Aspectos Éticos.

El Capítulo V: Resultados y Discusión, mostramos los resultados de la investigación con aplicación de la estadística como instrumento de medida; Análisis Descriptivo, Análisis Inferencial y Contrastación de Hipótesis, Discusión de Resultados y Aporte Científico de la Investigación.

Finaliza el presente trabajo de investigación con las Conclusiones, Sugerencias, Referencias y Anexos.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

La sociedad exige cada vez más responsabilidad social a las organizaciones, usuarios y ciudadanos cada vez más conscientes de la responsabilidad social y espera que los trabajadores de la Red de Apoyo Médico del Seguro Social de Huánuco se cuiden. Y participar en el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad directa o indirectamente como entidad del sector salud. Creemos que es una empresa moderna que no puede limitarse a la sola responsabilidad de brindar servicios, sino que debe potenciar sus objetivos integrando objetivos que aborden el entorno natural y la comunidad que puedan relacionarse con las necesidades sociales y grupos de interés que puedan verse afectados por el trabajo de la organización.

Hoy en día, el servicio al cliente juega un papel importante en todo el mundo. Aun cuando este punto se considera uno de los objetivos más importantes, todas las organizaciones están mostrando signos de una creciente preocupación por la calidad de la atención brindada. La calidad también es importante en el sector de la salud y se ha convertido en uno de los elementos esenciales de la prestación de servicios, por lo que la calidad de la atención es importante para brindar seguridad a los usuarios, cumplir con las expectativas de atención médica y reducir el riesgo en la prestación de los servicios. ser mínimo, pero en medio de la pandemia del COVID. 19 en la ciudad de Huánuco.

La falta de responsabilidad social es evidente en las agencias de salud pública que han perdido su comprensión de la salud como un servicio comunitario y han perdido sus responsabilidades de atención, prevención y promoción de la salud. Arriba. Un número de pacientes que son claramente visibles en una variedad de entornos, como la falta de calidad humana en los trabajadores de la salud. Ante esto, la insatisfacción de los usuarios del sector

salud crece día a día al considerar que los servicios que se brindan son de mala calidad. Tiene las siguientes debilidades: los pacientes programados para cirugía esperan más tiempo que la fecha programada, debido a la falta de camas en hospitalización, sala de operaciones y falta de personal; Baja identificación organizacional del personal Falta de trabajo en red y comunicación entre áreas Falta de programas de capacitación para el personal Falta de planes integrales para resolver problemas específicos Poca priorización de decisiones políticas sobre decisiones técnicas Distribución espacial e inadecuada y entrega óptima de servicios Burocracia excesiva Según fuentes en el Libro de Reclamos Físicos y Electrónicos de la Red Asistencial del Seguro Social en Salud de Huánuco Año 2020, procedimientos administrativos débiles, integración de sistemas de gestión débil e inadecuadas relaciones interpersonales entre empleados.

Si los problemas anteriores continúan, los centros de salud seguirán teniendo un desempeño deficiente en el servicio al cliente y la falta de calidad hará que los servicios de salud sean inseguros, lo que generará daños humanos, desconfianza y acciones legales para la empresa. Por lo tanto, este estudio A través del trabajo, desarrollar propuestas para mejorar la responsabilidad social en la calidad de atención que se brinda a los pacientes de la Red de Apoyo en Salud del Seguro Social de Huánuco, orientando y posibilitando la mejora de la calidad de manera integral, eficaz y sostenible. Contribuir a los objetivos marcados por el centro de salud. Hubo buenas razones para justificar el desarrollo de esta investigación por todos los problemas identificados.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

En el presente trabajo descrita y caracterizada del problema planteado, se justificó su desarrollo.

En lo teórico, se justifica porque recogerá aportes de conocimientos teóricos referidos a la Responsabilidad Social y la calidad de atención del servicio, debe verse como una oportunidad para transformar las instituciones públicas en un modelo innovador: con relaciones laborales participativas y

democráticas, el respeto y la preocupación por el medio ambiente y el trabajo digno como componente esencial. de sus políticas públicas del servicio que brinda como Red Asistencial del Seguro Social de Salud. Además, que la responsabilidad social dentro de la organización debe entenderse como un modelo de gestión que la organización decide emprender voluntariamente, de acuerdo con principios éticos y procurando mantener una buena relación con su entorno, respetando el equilibrio entre los aspectos sociales, ambientales y de gobierno corporativo.

En la práctica, se justifica ya que las organizaciones públicas y privadas, requieren tener un impacto crítico, incluyendo conceptos de gobierno corporativo y conceptos relacionados con la responsabilidad social y el Aseguramiento de la Calidad hacen imprescindible el compromiso con este concepto, entre ellos la Red Asistencial del Seguro Social de Salud Huánuco, cumplir con lo estipulado por la ley, no perder la ética profesional, cuidar el medio ambiente y ser sostenible en el tiempo, porque no basta con afirmar que las organizaciones son responsables, sino que es necesario definir claramente esta responsabilidad, porque está en juego la reputación de la organización y con ella la confianza y el apoyo de los colectivos. Distintas ventajas. componerlo.

Justificación Social, la investigación se justifica porque los problemas que genera la falta de Responsabilidad Social en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud Huánuco se presenta como una demanda de nuevos servicios que plantea la necesidad de dotarse de los instrumentos de gestión adecuados que puede “Se vuelve interesante para las organizaciones, ayudándolas a repensar sus políticas internas, su organización y lo que se está haciendo en el marco del servicio de salud, con la participación de los usuarios o clientes que evalúan la calidad de servicios por medio de cuatro componentes: Confiabilidad, seguridad, respuesta, y tangibles que supone fomentar una cultura organizacional.

La presente investigación tiene su importancia porque, el manejo de un sistema de gestión de la responsabilidad social es fundamental para el adecuado control y desarrollo de una institución pública de salud, si responde a las

exigencias actuales de la modernización de la administración del Estado y fundamentalmente con el grado de satisfacción de los usuarios que reciben la atención del servicio salud en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud Huánuco.

Por tal motivo, se realizó un trabajo de campo utilizando técnicas y métodos cuantitativos y cualitativos para conocer, evaluar y analizar una serie de aspectos que pudieran brindar datos de interés para los investigadores interesados en la región y en el país.

1.3. Viabilidad de la investigación

El desarrollo de este estudio ha sido posible gracias a la disponibilidad de referencias actualizadas, además de los recursos necesarios para cubrir todos los costos necesarios para desarrollar el estudio. También necesitamos especialistas y personas con conocimiento del tema de investigación.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿De qué manera la responsabilidad social de los profesionales influye en la calidad de atención del servicio en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020?

1.4.2. Problemas específicos

- ✓ ¿De qué manera la gestión de valores corporativos se relaciona con la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020?

- ✓ ¿En qué medida el clima organizacional influye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020?

- ✓ ¿De qué manera la gestión administrativa y servicios contribuye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020?

1.5. Formulación de objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la responsabilidad social de los profesionales influye en la calidad de atención del servicio en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

- ✓ Conocer de qué manera la gestión de valores corporativos se relaciona con la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.
- ✓ Evaluar en qué medida el clima organizacional influye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.
- ✓ Analizar si la gestión administrativa y servicios contribuye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

H_i: La responsabilidad social de los profesionales influye en la calidad de atención del servicio en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, 2020.

H₀: La responsabilidad social de los profesionales no influye en la calidad de atención del servicio en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, 2020.

2.1.2. Hipótesis específicas

- ✓ **H_{i1}**: La gestión de valores corporativos se relaciona con la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, 2020.
- ✓ **H₀₁**: La gestión de valores corporativos no se relaciona con la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.
- ✓ **H_{i2}**: El clima organizacional influye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.
- ✓ **H₀₂**: El clima organizacional no influye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.

- ✓ **H₁₃**: La gestión administrativa y servicios contribuye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.
- ✓ **H₀₃**: La gestión administrativa y servicios no contribuye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.

2.2. Operacionalización de variables

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUM. |
|---|--|--|--|
| V.I LA RESPONSABILIDA D SOCIAL | GESTIÓN DE VALORES CORPORATIVOS CLIMA ORGANIZACIONAL | - Nivel de Prevalencia del Interés Social -Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. - Responsabilidad de atención al usuario -Nivel de compromiso con los objetivos estratégicos -Nivel de calidad del ambiente psicológico | Cuestionario <u>ESCALA</u> Muy de acuerdo De Acuerdo Indiferente En Desacuerdo Totalmente en desacuerdo |

| | | | |
|--------------------------------------|--|---|---|
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS. | <p>-Niveles de prácticas de justicia laboral interna</p> <p>-Grado de compromiso con la salud pública</p> <p>-Logros de metas en función a Plazos y Términos, que establece la normativa.</p> <p>- Empatía y fiabilidad con la atención y tratamiento de los problemas del usuario.</p> | |
| V.D CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO | SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO | <p>-Satisfacción del servicio de consulta Externa</p> <p>-Satisfacción del servicio de Emergencia</p> | <p>Cuestionario</p> <p><u>ESCALA</u></p> <p>ALTO</p> <p>MEDIO</p> <p>BAJO</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | -Satisfacción del Servicio de Hospitalización | |
|--|--|---|--|

2.3. Definición operacional de las variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL |
|---|--|---|
| V.I LA RESPONSABILI DAD SOCIAL | “La responsabilidad social es una filosofía, actitud o visión de la vida que incluye la consideración de los efectos de nuestras acciones y Decisiones sobre el entorno físico y social. En otras palabras, ser socialmente responsable significa ser consciente del daño que nuestras acciones pueden causar a cualquier individuo o grupo social”. | La RSE engloba un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gobierno corporativo que buscan encontrar un nuevo equilibrio entre los aspectos económicos, sociales y ambientales. La importancia que hoy en día otorgan a la RSE diversos sectores de la sociedad y de las empresas, la ha definido como una actividad estratégica en la competencia empresarial. La RSC es la fuente de las diversas acciones que se llevan a cabo para lograr el objetivo final y sostenible. |

| | | |
|--|--|---|
| <p>V.D</p> <p>CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO</p> | <p>La calidad de la atención en salud se entiende como la medida en que los servicios de salud se brindan a los usuarios individuales y colectivos para que puedan tener un acceso equitativo a través de una experiencia óptima, teniendo en cuenta un equilibrio entre beneficios, riesgos y costos, para lograr la aceptación y satisfacción del usuario. En este sentido, es responsabilidad del cuidador realizar todos los procedimientos con el mayor tacto posible y gestionar la relación con el paciente de manera ética, humana y amena, entendida para asegurar el procedimiento más eficaz. El nivel de participación del paciente y sus familiares</p> | <p>En el contexto del entorno dinámico de prestación de servicios de hoy, se debe otorgar un valor agregado a la eficiencia de la gestión, aunque esto es importante para un desempeño operativo eficiente. Los servicios deben adaptarse a las necesidades del paciente. El ambiente de trabajo deficiente que conduce a un servicio deficiente es muy común, ya que los empleados tratan a los clientes de la misma manera que los tratan sus gerentes.</p> |
|--|--|---|

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación

Dentro del ámbito del estudio e investigando se encontró los siguientes antecedentes:

A). A nivel internacional

1. Rodríguez, Ana (2017), en su tesis titulada “Responsabilidad Social Corporativa en la Red Hospitalaria de Utilización Pública de Cataluña”, Su objetivo es analizar las prácticas de RSC en los hospitales de la Red Pública Catalana (acrónimo de la XHUP en catalán). Los métodos utilizados fueron observacionales, descriptivos y transversales, llegándose a las siguientes conclusiones. Aunque ahora existe un reconocimiento generalizado de la RSE como una herramienta de gestión en el sector de la salud, el alcance del desarrollo de la RSE todavía deja espacio para mejorar. La RSE en las instituciones de salud. Según el oficial de RSE del hospital, los desafíos de RSE más importantes del centro de salud son la integración estrategias y políticas de RSE, la asignación de recursos y la organización de capacitación en RSE. Lo que dificulta la introducción es que no hay una persona o departamento de RSC. Los factores que motivan la incorporación de la RSC en los hospitales son la satisfacción de los usuarios, la satisfacción profesional, la concienciación del centro y la sostenibilidad. La conclusión es que la RSC debe impregnar toda la organización, lo que requiere planes estratégicos, objetivos, cuadros de mando y métricas supervisadas. Este es un requisito que los hospitales deberían tener, según los gerentes y directores entrevistados.

2. Estrella, Fraile (2016), en su tesis titulada “La Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa. El caso Unilever España”, El objetivo principal fue analizar la gestión de la RSE desde la perspectiva de la comunicación corporativa. Sus métodos utilizados fueron cualitativos y

cuantitativos con mapeo de teorías comparativas y contrastantes. La Responsabilidad Social Empresarial cuenta con un plan estratégico alineado con la visión, misión y valores de la organización, compuesto por tres objetivos generales que forman los tres pilares del plan de RSE de una empresa:

-Ayudando a más de mil millones de personas a mejorar sus hábitos de salud y bienestar.

-Reducir a la mitad el impacto ambiental de la fabricación y el uso de nuestros productos.

-Mejorar la calidad de vida de cientos de miles de personas en nuestras cadenas de suministro.

La responsabilidad social se gestiona transversalmente en una organización que involucra a toda la organización de arriba a abajo. También contamos con un Comité de Sostenibilidad conformado por un equipo interdisciplinario que representa a las distintas áreas de la empresa. La gestión de la responsabilidad social se realiza de acuerdo con el principio básico de transparencia. En este sentido, informamos a nuestro público interno y externo sobre las distintas iniciativas y desarrollos en responsabilidad social.

3. Ávila, Tania (2016), en su tesis “Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas”, investigado en la ciudad de Esmeraldas – Ecuador. La responsabilidad social se gestiona transversalmente en una organización que involucra a toda la organización de arriba a abajo. También contamos con un Comité de Sostenibilidad conformado por un equipo interdisciplinario que representa a las distintas áreas de la empresa. La gestión de la responsabilidad social se realiza de acuerdo con el principio básico de transparencia. En este sentido, informamos a nuestro público interno y externo sobre las distintas iniciativas y desarrollos en responsabilidad social.

4. Santana, Bauer y otros (2014) realizaron una investigación en la universidad federal de golias de Brasil que tuvo como título: “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”, El propósito de este estudio fue evaluar la calidad de la atención de enfermería, la satisfacción del paciente y la relación entre ambos. Este estudio fue una correlación descriptiva transversal y la muestra se aplicó a 275 pacientes ingresados en un hospital de enseñanza en el medio oeste de Brasil. En una encuesta a 275 encuestados, los usuarios se mostraron satisfechos (92%) con el apoyo en las áreas evaluadas: profesional, técnica, de confianza y educativa.

B). A nivel nacional

➤ Capcha, Fredy (2020), en su investigación sobre “La ética profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco – Año 2019”, Gestión de la Red de Salud de Pasco desde el año 2019, se ha identificado una correlación del 37,1%, la cual se caracteriza por una correlación positiva y débil, una correlación probabilística de $P(t > 3,596) = 0,0$, por lo que la relación anterior es significativa. En el 1,2% de los casos la moral era mala, el 71,1% moderada y el 27,7% muy alta. Del mismo modo, para la RSE, el 1,2% de los casos son bajos, el 38,6% son medios y el 60,2% son altos. Se observa desde el año 2019 una relación estadísticamente significativa entre el aspecto conductual del campo profesional y la responsabilidad social del personal administrativo de la Red de Salud de Pasco, siendo la relación significativa - 24,0%, caracterizada por una agresividad muy débil. Las tasas de interés están correlacionadas y la probabilidad de asociación es $P(t > 1,91) = 0,0 < 5\%$, por lo que la asociación es significativa. En el 1,2% de los casos el aspecto conductual en el ámbito profesional fue bajo, 30,1% medio, 68,7% alto; Aplicar altos estándares.

➤ Marín, Alicia (2017), en su tesis “*Calidad de Atención y Grado de Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto Enero a Marzo 2017*”, Su objetivo fue determinar la calidad

de atención y los niveles de satisfacción en las consultas externas de maternidad del Hospital Regional de Loreto para los meses de enero a marzo de 2017; Descriptiva, transversal, prospectiva, concluyó que: Las usuarias de obstetricia ambulatoria del Hospital Regional de Loreto fueron predominantemente del sexo femenino (100%), con edad entre 26-30 años (47,4%). Además de convivientes (66,0%), personas con bachillerato (), amas de casa (45,1%), sanjuaninos (28,3%), recién llegados (58%). El tamaño de la calidad en comparación con el tamaño del usuario exige un alto nivel de satisfacción general. Así, la dimensión confiabilidad tuvo 62,5% satisfacción, 81,8% respuesta, 68,4% seguridad, 65,1% empatía y 69,4% aspecto tangible.

➤ Santivañez, Jeanette (2017), en su tesis titulado “*Responsabilidad social en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017*”, Un objetivo común es conocer el nivel de conocimiento del enfoque de responsabilidad social entre los profesionales médicos de las instalaciones de la Microred San Martín de Porres, 2017. El método utilizado es básico, con un diseño de vanguardia. horizontal no probado; Se concluyó que: El 73,3% de los profesionales sanitarios (140) considera 'malo' el enfoque de la RSC en los entornos sanitarios. Una minoría (15) considera este método "bueno" (7,9%) y el resto (36) lo considera "natural" (18,8%). Esto nos muestra que la percepción del enfoque de responsabilidad social es “errónea”: el 66% de los profesionales de la salud (126) piensa que el enfoque de responsabilidad social en los entornos de atención médica “no es bueno”. Una minoría (16) considera caminar "bien" (8,4%) y el resto (49) considera caminar "normal" (25,7%). Esto nos muestra que la percepción sobre el enfoque de la responsabilidad funcional es “errónea”.

➤ Castro, Jhoana (2020), en su tesis “*Propuesta de Mejora de la Calidad de Atención del Servicio en Consulta Externa del Hospital III José Cayetano Heredia Piura Bajo la Metodología Lean Healthcare*” Su objetivo fue desarrollar una propuesta para mejorar la calidad de atención del servicio de consulta externa del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura en el marco del

enfoque Lean Healthcare; Su método es un enfoque cuantitativo con estimación a priori de patrones de tendencia vertical, ya que se limita a observar eventos sin perturbarlos y rastrear los fenómenos observados. Concluyó que había desarrollado una propuesta para mejorar la calidad de atención en los servicios de consulta externa del Hospital José Cayetano Heredia III dentro de un enfoque lean healthcare. La calidad de los servicios presentes en el ambulatorio del Hospital III José Cayetano Heredia fue diagnosticada con base en las percepciones causales desarrolladas en la zona de estudio, lo que lleva a que los servicios de consulta externa sean el mayor problema en la zona de estudio. Atención lenta, falta de atención de los empleados, falta de información, falta de orden en la empresa. La satisfacción de los usuarios y del personal médico del ambulatorio del Hospital III José Cayetano Heredia se midió en 77,2% y 56,4% en las especialidades médicas, 80,8% y 90,45% en la eficiencia del personal médico del ambulatorio y alfabetización básica. capaz. 53% personal médico, 59% personal de unidad, 83% personal de seguridad.

➤ Redhead, Rossana (2015), en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo”, El objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Médico Miguel Grau del distrito de Chaclacayo. Los métodos aplicados son los conceptos básicos, puros o de la teoría de la correlación transaccional y no extinimales. En el Centro Médico Miguel Grau en Chaclacayo, existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario. Según los participantes del Centro Médico Miguel Grau de Chaclacayo, la calidad del servicio es constante y la satisfacción de los usuarios externos es constante. En el Centro Médico Miguel Grau de Chaclacayo se encontró una correlación directa y significativa entre las variables de calidad del servicio y la satisfacción del usuario. En el Centro Médico Miguel Grau de Chaclacayo existe una relación directa e importante entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. La responsabilidad social

Barbachan Madeleine (2017) sostiene:

La responsabilidad social se refiere tanto a la gestión de la empresa como al medio ambiente en relación con las decisiones que se toman y las actividades que se desarrollan en la sociedad en la que se ubica la empresa. Esto permite que la Compañía ejerza su buen juicio, especialmente cuando realiza acciones que la Compañía controla. La responsabilidad social se entiende como un comportamiento moral basado en el concepto de que el bien y el mal coexisten. (p. 25).

Si bien se ha argumentado que el concepto de responsabilidad social se aplica a todo tipo de organizaciones, hay dos observaciones importantes. La primera es que algunas organizaciones, por su misión y objetivos empresariales y por los procesos que han puesto en marcha para el desarrollo de sus actividades, están reñidas con el interés de la sociedad por actuar de forma socialmente responsable. En segundo lugar, se utilizan definiciones de responsabilidad social para organizaciones gubernamentales y no gubernamentales. El Estado tiene un papel que no puede ser asignado a ninguna otra organización. Al crear marcos legales que responsabilicen a las organizaciones por el cumplimiento, el estado puede responsabilizar a la sociedad en su conjunto.

Fernández, María (2015) afirma:

El comportamiento socialmente responsable ayudará a crear valor para la organización mediante el desarrollo de importantes recursos intangibles, al mismo tiempo que le permite crear oportunidades para obtener mejores resultados económicos. El impacto

combinado de la responsabilidad social y las actividades de recursos humanos, importante en la promoción de comportamientos deseables, puede ser de gran valor para crear mejoras duraderas en las organizaciones. (p. 63).

La responsabilidad social como iniciativa va más allá del legítimo desempeño y cumplimiento de la misión de la organización, y es un acto voluntario que cumple con los estándares internacionales de conducta.

ISO (2010) señala:

La característica esencial de la responsabilidad social es la voluntad de una organización por incorporar consideraciones sociales y ambientales en sus decisiones y ser responsable por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medioambiente. Esto implica un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, cumpliendo con la legislación aplicable y siendo consistente con las normas internacionales de comportamiento. Esto también implica que la RS está integrada en toda la organización, se practica en todas sus relaciones y toma en cuenta el interés de sus stakeholders. Los principios básicos de la Responsabilidad Social serían entonces la rendición de cuentas, la transparencia, el comportamiento ético, el respeto por los intereses de los stakeholders o partes interesadas, el respeto al estado de derecho, a las normas internacionales de comportamiento, y a los derechos humanos. (p 6).

Asimismo, la ISO 26000 define el alcance de la RS, identificando siete elementos básicos o fundamentales:

1. Regulación y Gobernanza: Son las estructuras y procesos de toma de decisiones.
2. Derechos humanos: incluyen los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.
3. Prácticas de trabajo: Incluye las prácticas de trabajo de la organización, tales como condiciones de trabajo adecuadas y protección social, salud y seguridad ocupacional y desarrollo humano.
4. Medio ambiente: Son decisiones o actividades organizadas que afectan al medio ambiente como la prevención de la contaminación, el aprovechamiento sostenible de los recursos, la protección de los ecosistemas, etc.
5. Prácticas Comerciales Justas: Esto se refiere al comportamiento ético de una organización en el trato con otras organizaciones e individuos e incluye áreas tales como anticorrupción, respeto por los derechos de propiedad y competencia leal.
6. Asuntos del consumidor: incluye responsabilidades regulatorias al proporcionar bienes y servicios a los consumidores, como llevar a cabo prácticas comerciales justas, proteger la privacidad de los datos de los consumidores y garantizar la salud y la seguridad de los consumidores.
7. Participación activa y desarrollo comunitario: incluye actividades como la participación comunitaria, la creación de empleo local y la inversión responsable.

Para Bateman Thomas (2005), el concepto de responsabilidad social agrega un elemento importante al concepto original de responsabilidad: se caracteriza por la participación activa y libre de la sociedad en la realización del bien común, a través del desarrollo de los individuos, grupos, y/o instituciones hacia el comportamiento. *Ética*. (p. 90). Cuando hablamos del bien común de la sociedad, entendemos que una sociedad política consta de cuatro elementos: c) acceso a los bienes para todos los miembros de la sociedad (utilidades) una sociedad igualitaria), y d) un sistema favorable pues todo esto se lleva a cabo

(sistema social). Esto permite a las empresas compensar el alto costo de las actividades de responsabilidad social con costos laborales más bajos.

La Pirámide de Responsabilidad Social Corporativa se estructura de la siguiente manera:

- La responsabilidad económica de una organización como base fundamental para la sostenibilidad a largo plazo, así como la provisión y prestación de servicios acordes a la comunidad, es el núcleo de la existencia de la organización.
- Responsabilidad de demostrar el cumplimiento de las leyes aplicables. Responsabilidades morales, incluyendo el cumplimiento de otras expectativas sociales no establecidas por la ley.
- Rendición de cuentas voluntaria, que son conductas y actividades adicionales que la empresa merece y forman parte de los valores de la organización.

Schwalb (2006), agrega que, en primer lugar, el enfoque en Guatemala identificó los mismos siete ejes, o temas clave, que conforman las prácticas socialmente responsables, a partir de los cuales se utilizan métricas para construir métricas. Se describen brevemente a continuación, que van desde enfoques conceptuales hasta medidas específicas de análisis.

Las cinco grandes áreas de promoción y medición de la responsabilidad social empresarial comunes a las organizaciones anteriores son:

- Principios y valores morales.
- Condiciones y medio ambiente de trabajo.
- Contribución a la sociedad.
- Protección Ambiental.
- Comercialización confiable. (p. 194).

A. La Responsabilidad Social como una Obligación y Compromiso de las Partes

Henao, José (2013) sostiene:

La responsabilidad social se enfatiza en el ámbito de las obligaciones y obligaciones de la parte en relación con las obligaciones legales y éticas de la organización con los grupos de interés y los riesgos y consecuencias asociados con las decisiones y acciones relacionadas con los derechos y oportunidades de los grupos de interés. Si es cierto que otras definiciones han introducido matices en el concepto de voluntariado, entonces esta caracterización va en contra del más simple sentido de la responsabilidad. No eliges ser responsable o no. Asumir la responsabilidad no es una opción. Tampoco puedes elegir si asumir la responsabilidad o no. (p.121).

Las organizaciones, como las personas, son responsables de sus decisiones y acciones. De hecho, son responsables de todas las decisiones y acciones que toman a través de su gestión, toma de decisiones y sus sistemas operativos. Podemos elegir actuar de manera irresponsable o irresponsable. En otras palabras, en el corto plazo, debe actuar de manera que minimice el riesgo y maximice los efectos positivos de las acciones de la organización sobre los derechos y oportunidades de las partes interesadas en todos los sectores económicos, la sociedad, el medio ambiente y los derechos humanos. Piensa en las generaciones futuras. Usted es responsable de cualquier decisión tomada libre y voluntariamente que resulte en un negocio o plan de acción en el que se inviertan recursos. Estas acciones conducen a resultados y factores externos que tienen un impacto positivo o negativo en los derechos y oportunidades de las partes interesadas. Ven esta influencia de diferentes maneras, lo que mejora la

reputación de la organización, lo que a su vez afecta la relación entre la organización y sus partes interesadas.

B. La Responsabilidad Social Adaptada a la Institución

Melle, Mónica (2014) señala:

Esta definición permite entender, en un sentido amplio y genérico, válido y aplicable a cualquier organización, en qué consiste la responsabilidad social. Pero los aspectos que hay que tener en cuenta en la aplicación de una estrategia de responsabilidad social no vienen dados sólo por su significado genérico, sino, en buena medida también, por las características de las organizaciones donde se aplica. (p. 43).

Como primera idea importante, podemos decir que la definición propuesta de responsabilidad social también se aplica a las organizaciones del tercer sector, pero es importante precisar que esta definición se rige por: según sus características específicas. Esto requiere, al menos inicialmente, la consideración de los siguientes tres temas:

- La función social de las organizaciones del tercer sector: su papel en la sociedad o su relación donde se organizan sus responsabilidades.
- El área de intervención de cada una de las partes (obra social, cultura, cooperación al desarrollo), para identificar claramente a los actores y, eventualmente, (socios, voluntarios, colaboradores, empleados), etc.

C. Aplicación de la Responsabilidad Social

Montero, Maryelis (2012) concluye:

El concepto de responsabilidad social, pese a estar estrechamente vinculado a la gestión empresarial, se ha introducido en la agenda de debate de las sociedades que, hoy más que nunca, cuestionan el papel e impacto de los distintos actores, públicos y privados, con o sin ánimo de lucro, y conecta con “impulsos” que brotan de otros sectores de la sociedad (regeneración democrática, participación social, gobernanza, banca ética, comercio justo). (p.119).

El hecho de que se trate de un nuevo paradigma, y que forme parte de un debate social más amplio, ha hecho que surjan muchos actores de la responsabilidad social como herramienta para generar cambios sociales, incidiendo en el marco legal y en el comportamiento del resto. Población. representantes. En este sentido, estos actores ven en las estrategias de responsabilidad social una palanca para solucionar o mitigar algunos de los problemas de la sociedad y la economía globalizadas.

Estos métodos llevaron a distinguir entre dos aspectos o esquemas de responsabilidad social diferentes pero relacionados:

El otro segundo nivel externo, el externo, se relaciona con las operaciones de la organización y cómo gestiona sus obligaciones, compromisos y relaciones con los grupos de interés externos (beneficiarios, gestión pública o social, entre otros).

D. Principios de la responsabilidad social

Cajiga, Juan (2013) indica:

La responsabilidad social tiene tres dimensiones o principios básicos:

1. Dimensión económica:

- Internamente, su responsabilidad se relaciona con la creación y distribución de valor agregado entre empleados y accionistas, teniendo en cuenta no solo las condiciones del mercado sino también la “justicia y equidad”. La empresa debe obtener ganancias y mantenerse en el mercado.
- Relaciones exteriores, preocupadas por la creación y distribución de bienes y servicios útiles y beneficiosos para la sociedad. "Fuera", por su aporte a la causa pública.

2. Dimensión social

- Interna: en cuanto a la responsabilidad solidaria y subsidiaria de los inversionistas, administradores, colaboradores y proveedores por el cuidado y mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral e integral de cada uno.
- Política exterior y sociocultural: incluye la acción y aportes de gremios privados y selectos con el fin de aportar tiempo y recursos para facilitar y promover la expansión del emprendimiento y el desarrollo integral de la sociedad; Y “por lo tanto”, por un entorno de mercado propicio para el crecimiento de su negocio.

3. Dimensión medio ambiental o ecológica

- **Interna**, totalmente responsable de los impactos ambientales de sus operaciones, productos y subproductos; Previene así los daños causados o que puedan resultar.

- **Externa**, Conduce a la implementación de acciones concretas para contribuir a la preservación y mejora del patrimonio ambiental común en beneficio de la humanidad presente y futura. (p. 27).

Altuna, Miren (2013) Señaló que entre los componentes de la responsabilidad social empresarial se deben observar 5 principios básicos:

Oportunidades: Estas elecciones parecen aumentar el valor de la empresa a través de un comportamiento responsable.

Riesgos: Se entiende que los aspectos de la RSE, si no se cumplen, pondrán en peligro la creación de valor de la empresa.

Medición y Gestión: Entendida como una medida de creación de riqueza y valor tanto para la sociedad como para la empresa sobre la base de políticas responsables establecidas.

De igual forma, Camacho, Julio (2017) demuestra que los principios de la responsabilidad social generalmente se adhieren a los principios que se detallan a continuación:

➤ **Rendición de cuentas:** Incluye la rendición de cuentas de una organización ante las autoridades pertinentes por sus efectos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como por las acciones tomadas para prevenir la recurrencia de efectos negativos no deseados e involuntarios.

➤ **Transparencia:** Se compone de organizaciones que son transparentes en sus decisiones y actividades que afectan a la sociedad y el medio ambiente. Las organizaciones deben divulgar información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que son responsables, incluidos sus impactos conocidos y potenciales en la sociedad y el medio ambiente, de manera clara, concisa y completa. La información debe estar fácilmente disponible y accesible para las partes interesadas.

- **Comportamiento ético:** Las acciones de la organización se basan en Valores honestidad, integridad e integridad. Este valor significa respeto por las personas, los animales y el medio ambiente, y el compromiso de lidiar con los impactos de las actividades y las decisiones de las partes interesadas.

- **Intereses de las partes interesadas:** Es una organización que respeta, estudia y responde a los intereses de sus grupos de interés. Los propósitos de una organización pueden estar limitados a sus propietarios, socios, clientes o miembros, mientras que los individuos o grupos pueden tener derechos, reclamos o intereses específicos. Juntas, estas personas conforman las partes interesadas de la organización. Partes interesadas cuyos intereses no se alinean con las expectativas de la sociedad.

- **Principio de legalidad:** Está integrado por organizaciones que aceptan que se impone el cumplimiento del principio de legalidad. Se refiere al estado de derecho, específicamente la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y el gobierno está sujeto al estado de derecho. “Más allá” significa que nos oponemos al uso arbitrario del poder y que nuestra organización cumple con todas las leyes y reglamentos aplicables.

- **Norma internacional de comportamiento:** Incluye el hecho de que la organización debe respetar las normas internacionales de su conducta, respetando el principio del respeto a la legalidad y el respeto a las normas internacionales, incluso si la ley o su aplicación no protegen el medio ambiente. y sociales caras. Una empresa evitará ser cómplice de las actividades de otra empresa que no cumplan con los estándares internacionales de conducta.

- **Derechos humanos:** consiste en que una organización respete los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su

universalidad. Una organización promovería el respeto de los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones, si la ley de manera particular o su implementación no proporcionen la protección adecuada”. (p.29).

3.2.2. Motivación en la responsabilidad social

Al respecto, Barrera José (2009) insiste en que “la responsabilidad social corporativa puede aportar un verdadero valor añadido a los negocios”. De hecho, además de mejorar la reputación y la competitividad de la empresa, la implementación de políticas de RSE ayuda a motivar a los empleados. Dado que la compensación no es la principal herramienta motivadora para la atracción y retención del talento, el Sr. Barrera reiteró que lo más importante es lograr que los trabajadores se sientan parte del proyecto Estado de la Empresa:

Si el trabajador encuentra que con el tiempo su posición en la empresa va mejorando día a día, y que la empresa depende cada vez más de él, en su saber y saber, entonces es un ítem valioso. Valor para los empleados, pero también valor para la empresa. (p. 91).

Como resultado, algunos trabajadores se sienten involucrados en el proyecto empresarial, percibiendo no sólo el recibo de salarios de su empresa, sino también condiciones de vida favorables, como cuestiones de armonía, su vida profesional y familiar, son más integradas y motivadoras.

3.2.3. Enfoques de la responsabilidad social corporativa

Chomali y Majluf (2007), argumentan que la responsabilidad social y la planificación estratégica deben ser reconocidas teniendo en cuenta los siguientes cuatro enfoques: social, económico, político y cultural.

- ✓ **Orientación social:** Las actividades de la empresa son para el beneficio de la sociedad y la sociedad muchas empresas se han centrado en desarrollar planes de desarrollo para grupos vulnerables y atraer muchos seguidores. Siga cada día más, ayude a mejorar la imagen y reputación de la empresa.

- ✓ **Enfoque Económico:** La planificación de la RSE desde un punto de vista económico abarca un perímetro muy amplio y complejo con el objetivo de diseñar todos los pagos en efectivo a realizar como una inversión para obtener sus beneficios en el futuro en ambas economías únicamente en el ecosistema interno y recompensas externas.

- ✓ **Enfoque Cultural:** Por lo tanto, la planificación de la RSE a través de un enfoque cultural debe estar alineada con la visión y misión de la empresa, ya no se considera como un programa separado, sino que constituye una sola entidad con objetivos comunes de la empresa.

- ✓ **Enfoque Político:** El Estado en la sociedad es el órgano de referencia y es el encargado de velar por el buen desarrollo de la empresa, y es el agente económico de la sociedad, por lo que debe dar ejemplo en empresa responsable. Como director y representante de la empresa, debe cumplir con todos los lineamientos obligatorios aplicables.

3.2.4. Antecedentes de la responsabilidad social y sus modos de acción

Ramírez y Villacorta (2014) señalan los siguientes precursores de la responsabilidad social.

a) La filantropía

Este es un trabajo voluntario y estandarizado que las empresas brindan a las comunidades o residentes de escasos recursos. Estas donaciones pueden ser recursos económicos o diversificados, y el efecto de hacerlo no tiene un impacto directo en la empresa u organización, ya que la razón de ser de las mismas es esencialmente altruista.

b) La inversión social

Estas son las acciones que están realizando las empresas con el objetivo de ayudar a mejorar la calidad de vida de diversas poblaciones necesitadas. Como describe Caravedo (2004), “en el caso de los programas de inversión social, la empresa tiene un claro interés en mejorar su imagen a través del apoyo a la comunidad”. (p. 89).

c) La inversión social estratégica

Esto es cuando el apoyo o apoyo brindado por la empresa es apropiado para la categoría o industria de trabajo. Este es el caso más cercano a la responsabilidad social, porque esta asociación hará sostenibles las acciones previstas. Sin embargo, para que un programa, proyecto o campaña sea considerado un acto de responsabilidad social, la empresa debe tener la motivación para realizar esa acción y esforzarse por mejorar la sociedad, en particular sus grupos de interés internos y externos. Además, las acciones socialmente responsables deben ser sostenibles y voluntarias a largo plazo.

En la actualidad, la práctica de la responsabilidad social se ha asociado a diversos conceptos que se han concretado o introducido, como es el caso del marketing social o el trabajo social. Para Mathilde Schwalbe y Oscar Mallya (2005), responsabilidad social, el marketing social cuando se trata de responsabilidad social, es una herramienta que ayuda a lograr un comportamiento socialmente responsable. De acuerdo con los autores anteriores, el concepto de marketing social se refiere al diseño,

implementación y control de programas de comunicación cuyo propósito principal es lograr un cambio de comportamiento en la sociedad. concreto, D. H. Entre consumidores, clientes, beneficiarios y accionistas. filántropo, empleado, propietario de un negocio o cualquier tipo de público” (p. 241).

3.2.5. Tendencias de la responsabilidad social para las organizaciones

Ramírez, Juliana. & Villacorta, Mario. (2014). Sostienen:

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) hoy en día se refiere a diversas métricas que ayudan a evaluar la gestión y adoptar un comportamiento responsable en una empresa u organización. A nivel internacional, el Global Reporting Initiative (GRI) es una excelente referencia para construir informes de sostenibilidad o de gestión en responsabilidad social. El Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la Responsabilidad Social ISO 26000. Hoy en día, todos ellos son documentos de referencia en la medición de la responsabilidad social empresarial y la gestión de la responsabilidad. Del mismo modo, encontramos otros documentos utilizados como referencias sobre responsabilidad social empresarial, como el Libro Azul, AA 8000 y las Directrices de la OCDE sobre Gobierno Corporativo, en una serie de otros documentos. (p. 28).

3.2.6. Metodología de Implantación del Proceso de Gestión de Responsabilidad Social

Según Benavides, Juan (2017), “El proceso de gestión de la Responsabilidad Social consiste en desarrollar seis pasos para su implementación”. (p. 1.063).

1º PASO: Identificar

Al definir el alcance de la responsabilidad social de su organización, puede comenzar:

Proporcionar una definición preliminar de los aspectos de la responsabilidad social que parecen ser importantes en primer lugar a considerar, tanto interna como externamente, y los impactos asociados;

- Identificación de iniciativas o actividades que ya puedan estar en marcha por parte de la organización (inscripciones de derechos de beneficiarios, planes de igualdad, arbitraje, formación, etc.). Incluso si se definen por primera vez, pueden ser parte de una estrategia de responsabilidad social.

La identificación de estos aspectos debe ser coherente con la definición inicial de las estrategias y políticas de responsabilidad social y, en todo caso, matizarse y concretarse a lo largo del proceso.

2º PASO: Analizar

- La misión y los valores de una organización que deben seguir las estrategias de responsabilidad social.

- Partes interesadas organizacionales.

- Actividades organizativas (proyectos y servicios) y sus productos.

- Organizaciones (sus estructuras) y sus procesos u operaciones relacionadas con el gobierno, la administración y la intervención. Una vez creada esta explicación, el siguiente paso es realizar el siguiente análisis. razones de esa

área de intervención y su propia idiosincrasia), y actualizar los compromisos para que todos los compromisos sean tomados en cuenta.

- Comprueba las consecuencias, riesgos e impactos, pros y contras, y sus percepciones derivadas de las decisiones y acciones de la organización relacionadas con los derechos y oportunidades de las partes interesadas.

- Implicando políticas, procedimientos, acciones y riesgos organizacionales que tienen consecuencias e impactos positivos, y que pueden tener consecuencias negativas (análisis interno).

El análisis interno debe permitir:

- a) identificar aspectos que necesitan ser gestionados internamente en relación con varios aspectos de la responsabilidad social y algunos riesgos que pueden surgir en relación con ellos; Por ejemplo, si una organización no practica internamente lo que busca o propone en la sociedad, corre el riesgo de asumir compromisos con partes interesadas externas. Incluir estándares éticos en las relaciones con organizaciones sociales como sus proveedores que no cumplan con los requisitos de integración de personas con discapacidad.

- b) adaptar las estrategias y procesos de gestión de la responsabilidad social a las especificidades de cada organización (tamaño, forma de gobierno, estructura organizacional, etc.); Nuestro profundo conocimiento organizacional nos permite definir procesos de gestión de responsabilidad social apropiados y eficientes para su organización y hacer los ajustes necesarios en función de sus sistemas de gestión y toma de decisiones existentes.

3º PASO: Diagnosticar

La tarea en este punto es construir un informe de diagnóstico que evalúe y priorice las posibles mejoras con respecto a varios aspectos de la responsabilidad social, con base en análisis previos. Priorizar sus necesidades y expectativas con respecto al ciclo de relación con los stakeholders es parte de este paso.

4º PASO: Planificar

Con base en las áreas de mejora priorizadas, se debe definir o actualizar por primera vez la estrategia de responsabilidad social de la organización para establecer, alineados con la misión, visión y valores de la organización.

- Alcance de las responsabilidades sociales de la organización.

Ahora que ha definido sus compromisos relacionados con los diversos aspectos de la responsabilidad social de su organización y los compromisos con sus grupos de interés, y ha establecido las prioridades relacionadas con ellos, es hora de establecer metas relacionadas con cada uno de estos aspectos. Priorizar acciones y recursos para lograr los resultados e impactos deseados y establecer métricas mediante las cuales se pueda medir el logro.

a. Definición de objetivos e indicadores

Una vez seleccionados y priorizados los compromisos con los grupos de interés, se deben establecer los objetivos generales, específicos y operativos, así como las políticas y estrategias generales de responsabilidad social. Además, la organización debe definir indicadores que permitan monitorear y gestionar el desarrollo de estas metas, así como su eventual evaluación. Estos indicadores deben basarse en información relevante sobre el aspecto que se está midiendo. En otras palabras, una persona que pueda juzgar de manera concreta y objetiva

el logro de las metas y la medida en que se han logrado. Las métricas deben ser capaces de medir logros relevantes.

Las organizaciones necesitan procesos para recopilar y consolidar información relevante. En cuanto al contenido de los indicadores y el número de indicadores a definir, cabe recordar que la información más relevante es la información sobre las consecuencias e impactos relacionados con los distintos aspectos de la responsabilidad social de una organización a los que se desea prestar especial atención, a los derechos y oportunidades de las partes interesadas. Cuando se trata de fuentes, es importante que estos sean principalmente actores locales y las propias partes interesadas.

b. Definición de acciones y recursos

De nada sirve precisar una táctica de responsabilidad social sin la asignación de recursos (humanos, físicos y económicos) acordes con sus objetivos y plazos. Dado su contenido y duración, es importante identificar y cuantificar los recursos necesarios para cada acción. Por ejemplo, no se trata de decidir un tema en bruto o implementar medidas con una vaga división de responsabilidades.

5° PASO: Actuar

Una vez que haya establecido un curso de acción a seguir, con o sin un plan formal, se trata de implementar y gestionar las acciones y proyectos planificados, y de introducir estándares de responsabilidad social en las decisiones y acciones del día a día de su organización. En esta etapa se llama la atención sobre los responsables de la realización de las acciones, quienes han participado desde los distintos sectores o equipos involucrados, pero, como ya se resaltó, la dirección y gobierno de la organización y los encargos generados al efecto, deben hacerlo el seguimiento.

6° PASO: Medir, Evaluar y Vuelta a Empezar

Las medidas de medición y evaluación deben continuarse durante y al final del proceso de implementación de medidas o proyectos.

a. Medición

Por analogía entendemos cualquier tipo de verificación o compromiso que permita una evaluación del cumplimiento de requisitos o una evaluación de aspectos relevantes de la responsabilidad social. Para que una estrategia de gestión de la responsabilidad social sea eficaz, debe centrarse en la toma de decisiones.

Por lo tanto, al formular la estrategia, es importante determinar qué decisiones se basan en la información y asegurarse de que esta información sea el resultado de mediciones objetivas o recopilación de datos siempre que sea posible. Las mediciones deben relacionarse con los aspectos priorizados (compromisos), en relación con las consecuencias de nuestras acciones y su impacto positivo y negativo en los derechos y oportunidades de los grupos de interés; y estos tienen de la misma.

b. Análisis de Datos y Evaluación

Como ya se mencionó, las mediciones son útiles siempre que estén integradas en el proceso de toma de decisiones de una organización. Por lo tanto, el siguiente paso es analizar los datos para sacar conclusiones e ideas relevantes.

Las organizaciones deben analizar periódicamente la información obtenida a través del proceso de medición relacionado con los Indicadores y la información obtenida de otras fuentes:

- 1) auditorías, internas o externas, y evaluaciones;
- 2) Información e indicadores de satisfacción proporcionados por los grupos de interés.

3) Reclamaciones, Juicios, Controversias y Sanciones.

3.2.7. El clima institucional en la Responsabilidad Social

Según Litwin Y Stinger (1996). Asumen que hay nueve dimensiones que pueden explicar el clima actual en una empresa en particular. Cada una de estas dimensiones está asociada con ciertos atributos de la organización, tales como:

1. Estructura.- Representa la constatación de que los miembros de la organización tienen una serie de reglas, procedimientos, documentos y otras limitaciones a las que se enfrentan en el desarrollo de su trabajo. El grado en que una organización enfatiza la burocracia, en oposición a su enfoque en un ambiente de trabajo libre, informal y no regulado.

2. Responsabilidad.- Es el sentimiento de los miembros de la organización de su independencia en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. Es el grado en que reciben supervisión general en lugar de provincianismo, es decir, la sensación de que son su propio jefe y no tienen control dual sobre el negocio.

3. Recompensa.- Es consistente con la percepción de que los miembros obtienen un grado decente de recompensa que reciben por un trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza recompensas en lugar de castigos.

4. Desafío.- Corresponde al sentimiento de que los miembros de la organización se enfrentan a los retos que les plantea el puesto de trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados para lograr sus objetivos establecidos.

5. Relaciones.- Es la percepción que tienen los miembros de la empresa de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales entre colegas y entre superiores y subordinados.

6. Cooperación.- Es el sentimiento de los integrantes de la empresa que existe un espíritu de apoyo mutuo por parte de los gerentes y demás empleados del grupo. Énfasis en el apoyo mutuo, tanto de superiores como de subordinados.

7. Estándares.- Se trata de que los miembros se den cuenta de la importancia que la organización otorga a los estándares de desempeño.

8. Conflictos.- Es un sentido de la medida en que los miembros de la organización, ya sean sus colegas o superiores, aceptan opiniones contrarias y no tienen miedo de enfrentar y resolver los problemas a medida que surgen.

9. Identidad.- Es un sentido de pertenencia a la organización y es una parte importante y valiosa del equipo de trabajo. En general, es el sentimiento de compartir metas personales con metas organizacionales. (p. 205).

3.2.8. La Responsabilidad Social de la Administración Pública

La Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA). (2003), señala que “La vinculación de las Administración Pública con la Responsabilidad Social puede concebirse bajo una doble perspectiva, la promoción entre las empresas (RSE), o bien la aplicación interna de la responsabilidad social a las administraciones (RSA)”. (p, 129). Este memorando es el segundo enfoque, y para empezar a posicionar este enfoque, me gustaría mencionar las expectativas de participación que han surgido en los foros institucionalizados.

El Consejo de la Unión Europea ya ha señalado la importancia de la necesaria implicación de los poderes públicos como actores en la gestión de la RSC, y ha reiterado la necesidad, en su caso, de incorporar los principios RES en su propia gestión. El documento producido es de gran valor y contiene conclusiones para todos los sectores. Promover la responsabilidad social en la

gestión de la administración pública e instituciones afines es una de las recomendaciones adoptadas por el Subcomité Administrativo, que describe lo que los actores y la sociedad esperan de la administración pública en materia de obligaciones de responsabilidad social. Algunos cuestionan al cabildo a nivel municipal:

- Fomentar la responsabilidad social en la gestión de las administraciones públicas e instituciones afines.
- Incluir aspectos que los CSR anulan en las especificaciones públicas para compras y contratos.
- Facilitar un diálogo fluido entre gobiernos y empresas.
- Fortalecer los movimientos asociativos de consumidores.
- Promoción de la Inversión Socialmente Responsable (ISR).
- Liderar iniciativas para promover alianzas público-privadas para el desarrollo en relación con la agenda de RSE y los Objetivos de Desarrollo del Milenio. La gestión de la responsabilidad social administrativa (RSA) implica un conjunto de acciones muy diversas y metodológicamente ricas, pero algunos de los mensajes políticos que marcan la línea del compromiso son la introducción de cláusulas sociales, Reglamentos Éticos de Edición e Informes de Sostenibilidad.

3.2.9. Retos de la Administración Pública

Pérez, Ada (2011) indica:

Los gobiernos en general muestran una constante pérdida de confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas. Esto generalmente se deriva de una sensación de lentitud burocrática para adaptarse y responder a los nuevos desafíos, una percepción de opacidad y malas prácticas de gestión en la gestión de las

ganancias. Por supuesto, estos pueden ser casos aislados, pero son casos de corrupción pública. (p. 48).

Por esta razón, aumentar la transparencia en el gobierno, fomentar una cultura de ética pública, abordar los impactos sociales, ambientales y económicos y comunicar al público el compromiso del gobierno con los valores éticos son áreas clave de financiación. Buen gobierno en el sector público.

Por otra parte, desarrollar un buen gobierno y una ética pública a menudo se limitaban a códigos para funcionarios de alto nivel, cursos de capacitación para funcionarios públicos o comunicados de prensa que anunciaban políticas socialmente responsables. Desarrollar sistemas de gestión éticos y socialmente responsables. La moda de SR comenzó no solo cuando las organizaciones se dieron cuenta de su utilidad para resolver algunos problemas, sino también con la naturaleza misma de la capacidad de SR para desarrollar organizaciones dentro de sus propias estrategias. Es importante señalar que es hora de comprender que es una herramienta poderosa.

3.2.10. Calidad de atención del servicio

Los fundamentos teóricos de la calidad de los servicios de salud surgieron en la década de 1960, después de que Dona Bedian (1969) fuera la fundadora del campo de la calidad de la atención a fines de la década de 1960. Diez años. Esta preocupación se deriva no sólo de los resultados obtenidos, sino también del aumento de los costes sanitarios que implica una evaluación de la eficacia de los servicios.

Encontrar la calidad de los servicios de salud es un desafío o una prioridad estratégica para los profesionales de la salud, dado que la Organización Mundial de la Salud, Gilmore y Moraes (1996), quienes definen la calidad como un concepto clave de los servicios de salud en la vida cotidiana actual:

- Uso eficiente de los recursos.

- Minimizar el riesgo del paciente. • Alta satisfacción del paciente.
- Efectos definitivos sobre la salud.

De manera similar, Ross (2000) señala una serie de responsabilidades que los estados deben asumir para garantizar la calidad de los servicios de salud: pueden ser monitoreados continuamente.

1. Facilitar el establecimiento de normas sobre las características básicas que deben exhibir los sistemas de calidad y asegurar que los proveedores de servicios las cumplan.
2. Fomentar un sistema de evaluación de tecnologías de salud que participe en la toma de decisiones de todo el sistema de salud.
3. Utilizar la metodología científica para evaluar intervenciones de salud de diverso grado de complejidad.
4. Usar el sistema para mejorar la calidad de la provisión directa de los servicios de salud. (p. 8).

Alvarado, Rubén (2001), La atención de calidad por parte del personal médico requiere la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, relaciones interpersonales cálidas con el personal médico, un ambiente físico cómodo y una serie de características o circunstancias que afectan significativamente la satisfacción del paciente con la atención médica.

Pérez, Vanesa (2006) señala:

El nivel de satisfacción del cliente determina diferentes niveles de su relación con la empresa. De esta manera, sabrá que tiene compradores, clientes habituales y clientes habituales. En cuanto a la calidad del servicio, señala que en una empresa que brinda un excelente servicio al cliente, todos son el producto, todos son el cliente y todos son el proveedor. Todas las personas que lo

componen son, por tanto, la base de la satisfacción en cuanto a calidad y servicio. (p. 99).

- En este sentido, se destaca la existencia y el papel de dos tipos principales de clientes (clientes externos y clientes internos) en la calidad del servicio.
- Los clientes externos son aquellos que compran los productos o servicios ofrecidos. Los extraños y los ajenos a la empresa son la fuente de ingresos que mantiene en marcha la Operación.

Los clientes internos son personas que trabajan dentro de una organización y permiten la producción de bienes y servicios. Cada unidad, cada departamento o cada área es un cliente además de un proveedor de servicios, asegurando que la calidad interna de los procesos de trabajo se refleje en los clientes externos. Entonces, cuando las personas de su organización solicitan servicios, buscan apoyo, colaboración o la voluntad de proporcionar lo que necesitan.

3.2.11. Los servicios asistenciales

Donabedian Alfonso (1990). Señala:

La satisfacción de las expectativas de los usuarios de los servicios de salud constituye un proceso complejo de intersubjetividad. El objetivo final de brindar servicios médicos no es diferente al de otros tipos de servicios. Es decir, la satisfacción del usuario (paciente y acompañante). Pero los usuarios están realmente satisfechos solo si los empleados que los proporcionan también están satisfechos. Esto complica aún más la planificación y las acciones dictadas por los administradores de estos servicios para lograr operaciones que cumplan con todos los requisitos que se cumplen. alcanzar la excelencia. (p. 160).

La satisfacción del paciente se considera la validación última de la calidad de la atención y es uno de los resultados humanitarios que refleja la capacidad del proveedor para satisfacer las necesidades de los pacientes y usuarios. Con esto en mente, los pacientes satisfechos pueden continuar utilizando sus servicios de atención médica, mantener ciertas conexiones con sus proveedores, adherirse a los planes de atención y cooperar para brindar información crítica a sus proveedores de atención médica.

3.2.12. Gestión institucional en servicios de salud

Temes, José (2002) afirma:

La administración es un proceso que involucra funciones específicas y actividades de trabajo que los gerentes deben realizar para lograr las metas de la empresa. En administración, los gerentes usan ciertos principios para guiar este proceso. Los procesos de gestión se consideran integrados a través de las funciones de planificación, organización y control. Estas funciones están vinculadas a aquellas funciones de liderazgo que en última instancia buscan dirección o motivación y pueden influir en los miembros de la organización para ayudar al conjunto a lograr sus objetivos. Según Deming, un gerente debe ser un líder en cómo mejorar la calidad de los productos y servicios a través del esfuerzo de los trabajadores. (p. 20).

Para, Temes (2002), Es esencial para el desarrollo del sistema de atención de la salud que los ejecutivos lideren la dirección reunida en las disciplinas administrativas de planificación, organización, dirección y gestión. De manera trascendental que administra y dirige la institución de salud e influye en las personas para que den lo mejor de sí en cada actividad del proceso de atención a la salud:

-Dimensión de la organización.

- Familiarícese con los objetivos de su organización.
- Mirar siempre hacia el futuro.
- Estudiar las metas de la organización para lograr sus objetivos.

-Dimensión interpersonal

- Comunicarse con los empleados para establecer un significado colectivo.
- Practicar la búsqueda de nuevas soluciones y la identificación de nuevos problemas.
- Comunicar ideas y métodos de comprensión de los fenómenos organizacionales.

-Dimensión individual

- Reconocer el valor de las personas.
- Valorar las relaciones íntimas.
- Se debe confiar en las personas y permitirles desarrollar sus propias formas de trabajar.

Un verdadero líder es un individuo que puede invertir tiempo y energía en el futuro de su organización y su gente. La esencia del liderazgo no es adquirir poder, sino empoderar a otros, llevar a cabo las propias intenciones y sostenerlas a largo plazo. (p. 21).

3.2.13. La satisfacción del usuario del servicio de salud

Vela, Carmen (2012) señala:

La satisfacción del usuario se considera un indicador de la calidad de los servicios médicos y se define como el

cumplimiento de las expectativas que tienen los usuarios con respecto a los servicios recibidos en un hospital o centro médico”. Al evaluar la gestión de la calidad de una organización, es importante analizar las percepciones de los clientes sobre los servicios o productos proporcionados por la organización. (p. 8).

En este sentido, la insatisfacción presupone que el desempeño percibido de un producto o servicio no cumple con las expectativas del cliente, es la satisfacción que se produce cuando reconoce que las hay. La autosatisfacción ocurre cuando un producto o servicio supera las expectativas del cliente.

Para Seclén & Darras (2005). “Los primeros estudios sobre satisfacción del usuario/consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto” (p. 112). Con respecto a la gratificación como proceso, originalmente se supuso que la gratificación era el resultado del procesamiento cognitivo de la información. Fue el resultado de que los sujetos compararan sus expectativas con su desempeño percibido. Esto sugiere que el procesamiento cognitivo de la información es el determinante más importante de la satisfacción.

Por el contrario, según Westbrook (1981), “La satisfacción no debe entenderse únicamente en términos de procesamiento de la información, sino que también debe tener en cuenta los factores emocionales”. (p. 732). Por lo tanto, la satisfacción del usuario no depende solo de la calidad del servicio, sino también de las expectativas del usuario. Los usuarios están contentos cuando el servicio cumple o supera sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas, o si el usuario tiene acceso limitado a algún servicio, el usuario puede estar satisfecho con un servicio relativamente deficiente.

Dimensiones de la calidad del servicio:

Ruiz María (2001) expresa que “Al estudiar las dimensiones de la calidad del servicio que son cinco; la organización dispondrá de información relevante para centrar sus esfuerzos y sean apreciados”. (p. 88).

- 1.- Elemento físico: se refiere a la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.
- 2.- CONFIABILIDAD: Demuestra la capacidad de la organización para realizar de manera confiable y discreta los servicios prestados.
- 3.- Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y brindar un servicio oportuno.
- 4.- Seguridad: nivel de conocimiento y cuidado de los empleados.
- 5.- Empatía: Atención individual que brinda una institución a un cliente usuario.

3.2.14. La calidad en los servicios públicos

Muñoz Andrés (1999) indica:

A diferencia de las empresas privadas, que principalmente fabrican productos específicamente adaptados a las necesidades de sus clientes, las administraciones públicas están al servicio de los ciudadanos, un concepto más amplio que el de clientes o usuarios directos de sus servicios.

Desde nuestro punto de vista, la calidad de los servicios públicos significa una combinación de diferentes percepciones de la administración como rama del poder ejecutivo, los servidores públicos que trabajan en ella y los ciudadanos como usuarios y destinatarios de los servicios. Es necesario buscar un equilibrio, relacionado principalmente con: la naturaleza de los servicios públicos y la eficacia y eficiencia de su prestación. (p. 120).

Efectivamente, los atributos, los requisitos mínimos que establece la administración en la prestación de los servicios, deben corresponder a las

necesidades y expectativas de los ciudadanos, a lo que esperan los ciudadanos, a los servicios que se han prestado y obtenido previamente, nunca por debajo de nuestro nivel de calidad. Se integra con las crecientes demandas basadas en la comparación y con las transformaciones y cambios que tienen lugar en situaciones sociales y tecnológicas superiores.

3.3. Bases conceptuales

3.3.1. La responsabilidad social

La implantación de un sistema de gestión de la responsabilidad social corporativa es fundamental para el desarrollo del buen gobierno y la responsabilidad social en una organización. Para garantizar el cumplimiento, se deben realizar auditorías para permitir el monitoreo y la mejora continua de los sistemas validados. La responsabilidad social surge de la preocupación por las consecuencias éticas de nuestras acciones, ya que pueden afectar los intereses de los demás. Así, al sugerir que este concepto va más allá del contacto personal, va mucho más allá al enfatizar el comportamiento institucional y su impacto en los sistemas sociales en su conjunto. (Cordero, 2010:33).

A. Mayor productividad

A través de mejores condiciones para el cliente interno que conduce a mejor retención de talentos y por ende menores índices de rotación. (Sierra, 2007:96).

B. Lealtad del cliente

Satisfacer sus necesidades, comenzando por brindarle un lugar para que presente sus necesidades y reclamos. Cada vez recibimos más consultas de los clientes no solo sobre calidad y precio, sino también sobre las condiciones de fabricación y la certificación del producto. (Sierra, 2007:96).

C. Acceso a mercados

Cumplir con las normas y certificaciones requeridas por partes externas, incluidos los consumidores. (Sierra, 2007:96).

D. Credibilidad

Las empresas que respetan a las personas, las comunidades, el medio ambiente y la sociedad en su conjunto aseguran una mejor sostenibilidad en el largo plazo, reducen el riesgo, se anticipan y responden más rápido a las situaciones que pueden afectar a la empresa. Proyecta una reputación de adaptarse, adaptarse y generar confianza. (Sierra, 2007:92).

E. Comunidad interna

Esto incluye a empleados, dueños y accionistas, donde la responsabilidad social conduce a una mejor calidad de vida, un ambiente más seguro y atractivo para el desempeño de sus funciones y otros beneficios. (Sierra, 2007:92).

F. Relaciones entre líder y miembros

Desde que la administración se volvió sumamente importante para lograr la calidad de la interacción entre el líder y sus empleados, es la fuerza más importante para el poder del gerente. (Quinn, (2009:321).

G. Comunicación descendente

Es la comunicación que se pasa de un nivel del grupo u organización a un nivel inferior. Lo utilizan los líderes de equipo y los gerentes para establecer tareas y objetivos, crear conciencia sobre temas de interés y brindar orientación” (Quinn, 2009:321).

H. Comunicación ascendente

Esta comunicación fluye en forma apuesta a la anterior, es decir, de los empleados o subordinados hacia la gerencia. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los de arriba, para informarse sobre los progresos, problemas, sobre el sentir de los empleados, como se sienten los empleados en sus puestos, con sus compañeros de trabajo y en la organización, para captar ideas sobre cómo mejorar cualquier situación interna en la organización. (Quinn, 2009:321).

3.3.2. Calidad de atención del servicio

La calidad en los servicios de salud representa un desafío o incluso una prioridad estratégica para los profesionales de la salud, considerando la Organización Mundial de la Salud, la calidad como el concepto clave hoy en día para los servicios de la salud y la define como: Un alto nivel de excelencia profesional. Uso eficiente de los recursos. Un mínimo de riesgo para el paciente. Un alto grado de satisfacción por parte del paciente. Impacto final en la salud. (Torres, 2007:5).

-Calidad en salud

La definición más aceptada de calidad en salud, es proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica el ministerio de salud define el sistema de gestión de la calidad en salud como el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular y brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud. (Vuori, 1988:111).

-Calidad de la atención de salud

Es la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. (Torres, 2007:5).

-Calidad asistencial

Se define como una relación de poder que focaliza la conducta de los miembros de un grupo, en un momento dado, manteniendo determinada estructura grupal y facilitando la consecución entre influencia y poder. Es el poder que puede inferir determinado miembro con su equipo o grupo de personas para poder ser guiados o conducidos con sus ideas o propuestas, también es un estado de ánimo ejercido en un momento determinado el mismo que facilitando el dominio y autoridad. (Barriga, 1983:222).

-Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario es un concepto multifacético que se evalúa por separado para diferentes aspectos de la atención médica y se define como qué tan bien la atención médica y los resultados de salud resultantes cumplen con las expectativas de los usuarios. La satisfacción es la respuesta emocional de los usuarios de la salud a los aspectos más destacados de la atención que reciben, lo que sugiere que la satisfacción es un indicador fiable de la calidad de la atención. (Ramírez, 2016:32).

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito de estudio

El ámbito de estudio es la región de Huánuco, donde se ubica la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, donde se hizo la observación y análisis de las variables de investigación planteadas.

4.2. Tipo y nivel de investigación

A. Tipo de investigación

El tipo de investigación que corresponde a la presente tesis, es retrospectivo.

Retrospectivo, porque los datos se recogieron de encuestas y/o entrevistas sobre hechos ya sucedidos. El objetivo principal de los estudios retrospectivos es probar alguna hipótesis planteada sobre el tema a investigar. Básicamente se puede decir que este tipo de estudio busca las causas a partir de un efecto que ya se presentó. (Martínez, 2009:8).

B. Nivel de investigación

La investigación se ubica en el nivel correlacional.

Correlacional, porque es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernández, et al, 2006:108).

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

La población de estudio es la cantidad total de las unidades de estudio, que poseen las características que le permitan ser incluido. Dichas unidades están compuestas por personas, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos, que reúnen las condiciones mínimas para ser parte del estudio. (Ñaupas et al. 2013:334).

La presente investigación estuvo constituida por 100 trabajadores entre el personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud Huánuco, distribuidos de acuerdo a su función y nivel profesional.

Tabla 1. Población

| PERSONAL DE LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD HUÁNUCO. | NUMERO DE TRABAJADORES | TOTAL | % |
|---|-------------------------------|--------------|----------|
| Trabajadores Asistenciales | 62 | 62 | 100 |
| Trabajadores del área de Administración | 21 | 21 | 100 |
| Trabajadores como jefes de Unidades | 27 | 27 | 100 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

Fuente: CAP-Nominal/ RASSSH-2020

4.3.2. Muestra y método de muestreo

A. Muestra

La muestra es un subgrupo de la población; es decir, que es un subconjunto de elementos que forman parte de grupo delimitado con rasgos característicos denominado como la población. (Hernández, et al. 2014:130). En tal sentido nuestra muestra estuvo representada por 82 trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud Huánuco; tal como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 2. Muestra

| PERSONAL DE LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD HUÁNUCO. | NUMERO DE TRABAJADORES | TOTAL | % |
|---|-------------------------------|--------------|----------|
| Trabajadores Asistenciales | 42 | 42 | 68 |
| Trabajadores del área de Administración | 25 | 25 | 81 |
| Trabajadores como jefes de Unidades | 15 | 15 | 56 |
| TOTAL | 82 | 82 | |

Fuente: Responsable de investigación

B. Método de muestreo

Se utilizó el muestreo por conveniencia, que es una técnica de muestreo no probabilística donde las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador. Estas muestras se seleccionan solo porque son fáciles de reclutar y porque el investigador no consideró seleccionar una muestra que represente a toda la población. (Ñaupas, Humberto, et al., 2011).

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

A. Criterios de Inclusión

En esta encuesta se incluyeron trabajadores contratados, contratados y de confianza de ambos sexos y todas las modalidades de trabajo.

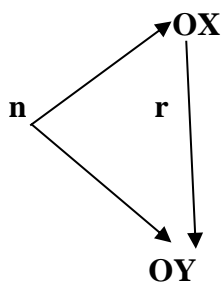
B. Criterios de Exclusión

En la presente investigación fueron excluidos los trabajadores que se encuentran en vacaciones, con licencia y los que están realizando trabajo remoto por ser vulnerables al COVID-19 de ambos sexos.

4.4. Diseño de investigación

El diseño que se aplicó en la investigación es no experimental

No experimental: ya que no hay manipulación de variables. Los fenómenos se estudian tal como aparecen en su contexto natural, de modo que los datos reflejen el desarrollo natural de los acontecimientos más allá de la voluntad del investigador. (Hernández, Fernández & Batista, 2010:140), cuyo diagrama es el siguiente:



Leyenda:

n= Muestra

Ox= variable independiente: La responsabilidad social

Oy= variable dependiente: Calidad de atención del servicio

r = relación unidireccional de las variables

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta, porque el propósito de la encuesta es recaudar información empírica a través de la aplicación de un cuestionario a 82 trabajadores distribuidos de acuerdo a su función y nivel profesional del personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud Huánuco, 2020.

4.5.2. Instrumento

Para el desarrollo de este estudio se seleccionó el siguiente instrumento.

Cuestionario. Instrumento seleccionado, para encuestar a 82 trabajadores distribuidos de acuerdo a su función y nivel profesional del personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud Huánuco, 2020.

Se seleccionaron cuestionarios estructurados de 12 ítems a partir de respuestas directamente relacionadas con variables, dimensiones y métricas para obtener los datos más detallados de cada encuestado, según la muestra dada.

4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos

El instrumento fue sometido al juicio de expertos donde fue validado por cinco (05) expertos:

1. Dr. Adam Abimael Francisco Paredes
2. Dr. Lenin Domingo Alvarado Vara
3. Mg Alan Manuel Rubin Robles
4. Dr. Andy W. Chamoly Falcon

5. Mg. Humberto Flores Flores

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

La confiabilidad se encontró utilizando el alfa de Cronbach con la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Donde:

$\sum_{i=1}^K \sigma_i^2$: Es la suma de varianzas de cada ítem.

σ_t^2 : Es la varianza del total de filas (Varianza de la suma de los ítems).

K: Es el número de preguntas o ítems.

$$\alpha = \left[\frac{12}{12 - 1} \right] \times \left[1 - \frac{12,91444}{93,76556} \right]$$

$$\alpha = 0,940657$$

Considerando el resultado de 0.940657 obtenido para la confiabilidad del instrumento, nótese que es la escala excelente la que garantiza la confiabilidad del instrumento.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

4.6.1. Procesamiento de los datos. Esto se hizo de manera automatizada usando medios computarizados. Después de codificar el informe, utilizamos el programa estadístico SPSS versión 27.0 para registrar los datos del instrumento.

A. Clasificación de la información. Esto se hace con el objetivo de agrupar los datos según la distribución de frecuencias de las variables independientes y dependientes.

B. La codificación y tabulación. La codificación es la fase en la que se forman cuerpos o grupos de símbolos o valores de modo que los datos se agregan, normalmente utilizando números y letras. La agregación manual se realizó colocando cada variable en el grupo especificado en la clasificación de datos. En la distribución de frecuencias. También se ha utilizado la agregación mecánica, utilizando programas o paquetes estadísticos de sistemas informáticos.

4.6.2. Análisis de datos

A. Análisis descriptivo e interpretación de datos

Para el análisis descriptivo de cada variable se consideraron medidas de tendencia central, varianza de variables y porcentajes de variables categóricas.

B. Análisis inferencial e interpretación de datos

Para el análisis de inferencia de los datos, se utilizó el estadístico rho de Spearman para medir la relación entre las variables investigadas. Se consideró una significación de 0,05. Para el procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 27.0, Minitab y Excel para pruebas de correlación.

4.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos son cualidades que debe tener la investigación cuyo tema de investigación se dirija a la solución de conflictos sociales y problemas organizacionales, y que la información que acompañe a la investigación provenga de fuentes confiables con citas pertinentes. Principios éticos y morales. La organización de la información recopilada se ha citado correctamente, junto con las respectivas referencias, y los datos recopilados se han procesado con todas las herramientas y técnicas necesarias para una buena investigación, por lo que en este estudio no se ha producido ningún plagio.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

En esta sección presentamos los resultados del estudio en tablas de frecuencias absolutas y relativas (porcentajes), considerando las diferentes etapas de análisis e interpretación de los resultados del estudio.

5.1.1. VARIABLE X: La responsabilidad Social.

DIMENSIÓN 1: Gestión de valores corporativos.

INDICADORES: -Nivel de Prevalencia del Interés Social.

-Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

-Responsabilidad de atención al usuario.

Tabla 3.

Nivel de cumplimiento de la gestión de valores corporativos por parte de los trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020.

| Gestión de valores corporativos. | Factores en estudio | | | | | |
|----------------------------------|--|-------------|---------------------------------------|-------------|---|-------------|
| | Nivel de Prevalencia del Interés Social. | | Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. | | Responsabilidad de atención al usuario. | |
| | Nivel o Categoría | fi | hi% | fi | hi% | fi |
| Si | 64 | 78% | 64 | 78% | 60 | 73% |
| No | 18 | 22% | 18 | 22% | 22 | 27% |
| Total | 82 | 100% | 82 | 100% | 82 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a 82 trabajadores entre personal Asistencial, jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020. (Anexo 04).

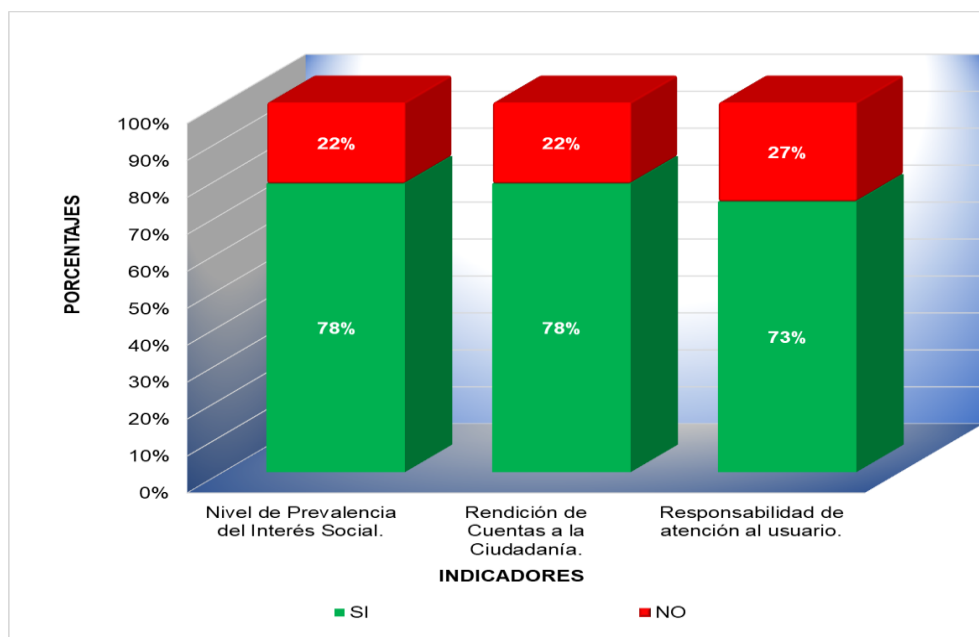


Figura 1. Nivel de cumplimiento de la gestión de valores corporativos por parte de los trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020.

Análisis

La tabla 3 muestra los resultados en escala de la aplicación de la encuesta a 82 trabajadores entre personal asistencial, jefes de Unidades y personal administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020, según la dimensión “Gestión de valores corporativos”; en este se aprecia que, 64 encuestados que representan al 78%, manifiestan que consideran que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud – Huánuco cumple con el nivel de prevalencia del interés social; en tanto, 18 expresan que no lo consideran, representando al 22% del total. Los 64 encuestados que hacen el 78% del total, manifiestan que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud – Huánuco cumple con la rendición de cuentas a la ciudadanía; mientras, 18 se expresan

contrariamente, representando al 22% de encuestados. En lo que respecta al cumplimiento con la responsabilidad de atención al usuario en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud – Huánuco, 60 encuestados que hacen el 73% del total, manifiestan que si lo hacen; mientras, 22 se expresan contrariamente, representando al 27% de encuestados. Los resultados obtenidos demuestran que los encuestados mayormente consideran que se cumple con la gestión de valores corporativos como parte de la responsabilidad social y cada indicador así lo demuestra.

DIMENSIÓN 2: Clima organizacional.

INDICADORES: -Nivel de compromiso con los objetivos estratégicos.

-Nivel de calidad del ambiente psicológico.

-Niveles de prácticas de justicia laboral interna.

Tabla 4.

Nivel de impacto del clima organizacional por parte de los trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020.

| Clima organizacional. | Factores en estudio | | | | | |
|-----------------------|---|-------------|--|-------------|---|-------------|
| | Nivel de compromiso con los objetivos estratégicos. | | Nivel de calidad del ambiente psicológico. | | Niveles de prácticas de justicia laboral interna. | |
| | Nivel o Categoría | fi | hi% | fi | hi% | fi |
| Si | 64 | 78% | 65 | 79% | 61 | 74% |
| No | 18 | 22% | 17 | 21% | 21 | 26% |
| Total | 82 | 100% | 82 | 100% | 82 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a 82 trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020 (Anexo 04).

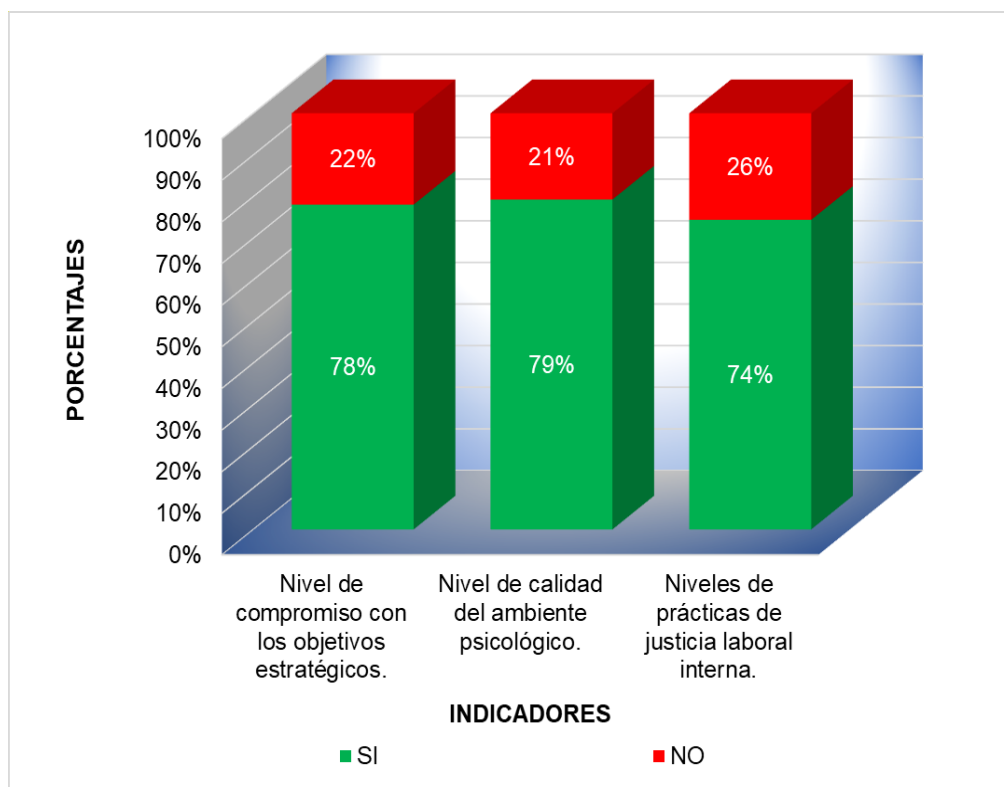


Figura 2. Nivel de impacto del clima organizacional por parte de los trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020.

Análisis.

La tabla 4 muestra los resultados en escala de la aplicación de la encuesta a 82 trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020, según la dimensión “Clima organizacional”; en tal sentido, se observa que 64 encuestados, que representan el 78% del total, expresan que se cumple con el nivel de compromiso con los objetivos estratégicos planificados en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco; en tanto, para 18 encuestados que hacen el 22%, opinan lo contrario. Respecto al cumplimiento con calidad del ambiente psicológico en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, se observa que 65 encuestados que representan el 79% determinan que, si lo hacen, mientras los restantes 17 expresan que no, que equivale al 21%

del total. Así mismo, concerniente a cumplir con prácticas de justicia laboral interna en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 61 encuestados que representan al 74% del total, afirman este supuesto, en tanto, 21 encuestados evidencia rechazo a esta afirmación representado al 26% de encuestados. Conforme a la codificación a escala y de acuerdo con los resultados obtenidos, se puede evidenciar una aprobación mayoritaria en cada indicador evidenciando la importancia del buen clima organizacional Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.

DIMENSIÓN 3: Gestión administrativa y servicios.

INDICADORES: -Grado de compromiso con la salud pública.

-Logros de metas en función a Plazos y Términos, que establece la normativa.

-Empatía y fiabilidad con la atención y tratamiento de los problemas del usuario.

Tabla 5.

Cumplimiento de la gestión administrativa y servicios por parte de los trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020.

| Factores en estudio | | | | | | |
|-------------------------------------|---|-------------|---|-------------|--|-------------|
| Gestión administrativa y servicios. | Grado de compromiso con la salud pública. | | Logros de metas en función a Plazos y Términos, que establece la normativa. | | Empatía y fiabilidad con la atención y tratamiento de los problemas del usuario. | |
| | fi | hi% | fi | hi% | fi | hi% |
| Si | 67 | 82% | 68 | 83% | 60 | 73% |
| No | 15 | 18% | 14 | 17% | 22 | 27% |
| Total | 82 | 100% | 82 | 100% | 82 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a 82 trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020 (Anexo 04).

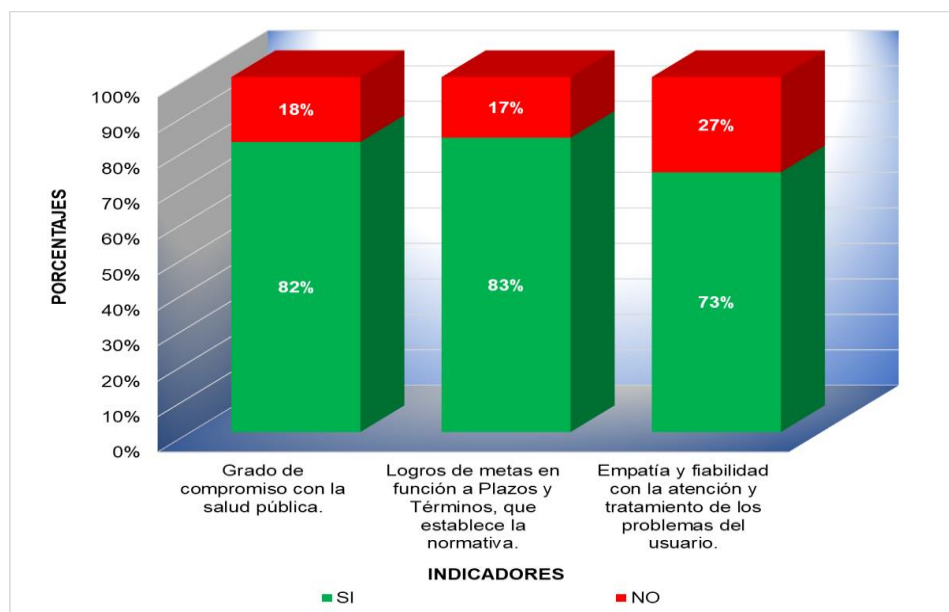


Figura 3. Cumplimiento de la gestión administrativa y servicios por parte de los trabajadores entre personal Asistencial, jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020.

Análisis.

La tabla 5 muestra los resultados en escala de la aplicación de la encuesta a 82 trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020, según la dimensión “Gestión administrativa y servicios.”; así se observa que 67 encuestados, que representan al 82% del total, están comprometidos con la salud pública en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco; en tanto, que 15 encuestados, que representan al restante 18%, opinan lo contrario. Del mismo modo, con respecto a cumplir con los logros de metas en función a Plazos y Términos, que establece la normativa en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 68 encuestados que representan al 83% del total están de acuerdo; mientras que para 14, que representan al 17% del total, opinan lo contrario. En concordancia respecto a cumplir con la Empatía y fiabilidad en la atención y tratamiento de los problemas del usuario por parte de los trabajadores en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 60 encuestados afirman esta premisa, mientras, 22 se muestran contrario a ello, representando al

73% y 27% respectivamente.

Conforme a lo obtenido, se aprecia que los encuestados mayoritariamente están comprometidos con la gestión administrativa y servicios en sus diferentes indicadores buscando alcanzar los logros y metas, mostrando compromiso con la salud pública y demostrando empatía y fiabilidad con la atención y tratamiento de los problemas del usuario.

5.1.2. VARIABLE Y: Calidad de atención del servicio.

DIMENSIÓN 4: Satisfacción del usuario interno y externo.

INDICADOR: -Satisfacción del servicio de consulta Externa.

-Satisfacción del servicio de Emergencia.

-Satisfacción del Servicio de Hospitalización.

Tabla 6.

Nivel de calificación de satisfacción del usuario interno y externo a cargo de los trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020.

| Satisfacción del usuario interno y externo. | Factores en estudio | | | | | |
|---|--|-------------|--|-------------|---|-------------|
| | Satisfacción del servicio de consulta Externa. | | Satisfacción del servicio de Emergencia. | | Satisfacción del Servicio de Hospitalización. | |
| Nivel o Categoría | fi | hi% | fi | hi% | fi | hi% |
| Si | 65 | 79% | 59 | 72% | 64 | 78% |
| No | 17 | 21% | 23 | 28% | 18 | 22% |
| Total | 82 | 100% | 82 | 100% | 82 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a 82 trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020 (Anexo 04).

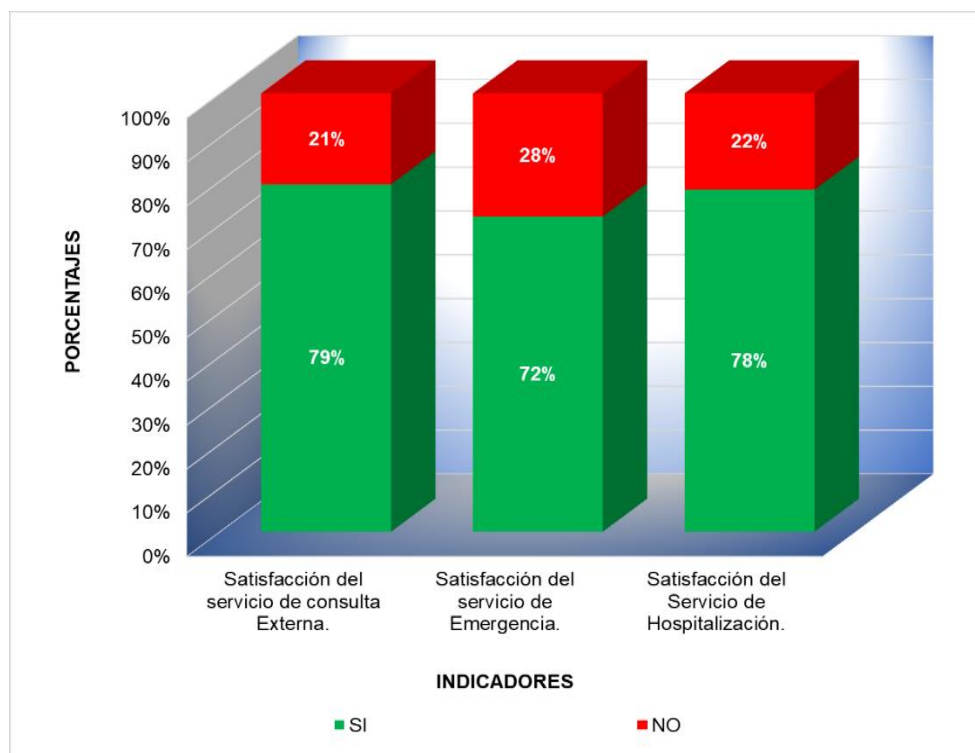


Figura 4. Nivel de calificación de satisfacción del usuario interno y externo a cargo de los trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020.

Análisis.

La tabla 6 muestra los resultados en escala de la aplicación de la encuesta a 82 trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020, según la dimensión “Satisfacción del usuario interno y externo” en él se aprecia que 65 encuestados que representan al 79% del total, califican que si se cumple con el nivel de satisfacción del servicio de consulta Externa en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020; mientras, 17 encuestados, que representan al 21%, califican que no se cumple. Concerniente a la calificación del nivel de satisfacción del servicio de Emergencia en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020, 59 encuestados que representan al 72% indican que, si se cumple, mientras, 23 que representan al 28% del total, indican lo contrario. Con respecto a la calificación del nivel de satisfacción del Servicio de Hospitalización en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020, 64 encuestados que representan al 78% del total

indican que si se cumple; en tanto, 18 encuestados indican que no se cumple, representando al 22% del total. En concordancia a estos resultados, se demuestra que la percepción de los encuestados sobre el cumplimiento de los indicadores de satisfacción del usuario interno y externo a través de la satisfacción del servicio de consulta externa, servicio de emergencia y servicio de hospitalización es aceptable.

Tabla 7.

Resultados de la variable independiente: “La responsabilidad Social”, según los trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020.

| VARIABLE IND (X): La responsabilidad Social. | Gestión de valores corporativos. | | Clima organizacional. | | Gestión administrativa y servicios. | |
|---|---|-------------|----------------------------------|-------------|--|-------------|
| | fi | hi% | fi | hi% | fi | hi% |
| Si | 62 | 76% | 63 | 77% | 66 | 80% |
| No | 20 | 24% | 19 | 23% | 16 | 20% |
| Total | 82 | 100% | 82 | 100% | 82 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a 82 trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020 (Anexo 04).

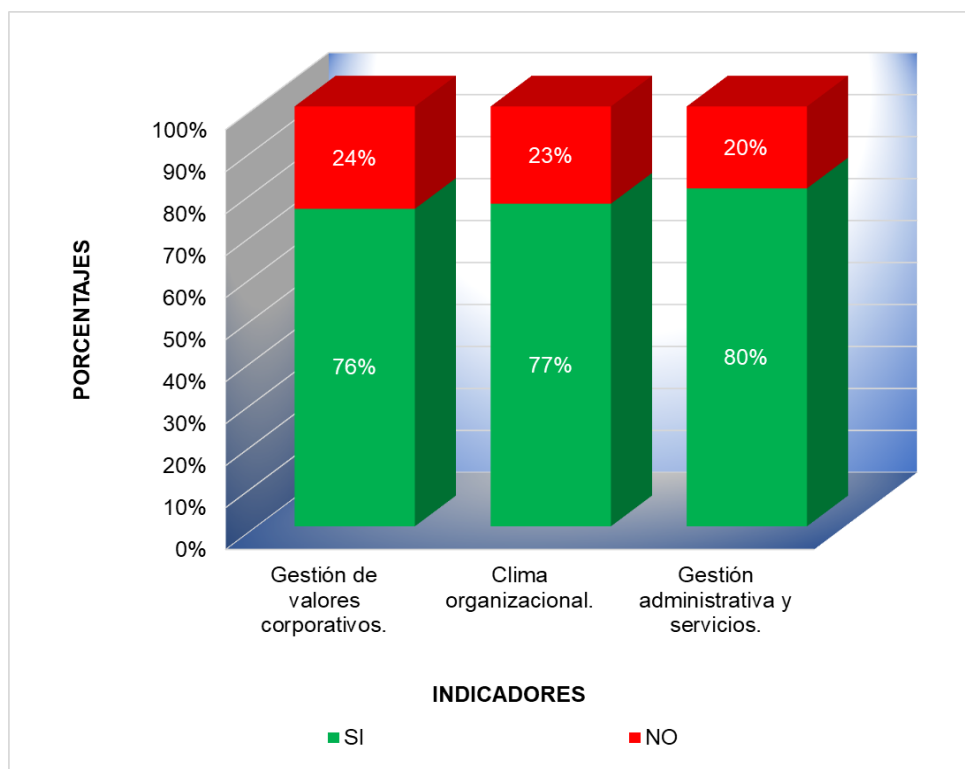


Figura 5. Resultados de la variable independiente: “La responsabilidad Social”, según los trabajadores entre personal Asistencial, jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020.

Análisis.

Los resultados obtenidos a partir del análisis descriptivo de cada dimensión en transformación a la escala de Likert muestran en la tabla 7 lo correspondiente a la variable independiente; así se observa que mayormente los encuestados ponen en práctica la gestión administrativa y servicios, seguido del clima organizacional y culminando con la gestión de valores corporativos en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020., como se aprecia en la figura 5, más del 76% expresan su aprobación en cada dimensión en materia de estudio; de acuerdo a la escala dicotómica considerada para la variable.

Tabla 8.

Resultados de la variable dependiente: “Calidad de atención del servicio”, según los trabajadores entre personal Asistencial, jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020.

| VARIABLE D. (Y): | | |
|--|--|-------------|
| Cuestionario de observación sobre calidad de atención del servicio. | Satisfacción del usuario interno y externo. | |
| Nivel o Categoría | fi | hi% |
| Alto | 64 | 78% |
| Bajo | 18 | 22% |
| Total | 82 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a 82 trabajadores entre personal Asistencial, jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020 (Anexo 04).

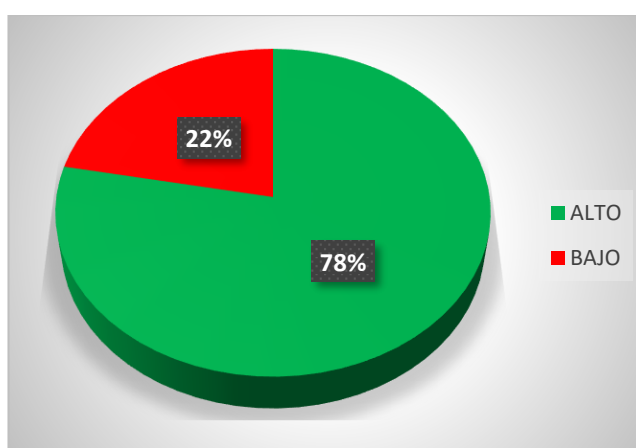


Figura 6. Resultados de la variable dependiente: “sobre calidad de atención del servicio”, según los trabajadores entre personal Asistencial, jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020.

Análisis.

En conformidad a la información presentada en la figura 6 para la variable dependiente en conversión a escala de Likert, ésta permite observar que los encuestados sienten que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud como entidad cumple con los indicadores como satisfacción del servicio de consulta externa, servicio de emergencia y servicio de hospitalización; pues como se observa en la figura 6, el 78% de los encuestados califica que se cumple con la calidad de atención del servicio.

5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

5.2.1. Contrastación de hipótesis general

Variables:

V. I.: La responsabilidad social

V. D.: Calidad de atención del servicio

1. Planteamiento de hipótesis

H_i: La responsabilidad social de los profesionales influye en la calidad de atención del servicio en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, 2020.

H₀: La responsabilidad social de los profesionales no influye en la calidad de atención del servicio en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, 2020.

2. Nivel de significancia:

Alfa = 5%

3. Estadístico de prueba:

Rho de Spearman, debido a que la relación es normal y se tiene que analizar la independencia o dependencia de las variables.

Tabla 9.

Correlación de la responsabilidad Social y cuestionario de observación sobre calidad de atención del servicio, según los trabajadores de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020.

| | | La responsabilidad Social. | Calidad de atención del servicio. |
|------------------------|----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | La responsabilidad Social. | Sig. (bilateral) | 0,001 |
| | | N | 82 |
| | | Coefficiente de correlación | 0,854 |
| | Calidad de atención del servicio | Sig. (bilateral) | 0,001 |
| | | N | 82 |

Fuente: Cuestionario aplicado a 82 trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020 (Anexo 04).

Conclusión.

Los resultados de la tabla 9 muestran que el valor P de 0,001 es menor que el nivel de significación de 0,05 (5 %), lo que indica que la rho de Spearman alcanza un valor de 0,854. Según la clasificación de Rho, están altamente correlacionados. En tales situaciones, se prueba la hipótesis alternativa. es decir, “La responsabilidad social de los profesionales influye en la calidad de atención del servicio en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020”.

5.2.2. Contrastación de hipótesis específicas

El software informático SPSS nos permite procesar la información y obtener una tabla en la que se detalla el grado de correlación de cada dimensión.

a. Contrastación de la hipótesis de satisfacción del usuario interno y externo y la gestión de valores corporativos.

Tabla 10.

Correlación de satisfacción del usuario interno y externo y la gestión de valores corporativos, según los trabajadores de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020.

| | | Satisfacción del usuario interno y externo | Gestión de valores corporativos. |
|------------------------|--|--|----------------------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción del usuario interno y externo | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 82 |
| | Gestión de valores corporativos. | Coeficiente de correlación | 0,728 |
| | Sig. (bilateral) | 0,001 | . |
| | N | 82 | 82 |

Fuente: Cuestionario aplicado a 82 trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020 (Anexo 04).

Planteamiento de las hipótesis

H₁: La gestión de valores corporativos se relaciona con la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, 2020.

H₀: La gestión de valores corporativos no se relaciona con la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, 2020.

Conclusión.

La Tabla 10 muestra los resultados del contraste entre las dimensiones relevantes. En este sentido, observamos que el coeficiente de correlación rho de Spearman alcanza un valor de 0,728. Según los términos de Rho, este valor está altamente correlacionado. En este sentido, el P-valor de 0.001 es menor al nivel de significación de 0.05 (5%), por lo que se prueba la hipótesis alternativa. es decir., “La gestión de valores corporativos se relaciona con la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020”.

b. Contrastación de la hipótesis satisfacción del usuario interno y externo y clima organizacional.

Tabla 11.

Correlación de satisfacción del usuario interno y externo y clima organizacional, según los trabajadores de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020.

| | | Satisfacción del usuario interno y externo. | Clima organizacional |
|------------------------|---|---|----------------------|
| | | 1,000 | 0,826 |
| | Satisfacción del usuario interno y externo. | Coefficiente de correlación | |
| | | Sig. (bilateral) | 0,001 |
| Rho de Spearman | | N | 82 |
| | | 0,826 | 1,000 |
| | Clima organizacional. | Coefficiente de correlación | |
| | | Sig. (bilateral) | 0,001 |
| | | N | 82 |

Fuente: Cuestionario aplicado a 82 trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020 (Anexo 04).

Planteamiento de las hipótesis

Hi₂: El clima organizacional influye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.

H0₂: El clima organizacional no influye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.

Conclusión.

Los resultados del contraste en la Tabla 11 muestran que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.826. El valor P es 0,001, por debajo del nivel de significancia de 0,05 (5%). Además, después de clasificar el coeficiente de

correlación Rho de Spearman, el valor se encuentra dentro del rango de muy alta correlación y la hipótesis alternativa se considera aceptable. en breve, “El clima organizacional influye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020”.

c. Contratación de la hipótesis satisfacción del usuario interno y externo y la gestión administrativa y servicios.

Tabla 12.

Correlación de satisfacción del usuario interno y externo y la gestión administrativa y servicios, según los trabajadores de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020.

| | | Satisfacción del usuario interno y externo. | Gestión administrativa y servicios. |
|-------------------------------------|----------------------------|---|-------------------------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,854 |
| | Sig. (bilateral) | . | 0,001 |
| | N | 82 | 82 |
| | Coeficiente de correlación | 0,854 | 1,000 |
| Gestión administrativa y servicios. | Sig. (bilateral) | 0,001 | . |
| | N | 82 | 82 |

Fuente: Cuestionario aplicado a 82 trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud - Huánuco, 2020 (Anexo 04).

Planteamiento de las hipótesis

Hi₃: La gestión administrativa y servicios contribuye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.

H0₃: La gestión administrativa y servicios no contribuye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.

Conclusión.

La Tabla 12 muestra los resultados del contraste y muestra que el coeficiente de correlación rho de Spearman alcanza un valor de 0.854. De acuerdo con las condiciones de la fila, este valor está altamente correlacionado. En este sentido, el P-valor de 0.001 es menor al nivel de significación de 0.05 (5%), por lo que se prueba la hipótesis alternativa. es decir. “La gestión administrativa y servicios contribuye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020”.

5.3. Discusión de resultados

5.3.1. Contrastación con los Referentes Bibliográficos

A). Conociendo la alta correlación entre estas variables con los resultados de la dimensión 1, los valores de la empresa el liderazgo, y la satisfacción del usuario interno y externo con una puntuación de 0.728 en la prueba de correlación Rho de Spellman. Se concluyó que la gestión del valor empresarial se relacionó con la satisfacción de los usuarios internos y externos de la red de apoyo del Seguro Social Salud Huánuco, y a través de la prestación de sus servicios, la medición logró demostrar una alta satisfacción. El grado de difusión del beneficio social se aplica al explicar al público en general su responsabilidad social de cuidar a sus usuarios. Esto demuestra que la conciencia de responsabilidad social pasa por el buen comportamiento profesional y la

rendición de cuentas del personal administrativo. Alguien que mantenga una buena imagen corporativa consistente con la visión, misión y valores de la organización. Aunque nuestros resultados están algo relacionados con el trabajo de Rodríguez, Ana (2017), quien concluye as siguientes conclusiones: Aunque ahora existe un reconocimiento generalizado de la RSE como una herramienta de gestión en el sector de la salud, el alcance del desarrollo de la RSE en las organizaciones de salud todavía tiene potencial para mejorar. Según el oficial de RSE del hospital, los desafíos de RSE más importantes del centro de salud son la integración de estrategias y políticas de RSE, la asignación de recursos y la organización de capacitación en RSE. Lo que dificulta la introducción es que no hay una persona o departamento de RSC. Los factores que motivan la incorporación de la RSC en los hospitales son la satisfacción de los usuarios, la satisfacción profesional, la concienciación del centro y la sostenibilidad. La conclusión es que la RSC debe impregnar toda la organización, lo que requiere planes estratégicos, objetivos, cuadros de mando y métricas supervisadas. Este es un requisito que deberían tener los hospitales, según los gerentes y directores entrevistados.

B). Al evaluar los resultados de la dimensión histología y la satisfacción de los usuarios internos y externos, se obtuvo un valor de 0,785 para la prueba de espermatozoides bajos, lo que indica una alta correlación entre estas variables de estudio. Se concluye que el clima organizacional influye en la satisfacción de los usuarios internos y externos de la red de apoyo a la seguridad social del Seguro Social de Huánuco. Esto indica que, según los trabajadores, el nivel de compromiso con los objetivos estratégicos, el nivel de calidad del ambiente psicológico y el nivel de prácticas internas de derecho laboral se han convertido en prácticas habituales para mejorar las condiciones de trabajo. medio ambiente, y sus relaciones con los grupos de interés, teniendo en cuenta las acciones y planes de gestión presentados en la programación del personal médico y otros profesionales. Al evaluar los resultados de la dimensión histología y la satisfacción de los usuarios internos y externos, se obtuvo un valor de 0,785 para la prueba de espermatozoides bajos, lo que indica una alta correlación entre estas

variables de estudio. Se concluye que el clima organizacional influye en la satisfacción de los usuarios internos y externos de la red de apoyo a la seguridad social del Seguro Social de Huánuco. Esto indica que, según los trabajadores, el nivel de compromiso con los objetivos estratégicos, el nivel de calidad del ambiente psicológico y el nivel de prácticas internas de derecho laboral se han convertido en prácticas habituales para mejorar las condiciones de trabajo. medio ambiente, y sus relaciones con los grupos de interés, teniendo en cuenta las acciones y planes de gestión presentados en la programación del personal médico y otros profesionales.

C). Finalmente, nuestro resultado en la dimensión la gestión administrativa y servicios y la satisfacción del usuario interno y externo con un valor de 0,854 en la prueba Rho de Spearman, cuyo valor indica una correlación muy alta. Se concluye que la gestión administrativa y servicios contribuye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, toda vez que el grado de compromiso con la salud pública, los logros de metas en función a plazos y términos, que establece la normativa; la empatía y fiabilidad en la atención y tratamiento de los problemas del usuario es asumida por la responsabilidad social como una herramienta estratégica que maximiza los resultados de la institución con el trabajo individual de los profesionales de salud demostrando en todo momento la capacidad de respuesta de la calidad de atención del servicio, sin perder la paciencia que es valor fundamental para la imagen de la institución. Sin embargo, nuestros resultados no guardan semejanza con la investigación de Castro, Jhoana (2020), quien concluye que se diagnosticó la calidad de servicio que existe en el área de consulta externa del hospital III José A partir de la percepción de causa y efecto desarrollada en la zona de estudio, Cayetano Heredia señala que los problemas más importantes en los servicios de consulta externa derivan en retrasos en la atención, atención inadecuada por parte del personal, falta de información y falta de orden en los procesos. Se midió la satisfacción de usuarios y personal médico en los servicios de consulta externa del Hospital III José Cayetano Heredia, resultando eficiencias de 77,2% y 56,4%, 80,8% y 90,45% en especialidades

médicas y no médicas. Mantuvo niveles de cultura laboral de 53% para personal médico, 59% para personal modular y 83% para personal de limpieza.

5.3.2. En base a la prueba de hipótesis general

Al determinar los resultados de la hipótesis general con un valor de 0,854 y una correlación muy alta en prueba Rho de Spearman, se concluye que la responsabilidad social de los profesionales influye en la calidad de atención del servicio en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, toda vez que en la opinión de los trabajadores consideran a la institución socialmente responsable debido al cumplimiento de la gestión de valores corporativos, el manejo del clima organizacional aceptable con una gestión administrativa y servicios en la que está implicada toda la organización siguiendo los principios básicos de transparencia, informando a sus usuarios interno y externo las diferentes iniciativas y planes de la Responsabilidad Social en cuanto a la mejora de la gestión de calidad total del servicio médico, calidad del trato en la atención y rapidez en la atención para consulta, entre otros. Al respecto, nuestros resultados guardan cierta relación con la investigación de Estrella, Fraile (2016), quien concluye que la Responsabilidad Social se gestiona de manera transversal en la organización en la que está implicada toda la organización de arriba abajo. También cuenta con un comité de sostenibilidad formado por un equipo multidisciplinar que representa las diferentes áreas de la compañía. La gestión de la Responsabilidad Social se realiza siguiendo los principios básicos de la transparencia, en ese sentido comunica tanto a sus públicos internos como externos las diferentes iniciativas y evolución de la Responsabilidad Social.

5.4. Aporte científico de la investigación

El aporte se encuentra en la existencia de una amplia recopilación y análisis de fuentes informativas acerca de la responsabilidad social que hoy en tiempos de pandemia del covid-19 debemos de fomentar el compromiso con la sociedad en la calidad de atención del servicio de salud. Es por ello que las empresas y organizaciones deben implementar planes estratégicos de mejora con acciones

de responsabilidad social para asegurar el éxito e imagen corporativa de su institución.

La responsabilidad social no excluye al público interno, muy por el contrario, debe fortalecer las capacidades emocionales y profesionales de sus trabajadores para beneficio mutuo, con una inversión social que tiene como objetivo principal contrarrestar los problemas sociales del entorno en la que se desarrolla la empresa o institución para ello se tiene en cuenta un ciclo de inversión, los cuales son la fase inicial, la inversión y la post inversión. Sin embargo, no es necesario que la organización tenga una línea estratégica exclusiva de Responsabilidad Social en su sistema de gestión, pero sí es imprescindible que aparezca a través de diferentes objetivos estratégicos para asegurar que el sistema de gestión la incorpore de manera eficaz y transversal para que impacte la mejora de la imagen corporativa, fortalece la reputación y establece un buen clima laboral en ESSALUD- Huánuco.

Una vez definido nuestro aporte, se plantea una iniciativa de un modelo de propuesta de mejora en la calidad de atención del servicio en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco.

5.4.1. Propuesta de Solución

A. Título de la Propuesta: MODELO DE PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO EN LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD- HUÁNUCO.

I. DATOS GENERALES:

Parte involucrada: Tesista y Dirección Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco.

Población objetivo: Población asegurada y no asegurada

Lugar de ejecución: Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco.

Duración: 1 año

II.FUNDAMENTACIÓN

El hecho de que la sugerencia de mejora ofrezca una solución alternativa al problema de la discrepancia entre lo que debería suceder y lo que realmente sucede es lo suficientemente importante como para hacer creer a alguien que la discrepancia debe solucionarse.

La Red Asistencial Salud-Huánuco Seguridad Social tiene como plan para mejorar la calidad de sus servicios desarrollar sugerencias para mejorar la calidad de los servicios que brindan los trabajadores de la salud. Además del conocimiento técnico, las relaciones interpersonales cordiales con el personal médico y un ambiente físico confortable, las múltiples características y circunstancias que afectan en gran medida la satisfacción en la atención de la salud y la política de responsabilidad social de una organización.

III. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar la propuesta de mejora de la calidad de atención del servicio de salud con responsabilidad social con conocimientos científicos, técnicos y de relaciones interpersonales del personal asistencial y administrativo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco.

IV. ALCANCE

La propuesta involucra tanto a pacientes, personal asistencial y administrativos como trabajadores que conforman el área de todos servicios que brinda la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco.

V. RESULTADOS ESPERADOS

1. Accesibilidad: Simple contacto telefónico o físico, canales de comunicación, tiempos de espera, facilidad de uso de los servicios. Características del

Servicio que facilitan o impiden los esfuerzos de un Usuario para obtener atención.

2. **Carácter concreto:** materiales, equipos, personal, apariencia, calidad y cantidad de equipos. Elemento sensorial perceptible de un servicio.
3. **Competencia:** Personal que tiene las habilidades y conocimientos necesarios para realizar el servicio y está capacitado e informado para realizar el servicio.
4. **Cortesía:** Cortesía, amabilidad, respeto y consideración del personal. Sinónimo de empatía.
5. **Credibilidad:** La integridad de la organización en lo que dice y hace.
6. **Capacidad de respuesta:** La disposición de la agencia para asistir a los usuarios y brindar un servicio rápido, no solo en el tiempo especificado, sino en el menor tiempo posible (velocidad de respuesta).
7. **Comunicación:** Utilizar un lenguaje informal y claro al brindar información a los usuarios. Escúchalo, mantén la comunicación verbal y utiliza actitudes y expresiones que inspiren confianza.
8. **Comprender:** Nos esforzamos por comprender y reconocer las necesidades reales de nuestros usuarios.
9. **Seguridad:** El uso del servicio está libre de riesgo, peligro o duda.
10. **Confiabilidad:** Obtener el servicio correcto la primera vez y mantenerlo en el tiempo.

VI. Guía de Recomendaciones para la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco.

Esta guía puede ser de utilidad para las sedes de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, que deseen avanzar en la integración de la Responsabilidad Social en su gobierno, estrategia y operaciones.

1. Crear un comité de responsabilidad social organizacional.
2. Integrar los principios de la RS en los valores corporativos.
3. Asegúrese de que la misión y la visión de su organización estén alineadas con los principios de RS.
4. Implementar una estrategia de RS que esté integrada con la estrategia de la organización.
5. Diseñar el sistema de gestión de RS.
6. Constituir un Comité interno de Ética y RS.
7. Establecer códigos de conducta para las distintas áreas de servicio.
8. Preparar un programa anual de SR.
9. Incluir SR en los documentos de gobierno organizacional.
10. Desarrollo de normas que incluyan aspectos económicos, sociales y ambientales.
11. Desarrollo de marcos de relacionamiento con grupos de interés y plataformas de interacción (WEB, intranet, newsletter, e-mail, etc.).
12. Gestionar proveedores de forma responsable (publicar listado de proveedores).
13. Facilite acciones para intercambiar mejores prácticas entre organizaciones en todos los sitios.
14. Cumplimiento de Convenios Nacionales e Internacionales de RS.
15. Publicar un informe o informes de sostenibilidad.
16. Integrar los principios de RS en los sistemas de personal.

17. Organizar actividades de formación.
18. Tener una buena política de comunicación.
19. Inclusión en Remuneración Variable para Empleados Relacionados con RS.
20. Promoción de Prácticas Responsables.
21. Crear un plan de equilibrio entre el trabajo y la vida.

CONCLUSIONES

Del análisis de los resultados, podemos concluir en lo siguiente:

1. La prueba de correlación Rho de Spearman dio un resultado de 0,728. Se concluyó que la gestión del valor corporativo está relacionada con la satisfacción de los usuarios internos y externos de la Red de Co-Ayuda del Seguro Social Salud Uno, y se determinó que a través de la prestación de sus servicios se logró demostrar un alto nivel de satisfacción. Según el grado de difusión del beneficio social, al explicar públicamente la responsabilidad social de cuidar a los usuarios, se puede apreciar que el ejercicio de la responsabilidad social se realiza a través del buen comportamiento de los profesionales y la responsabilidad del personal administrativo. Mantener una imagen corporativa positiva acorde con la visión, misión y valores de la organización.
2. Prueba Rho de Spearman con un valor de 0,785. Se concluye que el clima organizacional influye en la satisfacción de los usuarios internos y externos de la Red Asistencial del Seguro Social en Salud - Huánuco. Esto indica que el nivel de compromiso con las metas estratégicas, el nivel de calidad del ambiente psicológico y el nivel de prácticas internas de justicia laboral son factores importantes en la determinación de las opiniones de los trabajadores para mejorar las condiciones de trabajo, el ambiente y las relaciones con los trabajadores. que es una práctica común en Tener en cuenta las acciones y planes de gestión indicados en el programa de personal médico y otros profesionales.
3. La prueba Rho de Spearman da un resultado de 0,854. Se concluye que los controles y servicios administrativos contribuyen a la satisfacción de los usuarios internos y externos de la Red de Seguridad Social en Salud - Huánuco, dado su nivel de compromiso con la salud pública, metas establecidas en base a plazos y condiciones, empatía y confianza en la atención y atención de los problemas de los usuarios son visualizados por la responsabilidad social como una herramienta estratégica para maximizar los resultados institucionales a través del trabajo individual de los profesionales de la salud, nunca pierde la paciencia y

demuestra constantemente la capacidad de respuesta de sus servicios. Este es el valor básico de la imagen de la institución.

4. Al determinar la hipótesis general resulta con un valor de 0.854. Se ha concluido que la responsabilidad social profesional incide en la calidad de atención de los servicios en la Red de Apoyo al Seguro Social de Salud Huánuco Manejo de una cultura organizacional aceptable de acuerdo con los principios básicos de transparencia, informando a los usuarios internos y externos de las diversas iniciativas de responsabilidad social y planes, control de calidad integral de los servicios médicos, calidad de la atención en la práctica, velocidad de asesoramiento entre otros.

SUGERENCIAS

De acuerdo a las conclusiones se sugiere lo siguiente:

1. A los directivos de la Red de Asistencia Médica del Seguro Social - Huánuco a implementar políticas de responsabilidad social que se conviertan en una práctica más que en una carta en papel, que les permita interactuar mejor con sus grupos de interés en mejorar la calidad de los servicios de salud de los asegurados.
2. A partir de la investigación actual, se recomienda instruir al personal administrativo para que reciba y registre las fichas de tratamiento de los pacientes para que la historia clínica llegue rápidamente, sin causar demoras al usuario, en caso de ser necesario potenciar la programación de citas de los pacientes.
3. Se sugiere que los encargados de la Red asistencial del seguro Social de Huánuco administren recursos económicos, equipos, materiales, personal técnico y administrativo para evitar impactos negativos en las operaciones de traducción. Atención al usuario.
4. A los directivos de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco- plan de conversar sobre prácticas de RSE para todos los participantes, con el objetivo de concientizar sobre la importancia de esta red en la creación de valor para las organizaciones.

REFERENCIAS

- Altuna, Miren (2013). Los factores de la Responsabilidad Social: El análisis de las pequeñas y medianas empresas manufactureras guipuzcoanas. P, 149. Azkoaga. España.
- Alvarado Rubén (2001). Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios de Hospitales del Sistema Nacional de Servicios de Salud en Chile. Rev. Chil Salud Pública; p, 89. Chile.
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA). (2003). Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa. AECA. P, 129. Madrid, España.
- Ávila, Tania X. (2016). “Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas”. Tesis de Maestría. Esmeraldas. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Barbachan, Madeleine. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades. P, 25. Obtenido de <https://www.google.com/search?safe=active&ei=guFtXJyvCoG4sgWs6ZTYCg&q=A+lo+largo+de+los+%C3%BAltimos+a%C3%B1os%2C+el+Per%C3%BA+ha+avanzado+de+manera+significativa+en+el+desarrollo+de+la+Responsabilidad+Social+Empresarial.+Todo+ello+es+t%C3%A1+en+marcado+en+>
- Barrera, José (2009). La Política de Impulso de la Responsabilidad Social de las Empresas. [Documento en Línea]. Disponible: http://www.empleo.gob.es/es/sec_trabajo/autonomos/economiasoc/Respo

SocEmpresas/foro_expertos/contenidos/Consejo_Estatal_RSE.pdf.

[Consulta: 2015, Abril, 05]

Barriga, Silverio. (1983). *Psicología del Grupo y Cambio Social*. Hora, p,222. Barcelona.

Bateman, Thomas. y Scott, S. (2005). *Administración, una ventaja competitiva*. Ed. Mc Graw Hill. Bogotá, Colombia.

Benavides, Juan (2017): “El proceso de gestión de la RSC. Estudio de caso”. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, p. 1.063. <http://www.revistalatinacs.org/072paper/1208/58es.html> DOI: 10.4185/RLCS-2017-1208

Cajiga, Juan F. (2013). Cemefi. Centro Mexicano para la Filantropía. Obtenido de El Concepto De Responsabilidad Social Empresarial: p,27/http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Camacho, Julio I. (2017). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, p,29. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n20/1870-4670-rlds-20-00003.pdf>.

Capcha, Fredy G. (2020). “La ética profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco – Año 2019”. Tesis de título. Cerro de Pasco. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Caravedo, Baltazar (2008). *Responsabilidad social: Todos. Hacia un encuentro de todos los peruanos*. PNUD. P,89. Lima, Perú.

Cordero, Beatriz. (2010). Auditoría de un sistema de gestión de la responsabilidad social corporativa. En revista CIES, Boletín N° 84, N° pp, 33. Barcelona.

- Chomali, F., & Majluf, N. (2007). *Ética de Responsabilidad Social en la Empresa*. Aguilar Chilena de Ediciones S.A. pg.112. Santiago.
- Donabedian Alfonso. (1990). *Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica*. D.F: Instituto Nacional de Salud Pública, p, 160. México.
- Donabedian, Alfonso (1969). *Medical Care Appraisal Quality and Utilization. Guide to Medical Care Administration*. Vol.11. Nova Iorque: American Public Health Association.
- Estrella, Fraile (2016). *La Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa. El caso Unilever España*. Tesis Doctoral. Barcelona. Universidad Autónoma de Barcelona. España.
- Fernández, María N. (2015). *Responsabilidad Social Corporativa Estratégica de los Derechos Humanos Basado en Alto Compromiso y Resultados Organizativos: Un Modelo Integrador*. P,63. Obtenido de http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference, 11.0 update (4th ed.)*. Boston: Allyn and Bacon.
- Henao, José F. (2013). *La Responsabilidad Social empresarial como estrategia de gestión en la organización Pranha S.A.* pag. 121. Manizales Colombia.
- Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista L. (2006). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. P.108.México.
- Hernández R. (2010) *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. Interamericana Editores, p.140. México.

- Hernández, R., Fernández, R., Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). D.F, México: Editorial Mc Graw Hill. p, 130. México.
- International Organization for Standardizer. (2010). ISO 26000:2010-Guidance on social responsibility. P,6. Recuperado de <http://www.iso.org/iso/home.html>
- Litwin, G. & Stringer, R. (1968). Motivation and Organizational Climate. Boston, USA: Division of Research Graduate School of Business Administration Harvard University. P,205. España.
- Marín, Alicia E. (2017). “*Calidad de Atención y Grado de Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto Enero a Marzo 2017*”. Tesis Bachiller. Universidad Científica del Perú.
- Martínez, Miguel. (2009). Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa. Segunda edición. Ed. Trillas. P, 8. México.
- Melle, Mónica (2014). La responsabilidad social en el sector público. Revista de Responsabilidad Social Empresarial: p, 43. España.
- Montero, Maryelis (2012). “La Responsabilidad Social y la Norma ISO 26000.” Formación Gerencial: ISSN 1690-0073, Año 11, p, 119. Venezuela.
- Muñoz, Andrés. (1999). La gestión de la calidad total en la Administración pública. Edición: Díaz de Santos S.A, p, 120. Madrid.
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E., y Villagómez, A. (2011). Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis; Pág. 189. Lima-Perú.

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2013). Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. Ediciones de la U, 4a. Edición. P, 334. Bogotá-Colombia.
- Pérez, Ada M. (2011). Calidad de servicio como estrategia en la administración pública de los servicios de salud. RIES [Revista en Internet]. 2006. Acceso el 03 Ago 2011; 8(2-A), p,48. Hallado en: http://arimaca.unimagdalena.edu.co/editorial/revistas/index.php/cli_america/art icle/view/29/32
- Pérez, Vanessa C. (2006) Calidad Total en la Atención al Cliente “Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio”, 1ra Edición: Ideas propias Editorial. Pg. 99. Colombia.
- Quinn, Robert (2009). Modelos de Gestión. Edit. La Boémia. P, 321. Buenos aires – Argentina.
- Ramírez, Juliana & Villacorta, Mario (2014). Responsabilidad social en las empresas de comunicación. Perú. Fondo editorial: p, 28. Universidad de Lima.
- Ramírez Martha C. (2016). Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias de II nivel, Risaralda [Internet]. 2016 18 [citado 20 Nov 2017]; 32. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2390/239047318006.pdf>.
- Redhead, Rossana M. (2015). “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo”. Tesis de Maestría. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rodríguez, Ana (2017). “Responsabilidad Social Corporativa en la Red Hospitalaria de Utilización Pública de Cataluña”. Tesis doctoral. Cataluña. Universidad de Lleida. España.

- Ross, Ana G. (2000). La Calidad y la Reforma del Sector Salud. Rev. Panamá Salud Pública; p, 8. Panamá.
- Ruiz, María C. (2001). Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos. 1ra. Edición: AECA, p, 88. Madrid.
- Santana, Bauer, Minimisava, Queiroz y Gómez (2014). Calidad de los cuidados de Enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de Enseñanza. [Tesis]. Universidad federal de golias de Brasil. 454-460.
- Santivañez, Jeanette O. (2017). “Responsabilidad social en los establecimientos de salud de la Microred San Martin de Porres, 2017”. Tesis de Maestría. Lima. Universidad Cesar Vallejo.
- Seclén, Juan & Darras, Christian (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Fac. med. v.66 n.2, p, 112. Lima.
- Sierra, Juan. E. (2007). RSE responsabilidad social empresarial: lecciones, casos y modelos de vida. Seguros Bolívar, 2007. p. 92-96. Bogotá.
- Schwalb, María., & Malca, Oscar., (2005). Responsabilidad social: fundamentos para la competitividad empresarial y desarrollo sostenible. Lima: p. 241. Universidad del Pacífico.
- Temes, José L. (2002). Gestión Hospitalaria Editorial Mac Gram Hill Interamericana. III Edición. P, 20-21. Colombia.
- Torres, F.G. (2007). “Proyecto de Atención Integral a la Urgencia y la Emergencia Médica para un Hospital de Excelencia”; p, 5. Habana-Cuba.

- Westbrook, R.A. (1981). Fuentes de satisfacción del consumidor con el comercio minorista. Puntos de venta. (3era. Ed.) Journal of Retailing. P, 732. EE.UU.
- Vela, Carmen G. (2012). Evaluación de la Calidad. Fondo Editorial UNMSM. Biblioteca Nacional del Perú N° 2012-02572. ISBN: 978-9972-46-475-1. Pag. 8. Lima – Perú.
- Vuori, H. (1988). El control de calidad en los servicios sanitarios. Conceptos y metodología. SG Masson. P, 111. Barcelona.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO EN LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD- HUÁNUCO, 2020.

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPOTESIS | VARIAB. | DIMENCIO N | INDICADOR | INSTR U | METODOLO GIA |
|--|--|--|--|---|---|---|--|
| <p>GENERAL</p> <p>¿De qué manera la responsabilidad social de los profesionales influye en la calidad de atención del servicio en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> | <p>GENERAL</p> <p>Determinar de qué manera la responsabilidad social de los profesionales influye en la calidad de atención del servicio en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.</p> | <p>GENERAL</p> <p>Hi: La responsabilidad social de los profesionales influye en la calidad de atención del servicio en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.</p> <p>H0: La responsabilidad social de los profesionales no influye en la calidad de atención del servicio en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.</p> | <p>V. I</p> <p>LA RESPON SABILID AD SOCIAL</p> | <p>GESTIÓN DE VALORES CORPORATIVOS</p> | <p>- Nivel de Prevalencia del Interés Social -Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.</p> <p>- Responsabilidad de atención al usuario</p> | <p>Cuestionario</p> <p>ESCA</p> <p>LA</p> <p>Muy de acuerdo</p> <p>De Acuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>En Desacuerdo</p> | <p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>Aplicada, de nivel Explicativo</p> <p>DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACION</p> <p>Diseño No experimental, Transversal.</p> |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|--|--|
| <p><input type="checkbox"/> ¿De qué manera la gestión de valores corporativos se relaciona con la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020?</p> <p><input type="checkbox"/> ¿En qué medida el clima organizacional influye en la satisfacción del</p> | <p>ESPECIFICOS</p> <p><input type="checkbox"/> Conocer de qué manera la gestión de valores corporativos se relaciona con la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.</p> <p><input type="checkbox"/> Evaluar en qué medida el clima organizacional</p> | <p>ESPECIFICAS</p> <p><input type="checkbox"/> Hi1: La gestión de valores corporativos se relaciona con la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.</p> <p><input type="checkbox"/> H01: La gestión de valores corporativos no se relaciona con la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.</p> <p><input type="checkbox"/> Hi2: El clima organizacional influye en la satisfacción del</p> | <p>V.D</p> <p>CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO</p> | <p>CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS</p> | <p>-Nivel de compromiso con los objetivos estratégicos</p> <p>-Nivel de calidad del ambiente psicológico</p> <p>-Niveles de prácticas de justicia laboral interna</p> <p>-Grado de compromiso con la salud pública</p> | <p>do</p> <p>Totalmente desacuerdo</p> | <p>Legenda:</p> <p>n= Muestra</p> <p>Ox= variable independiente:</p> <p>Responsabilidad social</p> <p>Oy= variable dependiente:</p> <p>Calidad de atención del servicio</p> <p>r = relación unidireccional de las variables</p> <p>POBLACION Y MUESTRA</p> <p>Población:</p> <p>Todos los</p> |
|---|--|--|--|---|--|--|--|

| | | | | | | |
|---|---|---|--|-------------------------|---|---|
| <p>usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020?</p> <p><input type="checkbox"/> ¿De qué manera la gestión administrativa y servicios contribuye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020?</p> | <p>influye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.</p> <p><input type="checkbox"/> Analizar si la gestión administrativa y servicios contribuye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de</p> | <p>usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.</p> <p><input type="checkbox"/> H02: El clima organizacional no influye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.</p> <p><input type="checkbox"/> Hi3: La gestión administrativa y servicios contribuye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.</p> | | <p>SATISFACCIÓN DEL</p> | <p>-Logros de metas en función a Plazos y Términos, que establece la normativa.</p> <p>- Empatía y fiabilidad con la atención y tratamiento de los problemas del usuario</p> <p>-Satisfacción del servicio de</p> | <p>trabajadores de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.</p> <p>Muestra: Representada por 82 trabajadores entre personal Asistencial, Jefes de Unidades y personal Administrativos de la Red Asistencial del</p> |
|---|---|---|--|-------------------------|---|---|

| | | | | | | | |
|--|-----------------------|---|--|---------------------------|---|---|---|
| | Salud- Huánuco, 2020. | <input type="checkbox"/> H03: La gestión administrativa y servicios no contribuye en la satisfacción del usuario interno y externo en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020. | | USUARIO INTERNO Y EXTERNO | consulta Externa -Satisfacción del servicio de Emergencia -Satisfacción del Servicio de Hospitalización | Cuestionario <u>ESCALA</u> A ALTO MEDIO BAJO | Seguro Social de Salud Huánuco. TECNICA -La Encuesta |
|--|-----------------------|---|--|---------------------------|---|---|---|



ANEXO 02
CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO EN LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD- HUÁNUCO, 2020.

OBJETIVO: Determinar de qué manera la responsabilidad social de los profesionales influye en la calidad de atención del servicio en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020.

RESPONSABLE: OLIVAS FIGUEROA MIRYAM DEL ROSARIO

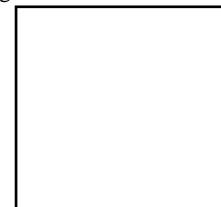
- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____



Firma del investigador responsable: _____

ANEXO 03

Instrumento

5 =MUY DE ACUERDO 4=DE ACUERDO 3=INDIFERENTE 2= EN
DESACUERDO 1= TOTALMENTE EN DESACUERDO

| COD | VARIABLES-DIMENSIONES E INDICADORES | ESCALA | | | | |
|---------|--|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| V= X | LA RESPONSABILIDAD SOCIAL | | | | | |
| | DIMENSIÓN: GESTIÓN DE VALORES CORPORATIVOS INDICADORES: - Nivel de Prevalencia del Interés Social - Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. - Responsabilidad de atención al usuario | | | | | |
| 1 | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con el Nivel de Prevalencia del Interés Social? | | | | | |
| 2 | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía? | | | | | |
| 3 | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con la Responsabilidad de atención al usuario? | | | | | |
| | DIMENSIÓN: CLIMA ORGANIZACIONAL INDICADOR: -Nivel de compromiso con los objetivos estratégicos - Nivel de calidad del ambiente psicológico - Niveles de prácticas de justicia laboral interna | | | | | |
| 4 | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple el Nivel de compromiso con los objetivos estratégicos planificados? | | | | | |
| 5 | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con calidad del ambiente psicológico? | | | | | |
| 6 | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con prácticas de justicia laboral interna? | | | | | |
| | DIMENSIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS | | | | | |

| | | | | | | |
|----------|---|--|--|--|--|--|
| | INDICADORES: - Grado de compromiso con la salud pública -Logros de metas en función a Plazos y Términos, que establece la normativa. - Empatía y fiabilidad con la atención y tratamiento de los problemas del usuario | | | | | |
| 7 | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, cumple con el compromiso de la salud pública? | | | | | |
| 8 | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, cumple con los logros de metas en función a Plazos y Términos, que establece la normativa? | | | | | |
| 9 | ¿Consideras que los trabajadores de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, cumplen con la Empatía y fiabilidad en la atención y tratamiento de los problemas del usuario? | | | | | |

3= ALTO 2= MEDIO 1= BAJO

| V=Y | CUESTIONARIO DE OBSERVACIÓN SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO | ESCALA | | |
|-----------|--|--------|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 |
| | DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO INDICADOR: - Satisfacción del servicio de consulta Externa -Satisfacción del servicio de Emergencia -Satisfacción del Servicio de Hospitalización | | | |
| 10 | ¿Cómo califica el nivel de satisfacción del servicio de consulta Externa en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | | | |
| 11 | ¿Cómo califica el nivel de satisfacción del servicio de Emergencia en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | | | |
| 12 | ¿Cómo califica el nivel de Satisfacción del Servicio de Hospitalización en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | | | |

.....
INVESTIGADORA

RESULTADO DEL CUESTIONARIO

| Variables | VARIABLE IND (X): La responsabilidad Social. | | | | | | | | | | | | | | | VARIABLE D. (Y): Cuestionario de observación sobre calidad de atención del servicio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|--|------------|--------------------------------------|------|--|-----------------------|------------|------------|-----------------------|-----------------------|---|------------|--|------|--|---|-------------|-------------|-----------------------|-----------------------|--|-------------|--|------|--|-------------|-------------|-------------|-----------------------|-----------------------|--|-------------|---|------|---|------------|------|--|-----------------------|--|------------|--|
| Dimensiones | Gestión de valores corporativos. | | | | | Clima organizacional. | | | | | Gestión administrativa y servicios. | | | | | Satisfacción del usuario interno y externo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicadores | Nivel de Prevalencia del Interés Social | | Rendición de Cuentas a la Ciudadanía | | Responsabilidad de atención al usuario | | Suma | | Para escala de Likert | | Nivel de compromiso con los objetivos estratégicos. | | Nivel de calidad del ambiente psicológico. | | Niveles de prácticas de justicia laboral interna | | Suma | | Para escala de Likert | | Grado de compromiso con la salud pública | | Logros de metas en función a Plazos y Términos, que establece la | | Empatía y fiabilidad con la atención y tratamiento de los problemas del usuario. | | Suma | | Para escala de Likert | | Satisfacción del servicio de consulta Externa. | | Satisfacción del servicio de Emergencia | | Satisfacción del Servicio de Hospitalización. | | Suma | | Para escala de Likert | | Total fila | |
| Encuestados | Pregunta 1 | pregunta 2 | Pregunta 3 | Suma | Para escala de Likert | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Suma | Para escala de Likert | Pregunta 7 | Pregunta 8 | Pregunta 9 | Suma | Para escala de Likert | Pregunta 10 | Pregunta 11 | Pregunta 12 | Suma | Para escala de Likert | Pregunta 10 | Pregunta 11 | Pregunta 12 | Suma | Para escala de Likert | Pregunta 10 | Pregunta 11 | Pregunta 12 | Suma | Para escala de Likert | Pregunta 10 | Pregunta 11 | Pregunta 12 | Suma | Para escala de Likert | Total fila | | | | | | |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 54 | | | | | | |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 14 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 50 | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 3 | 4 | 5 | 4 | 13 | 1 | 5 | 4 | 5 | 14 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 2 | 3 | 3 | 8 | 1 | 48 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 5 | 4 | 4 | 13 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 47 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 3 | 2 | 3 | 8 | 1 | 49 |
| 6 | 5 | 4 | 5 | 14 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 50 |
| 7 | 4 | 4 | 3 | 11 | 1 | 3 | 5 | 5 | 13 | 1 | 5 | 4 | 4 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 46 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 5 | 5 | 4 | 14 | 1 | 5 | 5 | 4 | 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 52 |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 11 | 1 | 5 | 2 | 3 | 10 | 0 | 4 | 4 | 3 | 11 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 41 |
| 10 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 3 | 2 | 3 | 8 | 1 | 48 |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 1 | 5 | 3 | 3 | 11 | 1 | 4 | 4 | 3 | 11 | 1 | 3 | 2 | 3 | 8 | 1 | 41 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 3 | 2 | 3 | 8 | 1 | 49 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 11 | 1 | 3 | 5 | 5 | 13 | 1 | 5 | 4 | 4 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 46 |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 10 | 0 | 5 | 4 | 4 | 13 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 45 |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 10 | 0 | 5 | 4 | 5 | 14 | 1 | 5 | 5 | 3 | 13 | 1 | 3 | 3 | 2 | 8 | 1 | 45 |
| 16 | 5 | 4 | 5 | 14 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 50 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 45 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 9 | 0 | 2 | 4 | 2 | 8 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 0 | 1 | 2 | 2 | 5 | 0 | 28 |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 10 | 0 | 4 | 3 | 3 | 10 | 0 | 3 | 4 | 3 | 10 | 0 | 1 | 2 | 1 | 4 | 0 | 34 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 3 | 2 | 3 | 8 | 1 | 49 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 11 | 1 | 3 | 5 | 5 | 13 | 1 | 5 | 4 | 4 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 46 |


| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 22 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 5 | 4 | 4 | 13 | 1 | 5 | 5 | 4 | 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 48 |
| 23 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 50 |
| 24 | 3 | 3 | 2 | 8 | 0 | 2 | 3 | 3 | 8 | 0 | 3 | 2 | 3 | 8 | 0 | 3 | 2 | 2 | 7 | 0 | 31 |
| 25 | 5 | 3 | 3 | 11 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 3 | 3 | 2 | 8 | 1 | 48 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 5 | 5 | 4 | 14 | 1 | 5 | 5 | 4 | 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 52 |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 14 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 50 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 45 |
| 29 | 2 | 4 | 2 | 8 | 0 | 2 | 2 | 1 | 5 | 0 | 2 | 1 | 1 | 4 | 0 | 2 | 3 | 2 | 7 | 0 | 24 |
| 30 | 4 | 3 | 4 | 11 | 1 | 5 | 2 | 3 | 10 | 0 | 4 | 4 | 3 | 11 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 41 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 5 | 4 | 4 | 13 | 1 | 5 | 5 | 4 | 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 48 |
| 32 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 50 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 5 | 4 | 4 | 13 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 47 |
| 34 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 3 | 2 | 3 | 8 | 1 | 48 |
| 35 | 4 | 3 | 4 | 11 | 1 | 5 | 3 | 3 | 11 | 1 | 4 | 4 | 3 | 11 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 42 |
| 36 | 5 | 4 | 5 | 14 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 50 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 45 |
| 38 | 2 | 4 | 2 | 8 | 0 | 2 | 2 | 1 | 5 | 0 | 2 | 1 | 1 | 4 | 0 | 1 | 2 | 1 | 4 | 0 | 21 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 2 | 3 | 3 | 8 | 1 | 49 |
| 40 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 5 | 5 | 3 | 13 | 1 | 4 | 5 | 3 | 12 | 1 | 3 | 2 | 3 | 8 | 1 | 47 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 41 | 3 | 3 | 2 | 8 | 0 | 4 | 2 | 3 | 9 | 0 | 4 | 4 | 3 | 11 | 1 | 2 | 2 | 3 | 7 | 0 | 35 |
| 42 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 50 |
| 43 | 4 | 5 | 4 | 13 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 3 | 2 | 5 | 10 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 0 | 42 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 54 |
| 45 | 3 | 3 | 4 | 10 | 0 | 3 | 4 | 5 | 12 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 44 |
| 46 | 5 | 4 | 1 | 10 | 0 | 5 | 4 | 4 | 13 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 3 | 1 | 2 | 6 | 0 | 41 |
| 47 | 4 | 3 | 5 | 12 | 1 | 4 | 2 | 3 | 9 | 0 | 4 | 4 | 3 | 11 | 1 | 2 | 1 | 3 | 6 | 0 | 38 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 53 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 54 |
| 50 | 5 | 4 | 5 | 14 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 2 | 3 | 3 | 8 | 1 | 49 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 45 |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 11 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 4 | 3 | 11 | 1 | 3 | 3 | 2 | 8 | 1 | 42 |
| 53 | 2 | 3 | 4 | 9 | 0 | 2 | 4 | 2 | 8 | 0 | 3 | 2 | 2 | 7 | 0 | 3 | 1 | 1 | 5 | 0 | 29 |
| 54 | 5 | 4 | 4 | 13 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 48 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 54 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 5 | 4 | 4 | 13 | 1 | 5 | 5 | 4 | 14 | 1 | 2 | 3 | 3 | 8 | 1 | 47 |
| 57 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 50 |
| 58 | 5 | 4 | 5 | 14 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 50 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 45 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 60 | 2 | 4 | 2 | 8 | 0 | 2 | 2 | 1 | 5 | 0 | 2 | 1 | 1 | 4 | 0 | 1 | 3 | 1 | 5 | 0 | 22 |
| 61 | 5 | 4 | 4 | 13 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 48 |
| 62 | 2 | 2 | 2 | 6 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 0 | 2 | 1 | 3 | 6 | 0 | 24 |
| 63 | 2 | 3 | 4 | 9 | 0 | 2 | 4 | 2 | 8 | 0 | 3 | 2 | 2 | 7 | 0 | 3 | 1 | 2 | 6 | 0 | 30 |
| 64 | 2 | 3 | 4 | 9 | 0 | 2 | 4 | 2 | 8 | 0 | 3 | 2 | 2 | 7 | 0 | 3 | 2 | 2 | 7 | 0 | 31 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 5 | 4 | 4 | 13 | 1 | 5 | 5 | 4 | 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 48 |
| 66 | 2 | 5 | 2 | 9 | 0 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 3 | 2 | 5 | 10 | 0 | 3 | 2 | 3 | 8 | 1 | 40 |
| 67 | 4 | 5 | 3 | 12 | 1 | 3 | 3 | 1 | 7 | 0 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 40 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 53 |
| 69 | 5 | 5 | 3 | 13 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 3 | 2 | 3 | 8 | 1 | 49 |
| 70 | 5 | 4 | 4 | 13 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 48 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 5 | 4 | 5 | 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 53 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 2 | 3 | 3 | 8 | 1 | 49 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 52 |
| 74 | 5 | 4 | 4 | 13 | 1 | 5 | 2 | 5 | 12 | 1 | 5 | 4 | 4 | 13 | 1 | 3 | 3 | 2 | 8 | 1 | 46 |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 11 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 3 | 3 | 2 | 8 | 1 | 43 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 45 |
| 77 | 3 | 4 | 3 | 10 | 0 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 5 | 4 | 5 | 14 | 1 | 2 | 3 | 3 | 8 | 1 | 44 |
| 78 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 48 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|------|------|------|-------|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 79 | 4 | 2 | 3 | 9 | 0 | 2 | 2 | 1 | 5 | 0 | 3 | 4 | 3 | 10 | 0 | 3 | 1 | 3 | 7 | 0 | 31 |
| 80 | 2 | 3 | 4 | 9 | 0 | 2 | 4 | 2 | 8 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 0 | 2 | 3 | 2 | 7 | 0 | 30 |
| 81 | 2 | 4 | 2 | 8 | 0 | 2 | 2 | 1 | 5 | 0 | 3 | 3 | 4 | 10 | 0 | 2 | 3 | 2 | 7 | 0 | 30 |
| 82 | 3 | 5 | 5 | 13 | 1 | 2 | 2 | 4 | 8 | 0 | 4 | 2 | 3 | 9 | 0 | 3 | 1 | 3 | 7 | 0 | 37 |
| total col | 324 | 328 | 323 | 975 | 62 | 326 | 331 | 320 | 977 | 63 | 332 | 333 | 328 | 993 | 66 | 225 | 216 | 224 | 665 | 64 | 3610 |
| Prom | 3.95 | 4.00 | 3.94 | 11.89 | 0.76 | 3.98 | 4.04 | 3.90 | 11.91 | 0.77 | 4.05 | 4.06 | 4.00 | 12.11 | 0.80 | 2.74 | 2.63 | 2.73 | 8.11 | 0.78 | 44.02 |

ANEXO 04
VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

| ESCUELA DE POSGRADO | | | | | |
|--|--|---|-----------------------------------|-------------|----------|
| VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO | | | | | |
|  | |  | | | |
| Título de la tesis: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO EN LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD- HUÁNUCO, 2020 | | | | | |
| Nombre del Experto: Dr. Ever U. Usuriaga Cespedes | | | Especialidad: Contabilidad | | |
| <i>"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"</i> | | | | | |
| DIMENSIÓN | ÍTEM | RELEVANCIA | COHERENCIA | SUFICIENCIA | CLARIDAD |
| GESTIÓN DE VALORES CORPORATIVOS | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, cumple con el Nivel de Prevalencia del Interés Social? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, cumple con la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía? | 3 | 3 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, cumple con la Responsabilidad de atención al usuario? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, cumple el Nivel de compromiso con los objetivos estratégicos planificados? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, cumple con calidad del ambiente psicológico? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, cumple con prácticas de justicia laboral interna? | 4 | 4 | 4 | 3 |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, cumple con el compromiso de la salud pública? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, cumple con los logros de metas en función a Plazos y Términos, que establece la normativa? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que los trabajadores de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, cumplen con la Empatía y fiabilidad en la atención y tratamiento de los problemas del usuario? | 3 | 4 | 4 | 4 |


| | | | | | |
|--|---|-------------|-------------|------------|-------------|
| SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO | ¿Cómo califica el nivel de satisfacción del servicio de consulta Externa en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Cómo califica el nivel de satisfacción del servicio de Emergencia en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Cómo califica el nivel de Satisfacción del Servicio de Hospitalización en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN (Dimensiones/ Variables) | | 3.83 | 3.91 | 4.0 | 3.91 |

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL JUEZ: Nivel alto

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI (X) NO ()

Cayhuayna 05 de febrero de 2021


 Dr. CPC. Ever U. Uzuriaga Céspedes
 Mat. 398

.....
 Firma del Juez



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Título de la tesis: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO EN LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD- HUÁNUCO, 2020

Nombre del Experto: Dr. Wilder Martel Tolentino

Especialidad: Medicina Veterinaria

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

| DIMENSIÓN | ÍTEM | RELEVANCIA | COHERENCIA | SUFICIENCIA | CLARIDAD |
|------------------------------------|--|------------|------------|-------------|----------|
| GESTIÓN DE VALORES CORPORATIVOS | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con el Nivel de Prevalencia del Interés Social? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía? | 3 | 3 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con la Responsabilidad de atención al usuario? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple el Nivel de compromiso con los objetivos estratégicos planificados? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con calidad del ambiente psicológico? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con prácticas de justicia laboral interna? | 4 | 4 | 4 | 3 |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con el compromiso de la salud pública? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con los logros de metas en función a Plazos y Términos, que establece la normativa? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que los trabajadores de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, cumplen con la Empatía y fiabilidad en la atención y tratamiento de los problemas del usuario? | 3 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | |
|--|---|-------------|-------------|------------|-------------|
| SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO | ¿Cómo califica el nivel de satisfacción del servicio de consulta Externa en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Cómo califica el nivel de satisfacción del servicio de Emergencia en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Cómo califica el nivel de Satisfacción del Servicio de Hospitalización en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN (Dimensiones/ Variables) | | 3.83 | 3.91 | 4.0 | 3.91 |

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL JUEZ: **Nivel alto**

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI (X) NO ()

Cayhuayna 06 de febrero de 2021

.....
Firma del Juez
Wilder Martel Tolentino

**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO
ESCUELA DE POSGRADO**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Título de la tesis: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO EN LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD- HUÁNUCO, 2020

Nombre del Experto: Dra. Verónica Cajas Bravo

Especialidad: Ciencias de la Educación

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

| DIMENSIÓN | ITEM | RELEVANCIA | COHERENCIA | SUFICIENCIA | CLARIDAD |
|------------------------------------|--|------------|------------|-------------|----------|
| GESTIÓN DE VALORES CORPORATIVOS | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con el Nivel de Prevalencia del Interés Social? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía? | 3 | 3 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con la Responsabilidad de atención al usuario? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple el Nivel de compromiso con los objetivos estratégicos planificados? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con calidad del ambiente psicológico? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con prácticas de justicia laboral interna? | 4 | 4 | 4 | 3 |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con el compromiso de la salud pública? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con los logros de metas en función a Plazos y Términos, que establece la normativa? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que los trabajadores de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, cumplen con la Empatía y fiabilidad en la atención y tratamiento de los problemas del usuario? | 3 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | |
|--|---|-------------|-------------|------------|-------------|
| SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO | ¿Cómo califica el nivel de satisfacción del servicio de consulta Externa en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Cómo califica el nivel de satisfacción del servicio de Emergencia en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Cómo califica el nivel de Satisfacción del Servicio de Hospitalización en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN (Dimensiones/ Variables) | | 3.83 | 3.91 | 4.0 | 3.91 |

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL JUEZ: **Nivel alto**

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI (X) NO ()

Cayhuayna 04 de febrero de 2021



.....
Firma del Juez

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la tesis: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO EN LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD- HUÁNUCO, 2020

Nombre del Experto: MAG. Humberto Flores Flores

Especialidad: Docencia y Gestión Educativa

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

| DIMENSIÓN | ÍTEM | RELEVANCIA | COHERENCIA | SUFICIENCIA | CLARIDAD |
|------------------------------------|--|------------|------------|-------------|----------|
| GESTIÓN DE VALORES CORPORATIVOS | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con el Nivel de Prevalencia del Interés Social? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía? | 3 | 3 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con la Responsabilidad de atención al usuario? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple el Nivel de compromiso con los objetivos estratégicos planificados? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con calidad del ambiente psicológico? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con prácticas de justicia laboral interna? | 4 | 4 | 4 | 3 |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con el compromiso de la salud pública? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con los logros de metas en función a Plazos y Términos, que establece la normativa? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que los trabajadores de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, cumplen con la Empatía y fiabilidad en la atención y tratamiento de los problemas del usuario? | 3 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | |
|--|---|-------------|-------------|------------|-------------|
| SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO | ¿Cómo califica el nivel de satisfacción del servicio de consulta Externa en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Cómo califica el nivel de satisfacción del servicio de Emergencia en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Cómo califica el nivel de Satisfacción del Servicio de Hospitalización en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN (Dimensiones/ Variables) | | 3.83 | 3.91 | 4.0 | 3.91 |

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL JUEZ: **Nivel alto**

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI (X) NO ()

Cayhuayna 08 de febrero de 2021

.....
Firma del Juez

Humberto Flores Flores

**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO
ESCUELA DE POSGRADO**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la tesis: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO EN LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD- HUÁNUCO, 2020

Nombre del Experto: Dr. Andy W. Chamoly Falcon

Especialidad: Gestión Empresarial

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

| DIMENSIÓN | ÍTEM | RELEVANCIA | COHERENCIA | SUFICIENCIA | CLARIDAD |
|------------------------------------|--|------------|------------|-------------|----------|
| GESTIÓN DE VALORES CORPORATIVOS | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con el Nivel de Prevalencia del Interés Social? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía? | 3 | 3 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con la Responsabilidad de atención al usuario? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple el Nivel de compromiso con los objetivos estratégicos planificados? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con calidad del ambiente psicológico? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con prácticas de justicia laboral interna? | 4 | 4 | 4 | 3 |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con el compromiso de la salud pública? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que la Red Asistencial del Seguro Social de Salud-Huánuco, cumple con los logros de metas en función a Plazos y Términos, que establece la normativa? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Consideras que los trabajadores de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, cumplen con la Empatía y fiabilidad en la atención y tratamiento de los problemas del usuario? | 3 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | |
|--|---|-------------|-------------|------------|-------------|
| SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO | ¿Cómo califica el nivel de satisfacción del servicio de consulta Externa en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Cómo califica el nivel de satisfacción del servicio de Emergencia en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Cómo califica el nivel de Satisfacción del Servicio de Hospitalización en la Red Asistencial del Seguro Social de Salud- Huánuco, 2020? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN (Dimensiones/ Variables) | | 3.83 | 3.91 | 4.0 | 3.91 |

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL JUEZ: **Nivel alto**

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI (X) NO ()

Cayhuayna 07 de febrero de 2021



Dr. Andy Williams Chamolí Falcón

DNI N° 43664627

NOTA BIOGRÁFICA

MIRYAM DEL ROSARIO OLIVAS FIGUEROA

Nació en la ciudad de Huánuco, Distrito - Huánuco, Provincia – Huánuco y Departamento de Huánuco, hija de Samuel Olivas Figueroa y de Dalba Figueroa Flores, con domicilio real en el Jr. Leoncio Prado N° 590 Huánuco. El nivel primaria estudio en la institución educativa particular “La Inmaculada Concepción” Huánuco El nivel secundario en el Colegio Nacional Nuestra Señora de las Mercedes -Huánuco El nivel superior en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega - Facultad de Psicología y Trabajo Social, los estudios de Post Grado en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Escuela de Post Grado Maestría En Gestión Pública para el Desarrollo Social ; los estudios complementarios Técnico en Computación en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Centro de Estudios Informáticos, trabajó más de 35 años en el sector público en áreas de: administración, recursos humanos, relaciones públicas, gestión documentaria, finanzas, atención primaria racionalización, entre otros; y en el sector privado en áreas de proyección social focalizada a poblaciones vulnerables, trámite documentario, entre otros.

Huánuco 11 de noviembre de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
 Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día **jueves 17 DE NOVIEMBRE DE 2022** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

| | |
|----------------------------------|------------|
| Dra. Violeta Benigna ROJAS BRAVO | Presidenta |
| Dra. Mary Luisa MAQUE PONCE | Secretario |
| Dr. Pedro Pablo SAQUICORAY AVILA | Vocal |

Asesor (a) de tesis: Dr. Ever Uribe UZURIAGA CESPEDES (Resolución N° 0649-2021-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Doña Miryam del Rosario OLIVAS FIGUEROA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO EN LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD – HUÁNUCO, 2020"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de... Dieciseis (16)
 Equivalente a Buena, por lo que se declara Aprobado
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:30 horas de 17 de noviembre de 2022.

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| SECRETARIO DNI N° <u>22487475</u> | PRESIDENTE DNI N° <u>22486830</u> | VOCAL DNI N° <u>15762272</u> |
|--|--|-------------------------------------|

Leyenda:
 19 a 20: ExcelenteS
 17 a 18: Muy Bueno
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 03271-2022-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

*Que, la tesis titulada: “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO EN LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD- HUÁNUCO, 2020”, realizado por la Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social, **Miryam del Rosario OLIVAS FIGUEROA** cuenta con un **índice de similitud del 19%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor al 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.*

Cayhuayna, 12 de setiembre de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

NOMBRE DEL TRABAJO

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO EN LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD - HUÁNUCO, 2020

AUTOR

MIRYAM DEL ROSARIO OLIVAS FIGUEROA

RECUENTO DE PALABRAS

21424 Words

RECUENTO DE CARACTERES

117319 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

78 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

953.4KB

FECHA DE ENTREGA

Sep 12, 2022 12:33 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 12, 2022 12:37 PM GMT-5

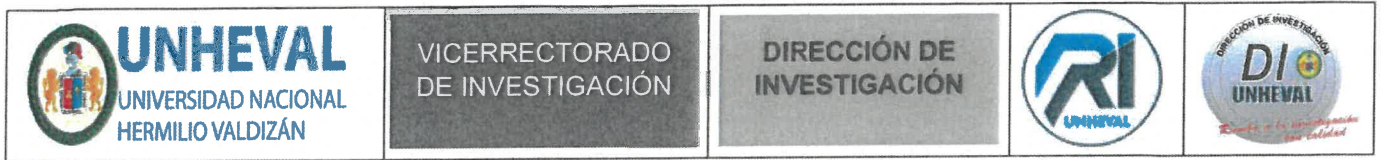
● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

| | | | | | | | | |
|--|--|-----------------------------|--|------------------|----------|---|-----------|--|
| Pregrado | | Segunda Especialidad | | Posgrado: | Maestría | X | Doctorado | |
| <i>Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)</i> | | | | | | | | |
| Facultad | | | | | | | | |
| Escuela Profesional | | | | | | | | |
| Carrera Profesional | | | | | | | | |
| Grado que otorga | | | | | | | | |
| Título que otorga | | | | | | | | |
| <i>Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)</i> | | | | | | | | |
| Facultad | | | | | | | | |
| Nombre del programa | | | | | | | | |
| Título que Otorga | | | | | | | | |
| <i>Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)</i> | | | | | | | | |
| Nombre del programa de estudio | GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL | | | | | | | |
| Grado que otorga | MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL | | | | | | | |

2. DATOS DEL AUTOR(ES): (INGRESE TODOS LOS DATOS REQUERIDOS COMPLETOS)

| | | | | | | | | |
|-----------------------------|------------------------------------|---|----------------|--|----------------------------|---------------------|-------------------------|-----------|
| Apellidos y nombres: | OLIVAS FIGUEROA MIRYAM DEL ROSARIO | | | | | | | |
| Tipo de documento: | DNI | X | PASAPORTE E | | C.E. | | NRO. DE CELULAR: | 947758952 |
| Nro. de Documento: | 22404715 | | | | Correo Electrónico: | Mimirof57@gmail.com | | |
| Apellidos y Nombres: | | | | | | | | |
| Tipo de Documento: | DNI | | Pasaporte | | C.E. | | Nro. de Celular: | |
| Nro. de Documento: | | | | | Correo Electrónico: | | | |
| Apellidos y Nombres: | | | | | | | | |
| Tipo de Documento: | DNI | | Pasaporte | | C.E. | | Nro. de Celular: | |
| Nro. de Documento: | | | | | Correo Electrónico: | | | |

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

| | | | | | | | | | | |
|--|------------------------------|---|-----------|--|------|------------------|---------------------------|----------|---|----|
| ¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda) | | | | | | | | SI | X | NO |
| Apellidos y Nombres: | UZURIAGA CESPEDES EVER URIBE | | | | | ORCID ID: | 0000-0002-7858-9594 | | | |
| Tipo de Documento: | DNI | x | Pasaporte | | C.E. | | Nro. de documento: | 22469535 | | |

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

| | |
|--------------------|------------------------------|
| Presidente: | ROJAS BRAVO VIOLETA BENIGNA |
| Secretario: | MAQUE PONCE MARY LUISA |
| Vocal: | SAQUICORAY AVILA PEDRO PABLO |
| Vocal: | |
| Vocal: | |
| Accesitario | |


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

| |
|--|
| a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación) |
| LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO EN LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD – HUÁNUCO, 2020 |
| b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU) |
| MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL |
| c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias. |
| d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros. |
| e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional. |
| f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente. |
| g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado. |
| h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. |

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los datos requeridos completos)



| | | | | | |
|---|----------------------------|---------|------------------------------------|----|---|
| Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la información en el Acta de Sustentación) | | | 2022 | | |
| Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios) | Tesis | X | Tesis Formato Artículo | | |
| | Trabajo de Investigación | | Trabajo de Suficiencia Profesional | | |
| | Trabajo Académico | | Otros (especifique modalidad) | | |
| Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras) | GESTIÓN | CALIDAD | SERVICIO | | |
| Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda) | Acceso Abierto | X | Condición Cerrada (*) | | |
| | Con Periodo de Embargo (*) | | Fecha de Fin de Embargo: | | |
| ¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda): | | | SI | NO | X |
| Información de la Agencia Patrocinadora: | | | | | |

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

| | | |
|---|------------------------------------|---|
|  | |  |
| Apellidos y Nombres: | OLIVAS FIGUEROA MIRYAM DEL ROSARIO | Huella Digital |
| DNI: | 22404715 | |
| Firma: | | |
| Apellidos y Nombres: | | Huella Digital |
| DNI: | | |
| Firma: | | |
| Apellidos y Nombres: | | Huella Digital |
| DNI: | | |
| Fecha: 26/12/2023 | | |

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.