



**VICE RECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**"PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO EN LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE EXTERNO DE LA RESIDENCIA DEL HOSPITAL MILITAR
GERIÁTRICO "**

PRESENTADA POR

Mg. DINA ROCÍO LAVANDER IPARRAGUIRRE

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios todopoderoso y a mi madre que desde el cielo me brindan la oportunidad de cumplir un objetivo personal y a mi familia que amo por ser el motor de mis sueños y anhelos a conseguir.

Agradecimiento

De forma muy especial a todas las Autoridades de la Universidad “Alas Peruanas”, por hacer posible que siga avanzando en el campo profesional; asimismo a los Catedráticos por su tiempo, paciencia y por sus acertados asesoramientos.

Reconocimiento

Al personal de salud de la unidad de larga estancia del Hospital Militar Geriátrico, por su sacrificada labor, entrega al trabajo y vocación incomprensible de servicio al paciente. En especial a su Director General, Crl. EP Herbert Dávila Ramírez, por las facilidades brindadas para el trabajo de campo.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Reconocimiento	iviv
Índice.....	v
Índice de Tablas.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
RESUMO	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.2.1.Delimitación espacial	4
1.2.2.Delimitación social	5
1.2.3.Delimitación temporal	5
1.2.4.Delimitación conceptual	5
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.3.1.Problema principal	6
1.3.2.Problemas secundarios	6
1.4. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4.1.Objetivo general	6
1.4.2.Objetivos específicos	7
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.5.1.Hipótesis general	7
1.5.2.Hipótesis secundarias.....	7
1.5.3.Variable (definición conceptual y operacional)	8
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.6.1.Tipo y nivel de investigación	11
1.6.2.Método y diseño de la investigación.....	11
1.6.3.Población y muestra de la investigación.....	12
1.6.4.Técnicas e nstrumentos de recolección de datos	13
1.6.5.Justificación, importancia y limitaciones de la investigación	15
CAPÍTULO II	17
MARCO FILOSÓFICO.....	17
2.1. Fundamentación ontológica	17
CAPÍTULO III	21

MARCO TEÓRICO.....	21
3.1. Antecedentes de la investigación.....	21
3.1.1. Antecedentes internacionales	21
3.1.2. Antecedentes nacionales	23
3.2. Bases Teóricas.....	28
3.2.1. Planeamiento estratégico.....	30
3.2.2. Satisfacción del cliente.....	42
3.2.2.1. Definición de satisfacción.....	42
3.2.2.2. Definición de satisfacción del cliente.....	43
3.3. Definición de términos básicos.....	59
CAPITULO IV.....	62
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	62
4.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados.....	62
4.2. Presentación del estado de la situación.....	64
4.3. Análisis de tablas y gráficos.....	74
4.4. Discusión de resultados.....	81
CONCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
ANEXOS.....	93

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable planeamiento estratégico	9
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción del cliente interno	10
Tabla 3: Fases de la planificación en educación	41
Tabla 4: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	63
Tabla 5: Resultados del análisis de fiabilidad de las variables	63
Tabla 6: Niveles de la variable planeamiento estratégico	64
Tabla 7: Niveles de la dimensión formulación	65
Tabla 8: Niveles de la dimensión implementación	66
Tabla 9: Niveles de la dimensión evaluación	67
Tabla 10: Niveles de la variable satisfacción del usuario	68
Tabla 11: Niveles de la dimensión aspectos tangibles	69
Tabla 12: Niveles de la dimensión fiabilidad	70
Tabla 13: Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	71
Tabla 14: Niveles de la dimensión seguridad	72
Tabla 15: Niveles de la dimensión empatía	73
Tabla 16: Prueba de normalidad de datos	74
Tabla 17: Correlación entre la satisfacción del usuario y el planeamiento estratégico	75
Tabla 18: Correlación entre el planeamiento estratégico y la dimensión aspectos tangibles	76
Tabla 19: Correlación entre el planeamiento estratégico y la dimensión fiabilidad	77
Tabla 20: Correlación entre el planeamiento estratégico y la dimensión capacidad de respuesta	78
Tabla 21: Correlación entre el planeamiento estratégico y la dimensión seguridad	79
Tabla 22: Correlación entre el planeamiento estratégico y la dimensión empatía	80

Índice de ilustraciones

Figura 1:Ubicación de la Residencia Geriátrica	4
Figura 2: Pasos para desarrollar la planificación estratégica	31
Figura 3: Cadena Básica de la Planificación Estratégica	31
Figura 4: Diagnostico Situacional	¡Error! Marcador no definido.
Figura 5: Tres niveles de planeación organizacional.	33
Figura 6: Las 5 s o Housekeeping	34
Figura 7: Significado y descripción de las 5s	35
Figura 8: Las 5s Filosofía de moralidad.....	35
Figura 9: 5 S o Housekeeping	36
Figura 10: Jerarquía de las necesidades humanas de Maslow	54
Gráfico : Porcentajes de la variable planeamiento estrategico.	64
Gráfico 2: Porcentajes de la dimensión formulación	65
Gráfico 3: Porcentajes de la dimensión implementación	66
Gráfico 4: Porcentajes de la dimensión evaluación.....	67
Gráfico 5: Porcentajes de la variable satisfacción del usuario	68
Gráfico 6: Porcentajes de la dimensión aspectos tangibles	69
Gráfico 7: Porcentajes de la dimensión fiabilidad.....	70
Gráfico 8: Porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta	71
Gráfico 9: Porcentajes de la dimensión seguridad	72
Gráfico 10: Porcentajes de la dimensión empatía.....	73

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene por finalidad el determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente externo de la residencia del hospital militar geriátrico, los datos fueron analizados para evidenciar la relación entre las variables.

La investigación partió de un enfoque cuantitativo, de tipo básico, método hipotético deductivo, con un diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional en la cual se trabajó con una muestra de 238 pacientes. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; para la variable planeamiento estratégico el cuestionario tuvo 15 ítems mientras que para la variable satisfacción del cliente externo el cuestionario tuvo 20 ítems, ambos con escalamiento tipo Likert, los dos cuestionarios pasaron por un proceso de validez mediante juicio de expertos y por un proceso de confiabilidad determinándose a través del estadístico de Alpha de cronbach que ambos instrumentos son confiables; finalmente para contrastar las hipótesis planteadas se ha empleado el coeficiente de correlación de Spearman.

Ante el objetivo planteado en base al problema evidenciado en el cual se buscó determinar la relación entre las variables de la presente investigación; los resultados muestran una correlación directa entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del usuario interno en la residencia geriátrica del hospital militar geriátrico, al obtenerse como coeficiente de correlación de Spearman = , 764 además de obtenerse que el valor de $p = ,000$ es menor que el valor de significancia $\alpha = 0,05$ por lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; ante los resultados evidenciados se recomienda a los directivos del hospital el establecer estrategias para socializar con los trabajadores la visión, misión y objetivos estratégicos del hospital para trabajar bajo una sola meta.

Palabras claves: Planeamiento, satisfacción, estrategia, salud.

ABSTRACT

The purpose of the research work is to determine the relationship between strategic planning and the satisfaction of the external client of the residence of the geriatric military hospital, the data were analyzed to show the relationship between the variables.

The research started from a quantitative approach, with a non-experimental design, descriptive correlational level in which we worked with a sample of 238 workers of the medical services. For data collection, the survey was used as a technique and the questionnaire was used as an instrument; for the strategic planning variable the questionnaire had 15 items, while for the satisfaction variable the questionnaire had 20 items, both with Likert-type scaling, the two questionnaires went through a process of validity through expert judgment and a reliability process determined through from the cronbach Alpha statistic that both instruments are reliable; Finally, to contrast the hypotheses proposed, it has been determined using the Spearman correlation coefficient.

Given the objective raised based on the problem evidenced in which it was sought to determine the relationship between the variables of the present investigation; the results show a direct correlation between the strategic planning and the satisfaction of the internal user in the geriatric residence of the geriatric military hospital, when obtained as a Spearman correlation coefficient =, 764 in addition to obtaining that the value of $p =, 000$ is less than the value of significance $\alpha = 0.05$, which allowed us to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis; In view of the evidenced results, hospital managers are recommended to establish strategies to socialize with the workers the vision, mission and strategic objectives of the hospital to work under a single goal.

Keywords: Planning, satisfaction, strategy, health

RESUMO

O objetivo do trabalho de pesquisa é determinar a relação entre o planejamento estratégico e a satisfação do cliente externo da residência do hospital militar geriátrico, os dados foram analisados para mostrar a relação entre as variáveis

A pesquisa partiu de uma abordagem quantitativa, com delineamento não experimental, de nível descritivo correlacional, no qual trabalhamos com uma amostra de 238 trabalhadores dos serviços médicos. Para coleta de dados, utilizou-se a pesquisa como técnica e o questionário foi utilizado como instrumento; para o planejamento estratégico variável questionário tinha 15 itens, enquanto para satisfazer variando o questionário tinha 20 itens, ambos com Likert escala, os dois questionários passaram por um processo de validade por pareceres de peritos e confiabilidade do processo determinado através da estatística alfa de cronbach que ambos os instrumentos são confiáveis; Finalmente, para contrastar as hipóteses propostas, foi determinado usando o coeficiente de correlação de Spearman.

Dado o objetivo levantado com base no problema evidenciado em que se buscou determinar a relação entre as variáveis da presente investigação; Os resultados mostram uma correlação direta entre o planejamento estratégico e satisfação do usuário interno no lar geriátrico hospital militar, a ser obtido como coeficiente de correlação de Spearman = 764 acrescido obtido o valor de $\rho = 0,000$ é inferior a o valor de significância $\alpha = 0,05$, o que nos permitiu rejeitar a hipótese nula e aceitar a hipótese alternativa; Tendo em vista os resultados evidenciados, recomenda-se aos gestores do hospital que estabeleçam estratégias para socializar com os trabalhadores a visão, missão e objetivos estratégicos do hospital para trabalhar sob um único objetivo.

Palavras chave: Planejamento, satisfação, estratégia, saúde

INTRODUCCIÓN

Los servicios en salud en nuestro País requieren de ciertas políticas con sentido humano, de solidaridad y vocación de servicios de parte de los profesionales involucrados en dicho rubro profesional y en algunos casos de adecuados presupuestos e infraestructura en algunas, aunado al direccionamiento de las actividades administrativas, funcionales y asistenciales a través de un planeamiento estratégico institucional. Para efectos del presente trabajo de investigación nos centraremos a la calidad de la atención que necesitan los pacientes geriátricos cuyo servicio es hoy día multidisciplinario e integral.

El cuidado de la salud humana de este sector poblacional tiene sus particularidades distintivas al de otro grupo poblacional, debido a las diferencias de edades, desgaste de la salud, entre otros. Esta particularidad motivó el desarrollo de la investigación tendiente a diagnosticar la calidad de la atención de salud y las áreas de oportunidad de mejora. Si bien en nuestro país las personas comprendidas en el estrato denominado Adulto Mayor, actualmente no representan un porcentaje considerable del total de la población, aunque en nuestro país existe una tendencia de crecimiento sustentada en la disminución de la tasa de mortalidad y la prolongación de la calidad de vida. No obstante, es relevante citar que, dentro del sistema de salud peruano, son pocos los nosocomios que afrontan adecuadamente la atención de este segmento de ciudadanos, cuya edad es superior a los 65 años, incluso la geriatría como disciplina profesional no logra todavía captar a la mayoría de los jóvenes profesionales para el estudio de esta área de las ciencias de la salud.

Son pocas las instituciones estatales que han desarrollado programas de mejoramiento de infraestructura especializada para atender de manera óptima las necesidades de atención de salud del adulto mayor. Sólo el Ejército Peruano ha desarrollado programas permanentes, para ello crea el Hospital Militar Geriátrico (HMG), e incorpora dentro de los servicios básico de atención

de salud llámese emergencia, consultas y hospitalización, la residencia geriátrica, como un servicio complementario para los beneficiarios de este tipo de servicios, a los familiares directos

El HMG cuenta con los servicios básicos de atención de la salud (emergencia, consultas y hospitalización), para una mejora de los servicios que otorga, ha incorporado desde hace unos cinco años la residencia geriátrica, como un servicio complementario para sus beneficiarios o familiares de ellos, y en él se combinan tanto los cuidados médicos, como los emocionales, psicológicos y de adaptación al entorno.

El objetivo del presente trabajo de investigación, está orientado a determinar la relación existente entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente externo de la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico. El establecimiento de dicho objetivo se sustenta en la misión, visión, políticas y procedimientos que constituyen aspectos medulares de competencia de toda empresa para lograr la mejora continua de sus procesos internos y/o externos a través de un planeamiento estratégico institucional, que en ocasiones se establecen. Pero, no se ejecutan de manera adecuada.

Considerando que, hoy en día la competitividad existente entre las empresas de un mismo rubro hace que las instituciones busquen brindar un servicio de calidad que la posicione y marque la diferencia con las demás organizaciones. Por ello, el modelo de Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985) más conocido como servqual en el cual se señala que la satisfacción del cliente conduce a la calidad percibida por el servicio recibido, este instrumento fue planteado por Huerta (2015) en estudios referidos al sector salud, razón por la cual se estimó necesario utilizar este instrumento para la recolección de datos en la presente investigación,

El estudio no pretende ser concluyente, debido a que, en materia de gestión administrativa, operativa y/o funcional, la experiencia y capacidades cognitivas de los elementos dirigentes, constituyen factores importantes. Pero, la existencia de otros factores endógenos, pueden afectar los objetivos y/o metas proyectadas.

En el Capítulo I denominado planteamiento metodológico, se detalla la descripción problemática y la delimitación de la investigación, la formulación del objetivo general y/o específicos, las hipótesis y las variables, la definición conceptual y operacional, la metodología de la investigación, la población y la muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de investigación y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II denominado marco filosófico, se presenta la descripción de la fundamentación ontológica de la investigación a fin de comprender la realidad existente en determinada área de la salud y de los servicios geriátricos en nuestro país. Para ello, se detalla aspectos normativos vigentes.

El Capítulo III denominado marco teórico, comprende aspectos relacionados con los antecedentes nacionales y extranjeros de la investigación, las bases teóricas de la investigación relacionadas con las variables de estudio, y las dimensiones e indicadores que comprende dichas variables.

El Capítulo IV denominado presentación, análisis e interpretación de resultados, se expone los aspectos relacionados a la validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación, la presentación del estado de situación y el análisis de las tablas y gráficos.

Por último, presenta las Conclusiones y Recomendaciones; la bibliografía utilizada en el desarrollo de la investigación y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad los constantes cambios que se van suscitando tanto a nivel económico, social, político, culturales, religiosos, repercuten en las organizaciones enfrentándolas a cambio de paradigmas que afectan a toda la organización; muchos de estos cambios son inevitables. Por ello, las organizaciones tienen que adecuarse a las exigencias del entorno.

Las organizaciones, requieren del planeamiento estratégico para potenciar y optimizar su desempeño en busca de la estabilidad para alcanzar la eficacia. El planeamiento estratégico en una institución es un instrumento valioso de gestión para su desarrollo, permite que la organización conozca y desarrolle a través de la formulación de sus planes, la visión, misión, políticas, objetivos, metas y las estrategias a ser aplicadas; considerándose como factor importante la ejecución de estos planes a través de la asignación y gestión eficaz y eficiente de los recursos. (Espinoza, 2013)

Las organizaciones con espíritu trascendente, utilizan la Planificación Estratégica como mecanismo de gestión para optimizar el uso de los recursos, lograr la eficiencia de un proceso de cambio, transformación y desarrollo, la eficacia, la excelencia de resultados y un alto grado de efectividad para hacer frente a instituciones con competencia que se pueda ofertar un servicio de calidad. (Yumi, 2007).

Mediante la planeación estratégica se tendrá que determinar la misión, los objetivos, las políticas, las estrategias, se realizara un diagnóstico del entorno, se identifican las fortalezas, oportunidades, riesgos y debilidades, una vez definido ello se plantea el objetivo, las políticas y estrategias, para lo cual se fijaran metas, procedimientos,

formas de trabajo, estándares de control y evaluación. Todos estos procesos permitirán en la mayoría de los casos que las empresas u organizaciones tomen decisiones oportunas en base a una evaluación diagnóstica para mejorar el nivel de competitividad con la finalidad de tomar decisiones que tendrán repercusión de las instituciones hacia el futuro.

La literatura administrativa y de gestión empresarial ofrece un sin número de información sobre el concepto de planeamiento estratégico, su ámbito de aplicación, los factores internos y externos a considerar, es por ello que se presenta como una alternativa para superar las limitaciones de una teoría de la administración y la gestión operativa desvinculadas de la realidad en todo su dinamismo de manera que el paciente quede satisfecho con la atención recibida. Sin embargo, su implementación en el ámbito de la prestación de servicios de salud es aún incipiente en la realidad peruana. Prueba de ello son las numerosas y siempre presentes carencias y deficiencias evidentes en el sistema de salud nacional, que se hacen notorias ante la simple observación directa, cuya deficiencia se transmite de generación en generación.

Una visión panorámica del sistema de salud peruano, muestra desde antaño carencias de diversa naturaleza que se evidencian en las conocidas opiniones negativas sobre la calidad de atención, por parte del paciente. Los indicadores de una insuficiente oferta de prestación de servicios médicos son abundantes: piezas noticiosas escritas, radiales y televisivas, permanentes reclamos, excesivos tiempos de espera para obtener una cita, o para ser atendido en caso de emergencia. Queda claro que la demanda de servicios de salud, ha excedido largamente la capacidad de atención del sistema de salud, pero en muchos casos es posible que el problema se agrave por efecto de una gestión poco competente. Esta **problemática** también se evidencia en el Hospital Militar Geriátrico debido a que la designación del Director del Hospital es netamente castrense y en ocasiones sin experiencia en el Área de salud.

El adulto mayor es una persona con particulares características sociales, somáticas y psicológicas que lo hacen especialmente sensible a las fallas en la gestión de las entidades de salud. Es frecuente en este grupo poblacional, diversas quejas por enfermedades de diversa índole tales como lesiones en el aparato locomotor que limitan sus posibilidades de movimiento, déficits de memoria, entre otros., que se suman a la soledad que experimentan como producto del abandono y la indiferencia, además de las barreras que enfrentan para formar parte de la población ocupada por cuanto el mercado laboral presenta un aumento progresivamente la exigencia de edades tempranas para los puestos de trabajo. Esto coloca al adulto mayor en una condición de especial fragilidad ante deficiencias hospitalarias tales como las esperas excesivamente largas, farmacias desabastecidas de las medicinas prescritas, frialdad y despersonalización en el trato y otras.

Una organización que no realiza un planeamiento estratégico adecuado no muestra una visión de lo que quiere ser no encamina a sus colaboradores a un solo fin así como al mismo ejecutivo, de esta manera se mejora el desempeño productivo de la organización, debido a que orienta de manera efectiva el rumbo de una organización que va enfrentarse a los nuevos cambios.

Como organización todos los que laboran dentro de ella son muy valiosos e importantes para lograr los fines institucionales que se persigue. Pero, ello involucra el mejoramiento de las condiciones de trabajo, debido a que toda persona para su desarrollo y compromiso organizacional requiere de una identidad organizacional, y esta identidad debe ser producto del compromiso con el planeamiento estratégico.

El Hospital Militar Geriátrico, es una entidad pública militar que brinda servicios de salud al personal militar en situación de retiro y sus familiares (civiles o en situación de retiro). Aunque éste resulta ser su público objetivo inmediato, pero **las limitaciones en personal,**

equipamiento y logística la llevan a considerar la búsqueda de una **gestión más eficiente, planificada**, con el fin de generar un valor a los servicios y productos que ofrece. Existen algunos esfuerzos para mejorar la gestión en dicha entidad e implementar de manera innovadora el planeamiento estratégico, pero la observación empírica muestra que los resultados podrían no ser tan exitosos como se previeron. Además, es posible percibir al respecto algunas diferencias entre los distintos servicios médicos con los que cuenta el hospital.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación espacial

El estudio se realizó en las instalaciones de la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico, ubicado en el distrito de Chorrillos, Departamento de Lima, Provincia del mismo nombre, de la República del Perú. Su ubicación se encuentra al costado de las instalaciones del nosocomio, ocupado por el equivalente a dos manzanas. Tiene dos accesos: la principal por el Centro Militar de Chorrillos (Villa Militar Oeste) y la de emergencia, por la Avenida Escuela Militar s/n.

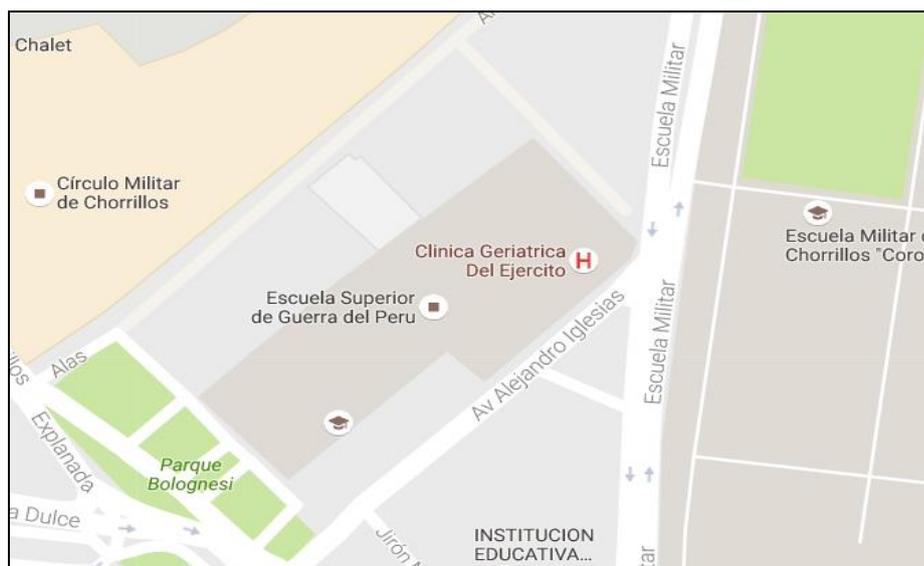


Figura 1: Ubicación de la Residencia Geriátrica

1.2.2. Delimitación social

La investigación se enfoca a evaluar la satisfacción del cliente externo, lo que involucró a los que son directamente beneficiados con la prestación del servicio de la residencia geriátrica, quienes puede tener una idea más clara de las características de la atención que reciben los adultos mayores.

1.2.3. Delimitación temporal

El presente estudio de investigación se inició el mes de enero del año 2016 y culminó en el mes de diciembre del 2016, periodo en el cual no sólo se aplicaron las encuestas para medir la satisfacción del cliente para ese tipo de servicios de salud del paciente geriátrico. También, se realizó la exploración del acervo documentario que posee el hospital, dentro de cuya estructura organizativa se encuentra la residencia geriátrica.

1.2.4. Delimitación conceptual

El estudio se realizó en el área de las ciencias administrativas y/o empresariales, por lo que sirvieron de fundamento conceptual los avances teóricos del planeamiento estratégico, entendiéndolo como una fase del proceso estratégico y como base para realizar un diagnóstico de la situación del servicio brindado en la residencia geriátrica del Hospital Militar Geriátrico.

En cuanto a la variable satisfacción del cliente externo, es una función de la valoración de los clientes de la calidad del servicio, la calidad del producto. (Zeithaml, Berry y Parasuraman ,1993)

La satisfacción del cliente se puede entender como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Millones, 2010)

En lo referente a la variable planeamiento estratégico, es un conjunto y secuencias de actividades que desarrolla una organización para alcanzar la visión establecida, ayudándola a proyectarse al futuro, para ello utiliza los análisis externo e interno (D'Alessio, 2015)

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema principal

¿Cómo se relaciona el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente externo de la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico?

1.3.2. Problemas secundarios

- 1) ¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles relacionados con la infraestructura con que cuenta la Residencia Geriátrica del HMG para atender a clientes?
- 2) ¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico?
- 3) ¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico?
- 4) ¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la seguridad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico?
- 5) ¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la empatía en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico?

1.4. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente externo de la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico.

1.4.2. Objetivos específicos

- 1) Establecer la relación entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles relacionados con la infraestructura con que cuenta la Residencia Geriátrica del HMG para atender al cliente.
- 2) Establecer la relación entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico
- 3) Establecer la relación entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico
- 4) Establecer la relación entre el planeamiento estratégico y la seguridad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico
- 5) Establecer la relación entre el planeamiento estratégico y la empatía en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente externo de la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico.

1.5.2. Hipótesis secundarias

H_{E1} : Existe relación entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles relacionados con la infraestructura con que cuenta la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico para atender a los clientes.

H_{E2}: Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico.

H_{E3}: Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico.

H_{E4}: Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la seguridad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico.

H_{E5}: Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la empatía en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico

1.5.3. Variables (definición conceptual y operacional)

Variable X: Planeamiento estratégico

El planeamiento estratégico es un conjunto y secuencias de actividades que desarrolla una organización para alcanzar la visión establecida, ayudándola a proyectarse al futuro, para ello utiliza los análisis externo e interno con el fin de obtener como resultado la formulación de las estrategias deseadas, que son los medios que encaminarán a la organización en la dirección de largo plazo determinada como objetivos estratégicos. (Hax & Majluf citado por D'Alessio, 2008)

Variable Y: Satisfacción del cliente externo

La satisfacción del cliente externo se puede entender como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas y constituye una percepción subjetiva del cliente que relaciona la

expectativa que tiene ante un producto frente a la percepción que experimenta a través de las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Zethhani, Parasumaran & Berry, 1993)

Si bien es cierto, existen una serie de definiciones de muchos autores sobre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio, se ha tenido a bien elegir el concepto anteriormente citado, por ser el más adecuado.

Tabla 1.
Operacionalización de la variable planeamiento estratégico

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas de valoración	Niveles
Formulación	-Formulación de la visión y misión	1,2,3,4,5	Nunca (1)	Inadecuado (1)
	- Planteamiento de objetivos estratégicos		Casi nunca (2)	Casi inadecuado (2)
Implementación	-Elección de estrategias	y 6,7,8,9,10	Algunas veces (3)	Regular(3)
	-Políticas recursos organizacional		Casi siempre (4)	Adecuado (4)
Evaluación	-Revisión interna y externa	11,12,13,14,15	Siempre (5)	Muy adecuado (5)
	-Acciones correctivas			

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción del cliente externo

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas de valoración	Niveles
Elementos tangibles	Percepción de la infraestructura de bienes físicos	1,2,3,4	Nunca (1)	Insatisfecho (1)
Fiabilidad	Información y orientación adecuada	5,6,7,8	Casi nunca (2)	Casi insatisfecho (2)
Capacidad de respuesta	Tiempo de espera del servicio	9,10,11,12	Algunas veces (3)	Medianamente satisfecho(3)
Seguridad	Confianza	13,14,15,16,	Casi siempre (4)	Satisfecho(4)
Empatía	Comprensión paciencia	17,18,19,20	Siempre (5)	Muy satisfecho(5)

Fuente: Elaboración propia.

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque de la investigación

Parte de un enfoque cuantitativo “es secuencial y probatorio en la cual cada etapa va en un orden, se recolectan datos para probar hipótesis cuyos resultados tienen la finalidad de probar teorías”. (Hernández, Fernández y Baptista , 2014, p. 4)

Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se asume es básica - sustantiva; según define la investigación sustantiva como aquella que trata de responder a problemas sustanciales, por lo que está orientada a explicar la realidad; en este sentido podemos afirmar que la investigación sustantiva al perseguir la verdad nos encamina hacia la investigación básica o pura, según Sierra (2008, p.32), las investigaciones básicas tienen como fin el mejorar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales por ello sirve como fundamento a investigaciones futuras. (Sánchez y Reyes ,2015)

Nivel de investigación

El nivel de la investigación es **descriptiva correlacional** porque permiten detallar situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas o grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. (Hernández & otros, et.al)

1.6.2. Método y diseño de la investigación

a) Método de investigación

El método empleado en este estudio fue hipotético deductivo, “el método hipotético deductivo parte de una hipótesis plausible como

consecuencias de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales”. (Sánchez y Reyes, 2015, p.59).

b) Diseño de investigación

Según la clasificación de diseños de investigación de Hernández, *et al.* (2014, p. 149), El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, se llama así a “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”

Es de corte transversal ya que, según el autor, la investigación recopila datos e información en un momento determinado y porque ambos cuestionarios permiten el levantamiento de información en un espacio delimitado de tiempo, para posteriormente pasar a una etapa de análisis y procesamiento.

1.6.3. Población y muestra de la investigación

La **población** estuvo comprendida por 624 pacientes de la Residencia del Hospital Militar Geriátrico, durante los meses de enero a diciembre del 2016, debido a que cuentan con las mismas características, determinados conocimientos y formación sobre la problemática de estudio, tal y como lo refiere Hernández Sampiere y otros (et.al).

La **Muestra** de estudio es probabilística debido a que todos los elementos de la población han tenido la oportunidad de ser elegidos, para el presente estudio, la muestra está compuesta por 238 pacientes y ha sido determinada por la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * (P)(Q)(N)}{(E)^2 (N - 1) + (z)^2 * (P)(Q)}$$

Leyenda:

n = Número de elementos de la muestra.

N = Número de elementos de la Población = 624

P = Probabilidad que el paciente sea sexo masculino = 0.5

Q = Probabilidad que el paciente sea de sexo femenino = 0.5

Z2 = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido.

Z = 1.96. Al 95% de Nivel de Confianza

E = Margen de error permitido del 5% = 0.05

$$n = \frac{1.96^2 * (0.5)(0.5)(624)}{(0.05)^2 (624 - 1) + (1.96)^2 * (0.5)(0.5)}$$

n = 238

n = tamaño de la muestra.

1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

a) Técnicas

Se empleó la encuesta, Abril (2008) afirma que, encuesta es una técnica que al igual que la observación está destinada a recopilar información; de ahí que no debemos ver a estas técnicas como competidoras, sino más bien como complementarias, que el investigador combinará en función del tipo de estudio que se propone realizar (p.15).

b) Instrumentos

El instrumento utilizado en la presente investigación para recolectar datos de ambas variables ha sido el cuestionario que según Abril (2008): “el cuestionario es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra” (p.15).

Ficha técnica del instrumento para medir el planeamiento estratégico

Nombre original:	Cuestionario de planeamiento estratégico
Autor:	Dina Rocío Lavander Iparraguirre
Objetivo :	Conocer aspectos relevantes del estado actual del planeamiento estratégico desarrollado de la residencia geriátrica del HMG.
Ámbito de aplicación:	Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Estructura:	La escala consta de 15 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre el planeamiento estratégico

Elaboración Propia

Ficha técnica del instrumento para medir Satisfacción del cliente

Nombre original:	Satisfacción del cliente
Autor:	Dina Rocío Lavander Iparraguirre
Objetivo :	Determinar el grado de satisfacción del cliente externo de la Residencia Geriátrica del HMG a fin de estimar la relación existente con la variable independiente: Planeamiento Estratégico.
Ámbito de aplicación:	Residencia geriátrica del hospital militar geriátrico
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Estructura:	La escala consta de 20 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 05 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones

Elaboración Propia

1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

La investigación presenta las siguientes justificaciones que se detallan:

Justificación teórica: la investigación fortalece las corrientes teóricas que brindan importancia a la planeación estratégica y el mejoramiento de las actividades administrativas y funcionales para el logro de la satisfacción de los clientes y/o usuarios del servicio, o en su defecto acumular mayor evidencia empírica sobre la relación de las variables de estudio.

Justificación práctica: la investigación se realiza con la finalidad de brindar elementos de juicio para una mejor toma de decisiones en el Hospital Militar Geriátrico con relación a los servicios brindados en la residencia a los clientes externos, tomando como base el diagnóstico situacional de esta área, así como el análisis estratégico.

Justificación metodológica: la investigación confirma la utilidad de aplicar los enfoques cuantitativos en el diagnóstico de servicios, para lograr los objetivos de la investigación, al emplear técnicas de investigación como cuestionarios. Además, se hace uso de procesamientos para medir la relación entre las variables e utiliza procesos como observación, medición, hipótesis, interpretación de datos, formulación de hipótesis, que van a caracterizar y definir la relación que existe entre las variables de estudio.

Justificación científica: las ciencias administrativas encuentran en este tipo de estudio un aporte para los análisis sistémicos de la gestión administrativa, funcional y operativa de las organizaciones, fundamentando uno de los componentes importantes de los servicios que deben prestar, entre ellos se puede citar la calidad del servicio o producto que ofrece, lo que indirectamente influye en la satisfacción del cliente.

Respecto a la **importancia de la investigación** se debe indicar que el estudio posibilita conocer el grado de relación existente entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente entre los pacientes geriátricos de la residencia geriátrica del Hospital Militar Geriátrico. Constituye la primera evaluación de los servicios de salud y cuidados que se brindan a los adultos mayores, así como el primer análisis estratégico sobre el planeamiento de actividades funcionales y de servicios en beneficio de determinado segmento de usuarios.

La investigación se alinea a los criterios del Sector Salud, con lo cual confirma la validez y alta confiabilidad de los instrumentos que adaptaron del Modelo SERVQUAL a los servicios de salud de los nosocomios peruanos, y que han sido confirmados por estudios posteriores.

El trabajo de investigación brinda una técnica útil y sencilla para evaluar el grado de satisfacción, así como los aspectos que se pueden mejorar para elevarlo. A partir de este estudio, y por los resultados obtenidos el HMG puede definir procesos para mejorar sus servicios.

Las **Limitaciones** de la presente investigación se pueden sustentar que, la institución materia de estudio por ser un organismo de salud dependiente del sector castrense, se han tenido ciertas restricciones para la disposición de información detallada de una base de datos que es materia de actualización y digitación, debido a que en el horizonte temporal de estudio (año 2016) la institución aún se encontraba procesando la data en formatos electrónicos. No obstante, dicha limitación para el desarrollo de la presente investigación fue subsanada debido a que la Dirección General del Hospital Militar Geriátrico brindó las facilidades respectivas, no sólo para el acceso a las instalaciones sino también para las entrevistas con el personal y la aplicación de encuestas, motivo por el cual se procedió al análisis, depuración y contrastación de los datos obtenidos y formular las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO II

MARCO FILOSÓFICO

2.1. Fundamentación Ontológica

Los fundamentos axiológicos, gnoseológicos y epistémicos de la investigación cualitativa y/o cuantitativa, tienen como base las tendencias teóricas de gestión empresarial que surgen con mayor fuerza durante la segunda mitad del siglo XX y dieron especial énfasis al planeamiento estratégico para la consecución de los objetivos y metas organizacionales, sin distinción del rubro en el cual desarrollan actividades. Considerando, el fenómeno de la globalización y las nuevas formas de direccionamiento empresarial, la presente investigación busca conocer la relación existente entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente externo del servicio geriátrico del Hospital Militar Geriátrico.

. Las consideraciones en la investigación se apoyan de una serie de argumentos, que propician y favorecen la aplicación de las variables de este presente estudio y el diseño de la investigación. No obstante, los fundamentos provenientes de la ontología son cruciales dentro de los criterios necesarios para asumir el desarrollo del proceso cuantitativo de esta presente investigación. Es por ello, que dentro de los planteamientos contemporáneos más importantes de la ontología surge una **perspectiva** para abordar la **problemática en el marco filosófico** de la atención de la salud y de los servicios geriátricos en particular, que se vinculan a la calidad de vida de las personas adultas mayores.

En ese sentido, la Ley N° 28803, Ley de las personas adulta mayores, promulgada el 19 de julio del 2006, señala que toda persona adulta tiene derechos a la igualdad de oportunidades y una vida digna; recibir el apoyo familiar y social necesario para garantizarle una vida saludable; acceder a programas de educación y capacitación que le permita seguir siendo productivo; participar en la vida social, económica, cultural y política del

país; el acceso a la atención preferente en los servicios de salud integral; el acceso a la atención hospitalaria inmediata en caso de emergencia; recibir un trato digno y apropiado en cualquier procedimiento judicial y administrativo; vivir en una sociedad sensibilizada con respeto a sus problemas, sus méritos, sus responsabilidades, sus capacidades y experiencias; y realizar labores o tareas de acorde a su capacidad física o intelectual.

El Plan Nacional para las Personas Adultas Mayores, 2013-2017, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, considera dentro de sus políticas, el envejecimiento digno, activo, productivo y saludable, promoviendo el bienestar integral. Citando a la OMS, este documento señala que el envejecimiento activo es el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen.

Considerando que, el problema fundamental que ocupa a la **epistemología** en esta investigación es establecer la relación entre las dos variables de estudios y esta tiene un soporte proveniente de las vertientes del interaccionismo, del constructivismo y de las tendencias. Al respecto, se puede resaltar que la importancia de la inter y transdisciplinariedad y exige respetar la interacción entre los objetos de estudio y lograr la integración de sus aportes respectivos en un todo coherente y lógico, tal y como se presente en la presente investigación denominada: *Planeamiento estratégico en la satisfacción del cliente externo de la residencia del hospital militar geriátrico.*

Por lo expresado, se considera necesario clarificar que el HMG está sujeto a dinámicas que se fundamentan en las relaciones entre sus componentes que cualquier cambio puede variar, ya sea progresiva o bruscamente. Es así como se establece si la planificación estratégica para la mejora de la gestión ha proporcionado los efectos esperados en la satisfacción del cliente externo.

La investigación, establece una descripción del objeto de estudio (planeamiento estratégico enfocado a la satisfacción del usuario externo) con la finalidad de encontrar componentes dentro del propio HMG, cuyas relaciones provoquen un efecto positivo en la satisfacción del cliente externo y que se puedan potenciar a futuro. Desde el **punto de vista metodológico** el desarrollo de esta presente investigación permite abordar el problema de estudio desde el proceso y desarrollo de este, pero no de los resultados obtenidos, aunque el método por excelencia es de la teoría fundamentada (Hernández & otros, et.al)

En ese sentido, desde el **punto de vista axiológico** el fenómeno social es la planificación estratégica enfocada a la satisfacción del cliente externo en la Residencia Geriátrica del HMG, entendido este como aquel que se encuentra recibiendo un tratamiento de larga estancia con vocación de permanencia, y la satisfacción del cliente externo, como indicador para la evaluación de la calidad de los servicios desde la percepción de los usuarios. Considerando, la complejidad que encierra el servicio de salud para pacientes geriátricos, se requiere de una adecuada. vocación de servicios y cierta inteligencia emocional.

Los actores sociales de la unidad médica en mención son **los pacientes, el personal de salud (profesionales, técnicos y auxiliares) y administrativo (usualmente personal militar)**, debido a la interacción de todas las actividades para lograr un fin común. Si bien es cierto, durante el desarrollo de la presente investigación se analizó las funciones y participación de estos dos últimos actores, se puso especial énfasis en la muestra de estudio. Es decir, los 238 pacientes que constituyen la muestra de estudio.

El proceso de desarrollo y cambios sociales, culturales y tecnológico que enfrenta el mundo entero, producto del fenómeno de globalización, se caracteriza por un estado permanente de cambio y transformación, que busca lograr mayor eficiencia en las organizaciones. Por consiguiente, las

organizaciones, deben adecuar sus actividades internas y/o externas hacia la mejora continua, la misma que debe plasmarse en el planeamiento estratégico institucional. En especial, las entidades que forman parte del sistema de salud como es el caso del Hospital Militar Geriátrico.

Para efectos de la realización del presente estudio, se ha tenido a bien considerar, que no basta para tener una adecuada aceptación institucional, el poseer un planeamiento estratégico organizacional. Es necesario, que este planeamiento estratégico se monitoree, se ejecute y controle las actividades proyectadas, estimando los indicadores de gestión a fin de retroalimentar. En caso, de que lo proyectado no se esté ejecutando dentro de los parámetros establecidos para la ejecución de logros y metas en un determinado horizonte temporal denominado corto o largo plazo, de no ser así el planeamiento estratégico podrá ser considerado como una herramienta de gestión administrativa no aprovechada.

La forma como las instituciones aborda sus problemas de gestión y aceptación entre los usuarios debido a los diferentes rubros en el cual operan e incluso en el mismo rubro, ello generalmente está centrado en las capacidades humanas, tecnológicas e infraestructura con que cuentan. Considerando, la actual problemática en materia de salud humana imperante en nuestro medio, se requiere de adecuada infraestructura, debido a que no sólo se trata de identificar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para proyectar un planeamiento estratégico, también, es necesario saber o conocer cómo, cuándo y con qué atenuar o minimizar el impacto de sus decisiones empresariales.

A grandes rasgos, dentro del planeamiento estratégico organizacional y sus fundamentos ontológicos la filosofía de la satisfacción del cliente externo abarca dos grandes propósitos: mejorar el nivel de vida de los clientes y mejorar el nivel de vida de los integrantes de la empresa.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la Investigación

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Bejarano (2011), en su artículo científico sobre la *Evaluación cuantitativa de la eficiencia en las salas de Cirugía*. Valle-Universidad Libre, Cali, Colombia. Institución: Clínica Rafael Uribe. El objetivo del presente trabajo fue medir de manera objetiva la eficiencia de las salas de cirugía de la Clínica Rafael Uribe.

Es de diseño no experimental y de nivel descriptivo no correlacional, los resultados obtenidos entre el 1º de julio de 2010 y el 30 de junio de 2011 se practicaron 7.914 cirugías, de las cuales, el 66,1% eran electivas; el tiempo que transcurrió entre la hora de programación y la hora de realización de cada cirugía electiva fue de 18 minutos, en promedio, hubo retraso en el inicio de las cirugías en 12,8% de las jornadas programadas, el tiempo de rotación o recambio entre pacientes permaneció entre 11 y 13 minutos, el porcentaje de utilización de los quirófanos para cirugías electivas fue de 68,8%, el porcentaje de cancelación de cirugías por mes osciló entre 8,7 y 15,3%.

Justifica el estudio de investigación sobre la base de las tendencias actuales en medicina requieren que las instituciones sean más eficientes en el manejo de sus recursos. Según el Sistema de Puntuación de Eficiencia en Cirugía, propuesto por Macario, los parámetros evaluados en las salas de cirugía de la Clínica Rafael Uribe, con excepción del porcentaje mensual (o tasa) de cancelación de cirugías, se encuentran dentro de la calificación de buen rendimiento o desempeño. En conclusión, según el Sistema de Puntuación de Eficiencia en Cirugía propuesto por Macario 3,5, con excepción del porcentaje mensual (o tasa) de cancelación de cirugías, los demás parámetros evaluados en las salas de cirugía de la

Clínica Rafael Uribe se encuentran dentro de la calificación de buen rendimiento o desempeño.

Rogel & García, A. (2011) en la tesis sobre *Plan estratégico para renovar la calidad de atención al cliente en el área de pensionado del hospital León Becerra*, se planteó como objetivo de la investigación conocer de forma general las opiniones y observaciones de los usuarios y profesionales de la salud al respecto a los servicios hospitalarios y de esa manera formular estrategias que permitan la optimización de los recursos económicos, el desarrollo del talento humano, la utilización adecuada del capital.

El desarrollo de la investigación utiliza un método descriptivo de nivel básico, con enfoque cuantitativo, se justifica el estudio es que a través de ella se puede conocer si el mejoramiento de la calidad de los servicios en el área de Pensionado del hospital a la disminución del nivel de insatisfacción de los pacientes y alcanzar un incremento en los requerimientos de los servicios hospitalarios para el bienestar del paciente, su familia y la comunidad de Guayaquil. Entre sus conclusiones, sostiene que actualmente en el campo de la salud es necesario se realice el mayor esfuerzo para brindar una mejor atención a los pacientes, así como la mejora de la estructura organizacional para llevar adelante una mejor gestión.

Juncos (2008), en la tesis *Planificación Estratégica de Recursos Humanos Análisis de una Organización de Salud*. El objetivo de la investigación fue demostrar la importancia de una gestión estratégica de los recursos humanos (denominado núcleo operativo), orientado al lineamiento de la misión y visión de la empresa. La metodología utilizada es de nivel básico y descriptivo. Entre las conclusiones, menciona que la organización necesita adaptarse convirtiéndose en estructura flexible capaz de aprender rápida y continuamente; deberá armonizar las necesidades y deseos del entorno con los propósitos, recursos y objetivos de la Institución; por ello deberá diseñarse un plan para servir y satisfacer al cliente interno y externo y de

esta manera lograr su lealtad, los cambios que se vayan a generar deben buscar la planificación en la mejora de los procesos.

Aguilar (2013) en la tesis *satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad policlínica central IGSS, Guatemala, 2010*. Tiene como objetivo determinar la correlación de la satisfacción del usuario con la calidad de los servicios de la salud, para ello plantea una metodología de tipo descriptivo y utiliza una muestra de 120 pacientes.

Justifica el desarrollo de la investigación sobre la problemática de estudio y que el desarrollo de la misma permitirá determinar el grado de satisfacción del usuario de los servicios contratados privados por la Unidad de Policlínica Central del IGSS. La investigación sostiene como conclusión que, la importancia de la relación entre el médico y el paciente lo cual permitió afirmar que el trato del personal hacia el usuario es fundamental para ver la satisfacción o insatisfacción del mismo.

Sánchez (2012) en la tesis *satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*, plantea como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones de estudio. La investigación es básica, de tipo transversal, de nivel no experimental. Justifica el desarrollo de la investigación sobre los mecanismos de gestión de la salud para la mejora de la calidad de los servicios.

Como conclusión sostiene que la iluminación, la temperatura, el mobiliario, la limpieza y la atención médica se asocian a la satisfacción de los usuarios.

3.1.2. Antecedentes Nacionales

Corvetto., Reátegui., & Rivera, (2016) en su tesis referida a la *Gestión estratégica del Hospital Militar Geriátrico*. Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Gestión

Pública. Universidad del Pacífico. El objetivo de esta investigación fue determinar las bases teórico-prácticas para la gestión estratégica del Hospital Militar Geriátrico, enfocada en la mejora de la atención de los beneficiarios y la comunidad.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, de nivel no experimental, justifica la realización de dicho estudio sobre la base teórica y/o práctica del direccionamiento de actividades de gestión administrativa. Entre sus conclusiones sostiene que, el diagnóstico situacional del hospital ha permitido evidenciar que se aplica un modelo de gestión rígida con marcada dependencia de las instancias castrenses, las cuales le proveen de presupuesto y recursos humanos, por lo que este nosocomio necesita incorporar instrumentos de gestión pública con los que integre las estrategias que se plantee.

También concluye que, la gestión estratégica del Hospital Militar Geriátrico debe implicar a mediano plazo la adopción de acciones centradas en la dirección estratégica, la incorporación o mejora de procesos y la transformación cultural; estos componentes son importantes en la aplicación efectiva de un cuadro de mando integral, la puesta en práctica de un cuadro de mando integral.

Tola (2015) en la tesis *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de ESSALUD de la Región Puno - 2012*. Tesis para optar el grado académico de magíster en administración. El objetivo central de la investigación fue estudiar la forma en que la gestión administrativa influye en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud de los Hospitales III de Es salud de la Región Puno-2012.

La metodología utilizada es de nivel básico y descriptivo, de diseño no experimental. Dicho estudio justifica su desarrollo sobre la base en la percepción que tienen los usuarios sobre la prestación de servicios de

salud pública que actualmente revisten una serie de quejas y reclamos de parte de los usuarios de dichos servicios.

Entre sus conclusiones refiere que, la gestión administrativa de los Hospitales III de Es salud de la Región Puno no es eficiente y no es eficaz por consiguiente influye en grado mínimo en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud, porque probablemente los directivos de las jefaturas de los hospitales III de Essalud, aún no se actualizan en lo referente a la tecnología.

También concluye que la gestión administrativa actual no tiene previsto implementar planes y/o proyectos de mejora continua; debido a que los directivos de las áreas de salud no se preocupan por contar con planes de mejora continua en servicios de salud y pareciera que no desean lograr los estándares de calidad de prestación de servicios de salud. Asimismo, refiere que no se da la relación entre las estrategias de gestión.

Cruz (2014), en su estudio referido a la *Relación entre la demanda insatisfecha por medicamentos y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Militar de Chorrillos, 2008*. Tesis, para optar el Grado académico de Magister en Gerencia en Servicios de Salud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La investigación plantea como objetivo determinar la relación existente entre la demanda insatisfecha por medicamentos y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Militar de Chorrillos para el año 2008.

La metodología de investigación utilizada es de nivel descriptivo correlacional y de método hipotético deductivo de corte transversal. Justifica la realización del estudio a fin de acumular mayor evidencia sobre la problemática de la atención insatisfecha en el área de atención en los sistemas de salud.

Entre sus conclusiones sostiene que, se ha logrado determinar que existe una buena correlación estadísticamente significativa entre la percepción de la atención médica en el consultorio externo de Medicina General y la insatisfacción de la atención en Farmacia, por lo que, la percepción de la atención médica y la percepción de la atención en Farmacia se complementan mejorando la calidad de atención en ambos servicios se logrará mejorar el nivel de percepción; se demostró que para la mayoría de usuarios externos la atención médica en el Consultorio Externo de Medicina General del PMCH fue regular, siendo mala para la quinta parte de los encuestados y catalogada como buena atención médica sólo por una sexta parte de los encuestados. Las mujeres y los familiares percibieron mejor atención médica que los varones y los titulares.

En las conclusiones sostiene que, los encuestados señalaron como deficiencias en la atención médica a la falta de trato amable del médico y que éste no realiza el examen físico del paciente, se logró determinar que la atención en Farmacia FOSPEME del PMCH fue percibida como regular por la mitad de los pacientes, entretanto fue buena para un quinto de los encuestados y mala para la tercera parte de los encuestados. El sexo femenino y los familiares percibieron mejor atención en Farmacia; y, los varones y titulares fueron los que percibieron las mayores proporciones de mala atención de farmacia.

Romero (2008) en la tesis *percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. El objetivo de la investigación fue determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina.

La investigación es de nivel básico de enfoque cuantitativo, de corte transversal, cuya muestra se centra en pacientes de los servicios de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión- Callao. Dicha investigación justifica su desarrollo sobre la problemática existente en la deficiente

gestión de atención percibida por los usuarios de los servicios de la salud pública y a través de dicha realización, se podrá determinar la necesidad de la implementación de políticas públicas en materia de salud.

Entre sus conclusiones sostiene que, la percepción de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención del personal de enfermería es medianamente desfavorable con tendencia a desfavorable (56.67%), debido que el paciente manifiesta que la enfermera se muestra insensible ante el dolor, despreocupación frente a sus necesidades, falta de amabilidad al atenderlo, despreocupación frente a la invasión de la privacidad, falta de cortesía ya que las enfermeras no lo saludan, no les dicen cómo se llaman, no los llaman por su nombre, muestran indiferencia por el ambiente de la unidad así como por los ruidos que dificultan su descanso y el desinterés por su alimentación.

También refiere que hay un porcentaje considerable (43.33%) de pacientes que perciben la calidad de la atención como favorable y medianamente favorable lo cual muestra que en el servicio de medicina hay enfermeras que realizan su trabajo con dedicación y esmero. Aunque, la mayoría de los pacientes tienen una percepción medianamente desfavorable con tendencia a desfavorable (61.66%).

Cabrera (2007) en su estudio referido a los *lineamientos de un plan estratégico para el mejoramiento de la calidad del servicio brindado en el Hospital Militar Central de Lima*. El estudio realizado tiene como objetivo diseñar los lineamientos de un plan estratégico que permita formular la misión y visión del HMC, analizar el entorno e interno organizacional y formular objetivos estratégicos orientados al mejoramiento continuo de la calidad del servicio.

La investigación es considerada básica, de nivel descriptivo correlación, de diseño no experimental y transeccional. Basa la justificación del estudio

sobre el diagnóstico situacional que se requiere para implementar políticas de mejora en la calidad de servicio de salud.

Entre sus conclusiones refiere que, las fortalezas internas más relevantes que permiten aprovechar las oportunidades, es tener un local moderno bien ubicado en una zona de tránsito fluido y recursos humanos con buen nivel profesional; las debilidades que impiden aprovechar las oportunidades son el escaso presupuesto asignado y la falta de cultura de calidad total y servicio al cliente. Los pacientes del Ejército Peruano y paciente particulares no están satisfechos con el servicio debido a la mala atención recibida. No se capacita al personal para brindar un servicio de calidad. La capacitación constante existe de manera esporádica a pesar que el personal en su conjunto está ávido por capacitarse para asegurar su permanencia laboral.

3.2. Bases Teóricas.

3.2.1. Planeamiento estratégico

El término “estrategia” se deriva del griego “Strategos”, que significa, literalmente, “general del ejército”. Cada una de las diez tribus de la antigua Grecia. Elegían cada año un Strategos para dirigir su regimiento.

Koontz y Wehrich (2001), sostienen que la estrategia consiste en la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para su cumplimiento.

Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2007, p. 599) afirman que “el término estrategia se aplicaba originalmente a las operaciones militares. En los negocios, estrategia es un plan amplio de acción por el que la organización pretende alcanzar sus objetivos y cumplir con su misión”

Castañeda (2009), considera que estrategia es un plan que permite a la empresa obtener una ventaja importante sobre sus competidores.

Para Steiner (2007), la estrategia se refiere a aquella acción que la alta dirección de una empresa realiza como respuesta a la acción o posible acción de un competidor. Según Garrido (2006), afirmo lo siguiente:

La estrategia es un elemento en una estructura de cuatro partes. Primero están los fines a alcanzar; en segundo lugar están los caminos en los que los recursos serán utilizados; en tercer lugar, las tácticas, las formas en que los recursos que han sido empleados han sido realmente usados y por último, en cuarto lugar están los recursos como tales, los medios a nuestra disposición (p.229).

Conceptualización de Planeamiento estratégico

Según Kotler y Armstrong (2008, p.37) el planeamiento estratégico, es “el proceso de crear y mantener congruencia estratégica entre las metas y capacidades de la organización y sus cambiantes oportunidades de marketing. Implica definir una misión clara para la empresa, establecer objetivos de apoyo, diseñar una cartera de negocios sólida, y coordinar estrategias funcionales”.

López (2013, p. 2) afirma que la planeación estratégica es una actividad que “constantemente han adoptado las empresas que desean identificar y seguir una visión a través del logro de objetivos y metas. Son estas herramientas administrativas que le dan una guía a las organizaciones que desean consolidarse en un mundo globalizado que requiere de marcos estratégicos para su desarrollo”.

Armijo (2009, p.5) afirma que la Planificación Estratégica, PE, es “una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y demandas”.

D'Alessio (2015, p.15), en su libro “El Proceso Estratégico: Un enfoque de gerencia”, expresa que, la planeación estratégica se debe iniciar con la formulación de la visión, la misión de la organización, los valores y los códigos de ética. Pero también implica la evaluación de los factores externos e internos que influyen en la organización”.

Apaza (2010, p.15), en su trabajo titulado “Balanced Scorecard: Gerencia Estratégica y del Valor”, señala que los objetivos de la planeación estratégica, son los siguientes: diseñar el futuro que desea la organización e identificar el medio o la forma de lograrlo; identificar y evaluar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas”.

De esta manera el plan estratégico determinara algunos objetivos precisos (o que son considerados como prioritarios) y los medios que deben emplearse para alcanzarlos en un plazo dado, que en promedio es de cinco años. En buena cuenta, la finalidad de esta herramienta de gestión es establecer objetivos y escoger el medio apropiado para el logro de los mismos antes de desarrollar las acciones.

Guanilo (2007) Agrega que: “El planeamiento estratégico es una herramienta idónea para establecer correspondencia entre los problemas identificados y sus causas, los objetivos previstos para superarlos y las apuestas estratégicas que organizan la acción para alcanzar los resultados perseguidos. Para ello, se requiere de la articulación de sistemas, procesos y recursos con que cuenta la empresa a fin de materializar lo planificado en resultados” (p.45).

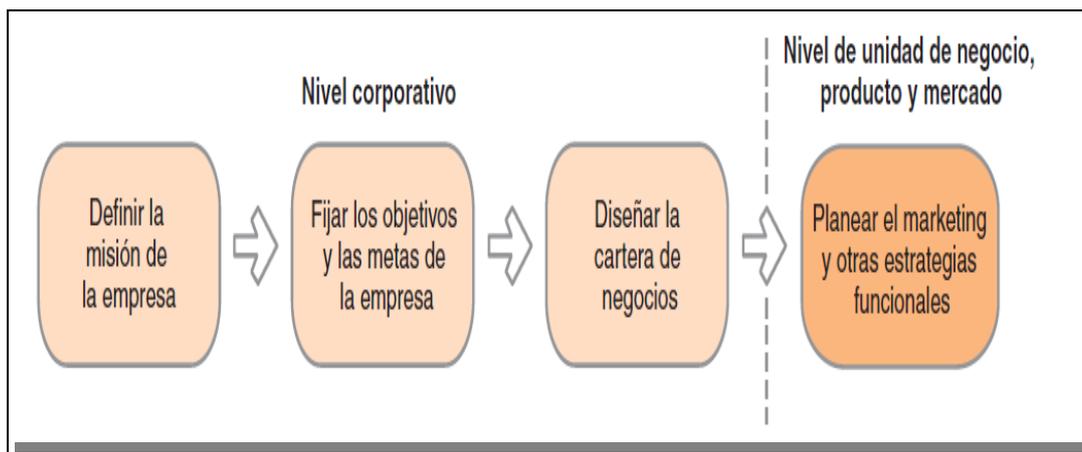


Figura 2: Pasos para desarrollar la planificación estratégica
 Fuente: Kotler y Armstrong Fundamento del Marketing (2008, p.37)

Causas de la planificación estratégica

Según Rubén (2007) al elaborar un Plan Estratégico la organización reflexiona sobre sí misma identificando los problemas, su mapa de relaciones, sus entornos y se establece un marco para afrontar las decisiones que deberán tomarse respecto de los mismos.

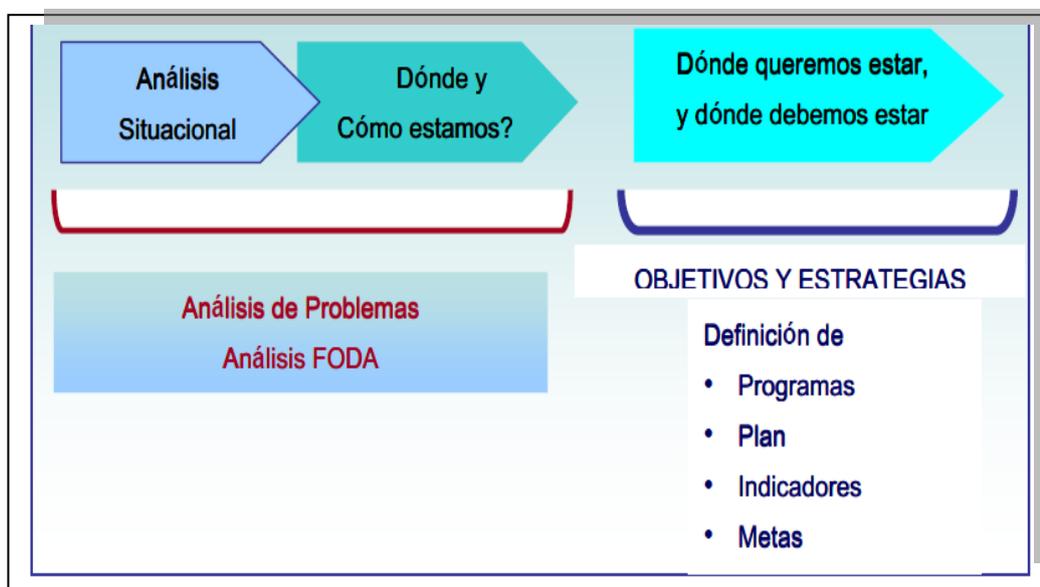


Figura 3: Cadena Básica de la Planificación Estratégica
 Fuente: Armijo, Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. (2009, p. 42)

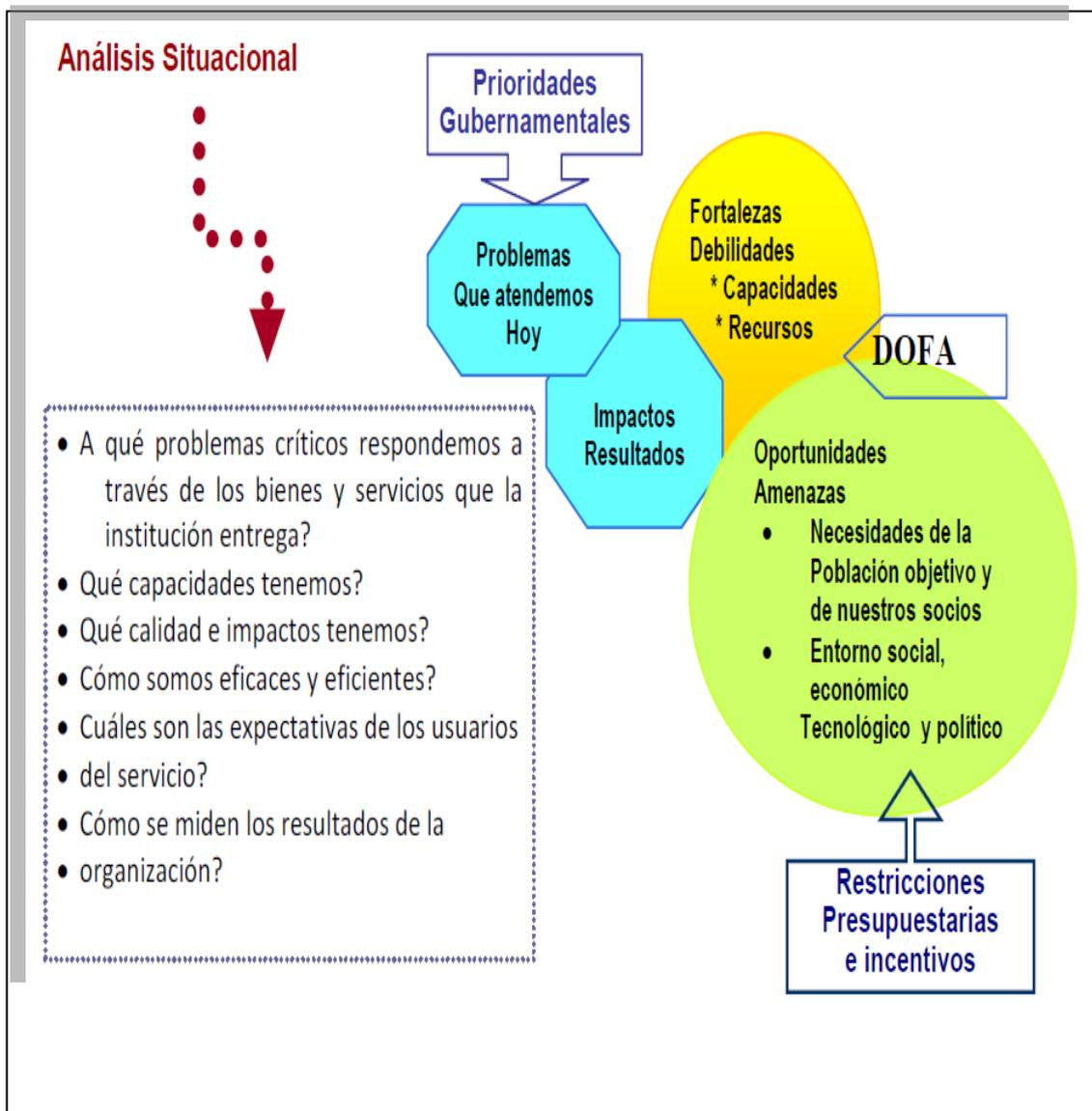


Figura 4: Diagnóstico situacional

Fuente: Armijo, Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. (2009, p. 43)

La planeación estratégica de la compañía consta de cuatro pasos esenciales:

- 1) Definir la misión de la organización.
- 2) Analizar la situación.
- 3) Plantear los objetivos de la organización.
- 4) Elegir las estrategias para alcanzar estos objetivos.



Figura 5: Tres niveles de planeación organizacional.
Fuente: Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. *Fundamentos de Marketing* (2007, p. 601)

Calidad

Vermeulen (2012) refiere que el término *calidad* y su doblete culto *cualidad* provienen ambos del latín *qualitas*, *-ātis* y que es equivalente a *poiôtês* (*ποιότης*), palabra inventada por el filósofo griego Platón (427-347 a.C.), quien usó para ello la palabra *poiós* (*ποιος*), que quiere decir "qué". Asimismo, Cicerón (106-43 a.C.) fue el primero en intentar transmitir el concepto del vocablo original griego al latín, traduciéndolo por *qualitas* (de *qualis*, "cual"). La Real Academia Española (2005), lo define como: La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa.

Leepeley (2001), refiere qué, la calidad presenta manifestaciones

- ✓ La excelencia en las notas o características del bien o servicio
- ✓ El logro efectivo de un servicio, bien u objetivo excelente desde perspectivas objetivas.
- ✓ El logro de la excelencia por medio de procesos eficientes que Conducen los resultados eficaces.

Las 5 S

Las 5S es una concepción orientada hacia la calidad total que se origina en Japón bajo la orientación de Deming y que está incluida dentro de lo que se conoce como mejoramiento continuo o gemba kaizen;

- (1) Clasificar (Seiri).
- (2) Orden. (Seiton).
- (3) Limpieza. (Seiso).
- (4) Limpieza Estandarizada. (Seiketsu).
- (5) Disciplina. (Shitsuke)



Figura 6: Las 5 s o Housekeeping

Fuente: Pérez (2012) <http://prlinzamac.blogspot.pe/2012/10/5-s-o-housekeeping.html>

Palabra japonesa	Traducción al español	Descripción
Seiri (整理):	Clasificar	Separar los elementos necesarios de los innecesarios y eliminar del área de trabajo los innecesarios.
Seiton (整頓):	Ordenar	Ordenar, organizar y rotular los elementos necesarios de manera que estén disponibles y fácilmente accesibles.
Seiso (清掃):	Limpiar	Eliminar el polvo y suciedad. Hacer la limpieza con inspección.
Seiketsu (清掃):	Estandarizar	Mantener un estado óptimo en el proceso de las primeras 3S.
Shitsuke (躰):	Disciplina	Respetar las reglas por propio convencimiento. Cambiar los hábitos de trabajo mediante la continuidad y la práctica.

Figura 7: Significado y descripción de las 5s
 Rodríguez, J. (2010). "Manual de las 5s estrategia de gestión para la mejora continua",

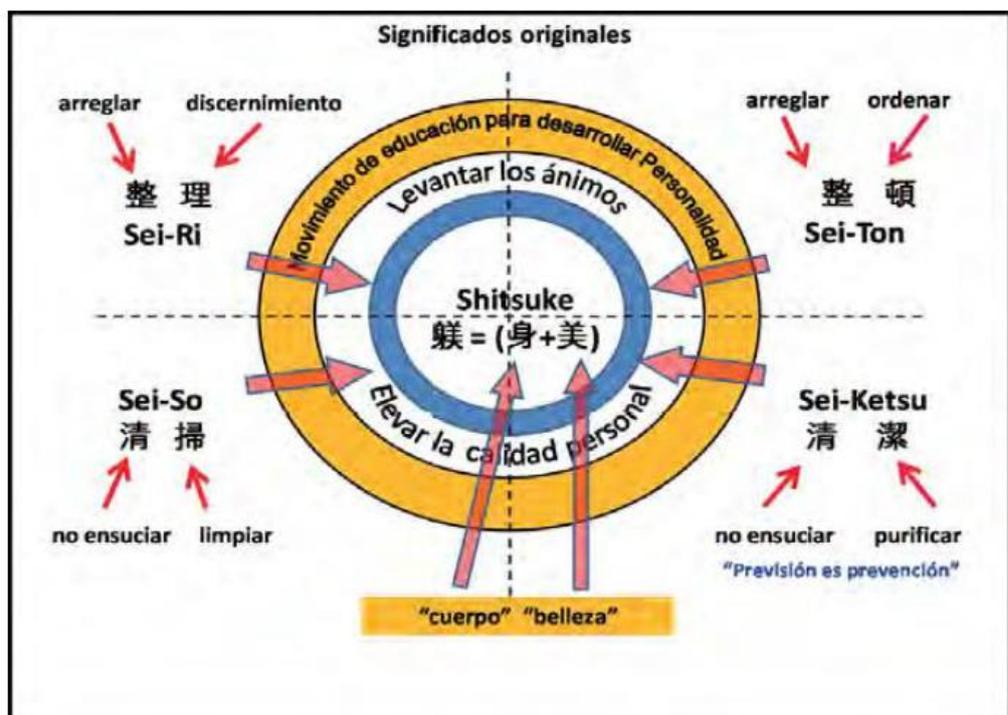


Figura 8: Las 5s Filosofía de moralidad
 Rodríguez, J. (2010). "Manual de las 5s estrategia de gestión para la mejora continua",

Pérez (2012) sostiene, que mediante acciones simples y de sentido común las 5S proporcionan una forma muy barata de mejorar las áreas críticas, productividad, la prevención de los riesgos laborales y la satisfacción de los empleados.



Figura 9: 5 S o Housekeeping

Fuente: Pérez (2012)

Los beneficios de adoptar las 5S son:

- ✓ Reduce elementos innecesarios de trabajo.
- ✓ Facilita el acceso y devolución de objetos u elementos de trabajo.
- ✓ Evita la pérdida de tiempo en la búsqueda de elementos de trabajo en lugares no organizados ni apropiados.
- ✓ Reducción de fuentes que originan suciedad.
- ✓ Mantiene las condiciones necesarias para el cuidado de las herramientas, equipo, maquinaria, mobiliario, instalaciones y otros materiales.
- ✓ Entorno visualmente agradable.
- ✓ Creación y mantenimiento de condiciones seguras para realizar el trabajo.

- ✓ Mejora el control visual de elementos de trabajo.

Dimensiones del planeamiento estratégico

Según D' Alessio (2015) las dimensiones del planeamiento estratégico son formulación estratégica, implementación estratégica y evaluación.

Formulación estratégica

Para D' Alessio, (2015). En esta etapa se realiza el análisis interno en el cual el autor manifiesta que

El análisis interno sirve para determinar las fortalezas y debilidades de una organización, que ayudaran a elaborar la matriz de evaluación de factores internos para que se convierta en un insumo del proceso estratégico y puedan resaltarse las competencias distintivas de la organización, como están usando sus fortalezas y de que adolecen o sus debilidades internas (p.197)

El diagnóstico de las fortalezas y debilidades de la institución nos ayudará para establecer las estrategias que permitirán mejorar la competitividad de la organización.

Pensar en el futuro y planear estratégicamente otorga a la organización más posibilidades de sobrevivir, es así que este inicio requiere de la formulación estratégica que tienen cinco componentes fundamentales: Visión, misión, valores y elección de estrategias

Implementación estratégica

D' Alessio, (2015), en este proceso alcanzamos los objetivos planteados en la misión el autor Sostiene que: "La implementación hace que se cumplan los planes de la compañía. La implementación estratégica comprende cinco elementos claves los objetivos de corto

plazo, políticas, recursos, estructura organizacional y recursos humanos. (p.11).

Es aquí donde se ponen en práctica las actividades planteadas anteriormente al respecto D' Alessio, (2008) afirma que:

La implementación de la estrategia es la suma total de actividades y opciones requeridas para ejecutar un plan estratégico. Es el proceso por medio del cual los objetivos, las estrategias y las políticas se ejecutan a través del desarrollo de programas, presupuestos y procedimientos. (p.215)

Es un proceso complejo ya que involucra a toda la organización y en el que es necesario lograr que toda ella se mueva en la dirección elegida

Evaluación estratégica

D' Alessio, (2015) afirma que la evaluación de la planificación institucional es:

La fase del planeamiento estratégico que contribuye a comprender mejor los avances, el cumplimiento de los objetivos y determinar los éxitos o fracasos, así como adoptar las medidas oportunas para enmendar las desviaciones injustificadas o la sustitución de acciones y decisiones por otras debidamente justificadas, con respecto a las líneas estratégicas establecidas inicialmente (p.11).

En este contexto la evaluación estratégica es el proceso que permite comparar los resultados obtenidos con los objetivos y metas planificadas, para establecer su nivel de eficacia, eficiencia y efectividad dentro de un periodo temporal de aplicación; la información que se obtenga, servirá de insumo para la toma de decisiones y plantear acciones de mejora y/o retroalimentación, así como a. evaluar de

manera periódica los avances tanto del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional como los Planes Operativos Anuales, cuyas tareas y actividades son tareas que garantizan que las autoridades, funcionarios y la plana gerencial pueden disponer de información oportuna, clara y objetiva para la correcta toma de decisiones.

Importancia del planeamiento estratégico

Según Guanilo (2007) el planeamiento estratégico es importante por las siguientes razones:

- 1) Reduce la incertidumbre y el cambio: Cuando más hacia el futuro deben estimarse los resultados de una decisión, menos certeza habrá. El planeamiento permite seleccionar la mejor forma de cumplir con un emprendedor para alcanzar el resultado que deseamos con un costo mínimo.
- 2) Fija la atención en los objetivos: Debido a que todo el planteamiento está dirigido hacia el logro de los objetivos empresariales, el mismo acto de planificar atrae la atención sobre estos objetivos.
- 3) Propicia una eficiente operación económica: El planeamiento minimiza los costos, debido a la acentuación que pone sobre la eficiencia de operación y la consistencia.
- 4) Facilita el control: Los supervisores o controladores, se ven beneficiados en su labor porque pueden verificar los logros de sus subordinados al contar con metas planeadas respecto a las cuales pueden realizar sus mediciones
- 5) El planeamiento estratégico ha evolucionado en el tiempo según el nivel de cambio en: tres grandes evoluciones administrativas que ocurrieron durante el siglo XX (p.46).

En una institución que realice su planeamiento estratégico como debe ser lograra los resultados en la calidad del servicio brindado, para lograr un clima adecuado en la organización lo que permitirá que los usuarios deseen continuar con el servicio que se les brinda en el hospital

En ella se determinará la misión, la visión de la institución en base al diagnóstico del entorno donde obtendremos la fortalezas, las oportunidades, las amenazas y las debilidades; se planteara actividades estratégicas en la cual cada miembro de la institución tiene que asumir responsabilidades todo ello debe ser evaluado para saber si se logra los objetivos trozados.

Etapas del planeamiento estratégico: Dentro del proceso de planeamiento estratégico Farro custodio (2011) plantea la existencia de seis etapas en este proceso las cuales son:

1. Misión Institucional y Compromiso social

1.1. Enunciar la Misión

1.2. Enunciar la Visión

2. Diagnóstico Estratégico

2.1. Análisis de la Cultura Organizacional

2.2. Análisis del ambiente externo

2.3. Análisis del ambiente interno

2.4. Análisis FODA de la situación actual y futura.

3. Direccionamiento Estratégico

3.1. Elaboración de objetivos estratégicos

3.2. Metas Institucionales

4. Proyección Estratégica

4.1. Análisis y selección de estrategias básicas

4.2. Diseñar Proyectos estratégicos.

4.3. Establecer Responsabilidades Institucionales y costos.

4.4. Presupuesto por Programas.

5. Planes Operativos Anuales

5.1. Elaborar Planes de Acción Anual

6. Monitoreo y Seguimiento

6.1. Indicadores de desempeño de la Institución.

6.2. Indicadores para monitorear el Plan Estratégico. (p.177)

En cambio, Ninaquispe (2007) señala que las etapas de la planificación en educación son:

Tabla 3
Fases de la planificación

Momentos	Fases
Identidad	*Visión *Misión
Diagnostico	*FODA
Propuesta pedagógica	*Objetivos estratégicos * *Proyecto innovador
Propuesta de gestión	*Objetivos estratégicos *Planificación y organización. Modelo organizacional *Estilo de gestión *Clima institucional *Formalización: Reglamentos, MOF, etc.
Estrategias de sostenibilidad	*Desarrollo del potencial humano *Financiamiento *Presupuestos
Monitoreo y evaluación	

Fuente: Tomado de Ninaquispe Francisco

Ibarra (2012) sostiene que “el planeamiento estratégico se realiza con la finalidad de comprender el entorno, las etapas del planeamiento son el análisis del entorno, el análisis organizacional, redefinir la visión misión, formular estrategias alternativas” (p.44).

Aspectos a considerar en el planeamiento estratégico:

Para realizar un plan estratégico en una institución o empresa Grande (2004) manifiesta que se tiene que tener en cuenta dos aspectos:

El análisis del entorno o análisis del entorno: Se refiere a los principales factores y fuerzas que indirecta o potencialmente afectan a la unidad de información (...) El análisis externo está dirigido al estudio de las condiciones e influencias externas a la organización, que influyen en el desarrollo de las actividades que realiza la unidad de información, en este análisis lo que se va a realizar es relacionar a la organización con su entorno (p.34).

El análisis interno se centra en las interrelaciones entre las áreas funcionales de la unidad de información. El análisis interno de la unidad de información nos permitirá conocer los puntos fuertes y débiles que influirán en la determinación de los objetivos y las estrategias (p.36).

En el análisis externo se extraen las fortalezas y amenazas del entorno, en el análisis interno se analizarán factores como la visión, la misión los objetivos que se plantea la institución y las estrategias que ha utilizado para lograr los objetivos trazados.

3.2.2. Satisfacción del Cliente

3.2.2.1 Definición de Satisfacción:

El término satisfacción etimológicamente viene del latín “satisfactiōnis” palabra compuesta integrada por “satis” = bastante o suficiente y el verbo “facere” = “hacer”, lo que se conceptualiza como lo que ha sido realizado de modo acabado, cumpliendo las expectativas, órdenes o deseos, de tal modo que habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado, que no necesita de un mayor aporte.

3.2.2.2 Definición de Satisfacción del cliente:

Sostiene Álvarez (2012) que diferentes autores han escrito sobre el concepto de satisfacción presentando un abanico de criterios y puntos de vistas, así citando a Reyes, S; Mayo, J. y Loedo, N. (2009) define que a la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente.

Kotler, y Armstrong (2008, p.40) define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

Rey (2000, p. 139) expresa que el concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional".

Considerando que de la definición y/o concepto de la variable dependiente satisfacción de cliente, se establecen las dimensiones y de éstas últimas se estiman los indicadores, se ha tenido a bien considerar la definición conceptual de satisfacción de cliente de Zethhani, Parazumaran & Berry, et.al., los mismo que sostienen que: "es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas y constituye una percepción subjetiva del cliente que relaciona la expectativa que tiene ante un producto frente a la percepción que experimenta a través de las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía".

Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente:

INFOTEP (2000) sostiene que existen diversos beneficios que toda empresa u organización pueden obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios:

- 1) La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas).

- 2) Difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes).
- 3) Una determinada participación en el mercado.

Chris Denove y James D. Power (2006) afirman que el nexo entre la satisfacción del cliente y los beneficios de las empresas se manifiesta, para la mayoría de ellas, en los siguientes indicadores:

- ✓ **La fidelidad.** La probabilidad de que unos consumidores complacidos repitan una compra es mucho mayor si un grado alto y reiterado de satisfacción crea en ellos un sentimiento de fidelidad.
- ✓ **Recomendación verbal.** La fuerza de una recomendación verbal es mayor que la de toda la publicidad en su conjunto.
- ✓ **Precios extra** El cliente está dispuesto a pagar un precio extra si el producto destaca por su esmerada calidad y un servicio de atención excelente.
- ✓ **Mayor nivel de ventas.** Las empresas con un alto nivel de satisfacción consiguen que la preferencia de sus clientes se extienda desde una a varias marcas propias más y, en consecuencia, aumentan así sus ventas

3.2.2.3 Cosas se pueden hacer para mejorar la satisfacción del cliente

Velarde (2000) hace una lista detallada de acciones a realizar a fin de mejorar la satisfacción de un cliente, que a continuación se detalla:

- ✓ Realizar una campaña relámpago de servicio
- ✓ Incluir el servicio en el plan de negocios
- ✓ Conocer a los clientes en forma personal

- ✓ Agradecer verbalmente o por escrito o por medio de pequeños regalos
- ✓ Preguntar al cliente que es lo que espera de la empresa
- ✓ Reservar un poco de tiempo para servir
- ✓ Mantener a los clientes enterados de los cambios de políticas
- ✓ Realizar encuestas de satisfacción de clientes
- ✓ Darles artículos publicitarios de regalo
- ✓ Ofrecer artículos o muestras gratuitas que les sean útiles
- ✓ Realizar una cena rifa mensual.
- ✓ Poner los nombres de los clientes en una urna
- ✓ Saludar a los clientes
- ✓ Hacer favores gratuitos de servicio •
- ✓ Instituir campañas de conciencia de servicio en toda la empresa.
- ✓ Desarrollar un artículo para clientes.
- ✓ Preguntar a los clientes cómo desean ser servidos

La calidad según la satisfacción del cliente

Thompson (2006, p. 1) afirma que, en la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta.

Todo tipo de organizaciones, tanto lucrativas o no, privada o pública, tiene como objetivo el establecer un ambiente en el que las personas puedan alcanzar metas de un grupo con la menor cantidad de tiempo, recursos económicos, materiales e insatisfacción personal, o en el que puedan lograr al máximo posible una meta deseada con los recursos disponibles.

La satisfacción es una percepción subjetiva del cliente que relaciona la expectativa que tiene ante un servicio o producto frente a la percepción que finalmente experimenta luego de haber recibido el servicio o consumido el bien. Si la realidad supera a la expectativa, el

cliente estará satisfecho, mientras que si sucede a la inversa se encontrará en un estado de insatisfacción.

En ese sentido, la calidad del servicio se centra principalmente en elementos intangibles (Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía) y elementos tangibles, como las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Estos últimos son los elementos físicos (equipos, personal, dinero, materiales de comunicación y otros) que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos, y que, en general, son percibidos por el cliente o probados de alguna forma.

El criterio determinante de la calidad de un servicio resulta ser la satisfacción del cliente, que se funda principalmente en la transparencia (explicar y nunca ocultar los términos y condiciones), la claridad (disponibles para aclarar cualquier consulta que tenga el cliente), la facilidad (en términos de interacción), la rapidez y la capacidad de escuchar al cliente.

Esto permite concordar con el concepto de que “la calidad significa cumplir con las expectativas del usuario, es el hecho de proporcionarle satisfactores adecuados a sus necesidades, con una filosofía básica de administración, una nueva forma de trabajar donde prevalece el respeto, confianza y trabajo en equipo” (Jiménez y Villegas *et al.*, 2003, p. 3).

De esta forma, básicamente la satisfacción del cliente viene a ser la realidad de lo que él está obteniendo con el servicio, menos las expectativas que él tenía con la compra. Si la primera supera a las segundas, aumenta el grado de satisfacción. Si sucede a la inversa, el nivel de satisfacción disminuye, por razones usualmente asociadas con lo negativo.

Cuando se mide algo como la satisfacción del cliente, se hace sobre la base de criterios técnicos. Sin embargo, el cliente le agrega una carga emocional, haciendo que la percepción de estos criterios técnicos sea diferente del que inicialmente establece el que presta el servicio.

Por ello, diversos autores coinciden en señalar que el enfoque al cliente es la base de un sistema de gestión de calidad, dado que siempre resulta más fácil y más barato retener a un cliente (en términos de tenerlo satisfecho con el servicio), que traer uno nuevo.

De esta manera, la medición de la satisfacción del cliente se convierte en un proceso con las siguientes etapas: identificación de las necesidades y expectativas de la gente, captura de datos mediante mediciones cualitativa y cuantitativa, proceso de datos y obtención de información, integración de los resultados obtenidos para la mejora de la gestión de las áreas claves de la empresa.

Para medir la satisfacción del cliente se deben generar los medios para realizar esa retroalimentación, así como las acciones preventivas y correctivas correspondientes. En primer lugar, para este fin, se cuenta con la medición cualitativa (de carácter más informal), realizada profesional y organizadamente una vez prestado el servicio (para evaluar la satisfacción del servicio que se le acaba de entregar), usualmente mediante el llenado de un cuestionario que contenga tópicos sobre la percepción del cliente, la satisfacción de los atributos y las características que se hayan definido del servicio; y con la medición cuantitativa (formal), llevada a cabo principalmente mediante encuestas telefónicas o remitidas por correo (incluso entrevistas) para conocer el nivel de satisfacción percibido.

Gracias a la determinación del nivel de satisfacción del cliente se ha detectado una gran cantidad de espacios de mejora. Si bien el índice de satisfacción representa la visión general de la organización que tiene

el cliente, existen varios indicadores que componen el nivel de satisfacción, como pueden ser la repetición, la fidelidad, el número de reclamaciones y quejas, el importe y número de devoluciones o los reconocimientos y premios recibidos.

La medición de la satisfacción se realiza sobre la base de un plan en el que la organización enfoca sus esfuerzos, y en el que se han identificado las variables que inciden en la satisfacción (especialmente de aquellas que mejoran más la percepción del cliente), la correlación entre ellas y el peso que tienen. Igualmente, se debe conjugar la medición cualitativa con cuantitativa, establecer el valor competitivo (como se siente tratado el cliente), la continuidad en el tiempo y aprovechar áreas de oportunidad para la organización en el mercado.

En el área de salud, los servicios son de calidad cuando carecen de deficiencia y satisfacen las necesidades del usuario interno y externo, que incluye para varios autores los siguientes aspectos:

- ✓ Equidad, es la atención igualitaria con las mismas oportunidades de recibir asistencia;
- ✓ Fiabilidad, significa que se lleve a cabo de manera fiel e íntegra la atención que se otorga, sin fallas, errores o demoras que pueden desvalorizar internamente a todos los profesionales o algunos profesionales que intervienen en su atención;
- ✓ Efectividad, en la resolución de su problema de salud y la posible influencia que tienen en la misma los cuidados ofrecidos por todo el personal;
- ✓ Buen trato, percibido a lo largo del contacto que ha mantenido el usuario con todo el personal del centro hospitalario;
- ✓ Respeto hacia las características personales de todos y cada uno de ellos;
- ✓ Información, que sea completa, verídica y que le permita un conocimiento del entorno en el que se encuentra, derechos y

deberes que le asisten durante su permanencia. También se relaciona con la información que le permite tomar decisiones respecto a los cuidados que van a recibir o alternativas clínicas sobre su tratamiento.

- ✓ Continuidad en el seguimiento del proceso del cuidado con apertura de canales de comunicación;
- ✓ Confortabilidad, relacionada al grado de confort y seguridad del entorno que se le ha ofrecido a lo largo de su estancia en el hospital o del servicio recibido (Jimenez y Villegas, y otros, 2003: 60).

Bajo estas consideraciones, existen dos estados de satisfacción, que se manifiestan como las caras de una misma moneda. La objetiva, cuando existe una retribución por lo que ha pagado, casi para atender solamente sus necesidades; y la subjetiva, cuando la experiencia por el servicio o producto estuvo por encima de sus expectativas, con lo que se genera una percepción superior y una fidelidad hacia los mismos. En este sentido, el aumento de la satisfacción está muy ligado a la generación de valor de la organización.

El Ministerio de Salud (2012) ha generado una herramienta para la medición de la satisfacción que proporcionan al cliente externo en los servicios de salud en sus diferentes niveles (emergencia, consulta y hospitalización) a partir de la Metodología SERVQUAL, asumiendo el concepto de la calidad de atención “como la brecha o diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos”

Por otro lado, el referido Ministerio pretende con esta herramienta de evaluación “fortalecer los procesos de prestación en los diferentes niveles de atención, contribuir a buscar la satisfacción del usuario externo, identificar su nivel de insatisfacción con el propósito de implementar mejoras, implementando finalmente una cultura de calidad enfocada en el

usuario e incorporación de acciones de mejora continua” (MINSA, 2012, p.27).

Dimensiones de la satisfacción del cliente

El Modelo SERVQUAL de calidad de servicio fue elaborado por Zeithami, Parasumaran & Berry (1993), cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio ofrecida por una organización: Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: (1) Elementos tangibles (2) Fiabilidad, (3) Capacidad de respuesta, (4) Seguridad y (5) Empatía

Elementos Tangibles. Se define como la “apariencia de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p.35), este aspecto evalúa la parte externa de la organización, así como los equipos con que se cuente los cuales deben ser repotenciados y actualizados;

Fiabilidad. Es la “Habilidad del proveedor para realizar el servicio sin errores, de forma fiable y adecuada, cumpliendo los compromisos adquiridos”

Capacidad de Respuesta. Es la “disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido” .

La persona que atiende al usuario debe tener una capacidad de escucha, un trato cordial con las personas para que el usuario al recibir la respuesta no solo sea en el tiempo esperado sino de la manera más cordial

Seguridad. Son los “conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (p.35).

Esta dimensión genera respeto por la institución, el usuario confía en la atención que ha recibido y está seguro del profesionalismo de las personas que les brindaron el servicio,

Empatía. Es la “atención individualizada que se ofrece al usuario del servicio” (p.29-30), sobre todo aquí se evalúa el trato del trabajador el cual debe ser personalizado y sobretodo el identificarse con el usuario.

Teorías sobre la satisfacción en el ámbito organizacional

Bozzo, Teyes y San Martin (2004) señalo que el siglo XVIII marco un tiempo importante en las organizaciones debido a que se desencadenó un proceso de instrumentalización de los trabajadores a tal punto de generar la mecanización o deshumanización de las industrias.

- 1) La Teoría de las relaciones humanas,** permite que la felicidad humana (satisfacción), pase a ser vista bajo un ángulo completamente diferente, pues el “homo economicus” de Taylor, cede el lugar al “hombre social” de Elton Mayo. Esta teoría pone énfasis en las necesidades humanas, en la motivación como factor determinante de la satisfacción y por ende, del equilibrio personal, a la moral y actitud, ligada directamente al estado emocional y a la satisfacción de las necesidades.

Después de la segunda guerra mundial, el cambio que se generó en la industria japonesa generó nuevas tendencias de la administración de las organizaciones, contraponiendo las ideas de Taylor o Modelo Tayloriano, generado a partir de 1911 y que demostró que el control de calidad como parte inherente al proceso productivo, poniendo énfasis en el supervisor (1918) y en el control de calidad de la inspección (1937), modelo que cambia radicalmente al introducir las ideas de Deming en los años '50.

La propuesta de Deming plantea un sistema global de gestión basado en la participación y contribución de las personas que integran una organización y en la aplicación del método científico y consistentemente la consideración de las expectativas del cliente con respecto a los servicios o productos que entrega la organización.

Además, utiliza los círculos de calidad, instrumento que utiliza la Dirección cuando su filosofía es participativa y cree en el concepto de "calidad total", es decir, en la idea de que la calidad se mejora ininterrumpidamente en el lugar de trabajo. Los puntos focales de los círculos de calidad son:

- La calidad. Se puede considerar como el gran objetivo de los círculos; los mercados son cada vez más competitivos y los clientes tienen un mayor nivel de educación y exigencia lo que provoca que la calidad sea una preocupación central para la mayor parte de las empresas.
- La Productividad. Los círculos pueden colaborar a incrementar el sentido más amplio y en todas las áreas de la empresa. Viene a ser la resultante de una correcta aplicación del conjunto de los recursos de la empresa, un índice fiable de que todos los recursos están bien dirigidos y administrados.
- La mejora de costes. El conocimiento de los costes evita el despilfarro y la mala administración de los recursos. Los círculos de calidad pueden colaborar decisivamente a la hora de reducir los costes de todo tipo: administrativos, comerciales, transportes, etc.
- La motivación. Gracias a los círculos de calidad se puede conseguir motivar de una forma constante a los

trabajadores, ofreciéndoles oportunidades de participar en los objetivos de la empresa, y de sentirse valorados por el trabajo bien hecho.

- La reorganización. Cuando la reorganización puede ser lenta en el tiempo, y no son necesarias decisiones drásticas y urgentes, es una buena alternativa encomendar a los círculos el estudio de esta reorganización.

2) Teoría X y teoría Y. Douglas Mc Gregor postuló que hay dos puntos de vista distintos de los seres humanos, uno básicamente negativo, llamado teoría X y otro en esencia positivo, la teoría Y. Después de observar la forma en que muchos gerentes trataban a sus empleados, Mc Gregor concluyó que el concepto de cada gerente sobre la naturaleza humana se basa en cierto agrupamiento de supuestos con los que moldea el comportamiento hacia sus subordinados. Según la teoría X, los supuestos del gerente son:

- A los empleados les desagrada inherentemente el trabajo y, cada vez que sea posible, tratarán de evitarlo.
- Como no les gusta el trabajo, hay que forzarlos, controlarlos o amenazarlos con castigos para que alcancen las metas deseadas
- Los empleados rehuirán las responsabilidades y pedirán instrucciones formales siempre que sea posible
- Casi todos los trabajadores ponen a la seguridad por encima de los demás factores laborales y mostrarán pocas ambiciones

De acuerdo con la teoría Y, los gerentes mantienen cuatro supuestos contrastantes:

- Los empleados pueden considerar al trabajo tan natural como el descanso o el juego
- Quien está comprometido con los objetivos, se dirigirá y controlará a sí mismo

- El individuo medio puede aprender a aceptar y aún buscar responsabilidades
- La creatividad, es decir, la capacidad de tomar buenas decisiones, está muy difundida entre la población y no es prerrogativa sólo de los gerentes.

La satisfacción o bienestar de las personas están relacionadas con las necesidades humanas; por ejemplo, **la Teoría de Maslow**, formulada en el año 1943 basándose en el concepto de jerarquía de necesidades, que influyen en el comportamiento humano. Maslow concibió esa jerarquía por el hecho de que el hombre es una criatura que demuestra sus necesidades en el transcurso de la vida. En la medida en que el hombre las satisface, otras más elevadas toman el predominio del comportamiento. Esta jerarquía de necesidades presenta una configuración piramidal.



Figura 10. Jerarquía de las necesidades humanas de Maslow

Fuente. Bozzo, Teyes y San Martín (2004)

Maslow cree que la mayor parte de las personas en las sociedades con un alto nivel de vida tienen sus necesidades de los tres primeros niveles (fisiológicas, de seguridad y sociales)

regularmente satisfechas, sin mucho esfuerzo y sin mucho efecto motivacional.

La teoría de Maslow presenta los siguientes aspectos: Una necesidad satisfecha no es motivadora de comportamiento. Apenas las necesidades no satisfechas incluyen sobre el comportamiento dirigiéndolos hacia objetivos individuales.

El individuo nace con un cierto contenido de necesidades fisiológicas, que son necesidades innatas o hereditarias. Al inicio, el comportamiento se enfoca exclusivamente hacia la satisfacción de necesidades tales como el hambre, la sed, el ciclo del sueño - actividad, el sexo, etc. A partir de aquí, el individuo ingresa en una larga trayectoria de aprendizaje de nuevos patrones de necesidades. Surgen las necesidades de seguridad, enfocadas hacia la protección contra el peligro, contra las amenazas y contra la privación.

Las necesidades fisiológicas y las de seguridad constituyen las necesidades primarias del individuo, enfocadas hacia la conservación personal. A medida que el individuo pasa a controlar sus necesidades fisiológicas y de seguridad, surgen lenta y gradualmente las necesidades secundarias: sociales, de estima y de auto - realización. Sin embargo, cuando el individuo alcanza la satisfacción de las necesidades sociales, surgen las necesidades de auto - realización. Esto significa que las necesidades de estima son complementarias a las necesidades sociales, mientras que las de auto-realización son complementarias a las de estima.

Los niveles más elevados de necesidad solamente surgen cuando los niveles más bajos están relativamente controlados y son alcanzados por el individuo. Las necesidades más elevadas surgen no solamente en la medida en que las más bajas van siendo

satisfechas, sino que predominan las más bajas de acuerdo con la jerarquía de las necesidades trazadas por Maslow.

El comportamiento del individuo es influido simultáneamente por un gran número de necesidades concomitantes. Sin embargo, las necesidades más elevadas tienen una activación predominante en relación con las necesidades más bajas. Las necesidades más bajas requieren un ciclo motivacional relativamente rápido, (comer, dormir, etc.), mientras que las necesidades más elevadas requieren un ciclo motivacional extremadamente largo. Sin embargo, si alguna necesidad más baja deja de satisfacerse durante mucho tiempo, se vuelve imperativa, neutralizando el efecto de las necesidades más elevadas.

- 3) La Teoría de los factores de Herzberg**, se fundamenta en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque extra-orientado). Define una teoría de dos factores a saber:

Factores higiénicos o insatisfactorios: se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, incluyendo las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibido, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponden a la perspectiva ambiental. Constituyen los factores tradicionalmente usados por las organizaciones para obtener motivación de los empleados.

Factores motivadores o satisfactorios: se refieren al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con el cargo. Son los factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia, o sea, superior a los niveles normales.

4) La Teoría del Desarrollo a Escala Humana de Manfred Max Neef, relaciona las necesidades y los satisfactores. Se ha creído, tradicionalmente, que las necesidades humanas tienden a ser infinitas; que cambian constantemente, que varían de una cultura a otra y que son diferentes en cada período histórico. Tales suposiciones son incorrectas, ya que son producto de un error conceptual.

El típico error que se comete en los análisis acerca de las necesidades humanas es que no se explica la diferencia esencial entre las que son propiamente necesidades y los satisfactores de esas necesidades. Es indispensable hacer una distinción entre ambos conceptos por motivos tanto epistemológicos como metodológicos.

La persona es un ser de necesidades múltiples e interdependientes. Las necesidades humanas deben entenderse como un sistema en el que ellas se interrelacionan e interactúan. Simultaneidades, complementariedades y compensaciones son características propias del proceso de satisfacción de las necesidades.

5) La Escuela Conductista de Mc Clelland, utiliza la motivación de los miembros de la organización, para mayor satisfacción y mejor desempeño de éstos. La teoría de MC Clelland, considera la motivación por el logro, sentido de afiliación o poder, potencia o complementa las competencias de los trabajadores, reconociendo dos ámbitos: Las competencias individuales (habilidades y conocimiento) y el ámbito social, dentro del cual entre otros factores (rol social, rasgos, imagen de sí mismo), se encuentra la motivación.

Considera las competencias como un iceberg Necesarias pero no suficientes para garantizar la satisfacción y un desempeño excelente La Teoría de Mc Clelland, considera la parte inferior del iceberg, como las Particularidades de la personalidad de cada miembro de la organización y sobre la base de aquella información, utiliza la motivación para la inducir la satisfacción de los trabajadores a través del logro, afiliación y poder, lo cual además, mejora su desempeño y conducta, haciendo compatibles los intereses y objetivos individuales con los de la organización.

6) Teoría de la motivación basada en las Expectativas de Víctor H. Vroom. En esencia, la teoría de las expectativas argumenta que la fuerza de la tendencia a actuar en cierto sentido depende de la fuerza de las expectativas de que al acto seguirá un resultado y del atractivo que éste tiene para el individuo. Es decir, el logro de las metas personal y profesional depende de la propia voluntad de la persona y del esfuerzo que realice para lograr lo proyectado, entonces se puede indicar que incluye las siguientes variables que a continuación se detallan:

- **Atractivo:** La importancia que el individuo concede al resultado o recompensas que puede obtener en el trabajo. Esta variable considera las necesidades insatisfechas del empleado.
- **Vinculación entre el desempeño y recompensas:** El grado en que el individuo cree que desenvolverse a cierto nivel, llevará a la consecución del resultado deseado
- **Vinculación entre el esfuerzo y el desempeño:** La probabilidad que percibe el individuo de que ejercer cierto grado de esfuerzo conducirá al buen desempeño.

3.3. Definición de Términos Básicos

Cadena de valor: Es la serie de departamentos que efectúan actividades que crean valor al diseñar, producir, comercializar, entregar y apoyar los productos de la compañía. el conjunto de actividades y funciones entrelazadas que se realizan internamente. La cadena empieza con el suministro de materia prima y continua a lo largo de la producción de partes y componentes, la fabricación y el ensamble, la distribución al mayor y detal hasta llegar al usuario final del producto o servicio. (Quintero y Sánchez, 2006).

Misión

Propósito, finalidad que persigue en forma permanente o semipermanente una organización, un área o un departamento. (D'Alessio, 2015, 15).

Necesidades

De acuerdo a Torres *et al.* (2011) se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

Calidad de la atención en salud: Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. (Avedis Donabedian, citado por Zurita, 1996).

Calidad de producto: Capacidad de un producto para desempeñar sus funciones; incluye la durabilidad general del producto, confiabilidad, precisión, facilidad de operación y reparación, entre otros valiosos atributos. Esto significa que la calidad de un producto o servicio, es equivalente al nivel de satisfacción que le ofrece a su consumidor, y está determinado por las características específicas del producto o servicio. (Secretaría de Gobierno de Guanajuato, s. f.).

Marketing: Proceso social y de gestión, a través del cual individuos y grupos obtienen lo que necesitan y desean, creando, ofreciendo e intercambiando productos u otras entidades con valor para los otros (Koller y Amstrong, 2008).

Estrategia de marketing: Definición de la manera de alcanzar los objetivos de marketing establecidos. Esta decisión comportará la implementación de un conjunto de acciones que la hagan posible en un horizonte temporal y un presupuesto concreto (Monferrer, 2013).

Planeamiento estratégico: Proceso de mantenimiento de un ajuste viable entre los objetivos y recursos de la compañía y las cambiantes oportunidades del mercado, con el fin de modelar y reestructurar las áreas de negocio y producto de la compañía de forma que den beneficios y crecimientos satisfactorios (Monferrer, 2013).

Satisfacción del cliente: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (MINSA 2012).

Seguimiento: Recolección y análisis de información, realizados con regularidad, para contribuir a la adopción oportuna de decisiones, garantizar la responsabilidad y sentar las bases de la evaluación y el aprendizaje. Se trata de una función continua basada en un proceso metódico de recolección de datos para proporcionar a los gestores y a los principales interesados de un proyecto o programa en curso, las primeras indicaciones sobre los progresos y el logro de los objetivos (OECD-DAC, 2001)

Evaluación: Apreciación sistemática y objetiva de un proyecto, programa o política en curso o concluido, de su diseño, su puesta en práctica y sus resultados. El objetivo es determinar la pertinencia y el logro de los objetivos, así como la eficiencia, la eficacia, el impacto y la

sostenibilidad para el desarrollo. Una evaluación deberá proporcionar información creíble y útil, que permita incorporar las enseñanzas aprendidas en el proceso de decisiones (OECD-DAC, 2001)

Servicio al cliente: Servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. (Duque, 2005).

Evaluación de la satisfacción del cliente externo

Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el cliente, a través de las principales actividades del proceso de atención (MINSAs, 2012, 5).

Políticas

Son los límites que acotan una estrategia. Estas tienen que estar alineadas con los valores de la organización, debiendo existir entre ellos una correspondencia bilateral. Por medio de las políticas se diseña el camino para orientar a las estrategias hacia la posición futura de la organización, es decir, la visión (D'Alessio, 2015, 45).

Cliente externo

Persona que acude a una organización para recibir atención de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad (MINSAs, 2012, 8).

- **Visión**

Se refiere a una imagen que la organización plantea a largo plazo sobre cómo espera que sea su futuro, una expectativa ideal de lo que espera que ocurra. La visión debe ser realista pero puede ser ambiciosa, su función es guiar y motivar al grupo para continuar con el trabajo. (MINSAs, 2011, 10).

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

El siguiente capítulo expone los resultados de la encuesta realizada a los pacientes de la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico, destacando los niveles de satisfacción e insatisfacción conseguidos en los distintos aspectos evaluados por el modelo de mejora de la calidad adoptado por el Ministerio de Salud.

En ese sentido, dichos resultado sirvieron para detallar los aspectos que debe mejorarse en la residencia, los mismos que deben complementar los objetivos estratégicos que la institución se ha proyecta conseguir un periodo largo de tiempo.

4.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados

Validez

Para Hernández, et al (2010), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.201).

Los cuestionarios sobre el Planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente fueron sometidos a criterio de un grupo de Jueces Expertos.

	EXPERTO	RESULTADO
Experto N° 1	Raúl Cabrejos Burga	92%
Experto N° 2	Tamara Pando Ezcurra	90%
Experto N° 3	Juan Godoy Caso	88%
Experto N° 4	Julissa Llave Zañartu	95%
Experto N° 5	Wilber Acosta ponce	89%

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos, donde se obtuvo un valor promedio de 90 %, podemos deducir que los expertos consideran que el instrumento de medición es aplicable.

Confiabilidad

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 20 trabajadores. Luego se procesaron los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 23.0.

Tabla 4
Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007)

Tabla 5

Resultados del análisis de fiabilidad de las variables

instrumentos	Alfa de Cronbach	N de elementos
Planeamiento estratégico	,900	15
Satisfacción del cliente externo	,775	20

De lo observado en la tabla se puede afirmar que el instrumento sobre planeamiento estratégico se obtuvo el coeficiente de alpha de cronbach = ,900 interpretándose como una confiabilidad muy alta; mientras que para el instrumento referido a la variable satisfacción del cliente el coeficiente de fiabilidad que se obtuvo fue = ,775 interpretándose como una confiabilidad moderada.

4.2. Presentación del estado de la situación

Tabla 6

Niveles de la variable planeamiento estratégico

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	92	38,7
	Regular	132	55,5
	Adecuado	14	5,8
	Total	238	100,0

Fuente. Base de datos de la encuesta

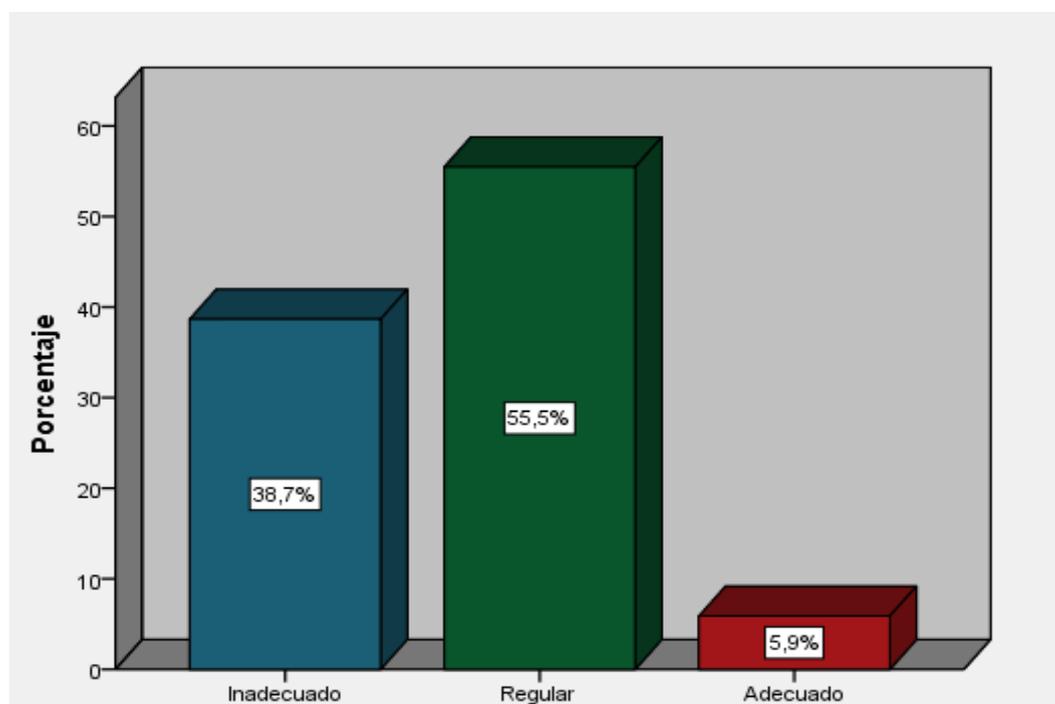


Gráfico 1: Porcentajes de la variable planeamiento estratégico.

Los datos presentados en la tabla y gráfico respectivo en torno a la variable planeamiento estratégico en la residencia geriátrica del hospital militar

geriatrico,muestra que del total de los encuestados el 38,9% considera en un nivel inadecuado, el 55,5% considera que esta en un nivel regular y el 5,9% lo considera en un nivel adecuado.

Tabla 7

Niveles de la dimensión formulación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	96	40,3
	Regular	117	49,2
	Adecuado	25	10,5
	Total	238	100,0

Fuente. Base de datos de la encuesta

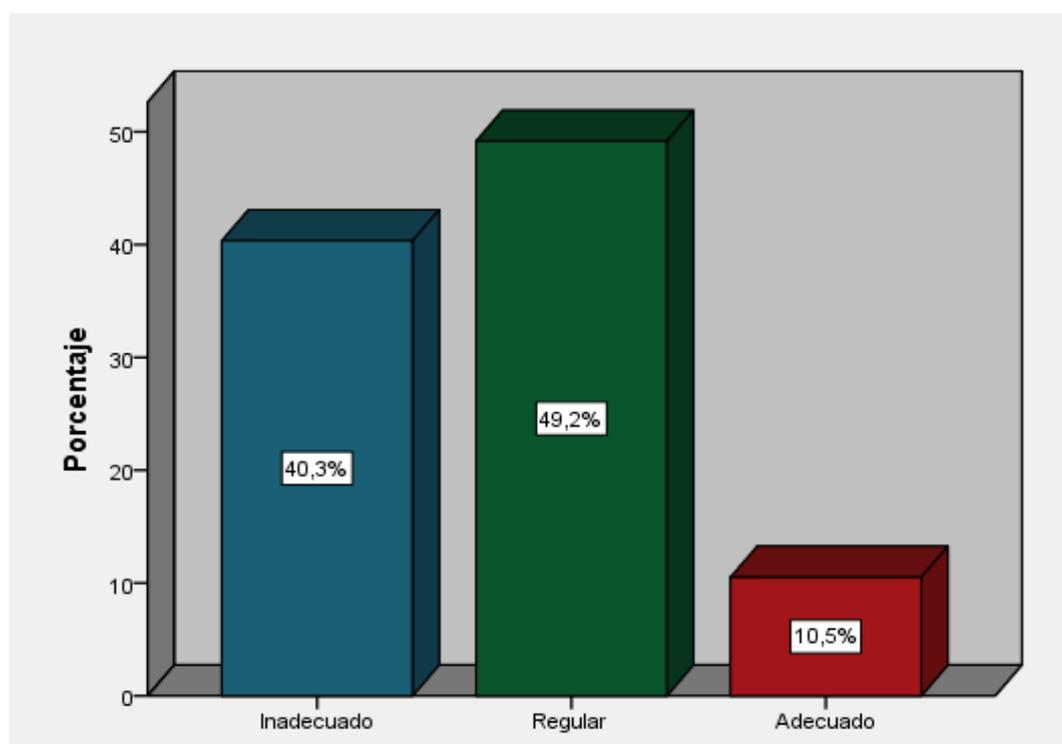


Gráfico 2: Porcentajes de la dimensión formulación

Los datos presentados en la tabla y gráfico respectivo entorno a la dimensión formulación en la residencia geriátrica del hospital militar geriátrico, muestra que del total de los encuestados el 40,2% considera en un nivel inadecuado, el

49,2% considera que esta en un nivel regular y el 10,5% lo considera en un nivel adecuado.

Tabla 8

Niveles de la dimensión implementación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	81	34,0
	Regular	128	53,8
	Adecuado	29	12,2
	Total	238	100,0

Fuente. Base de datos de la encuesta

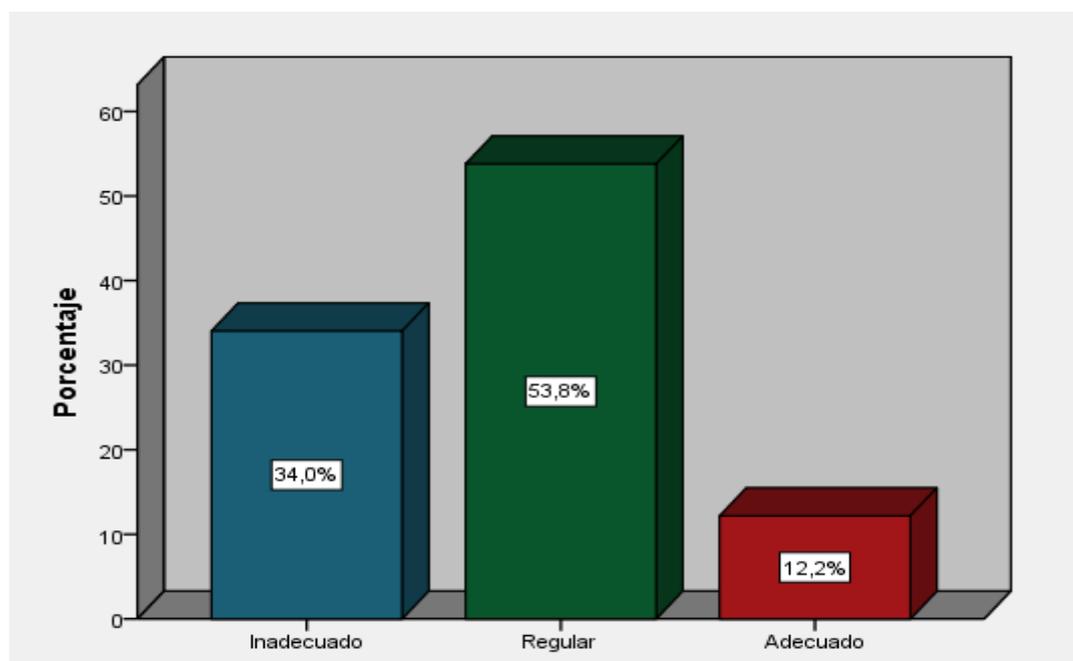


Gráfico 3: Porcentajes de la dimensión implementación

Los datos presentados en la tabla y gráfico respectivo entorno a la dimensión implementación en la residencia geriátrica del hospital militar geriátrico, muestra que del total de los encuestados el 33,9% considera en un nivel inadecuado, el 54% considera que esta en un nivel regular y el 12,1% lo considera en un nivel adecuado

Tabla 9
Niveles de la dimensión evaluación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	93	38,9
	Regular	126	52,7
	Adecuado	20	8,4
	Total	238	100,0

Fuente. Base de datos de la encuesta

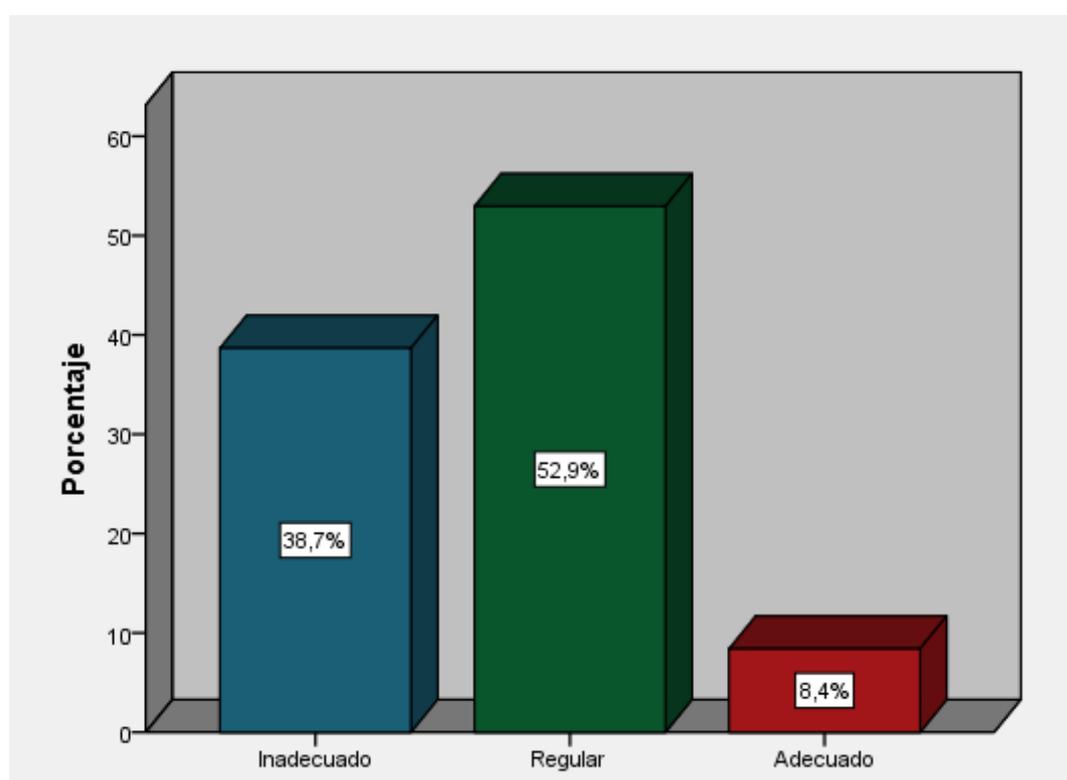


Gráfico 4: Porcentajes de la dimensión evaluación

Los datos presentados en la tabla y figura respectiva entorno a la dimensión evaluación en la residencia geriátrica del hospital militar geriátrico, muestra que del total de los encuestados el 38,9% considera en un nivel inadecuado, el 52,72% considera que esta en un nivel regular y el 8,37% lo considera en un nivel adecuado

Tabla 10
Niveles de la variable satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	88	37,2
	Regularmente satisfecho	137	57,3
	Satisfecho	13	5,5
	Total	238	100,0

Fuente. Base de datos de la encuesta

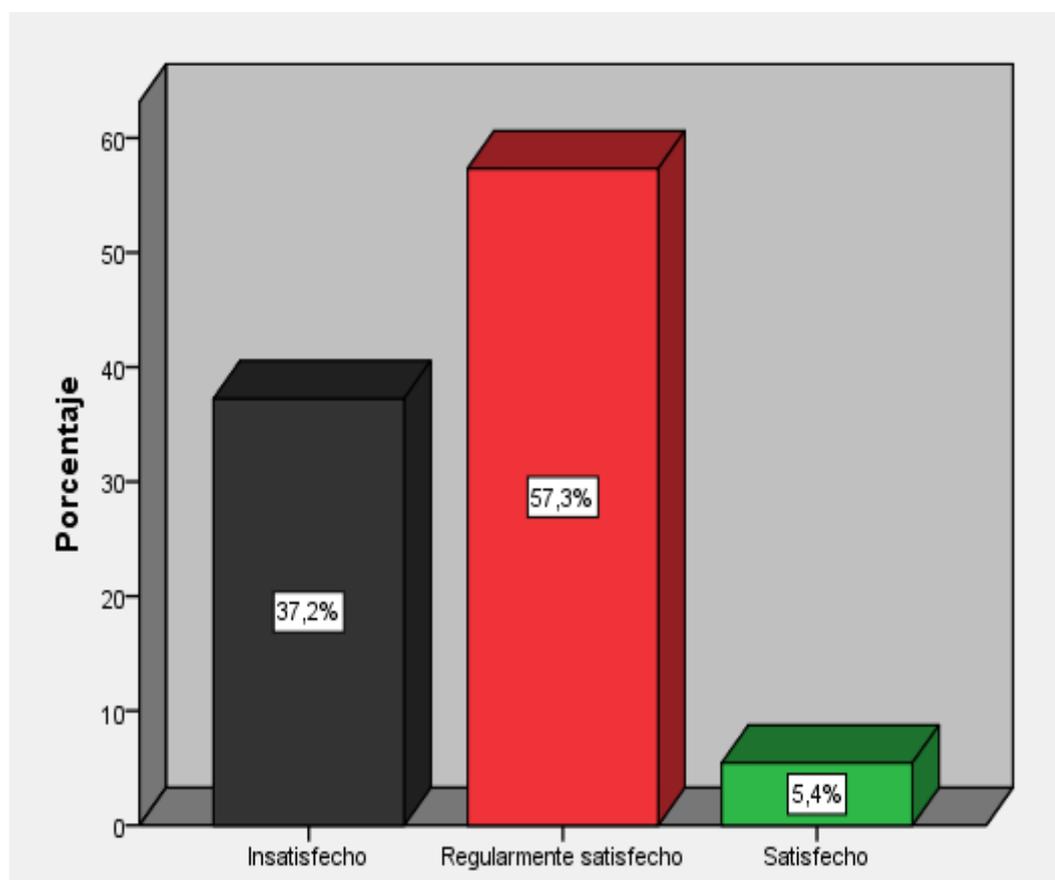


Gráfico 5: Porcentajes de la variable satisfacción del usuario

Los datos presentados en la tabla y gráfico respectivo entorno a la variable satisfacción del usuario en la residencia geriátrica del hospital militar geriátrico, muestra que del total de los encuestados el 37,2% considera estar insatisfecho, el 57,3% considera estar regularmente satisfecho y el 5,4% lo considera estar satisfecho

Tabla 11
Niveles de la dimensión aspectos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	103	43,1
	Regularmente satisfecho	127	53,6
	Satisfecho	8	3,3
	Total	238	100,0

Fuente. Base de datos de la encuesta

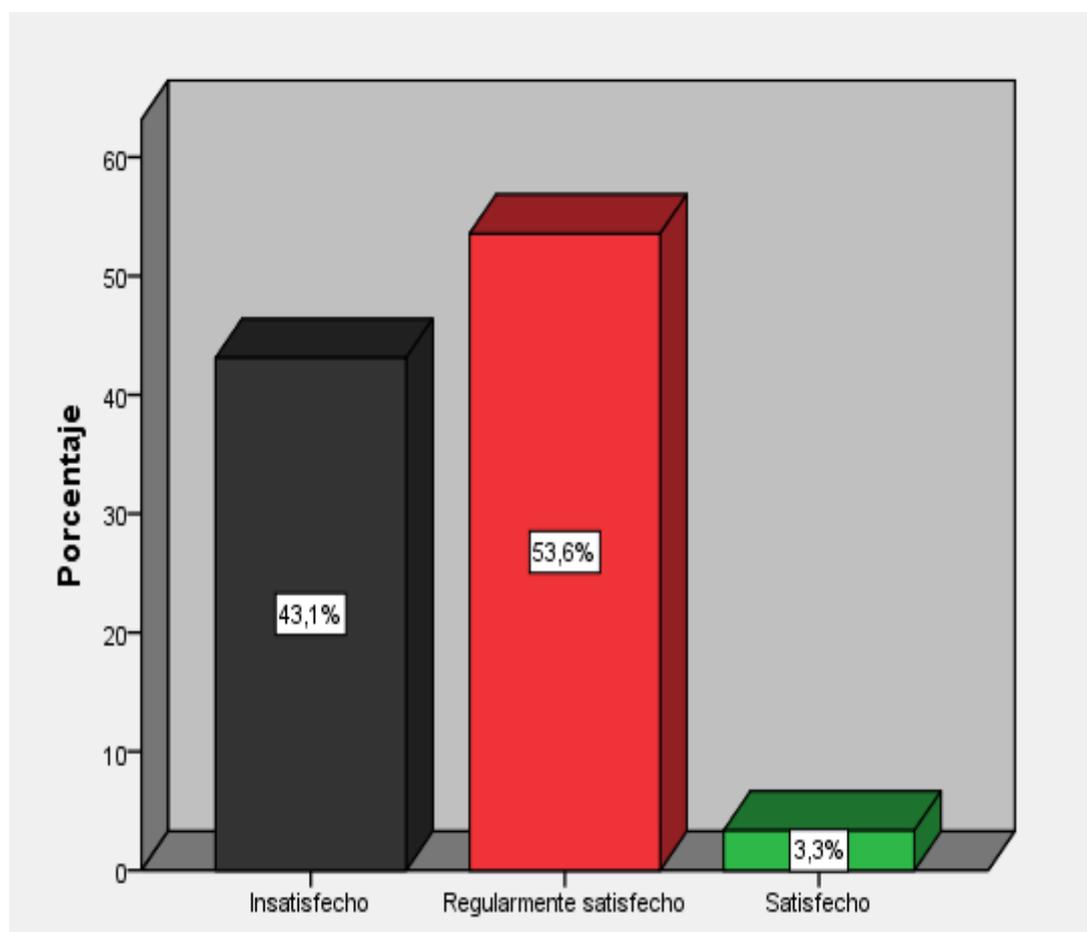


Gráfico 6: Porcentajes de la dimensión aspectos tangibles

Los datos presentados en la tabla y gráfico respectivo entorno a la dimensión aspectos intangibles en la residencia geriátrica del hospital militar geriátrico, muestra que del total de los encuestados el 43,1% considera estar insatisfecho, el 53,6% considera estar regularmente satisfecho y el 3,3% lo considera estar satisfecho

Tabla 12
Niveles de la dimensión fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	114	47,7
	Regularmente satisfecho	121	51,0
	Satisfecho	3	1,3
	Total	238	100,0

Fuente. Base de datos de la encuesta

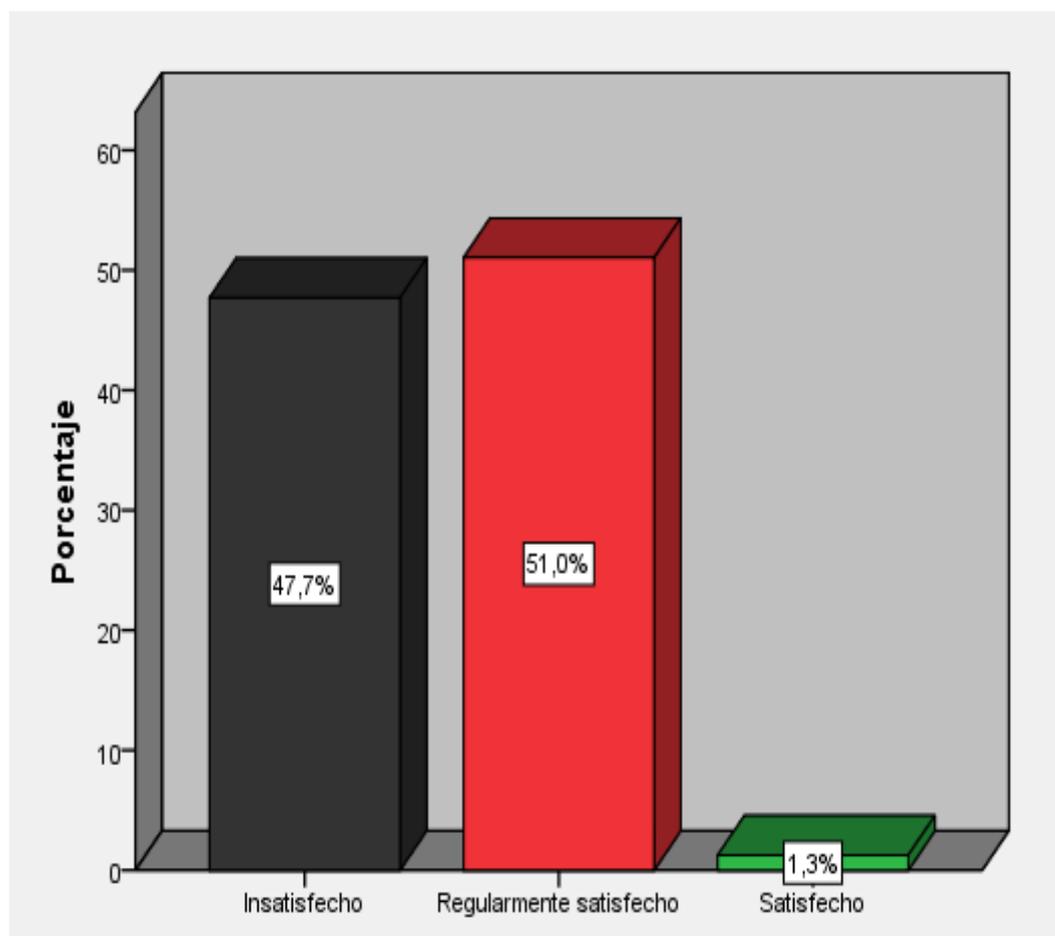


Gráfico 7: Porcentajes de la dimensión fiabilidad

Los datos presentados en la tabla y gráfico respectivo entorno a la dimensión fiabilidad en la residencia geriátrica del hospital militar geriátrico, muestra que del total de los encuestados el 47,7% considera estar insatisfecho, el 51% considera estar regularmente satisfecho y el 1,3% lo considera estar satisfecho.

Tabla 13
Niveles de la dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	90	38,1
	Regularmente satisfecho	138	57,7
	Satisfecho	10	4,2
	Total	238	100,0

Fuente. Base de datos de la encuesta

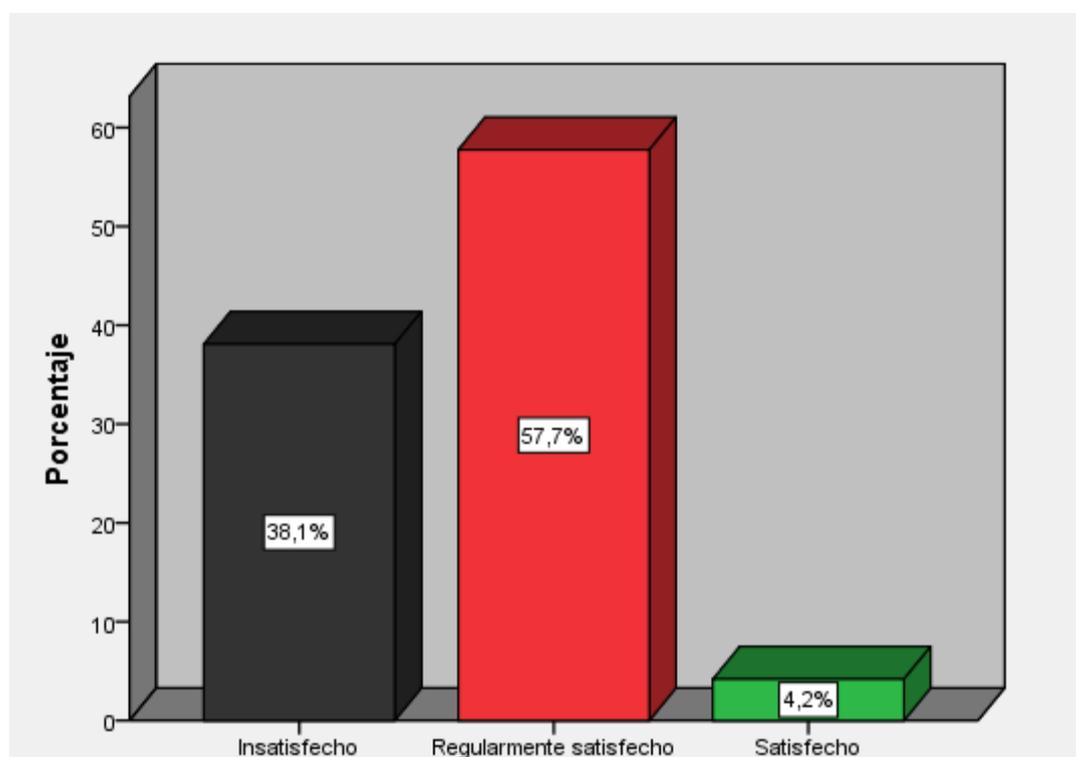


Gráfico 8: Porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta

Los datos presentados en la tabla y gráfico respectivo entorno a la dimensión capacidad de respuesta en la residencia geriátrica del hospital militar geriátrico, muestra que del total de los encuestados el 38,1% considera estar insatisfecho, el 57,7% considera estar regularmente satisfecho y el 4,2% lo considera estar satisfecho

Tabla 14
Niveles de la dimensión seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	99	41,8
	Regularmente satisfecho	129	54,0
	Satisfecho	10	4,2
	Total	238	100,0

Fuente. Base de datos de la encuesta

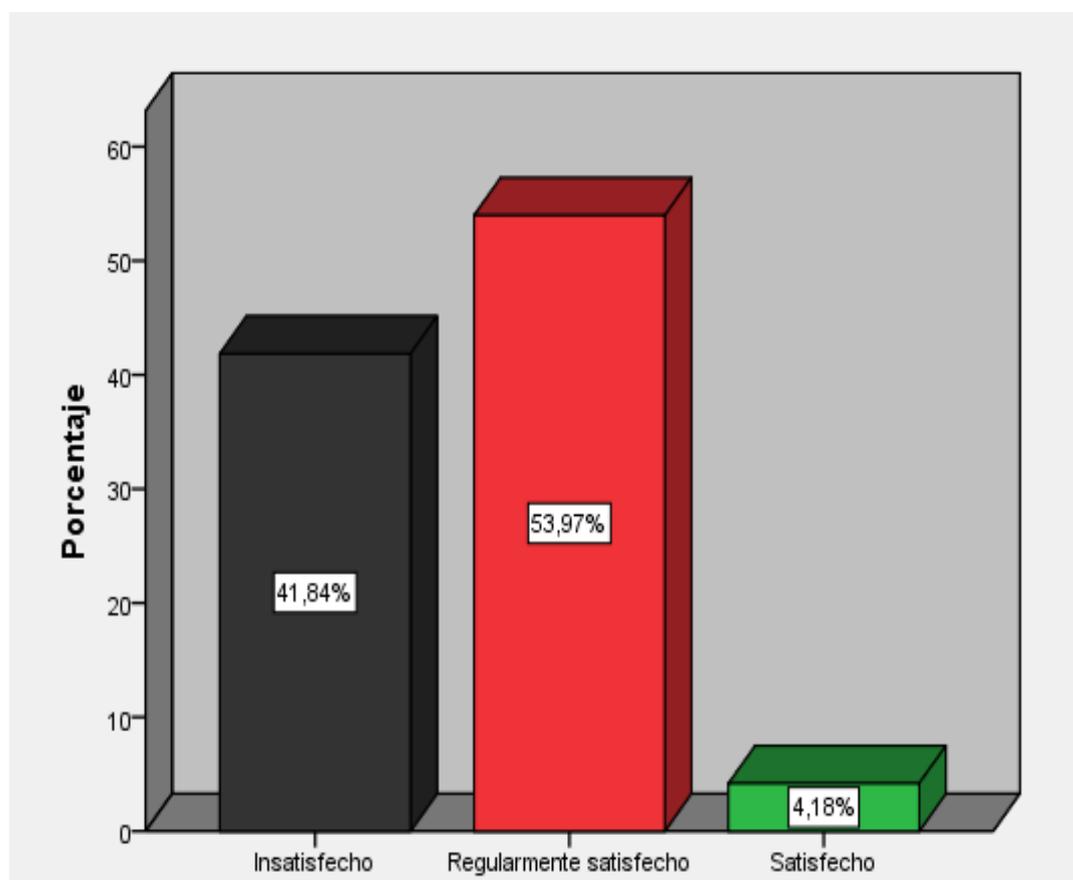


Gráfico 9: Porcentajes de la dimensión seguridad

Los datos presentados en la tabla y gráfico respectivo entorno a la dimensión seguridad en la residencia geriátrica del hospital militar geriátrico, muestra que del total de los encuestados el 41,84% considera estar insatisfecho, el 53,97% considera estar regularmente satisfecho y el 4,18% lo considera estar satisfecho

Tabla 15
Niveles de la dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	102	42,7
	Regularmente satisfecho	132	55,6
	Satisfecho	4	1,7
	Total	238	100,0

Fuente. Base de datos de la encuesta

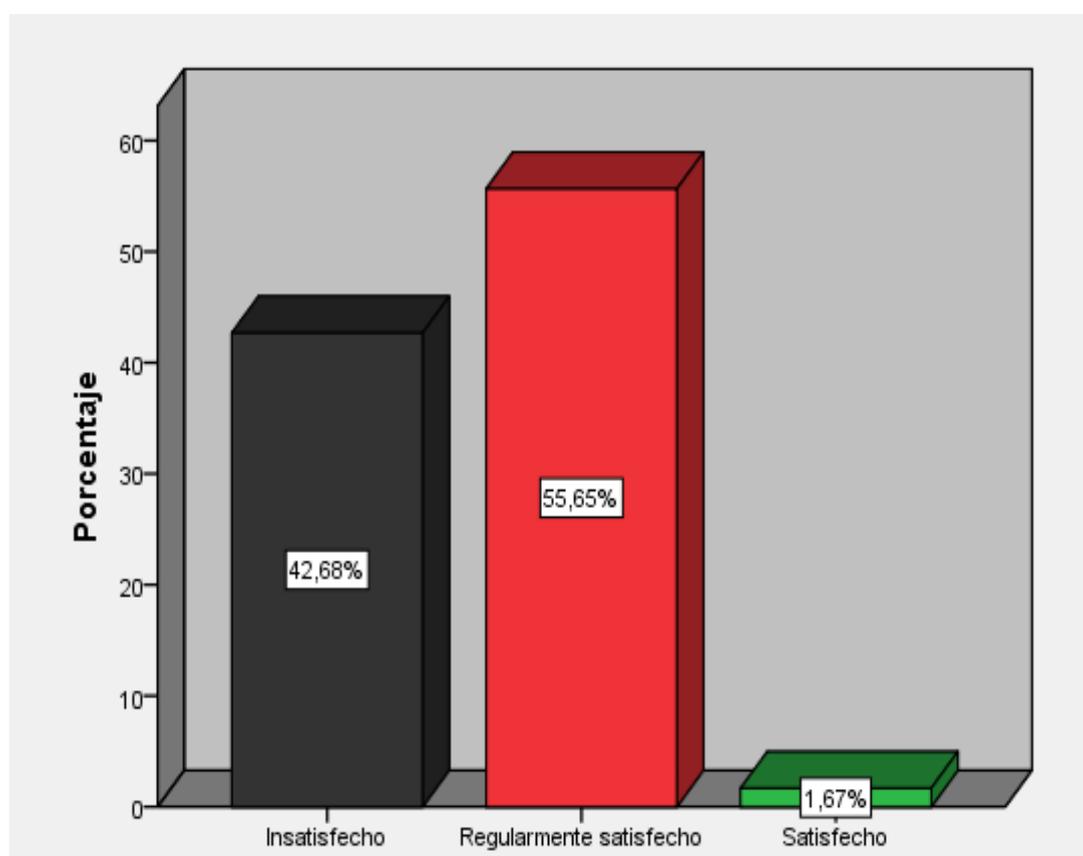


Gráfico 10: Porcentajes de la dimensión empatía

Los datos presentados en la tabla y figura respectiva entorno a la dimensión empatía en la residencia geriátrica del hospital militar geriátrico, muestra que del total de los encuestados el 42,68% considera estar insatisfecho, el 55,65% considera estar regularmente satisfecho y el 1,67% lo considera estar satisfecho

4.3. Análisis de tablas y gráficos

Antes de contrastar las hipótesis se realizó la prueba de normalidad

Tabla 16

Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Planeamiento estratégico	,141	239	,000
Satisfacción del usuario	,104	239	,000

La presente tabla que se presenta, responde al fin de asumir la prueba estadística para el análisis de la hipótesis de la investigación, procedemos a determinar el tipo de distribución de los datos en el caso de la proveniencia de distribuciones normales; se ha realizado la prueba a los datos obtenidos de la muestra de estudio, de acuerdo a la prueba de bondad de ajuste con el estadístico Kolmogorov-Smirnov asumido a un nivel de significación del $\alpha = 0.05$ frente al p de 0.000 como resultados de la variable, como el p es menor al nivel de significación α en su mayoría, siendo esta comparación suficiente para determinar que los datos obtenidos no provienen de muestra de distribuciones no normales, por lo tanto los datos serán analizados por la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables.

Hipótesis general

H₀ No existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente externo de la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico.

H_a Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente externo de la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico.

Se utilizó la siguiente comparación para establecer el nivel de relación:



Tabla 17

Relación entre la satisfacción del usuario y el planeamiento estratégico

		Planeamiento	Satisfacción
Rho de Spearman	Planeamiento	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,763**
		N	238
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,763**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	238

Fuente. Base de datos de las encuestas

Decisión:

Los datos mostrados en la tabla se aprecia el grado de relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = ,763$ significa que existe una buena relación directa entre las variables, frente al grado de significación estadística $p < ,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe una correlación positiva entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente interno de la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico.

(1) Primera hipótesis específica

H₀ No existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles relacionados con la infraestructura con que cuenta la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico para atender a clientes

H_a Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles relacionados con la infraestructura con que cuenta la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico para atender a clientes.

Se utilizó la siguiente comparación para establecer el nivel de relación:



Tabla 18

Relación entre el planeamiento estratégico y la dimensión aspectos tangibles

			Planeamiento	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Planeamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,450**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	238	238
Aspectos tangibles	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	,450**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	238	238

Fuente. Base de datos de las encuestas

Decisión:

Los datos mostrados en la tabla se aprecia el grado de relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = ,450$ significa que existe una moderada relación directa entre las variables, frente al grado de significación estadística $p < ,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe una correlación **no muy significativa** entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico

(2) Segunda hipótesis específica

H₀ No existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico

H_a Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico

Se utilizó la siguiente comparación para establecer el nivel de relación:

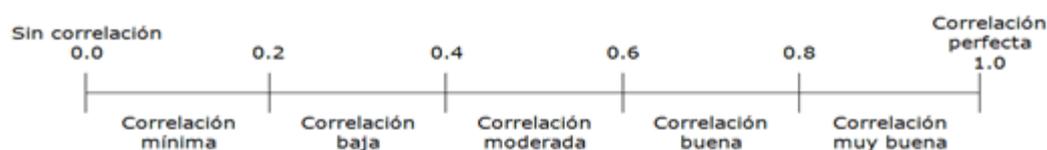


Tabla 19

Relación entre el planeamiento estratégico y la dimensión fiabilidad

		Planeamiento	Fiabilidad
Rho de	Planeamiento	Coefficiente de correlación	1,000
Spearman		Sig. (bilateral)	,438**
		N	238
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,438**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	238

Fuente. Base de datos de las encuestas

Decisión:

Los datos mostrados en la tabla se aprecia el grado de relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = ,438$ significa que existe una moderada relación directa entre las variables, frente al grado de significación estadística $p < ,05$, por lo que de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que existe una correlación **no muy significativa** entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico

(3) Tercera hipótesis específica

H₀ No existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico

H_a Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico

Se utilizó la siguiente comparación para establecer el nivel de relación:

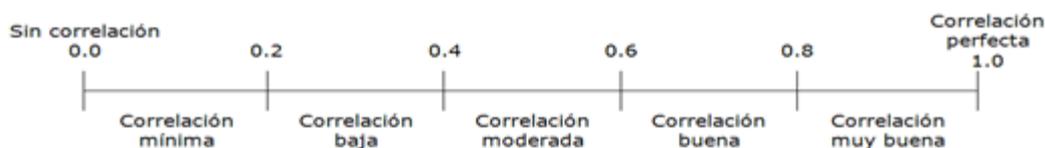


Tabla 20

Relación entre el planeamiento estratégico y la dimensión capacidad de respuesta

		Planeamiento	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Planeamiento	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,569**
		N	238
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,569**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	238

Fuente. Base de datos de las encuestas

Decisión:

Los datos mostrados en la tabla se aprecia el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Sperman $\rho = ,569$ significa que existe una moderada relación directa entre las variables, frente al grado de significación estadística $p < ,05$, por lo que de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que existe una correlación **no muy significativa** entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico.

(4) Cuarta hipótesis específica

H₀ No existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y la seguridad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico

H_a Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y la seguridad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico

Se utilizó la siguiente comparación para establecer el nivel de relación:



Tabla 21

Relación entre el planeamiento estratégico y la dimensión seguridad

			Planeamiento	Seguridad
Rho de Spearman	Planeamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	238	238
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	238	238

Fuente. Base de datos de las encuestas

Decisión:

Los datos mostrados en la tabla se aprecian el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = ,493$ significa que existe una moderada relación directa entre las variables, frente al grado de significación estadística $p < ,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe una correlación **no muy significativa** entre el planeamiento estratégico y la seguridad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico

Quinta hipótesis específica

H₀ No existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y la empatía en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico

H_a Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y la empatía en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico

Se utilizó la siguiente comparación para establecer el nivel de relación:

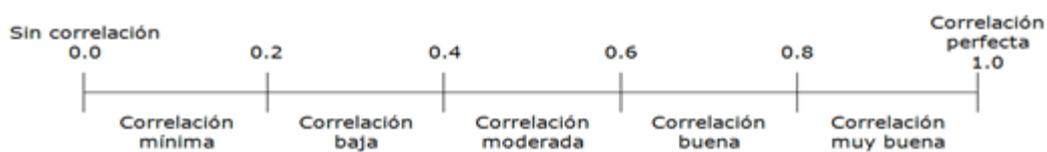


Tabla 22

Correlación entre el planeamiento estratégico y la dimensión empatía

			Planeamiento	Empatía
Rho de	Planeamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,582**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	238	238
	Empatía	Coefficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	238	238

Fuente. Base de datos de las encuestas

Decisión:

Los datos mostrados en la tabla se aprecian el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = ,582$ significa que existe una moderada relación directa entre las variables, frente al grado de significación estadística $p < ,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe una correlación **no muy significativa** entre el planeamiento estratégico y la empatía en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico.

4.4. Discusión de resultados

- (1) Con respecto al objetivo general de la presente investigación relacionado a determinar entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente externo de la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico y del análisis de los datos obtenidos a través de los instrumentos de investigación, se puede indicar que existe una buena relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente interno con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $\rho = 0,763$. Por lo tanto, es considerada como fiabilidad alta. Por consiguiente, se puede manifestar que el resultado obtenido permite contrastar la hipótesis general.
- (2) En relación al primer objetivo específico: establecer la relación entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles en la residencia geriátrica del Hospital Militar Geriátrico. Del análisis de los datos de la Tabla N° 11 y Gráfico 6 (Ver p.69), se puede deducir que el 53,6% de los encuestados se encuentra regularmente satisfecho. En cuanto a los resultados de la primera hipótesis específica se pudo determinar que existe una relación no muy significativa entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles, en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $\rho = ,450$, como elementos tangibles Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), señalaron que ello refiere a las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación.
- (3) Respecto al segundo objetivo específico: establecer la relación entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad en la residencia geriátrica del Hospital Militar Geriátrico. Del análisis de los datos de la Tabla N° 12 y Gráfico 7 (Ver p.70), el 51% de los encuestados refiere estar regularmente satisfechos de los servicios que otorga el HMG. En referencia a la hipótesis específica segunda los datos evidenciaron que existe una relación no muy significativa entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $\rho = ,438$; referente a la fiabilidad Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), señalo que refiere a la habilidad del proveedor para realizar el servicio de forma confiable y adecuada.

- (4) En relación al tercer objetivo específico: establecer la relación entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la residencia geriátrica del Hospital Militar Geriátrico. Del análisis de los instrumentos de investigación y de la Tabla N° 13 y Gráfico 7 (ver. P.71) se puede deducir que el 57,7% de los entrevistados se encuentran regularmente satisfechos de los servicios que otorga el HMG. En referencia a la hipótesis específica tercera los datos evidenciaron que existe una relación no muy significativa entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $\rho = ,569$. Los resultados también acumulan mayor evidencia empírica al estudio realizado por Bejarano (2011) referido a *evaluación cuantitativa de la eficiencia en las salas de Cirugía*, evidencio que se generó retraso en el inicio de las cirugías en 12,8% de las jornadas programadas, lo cual causó malestar al usuario.
- (5) Con respecto al cuarto objetivo específico: establecer la relación entre el planeamiento estratégico y la seguridad en la residencia geriátrica del HMG. Se puede indicar que del análisis de datos obtenidos de la Tabla N°14 y Gráfico 9 (Ver p.72) el 54% de los encuestados refiere estar regularmente satisfecho de los servicios de salud, dicho resultado permite sostener que en referencia a la hipótesis específica cuarta los datos evidenciaron que existe una correlación no muy significativa entre el planeamiento estratégico y la seguridad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $\rho = ,493$; Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), señalo que ello refiere a los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Los resultados están asociados al estudio realizado por Aguilar (2013) en su tesis satisfacción del usuario como indicador de calidad se encontró como resultado la importancia de la relación entre el médico y el paciente lo cual permitió afirmar que el trato del personal hacia el usuario el fundamental para ver la satisfacción o insatisfacción del mismo.

(6) Respecto al objetivo específico quinto: establecer la relación entre el planeamiento estratégico y la empatía en la residencia geriátrica del Hospital Militar Geriátrico. Se puede indicar que del análisis de datos de la Tabla N° 15 y Gráfico 10 (Ver p.73) el 55,6% refiere estar regularmente satisfecho y los resultados permiten contrastar la hipótesis específica quinta al evidenciar que no existe una relación muy significativa entre el planeamiento estratégico y la empatía en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $\rho = ,582$; Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), preciso que ello refiere a la atención individualizada que se da al usuario en servicio; al respecto el estudio realizado por Sánchez (2012) sobre satisfacción de los usuarios de consulta externa señaló que en cuanto al trato recibido tanto por el médico y por el mismo personal también están asociados al grado de satisfacción.

CONCLUSIONES

Considerando que el objetivo general de la presente investigación está orientado a determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente externo de la residencia geriátrica del Hospital Militar Geriátrico, se citan las siguientes conclusiones.

Primero: Se determinó a través de la prueba de normalidad de la Hipótesis General que existe relación alta entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente externo en la residencia geriátrica del Hospital Militar Geriátrico, siendo el grado el Rho de Spearman $\rho = ,763$ por lo que se puede afirmar que a mejor planeamiento, mejora la calidad de la atención y por ende la satisfacción del cliente externo.

Segundo: Se determinó que existe una correlación moderada, pero no muy significativa entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles en la residencia geriátrica del Hospital Militar Geriátrico, siendo el grado el Rho de Spearman $\rho = ,450$ por lo que se puede afirmar que a mejor planeamiento estratégico. Es decir, si la organización al establecer sus objetivos estratégicos debe considerar los elementos tangibles como la infraestructura, bienes, servicios para que el personal desarrolle adecuadamente su labor y por ende se sienta satisfecho.

Tercera: Se determinó que existe correlación moderada, pero no muy significativa entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad en la residencia geriátrica del Hospital Militar Geriátrico, siendo el grado el Rho de Spearman $\rho = ,438$, por lo que se puede afirmar que a mejor planeamiento estratégico en el cual la visión y misión planteada por la institución sea interiorizada por todos los que laboran en ella, se podrá elevar los niveles en cuanto a la dimensión fiabilidad en la que el trabajador brindara una información adecuada ante una determinada situación.

Cuarta: Se determinó que existe una correlación moderada, pero no significativa entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la residencia geriátrica del Hospital Militar Geriátrico, siendo el grado el Rho de Spearman $\rho=,569$ por lo que se puede afirmar que a mejor planeamiento estratégico en la organización, mejora la capacidad de respuesta en la cual el trabajador logra brindar un servicio en un tiempo adecuado,

Quinta: Se determinó que existe correlación moderada, pero no muy significativa entre el planeamiento estratégico y la seguridad en la residencia geriátrica del hospital militar geriátrico, , siendo el grado el Rho de Spearman $\rho=,493$, por lo que se puede afirmar que a mejor planeamiento estratégico realizado por la institución y comunicado a todos los que laboran en ella, mejora los niveles en cuanto a la dimensión seguridad, debido a que se podrá considerar dentro del proceso de planificación el capacitar a los trabajadores de acuerdo a los nuevos avances que se están dando.

Sexta: Se determinó que existe una correlación moderada, pero no muy significativa entre el planeamiento estratégico y la empatía en la residencia geriátrica del hospital militar geriátrico, siendo el grado el Rho de Spearman $\rho=,582$, por lo que se puede afirmar que, a mejor planeamiento, mejora la empatía en el colaborador y lo hace más sensible a la cordialidad en el trato hacia el usuario de los servicios de salud.

RECOMENDACIONES

1. Retroalimentar la planificación estratégica de la institución en función al diagnóstico situacional encontrado de las actividades administrativas, funcionales y/o asistenciales del Hospital Militar Geriátrico a fin de promover una mayor cultura de servicios en el personal que labora en la organización y de esta manera mejorar la percepción que se tiene de la calidad de atención asistencial en el paciente geriátrico.
2. Búsqueda de alianzas estratégicas con instituciones de salud pública y/o privadas a fin de aprovechar de manera adecuada los elementos tangibles que forman parte del Hospital Militar Geriátrico a efectos de mejorar la captación de recursos económicos que permitan no solo implementar, sino también renovar equipos y de esta forma posibilitar confianza y fiabilidad de las actividades rutinarias del personal médico y asistencial
3. Retroalimentar actividades administrativas y asistenciales orientadas a la integración multidisciplinaria del servicio geriátrico acendrada en una cultura de servicio cuya base se refleje en la capacidad de respuesta para la información, orientación y atención del cliente externo geriátrico dentro de un contexto planificado y monitoreado de sus indicadores de gestión.
4. Establecer políticas de mejora continua de las actividades administrativas, funcionales y/o asistenciales en el Hospital Militar Geriátrico a fin de mejorar la percepción de los servicios en los clientes externos y de esta manera acrecentar la fiabilidad y en especial de la credibilidad y confianza en los servicios de salud requeridos por los adultos mayores.
5. Establecer convenios con instituciones de enseñanza de nivel superior y pos gradual en tópicos referentes en administración de la salud geriátrica debido al que el mejoramiento de las capacidades cognitivas o reforzamientos de conocimientos del personal médico, asistencial o administrativo influye en la seguridad que percibe el paciente geriátrico para poder recurrir a servicios médicos y hospitalarios en dicho hospital

6. Fortalecer los servicios de atención a pacientes geriátricos a través de talleres de manejo de emociones y de sensibilidad humana, considerando que la empatía consiste en ponernos en lugar de la otra persona. Es decir, como le gustaría ser tratado como paciente, por ello el colaborador comprenderá la importancia de trato al usuario y estimulará su paciencia y cordialidad ante los demás.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, G (2012) *Satisfacción de los clientes y Usuarios con el servicio con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Tesis de Maestría Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Aguilar, H (2013) *Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínica central IGSS, Guatemala, 2010* (Tesis maestría) Universidad de San Carlos de Guatemala
- Apaza, M (2010) *Balanced scorecard, gerencia estratégica y de valor*. Perú: Pacífico
- Armijo, M (2009) *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público* Recuperado de: http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf
- Bejarano, M (2011) *Evaluación cuantitativa de la eficiencia en las salas de Cirugía*. Valle-Universidad Libre, Cali, Colombia. Institución: Clínica Rafael Uribe Uribe. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcci/v26n4/v26n4a5.pdf>
- Cabello, E. y Chirinos, J. (2012) *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. *Revista de Medicina de la Universidad Cayetano Heredia*. Vol. 23, núm. 2, p. 88-95.
- Cabrera, L (2007) *Lineamientos de un plan estratégico para el mejoramiento de la calidad del servicio brindado en el Hospital Militar Central de Lima*. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3307/1/Cabrera_rl.pdf
- Castañeda, L. (2009). *Alta dirección en las pymes*. México: Poder.
- Cárdena, J (1996) *Planeamiento estratégico*. Lima: Alide
- Córdova, V (2007) *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud*. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1064/1/Cordova_bv.pdf

- Corvetto, R. Reátegui, J. y Rivera, H. (2016) *Gestión estratégica del Hospital Militar Geriátrico*. Recuperado de: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1151/Renzo_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chris Denove y James D. Power (2006) *Satisfacción del cliente*. Estados Unidos: Portfolio
- Cruz, A (2014) *Relación entre la demanda insatisfecha por medicamentos y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Militar de Chorrillos, 2008*. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3588/1/Cruz_ga.pdf
- D'Alessio Ipinza, F (2015). *El proceso estratégico. Un enfoque de gerencia*. Lima: Pearson.
- Diccionario de la Real Academia Española DRAE, (2012) *Avanve 23° Edición* Recuperado de: <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=6nVpk8P>
- Duque, E. (2005). Revisión del modelo de calidad. Del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*. 15(25), 64-80
- Espinoza, M (2013) *Planeamiento estratégico como instrumento de gestión para el desarrollo de las empresas de seguridad y vigilancia privada de Lima Metropolitana* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- El Buzón de Pacioli (2013) *La planeación estratégica. Un pilar en la gestión empresarial* Recuperado de: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/81/Pacioli-81.pdf>
- Farro, F. (2011) *Planeamiento estratégico para instituciones educativas de calidad*. Perú: UDEGRAPH S.A
- Fernández, J. (2003). *Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del Hospital Militar Geriátrico (HMG)*. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/1818/Fernandez_mj.pdf?sequence=1
- Garrido, S. (2006). *Dirección estratégica*. Madrid: McGraw-Hill.
- Guanilo, C. (2007) *Planeamiento estratégico*. Perú: UIGV

- Gestiopolis Las 5S, manual teórico y de implantación Recuperado de:
<https://www.gestiopolis.com/las-5s-manual-teorico-y-de-implantacion/>
- Grande, M. (2004). *Plan de modernización de la biblioteca de la escuela del ministerio público* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Hernández, R; Fernández, L y Baptista, P (2014) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill
- Huiza, G (2006) *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre - Diciembre 2003*. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf
- INFOTEP Estudio de satisfacción clientes externos: empresas y participantes de los centros tecnológicos y centros operativos del sistema (COS), Año 2012. Recuperado de:
http://www.infotep.gov.do/pdf_prog_form/est_sasext.pdf
- Jiménez, M., Ortega, M., Cruz, G., Cruz, M., Quintero, M., Mendoza, E. Antúnez, M., Solís, M. y Hernández, M. (2003) *Satisfacción del usuario como indicador de calidad*. Recuperado de:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>
- Juncos, S (2008) *Planificación Estratégica de Recursos Humanos Análisis de una Organización de Salud*. Recuperado de:
http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/junco_silvia_b.pdf
- Kotler, P; y Armstrong, G (2008) *Fundamentos del Marketing*. México: Pearson
- Koontz, H y Weihrich, H (2001). *Administración una perspectiva global*. México: Mc GrawHil
- Lexicom, ¿Qué significa satisfacción en español? Recuperado de:
<http://lexicoon.org/es/satisfaccion>
- López Parra, M. E. (2013). *La Planeación Estratégica. Un Pilar en la Gestión Empresarial*. El Buzon de Pacioli, 2-55
- Meza, (2010). *Balanced Scorecard. Gerencia Estratégica y de Valor*. Lima: Instituto de Investigación El Pacífico.

- Millones, P (2010) *Medición y control del nivel de satisfacción*. (Tesis de grado) Universidad de Piura
- Moferrer, D (2013) *Fundamentos del marketing*. España Sapiencia
- Ninaquispe, F. (2007) *Planeamiento estratégico y calidad educativa*. ONG Instituto latinoamericano de la calidad en la educación. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv_educativa/2006_n18/a07.pdf
- OCDE. (2001). *Estudio de la OCDE sobre el Sistema Nacional de Protección Civil en México*. México D.F.: OECD Publishing
- Pérez (2012) 5 S o Housekeeping. Recuperado de: <http://prlinzamac.blogspot.pe/2012/10/5-s-o-housekeeping.html>
- Quintero, J, y Sánchez, J. (2006). La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico. *Revista de Estudios Interdisciplinarios de Ciencias Sociales*. 8(3), 377-389.
- Rodríguez, J. (2010). *Manual de las 5s estrategia de gestión para la mejora continua*, 1era Edición, Editorial Agencia de Cooperación Internacional del Japón.
- Rogel, L. y García, A. (2011) *Plan estratégico para renovar la calidad de atención al cliente en el área de pensionado del hospital León Becerra*. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1544/12/UPS-GT000161.pdf>
- Romero, L (2008) *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/Romero_al.pdf
- Rubén, F (2007) *Planeamiento Estratégico: Conceptos básicos y caracterización de los contextos de aplicación*. Recuperado de: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/29128/Documento_completo__.pdf?sequence=4
- Sánchez, H y Reyes, C (2015) *Metodología y diseño de la investigación científica*. Perú: Aneth

- Sánchez, L (2012) *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe*, (Tesis de maestría) Nuevo León
- Sallenave, (1991), *Planeamiento Estratégico*. Recuperado de: www.econ.uba.ar/www/seminario/g201/Planeamiento%20estrategico.doc
- Secretaría de Gobierno de Guanajuato. (s. F.) *Calidad*. Recuperado de <http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/guiasEmpresariales/GuiaCalidad.pdf>
- Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B (2007) *Fundamentos de Marketing*
Traducido de la decimocuarta edición en inglés de la obra: *Marketing*, 14th Edition, Editorial McGraw-Hill Companies. México
- Steiner, G. (2007). *Planeación estratégica lo que todo director debe saber*. México. Grupo editorial patria. Trigésima cuarta reimpresión.
- Timaná, L. (2005). *Percepción de la Calidad de Atención por el Usuario Externo del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión*. Callao Perú – 2005. Recuperado de: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/24/1/Percepcion-de-la-calidad-de-atencion-por-el-usuario-externo-del-servicio-de-emergencia-del-hospital-nacional-Daniel-Alcides-Carrion---Callao.-Per%FA>.
- Tola, L (2015) *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de ESSALUD de la Región Puno -2012*. Recuperado de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/348/P27-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valdivia, F. (2013). *Fundamentos de marketing*. Universitat Jaume. Recuperado de: <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/49394/s74.pdf>
- Velarde, M (2000) *Diseño de un modelo de satisfacción de clientes de un supermercado* Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/7470/1/1020129200.PDF>
- Vermeulen, J (2012) *El origen de la palabra calidad, su concepto y su aplicación*. Recuperado de: <http://calidadfuerza4.blogspot.pe/2012/08/origen-de-la-palabra-calidad.html>

- Villajuana, C, (2009). *Los 7 tejidos estratégicos. Un plan sin indicadores es como un cuerpo sin alma*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Viñas, V. (s. f.). *Conceptos clave de seguimiento y evaluación de programas y proyectos*. Lima: Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola.
- Vivas, G (2010) *Satisfacción de los Clientes* Recuperado de: https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clase1_clientes.pdf
- Yumi, M (2007) *Planificación Estratégica para el Mejoramiento de la Gestión Administrativa (tesis de maestría) Universidad Estatal de Bolívar*
- Zurita, B. (1999). Calidad de la atención de la salud. *Anales de la Facultad de Medicina*. 57(4). Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm
- Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) The nature and determinants of customer expectations of services, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12

ANEXOS

Apéndice 1. Matriz de Consistencia

Planeamiento del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema Principal ¿De qué manera se relaciona el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente externo de la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico?</p> <p>Problemas Secundarios</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles relacionados con la infraestructura con que cuenta la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico para atender a clientes?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico?</p> <p>3.¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico?</p> <p>4.¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la seguridad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico?</p> <p>5.¿Qué correlación existe entre el planeamiento estratégico y la empatía en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente externo de la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Establecer la relación entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles relacionados con la infraestructura con que cuenta la Residencia Geriátrica del HMG para atender a clientes</p> <p>2.Establecer la relación entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico</p> <p>3.Establecer la relación entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico</p> <p>4.Establecer la relación entre el planeamiento estratégico y la seguridad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico</p> <p>5.Establecer la correlación entre el planeamiento estratégico y la empatía en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente externo de la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico.</p> <p>Hipótesis Secundarias</p> <p>1.Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles relacionados con la infraestructura con que cuenta la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico para atender a clientes</p> <p>2.Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico</p> <p>3.Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico</p> <p>4.Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la seguridad en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico</p> <p>5.Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la empatía en la Residencia Geriátrica del Hospital Militar Geriátrico</p>	<p>Variable (X): Planeamiento estratégico</p> <p>Dimensiones: X1: Formulación X2: Implementación X3: Evaluación</p> <p>Variable (Y): Satisfacción del cliente externo</p> <p>Dimensiones Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta. Seguridad. Empatía.</p>	<p>Tipo de investigación Básica sustantiva</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo correlacional, Método: Hipotético deductivo. Diseño .No experimental Población Conformada por 624 pacientes del hospital militar geriátrico Muestra 238 pacientes. Técnica & instrumento Técnica: Encuesta: Instrumento: Cuestionario</p> <p>Tratamiento Excel & SPSS 20.0</p>



Apéndice 2. Instrumentos de recolección de datos

HOSPITAL MILITAR GERIÁTRICO

		N° Encuesta:		
ENCUESTA PARA EVALUAR EL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO				
Nombre del encuestador				
Área del Hospital	RESIDENCIA			
Fecha: ___/___/___	Hora de inicio: ___/___/___		Hora final: ___/___/___	
La presente es un cuestionario para conocer su opinión, es de carácter anónimo por lo cual le solicito honestidad en sus respuestas. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas, considerando a siguiente escala				
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	FORMULACION					
1	La visión y objetivos estratégicos de la organización son comunicados al personal					
2	La organización dispone de espacios y tiempos para socializar informaciones					
3	Los directivos generan altas expectativas en los trabajadores					
4	Se informa constantemente sobre los nuevos cambios y/o proyectos que se generan					
5	Considera que los directivos resuelven adecuadamente situaciones conflictivas					
	IMPLEMENTACION					
6	La implementación de cambios generan un clima adecuado en la organización					
7	Estoy satisfecho con las políticas y mecanismos que se implementan					
8	La ejecución n de los planes y proyectos permiten cambios en la organización					
9	La dirección del hospital asume con responsabilidad los resultados organizacionales					
10	Se realiza el mantenimiento de infraestructura, materiales de soporte administrativo periódicamente					
	EVALUACION					
11	Se realiza el análisis respectivo de los resultados los cuales son comunicados para mejorar					
12	Se ejecuta procesos de supervisión periódicamente					
13	Se plantea acciones de mejora ante resultados obtenidos					
14	Se incentiva a los trabajadores que realizan una labor destacada					
15	Se comunican oportunamente los reajustes a realizar para mejorar y lograr los objetivos y metas planteadas como área.					



HOSPITAL MILITAR GERIÁTRICO

						N° Encuesta:				
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO										
Nombre del encuestador										
Área del Hospital			RESIDENCIA							
Fecha: ___ / ___ / ___			Hora de inicio: ___ / ___ / ___				Hora final: ___ / ___ / ___			
<p>La presente es un cuestionario para conocer su opinión, es de carácter anónimo por lo cual le solicito honestidad en sus respuestas. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas, considerando a siguiente escala</p>										
Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		
1		2		3		4		5		
N°	Preguntas					1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES										
1	Considera que los ambientes son cómodos y limpios									
2	Los servicios higiénicos se encuentran en buen estado tanto para personal como para usuario									
3	Se cuenta con equipamiento tecnológico suficiente para realizar su trabajo									
4	Se cuenta con los materiales e instrumentos necesarios para realizar adecuadamente su labor									
FIABILIDAD										
5	Considera que la explicación que otorga sobre el servicio brindado satisface la expectativa del cliente									
6	Considera que le brinda la información y orientación debida para realizar su labor adecuadamente									
7	Cuando algún usuario tiene problemas muestra interés por brindarle ayuda para resolverlo									
8	La atención a los usuarios se da sin discriminación alguna									
CAPACIDAD DE RESPUESTA										
9	La atención que se brinda es rápida									
10	Considera que los tramites que se generan en el servicio se dan en un plazo estimado									
11	El tiempo de espera a un servicio es corto									
12	Se generan quejas o reclamos ante un servicio recibido									
SEGURIDAD										
13	Muestra interés por realizar bien su trabajo									
14	Se respeta su privacidad									
15	Brinda un tiempo adecuado para resolver alguna duda que se vaya generando									
16	Se siente capacitado para resolver cualquier duda o problema que se presente									
EMPATIA										
17	Considera que brinda un trato amable y respetuoso									
18	Considera que demuestra paciencia ante un problema o duda									
19	Brinda las explicaciones necesarias en un lenguaje que sea entendible para el usuario									
20	Realiza una atención individualizada al usuario									

Validación de los instrumentos



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:

Cargo e institución donde labora:.....

Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente interno

Autor del Instrumento: Dina Lavander Iparraguirre

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				90	
OBJETIVIDAD	Esta observado en conductas observables				90	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				90	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				80	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				80	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de.....				90	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de.....				90	
COHERENCIA	Entre los ítems , indicadores, variables, objetivos, problemas de investigación				90	
METODOLOGIA	Responde al diseño y propósito de la investigación				90	

I. OPINION DE APLICABILIDAD

.....

II. PROMEDIO DE VALORACION

Lima, 2018

Anexo base de datos de los instrumentos
Variable planeamiento estrategico

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	4	1
2	1	4	2	1	5	2	1	2	1	2	1	2	4	2	1
3	4	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1
4	1	4	3	1	4	3	4	2	3	2	3	1	4	2	3
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	4	3
6	3	2	3	4	1	2	1	3	2	3	5	3	1	5	3
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	4	3	2	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3
9	2	3	4	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	1	2
10	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
11	4	3	2	1	2	2	1	1	3	3	2	2	3	4	1
12	3	5	3	5	3	5	3	5	2	5	4	5	3	2	5
13	2	3	2	1	2	3	2	4	3	4	2	3	1	2	1
14	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
15	4	3	4	1	4	3	5	3	4	3	4	2	3	5	2
16	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3
17	1	2	3	2	2	2	3	4	3	2	4	2	3	2	2
18	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	1	2	1
19	5	3	5	1	5	3	5	1	5	4	5	5	1	1	1
20	1	2	3	2	2	3	2	4	3	4	1	2	3	1	2
21	5	2	1	1	2	4	1	3	1	1	1	4	1	4	2
22	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	5	2	3	2	4
23	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5
24	2	3	1	2	1	3	2	3	2	1	2	3	4	3	1
25	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	2
26	1	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	4
27	3	2	3	5	5	3	5	3	5	4	3	2	1	5	1
28	2	3	2	1	2	1	2	3	4	3	2	3	4	3	2
29	4	3	2	1	2	1	5	4	2	2	1	3	1	4	2
30	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3	3	1	2	1	5
31	1	2	3	3	4	2	4	1	3	2	1	2	3	2	1
32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
33	1	3	2	2	1	2	2	1	5	5	1	5	3	5	1
34	1	4	2	1	2	3	2	2	2	3	1	4	3	4	2
35	1	2	4	3	4	2	2	2	4	3	1	2	3	4	2
36	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	2	4	3
37	3	5	4	4	3	2	2	2	5	2	3	2	2	3	2
38	4	3	2	3	2	3	2	1	2	3	4	3	3	2	1
39	2	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	5	3	2	1
40	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	3	2

41	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	4	4
42	3	2	2	3	2	3	4	1	2	3	2	3	2	3	1
43	1	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	1	1
44	4	1	3	4	1	3	1	4	3	1	2	1	2	1	2
45	3	2	3	4	2	4	5	2	5	4	5	4	5	3	4
46	3	5	2	5	3	5	3	5	2	5	5	2	3	3	2
47	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
48	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2
49	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	1	2	3	2	4
50	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	1
51	2	1	2	4	1	1	3	1	2	1	2	2	3	1	2
52	1	2	4	2	1	2	1	1	2	4	1	4	3	2	1
53	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1
54	3	1	4	2	3	2	1	2	3	1	2	1	3	2	2
55	3	4	3	4	3	4	3	1	4	3	2	2	1	3	4
56	5	3	1	5	3	5	2	5	4	3	2	5	5	2	5
57	2	3	5	4	3	2	4	3	2	3	4	2	3	2	3
58	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	1	2	1	2	2
59	3	2	3	1	2	1	2	1	3	2	3	2	3	4	2
60	5	1	5	1	5	5	5	5	5	2	5	2	3	5	2
61	2	2	3	4	1	3	2	1	2	3	3	4	2	4	2
62	4	5	3	2	5	3	5	2	1	2	1	1	2	3	4
63	2	3	1	2	1	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2
64	2	1	3	2	2	2	3	1	4	2	1	2	3	1	2
65	4	2	3	5	2	4	5	1	5	4	5	4	2	5	4
66	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	4	1	1
67	4	2	3	2	2	1	2	3	2	4	4	3	2	3	4
68	1	2	1	2	1	2	3	4	3	2	3	2	3	2	1
69	5	5	1	1	1	5	3	1	3	1	2	1	1	2	1
70	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	2	1	3	2	1
71	1	4	1	4	2	1	4	4	3	1	1	3	2	3	2
72	5	2	3	2	4	2	3	1	2	5	3	2	4	2	3
73	1	2	2	3	2	1	2	4	3	4	2	3	2	1	2
74	2	3	4	3	1	2	2	3	2	3	4	3	1	2	2
75	4	2	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4
76	3	1	2	1	4	1	1	1	1	3	2	3	4	2	1
77	3	2	1	5	1	5	1	5	3	2	5	2	1	2	5
78	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4
79	1	3	1	4	2	4	2	1	3	4	3	4	2	1	2
80	3	1	2	1	5	1	3	1	3	4	1	4	3	1	3
81	1	2	3	2	1	2	2	4	3	4	3	2	1	2	2
82	2	5	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	5

83	1	5	3	5	1	5	5	5	5	5	3	2	1	2	3
84	1	4	3	4	2	3	2	4	2	2	3	4	2	3	2
85	1	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3
86	3	4	2	4	3	2	4	2	4	1	4	1	3	2	3
87	3	2	2	3	2	3	2	5	2	5	2	3	2	2	2
88	4	3	3	2	1	2	3	4	3	4	3	2	1	2	3
89	5	5	3	2	1	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3
90	3	1	2	3	2	1	3	3	1	1	1	3	3	2	1
91	1	2	2	4	4	2	4	2	2	3	3	1	3	2	1
92	2	3	2	3	1	2	3	4	4	3	4	1	3	3	3
93	1	2	3	1	1	2	1	2	3	1	2	4	3	2	1
94	2	1	2	1	2	5	1	2	1	3	2	1	2	3	1
95	5	4	5	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	3	1
96	5	2	3	3	2	4	5	2	5	1	2	4	1	2	3
97	2	2	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	1	2	3
98	1	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	4
99	1	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2
100	2	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	1	2	3
101	2	2	1	3	1	3	1	1	2	2	3	2	1	2	2
102	2	2	3	5	2	1	4	2	1	5	2	1	2	1	2
103	2	3	2	1	3	4	2	3	2	3	3	2	1	2	3
104	3	2	4	3	2	1	4	3	1	4	3	4	2	3	2
105	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
106	5	3	2	1	4	3	2	3	4	1	2	1	3	2	3
107	2	2	3	4	3	4	1	2	5	2	2	3	2	2	2
108	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	1	2	3
109	2	3	1	2	3	2	3	4	2	3	3	2	1	2	3
110	2	1	2	5	3	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
111	1	3	3	4	3	4	3	2	1	2	2	1	1	3	3
112	1	2	1	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	2	5
113	4	3	4	2	1	2	3	2	1	2	3	2	4	3	4
114	3	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	4	3	2	3
115	3	1	3	2	1	4	3	4	1	4	3	5	3	4	3
116	3	4	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
117	4	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	4	3	2
118	3	2	3	4	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3
119	2	3	2	3	1	5	3	5	1	5	3	5	1	5	4
120	4	3	4	3	2	1	2	3	2	2	3	2	4	3	4
121	1	3	1	2	2	5	2	1	1	2	4	1	3	1	1
122	2	1	1	2	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1
123	3	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1	2	4	3	2
124	2	1	2	3	1	2	3	1	2	1	3	2	3	2	1

125	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5
126	1	2	1	1	4	1	1	3	1	2	1	2	1	3	1
127	2	4	3	2	3	3	2	3	5	5	3	5	3	5	4
128	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	3	4	3
129	1	2	5	3	2	4	3	2	1	2	1	5	4	2	2
130	3	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3
131	3	2	1	2	3	1	2	3	3	4	2	4	1	3	2
132	3	3	2	1	2	2	1	2	4	4	2	2	2	3	3
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	2	3	1	4	2	1	4	2	1	2	3	2	2	2	3
135	4	3	1	2	4	1	2	4	3	4	2	2	2	4	3
136	1	2	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
137	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5
138	2	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	1	2	3
139	2	5	5	5	1	2	5	5	5	5	3	5	1	5	3
140	1	2	3	1	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2
141	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2
142	2	2	1	1	3	3	2	2	3	2	3	4	1	2	3
143	3	2	3	1	2	1	3	3	2	1	2	3	3	3	2
144	2	3	1	4	1	4	1	3	4	1	3	1	4	3	1
145	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	4	5	2	5	4
146	4	3	4	3	4	3	5	2	5	3	5	3	5	2	5
147	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3
148	2	2	3	4	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2
149	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4
150	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3
151	1	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	4
152	3	2	3	5	5	3	5	3	5	4	3	2	1	5	1
153	2	3	2	1	2	1	2	3	4	3	2	3	4	3	2
154	4	3	2	1	2	1	5	4	2	2	1	3	1	4	2
155	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
156	1	2	3	3	4	2	4	1	3	2	1	2	3	2	1
157	2	1	2	4	4	2	2	2	3	3	2	5	2	3	2
158	1	3	2	2	1	2	2	1	5	5	1	5	3	5	1
159	1	4	2	1	2	3	2	2	2	3	1	4	3	4	2
160	1	2	4	3	4	2	2	2	4	3	1	2	3	4	2
161	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	2	4	3
162	3	5	4	4	3	2	2	2	5	2	3	2	2	3	2
163	4	3	2	3	2	3	2	1	2	3	4	3	3	2	1
164	2	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	5	3	2	1
165	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4
166	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	4	4

167	3	2	2	3	2	3	4	1	2	3	2	3	2	3	1
168	1	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	1	1
169	4	1	3	4	1	3	1	4	3	1	2	1	2	1	2
170	3	2	3	4	2	4	5	2	5	4	5	4	5	3	4
171	3	5	2	5	3	5	3	5	2	5	5	2	3	3	2
172	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
173	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2
174	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	1	2	3	2	4
175	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	1
176	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	4	3
177	3	2	3	4	1	2	1	3	2	3	5	3	1	5	3
178	4	1	2	5	2	2	3	2	2	2	2	3	5	4	3
179	3	4	3	2	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3
180	2	3	4	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	1	2
181	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
182	4	3	2	1	2	2	1	1	3	3	2	2	3	4	1
183	3	5	3	5	3	5	3	5	2	5	4	5	3	2	5
184	2	3	2	1	2	3	2	4	3	4	2	3	1	2	1
185	2	3	4	2	3	2	4	3	2	3	2	1	3	2	2
186	4	3	4	1	4	3	5	3	4	3	4	2	3	5	2
187	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3
188	1	2	3	2	2	2	3	4	3	2	4	2	3	2	2
189	4	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1
190	5	3	5	1	5	3	5	1	5	4	5	5	1	1	1
191	1	2	3	2	2	3	2	4	3	4	1	2	3	1	2
192	5	2	1	1	2	4	1	3	3	3	1	4	1	4	2
193	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	5	2	3	2	4
194	1	2	1	2	3	1	2	4	3	2	1	2	2	3	2
195	2	3	1	2	1	3	2	3	2	1	2	3	4	3	1
196	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	2
197	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
198	3	2	3	5	5	3	5	3	5	4	3	2	1	5	1
199	2	3	2	1	2	1	2	3	4	3	2	3	4	3	2
200	4	3	2	1	2	1	5	4	2	2	1	3	1	4	2
201	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3	3	1	2	1	5
202	1	2	3	3	4	2	4	1	3	2	1	2	3	2	1
203	2	1	2	4	4	2	2	2	3	3	2	5	2	3	2
204	1	3	2	2	1	2	2	1	5	5	1	5	3	5	1
205	1	4	2	1	2	3	2	2	2	3	1	4	3	4	2
206	1	2	4	3	4	2	2	2	4	3	1	2	3	4	2
207	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	2	4	3
208	3	5	4	4	3	2	2	2	5	2	3	2	2	3	2

209	4	3	2	3	2	3	2	1	2	3	4	3	3	2	1
210	2	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	5	3	2	1
211	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	3	2
212	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	4	4
213	3	2	2	3	2	3	4	1	2	3	2	3	2	3	1
214	1	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	1	1
215	4	1	3	4	1	3	1	4	3	1	2	1	2	1	2
216	3	2	3	4	2	4	5	2	5	4	5	4	5	3	4
217	3	5	2	5	3	5	3	5	2	5	5	2	3	3	2
218	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
219	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2
220	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	1	2	3	2	4
221	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	1
222	2	1	2	4	1	1	3	1	2	1	2	2	3	1	2
223	1	2	4	2	1	2	1	1	2	4	1	4	3	2	1
224	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1
225	1	2	3	2	2	2	3	4	3	2	4	2	3	2	2
226	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	1	2	1
227	5	3	5	1	5	3	5	1	5	4	5	5	1	1	1
228	1	2	3	2	2	3	2	4	3	4	1	2	3	1	2
229	5	2	1	1	2	4	1	3	1	1	1	4	1	4	2
230	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	5	2	3	2	4
231	1	2	1	2	3	1	2	4	3	2	1	2	2	3	2
232	2	3	1	2	1	3	2	3	2	1	2	3	4	3	1
233	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	2
234	1	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	4
235	3	2	3	5	5	3	5	3	5	4	3	2	1	5	1
236	2	3	2	1	2	1	2	3	4	3	2	3	4	3	2
237	4	3	2	1	2	1	5	4	2	2	1	3	1	4	2
238	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3	3	1	2	1	5

Variable satisfacción del cliente interno

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	2	1	2	1	3	1	2	3	3	1	1	3	1	3	1	2	1	1	2
2	4	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3
3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	2	4	2	3	2	3	2	1	2
4	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
5	1	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	4	2	1	2	3	2	1	1	2
6	5	3	5	5	2	5	2	5	2	5	2	1	5	3	2	5	2	1	5	2
7	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	2	3	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	1	2	3	4	2
9	5	4	1	3	4	3	4	1	4	1	4	3	4	3	4	3	4	1	2	1
10	3	3	2	1	3	4	4	1	4	4	2	4	2	4	3	2	4	3	5	3
11	1	2	3	1	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3
12	3	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	2	3	1	2	3	4	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1
14	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
15	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4
16	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1
17	4	3	5	1	2	1	3	2	4	3	5	4	5	4	3	2	5	2	1	3
18	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2
19	3	2	3	4	3	2	1	2	3	2	3	3	1	4	5	3	4	1	4	1
20	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	3	1	3	3
21	3	3	3	2	3	4	2	3	2	1	2	3	1	2	1	2	3	2	3	2
22	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	2	1	2	3	2	3	4	3	4	2
23	2	3	2	3	2	1	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	4	2	4	2
24	2	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3
25	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	4	2	4	2	3	2	3	2
26	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3
27	5	1	4	3	3	5	1	3	5	4	3	1	1	2	1	2	3	4	1	4
28	5	3	5	2	3	4	5	2	3	2	5	2	5	2	1	2	3	2	2	3
29	3	4	3	4	1	2	1	1	2	3	2	3	4	3	4	3	1	3	1	4
30	2	3	1	1	1	2	3	1	3	2	3	1	4	2	1	2	3	2	3	1
31	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	4	2	1	2
32	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2
33	4	1	2	4	2	4	1	4	1	3	4	3	3	2	3	2	1	2	4	3
34	1	5	1	1	5	2	5	2	4	1	4	2	1	4	1	4	3	2	4	2
35	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	1	2	1	1	2	3	2
36	3	2	3	2	4	2	1	2	4	2	1	3	2	5	2	1	2	2	3	5
37	2	3	2	5	2	1	3	1	3	2	5	4	3	3	3	3	2	5	4	3
38	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	4	2	2	1
39	3	2	3	4	5	4	1	4	5	4	3	4	4	1	4	1	2	1	3	2
40	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	3	2	3	2	3
41	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	2	4	3
42	1	2	1	3	2	1	2	3	4	3	4	2	3	2	1	2	3	2	2	2
43	1	2	1	4	3	3	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2
44	4	3	4	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	1	3	2	3	3	2
45	4	2	4	3	2	3	4	2	3	2	1	2	3	4	2	3	4	2	4	3

46	2	5	2	4	2	3	2	5	2	4	2	4	5	3	2	3	4	5	4	4
47	2	3	2	4	3	5	1	2	3	4	5	4	3	2	5	4	3	2	3	2
48	3	2	3	2	4	2	4	2	3	2	4	3	3	4	3	2	1	4	2	3
49	1	2	1	3	2	3	4	3	5	3	5	4	5	3	4	3	4	5	1	2
50	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	2	4	3
51	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3
52	4	4	3	3	2	1	2	3	4	3	4	2	3	2	1	2	3	2	3	2
53	1	2	3	4	3	3	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
54	2	3	1	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	1	3	2	3	2	3
55	2	1	2	3	2	3	4	2	3	2	1	2	3	4	2	3	4	2	3	2
56	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	5	3	5	5	2	5	2	5	2	5
57	1	3	2	4	3	5	1	2	3	4	5	4	3	2	5	4	3	2	1	3
58	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	4	3	2	1	2	3	2
59	2	1	2	3	2	3	4	3	5	3	5	4	1	3	4	3	4	1	4	1
60	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	1	3	4	4	1	4	4
61	2	2	3	2	1	3	2	3	4	2	1	2	3	1	2	2	3	2	1	2
62	2	3	2	1	2	4	2	3	2	3	3	2	1	2	3	4	4	3	3	3
63	2	1	1	3	2	2	3	2	1	2	4	3	3	2	3	1	2	3	4	3
64	3	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2
65	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2
66	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2
67	2	1	3	2	5	4	3	3	2	5	4	3	5	1	2	1	3	2	4	3
68	2	3	2	3	2	1	2	3	4	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1
69	5	4	5	4	3	3	4	5	2	1	3	2	3	4	3	2	1	2	3	2
70	1	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3
71	3	2	3	2	1	4	1	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	1
72	4	2	3	2	1	2	2	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3
73	1	2	1	2	1	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	4
74	2	3	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	2
75	1	2	3	4	2	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3
76	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3
77	1	4	3	2	1	4	1	5	3	1	5	1	4	3	3	5	1	3	5	4
78	2	3	3	4	3	2	4	5	2	3	5	3	5	2	3	4	5	2	3	2
79	1	4	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	1	2	1	1	2	3
80	3	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	1	1	1	2	3	1	3	2
81	1	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2
82	3	2	1	2	3	4	3	4	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1
83	4	3	3	2	4	1	4	1	2	1	4	1	2	4	2	4	1	4	1	3
84	2	2	3	2	1	2	3	4	3	5	1	5	1	1	5	2	5	2	4	1
85	3	2	3	4	2	2	2	1	2	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3
86	3	2	3	2	1	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4	2	1	2	4	2
87	4	3	5	1	2	1	4	5	4	3	2	3	2	5	2	1	3	1	3	2
88	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3
89	3	2	3	4	3	2	3	2	4	2	3	2	3	4	5	4	1	4	5	4
90	2	3	2	4	2	3	2	3	1	2	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2
91	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2
92	5	3	3	5	4	5	2	4	3	5	1	2	1	3	2	1	2	3	4	3

93	2	1	2	3	1	3	3	2	1	2	1	2	1	4	3	3	2	3	2	1
94	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	2	2	3	2	1	2	1
95	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	3	2
96	2	3	2	3	5	3	3	2	5	3	2	5	2	4	2	3	2	5	2	4
97	3	4	2	3	2	3	2	1	2	4	2	3	2	4	3	5	1	2	3	4
98	1	1	2	5	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	4	2	4	2	3	2
99	1	2	3	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	3	2	3	4	3	5	3
100	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2
101	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3
102	1	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	1	2	3	2	3	2
103	3	2	4	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
104	1	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1	1	3	2	3	2	3
105	3	4	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	3	4	2	3	4	2	3	2
106	2	1	5	3	2	5	2	1	5	2	5	3	5	5	2	5	2	5	2	5
107	2	5	3	3	5	4	3	3	2	5	5	4	3	2	5	4	3	2	1	3
108	3	2	1	2	3	1	2	3	4	2	2	3	3	4	3	2	1	2	3	2
109	4	3	4	3	4	3	4	1	2	1	5	4	1	3	4	3	4	1	4	1
110	2	4	2	4	3	2	4	3	5	3	3	3	2	1	3	4	4	1	4	4
111	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	2	1	2
112	4	3	4	2	3	4	1	2	4	2	3	2	1	2	3	4	4	3	3	3
113	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1	4	3	3	2	3	1	2	3	4	3
114	3	1	2	3	2	1	1	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2
115	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2
116	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2
117	5	4	5	4	3	2	5	2	1	3	4	3	5	1	2	1	3	2	4	3
118	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1
119	3	3	1	4	5	3	4	1	4	1	3	2	3	4	3	2	1	2	3	2
120	2	2	3	1	2	1	3	1	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3
121	2	3	1	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	1
122	2	1	2	3	2	3	4	3	4	2	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3
123	3	3	2	3	2	3	4	2	4	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	4
124	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	1	2
125	2	3	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3
126	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3
127	3	1	1	2	1	2	3	4	1	4	5	1	4	3	3	5	1	3	5	4
128	5	2	5	2	1	2	3	2	2	3	5	3	5	2	3	4	5	2	3	2
129	2	3	4	3	4	3	1	3	1	4	3	4	3	4	1	2	1	1	2	3
130	3	1	4	2	1	2	3	2	3	1	2	3	1	1	1	2	3	1	3	2
131	1	3	2	3	2	3	4	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2
132	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1
133	4	3	3	2	3	2	1	2	4	3	4	1	2	4	2	4	1	4	1	3
134	4	2	1	4	1	4	3	2	4	2	1	5	1	1	5	2	5	2	4	1
135	4	3	2	1	2	1	1	2	3	2	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3
136	1	3	2	5	2	1	2	2	3	5	3	2	3	2	4	2	1	2	4	2
137	5	4	3	3	3	3	2	5	4	3	2	3	2	5	2	1	3	1	3	2
138	2	1	2	3	2	3	4	2	2	1	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3
139	3	4	4	1	4	1	2	1	3	2	3	2	3	4	5	4	1	4	5	4

140	3	2	1	3	1	3	2	3	2	3	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2
141	3	2	1	2	1	1	1	2	4	3	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2
142	4	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	3	4	3
143	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	4	3	3	2	3	2	1
144	2	3	2	1	1	3	2	3	3	2	4	3	4	2	2	3	2	1	2	1
145	1	2	3	4	2	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	3	4	2	3	2
146	2	4	5	3	2	3	4	5	4	4	2	5	2	4	2	3	2	5	2	4
147	5	4	3	2	5	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	5	1	2	3	4
148	4	3	3	4	3	2	1	4	2	3	3	2	3	2	4	2	4	2	3	2
149	5	4	5	3	4	3	4	5	1	2	1	2	1	3	2	3	4	3	5	3
150	3	2	1	2	1	1	1	2	4	3	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2
151	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2
152	4	2	3	2	1	2	3	2	3	2	4	4	3	3	2	1	2	3	4	3
153	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	4	3	3	2	3	2	1
154	2	3	2	1	1	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	2	1
155	1	2	3	4	2	3	4	2	3	2	2	1	2	3	2	3	4	2	3	2
156	5	3	5	5	2	5	2	5	2	5	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3
157	5	4	3	2	5	4	3	2	1	3	1	3	2	4	3	5	1	2	3	4
158	2	3	3	4	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2
159	5	4	1	3	4	3	4	1	4	1	2	1	2	3	2	3	4	3	5	3
160	3	3	2	1	3	4	4	1	4	4	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2
161	1	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	3	4	2
162	3	2	1	2	3	4	4	3	3	3	2	3	2	1	2	4	2	3	2	3
163	4	3	3	2	3	1	2	3	4	3	2	1	1	3	2	2	3	2	1	2
164	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	2
165	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4
166	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2
167	4	3	5	1	2	1	3	2	4	3	2	1	3	2	5	4	3	3	2	5
168	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	4	2
169	3	2	3	4	3	2	1	2	3	2	5	4	5	4	3	3	4	5	2	1
170	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	1	3	2	3
171	3	3	3	2	3	4	2	3	2	1	3	2	3	2	1	4	1	3	2	3
172	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	1	2	2	3	2	3
173	2	3	2	3	2	1	2	2	3	4	1	2	1	2	1	2	2	4	2	3
174	2	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	1	3	2	3	1	2
175	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	1	2	3	4	2	3	4	2	2	2
176	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2
177	5	1	4	3	3	5	1	3	5	4	1	4	3	2	1	4	1	5	3	1
178	5	3	5	2	3	4	5	2	3	2	2	3	3	4	3	2	4	5	2	3
179	3	4	3	4	1	2	1	1	2	3	1	4	1	3	4	3	3	4	3	4
180	2	3	1	1	1	2	3	1	3	2	3	1	2	1	2	1	3	2	2	1
181	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	1	2	2	2	3	2	3
182	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	3	2	1	2	3	4	3	4	2	3
183	4	1	2	4	2	4	1	4	1	3	4	3	3	2	4	1	4	1	2	1
184	1	5	1	1	5	2	5	2	4	1	2	2	3	2	1	2	3	4	3	5
185	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	2	2	1	2	3
186	3	2	3	2	4	2	1	2	4	2	3	2	3	2	1	3	4	2	3	2

187	2	3	2	5	2	1	3	1	3	2	4	3	5	1	2	1	4	5	4	3
188	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3
189	3	2	3	4	5	4	1	4	5	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	2
190	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3	1	2
191	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3
192	1	2	1	3	2	1	2	3	4	3	5	3	3	5	4	5	2	4	3	5
193	1	2	1	4	3	3	2	3	2	1	2	1	2	3	1	3	3	2	1	2
194	4	3	4	2	2	3	2	1	2	1	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3
195	4	2	4	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2
196	2	5	2	4	2	3	2	5	2	4	2	3	2	3	5	3	3	2	5	3
197	2	3	2	4	3	5	1	2	3	4	3	4	2	3	2	3	2	1	2	4
198	3	2	3	2	4	2	4	2	3	2	1	1	2	5	2	3	4	3	2	2
199	1	2	1	3	2	3	4	3	5	3	1	2	3	2	1	2	3	1	2	2
200	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3
201	3	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	1	1	1	2	3	1	3	2
202	1	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2
203	3	2	1	2	3	4	3	4	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1
204	4	3	3	2	4	1	4	1	2	1	4	1	2	4	2	4	1	4	1	3
205	2	2	3	2	1	2	3	4	3	5	1	5	1	1	5	2	5	2	4	1
206	3	2	3	4	2	2	2	1	2	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3
207	3	2	3	2	1	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4	2	1	2	4	2
208	4	3	5	1	2	1	4	5	4	3	2	3	2	5	2	1	3	1	3	2
209	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3
210	3	2	3	4	3	2	3	2	4	2	3	2	3	4	5	4	1	4	5	4
211	2	3	2	4	2	3	2	3	1	2	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2
212	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2
213	5	3	3	5	4	5	2	4	3	5	1	2	1	3	2	1	2	3	4	3
214	2	1	2	3	1	3	3	2	1	2	1	2	1	4	3	3	2	3	2	1
215	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	2	2	3	2	1	2	1
216	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	3	2
217	2	3	2	3	5	3	3	2	5	3	2	5	2	4	2	3	2	5	2	4
218	3	4	2	3	2	3	2	1	2	4	2	3	2	4	3	5	1	2	3	4
219	1	1	2	5	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	4	2	4	2	3	2
220	1	2	3	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	3	2	3	4	3	5	3
221	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2
222	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3
223	1	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	1	2	3	2	3	2
224	3	2	4	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
225	1	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1	1	3	2	3	2	3
226	3	4	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	3	4	2	3	4	2	3	2
227	2	1	5	3	2	5	2	1	5	2	5	3	5	5	2	5	2	5	2	5
228	2	5	3	3	5	4	3	3	2	5	5	4	3	2	5	4	3	2	1	3
229	3	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	1	1	1	2	3	1	3	2
230	1	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2
231	3	2	1	2	3	4	3	4	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1
232	4	3	3	2	4	1	4	1	2	1	4	1	2	4	2	4	1	4	1	3
233	2	2	3	2	1	2	3	4	3	5	1	5	1	1	5	2	5	2	4	1

234	3	2	3	4	2	2	2	1	2	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3
235	3	2	3	2	1	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4	2	1	2	4	2
236	4	3	5	1	2	1	4	5	4	3	2	3	2	5	2	1	3	1	3	2
237	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3
238	3	2	3	4	3	2	3	2	4	2	3	2	3	4	5	4	1	4	5	4



(<http://safeassign.blackboard.com/>)

2017- I - ANAIS DÍAZ BANDA

Anais Díaz Banda

on Wed, Jan 25 2017, 12:51 PM

7% match

Submission ID: 129425177

Attachments (1)

LAVANDER IPARRAGUIRRE, DINA ROCIO.docx {0} %

Word Count: 14,689 Attachment ID: 150063957

LAVANDER IPARRAGUIRRE, DINA ROCIO.docx

1 UAP UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

2 UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

TESIS

Planeamiento estratégico enfocado en la satisfacción del cliente externo de la Residencia del Hospital Militar Geriátrico

AUTOR: Mg. Dina Rocio Lavander Iparraguirre

2 PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN.

LIMA – PERÚ 2017

Dedicatoria

A Dios todopoderoso por darme la oportunidad de cumplir un objetivo personal y a mi familia que amo por ser el motor de mis sueños y anhelos a conseguir.



UAP

**UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS**

ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO 3: DECLARACIÓN JURADA

ASESOR 2

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Dina Rocío Lavander Iparraguirre estudiante del
Doctorado en Administración de la Universidad Alas Peruanas
con Código Nro. 2014236778, identificado con DNI: 10735483 con la
Tesis titulada:

Planeamiento Estratégico enfocado en la Satisfacción
del Cliente externo de la Residencia del Hospital
Militar Geriátrico

Declaro bajo juramento que:

- 1).- La tesis es de mi autoría.
- 2).- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3).- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni copiados y Por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), de plagio (información sin citar a autores), de piratería (uso ilegal de información ajena) o de falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción se deriven, sometiendo a la normatividad vigente de la Universidad ALAS PERUANAS.

Lima, 19 de Enero del 2018

Firma: D. Lavander

DNI: 10735483

DECLARACIÓN JURADA

Yo, DINA ROCIO LAVANDER IPARRAGUIRRE, estudiante del DOCTORADO DE ADMINISTRACIÓN del Vice Rectorado de Investigación y Postgrado de la Universidad Alas Peruanas, identificada con DNI N°: 10735483

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora de la tesis titulada: Planeamiento estratégico enfocado en la satisfacción del cliente externo de la Residencia del Hospital Militar Geriátrico, la misma que presento para optar el grado de Doctor en Administración.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre 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 causa 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 de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Alas Peruana.

Lima, 12 de OCTUBRE de 2016

Firma 
Nombres y apellidos Dina Rocio Lavander Iparraquirre.
DNI 10735483.

REPUBLICA



DEL PERU

A NOMBRE DE LA NACION

El Rector de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Por cuanto: El Consejo de la Facultad de

Educación

con fecha 14 de Noviembre de 2013 acordó otorgar el Grado Académico de:

Doctora en Educación

a Don(ña) **Tamara Tatiana Pando Ezcurrea**

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario, confiere el mencionado Grado Académico, a cuyo efecto expide el presente Diploma para que se le reconozca como tal.

Dado y firmado en Lima, el 16 de Julio de 2014

RECTOR

DECANO



SECRETARIO GENERAL

DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POST GRADO

INFORME Nro. 01-2016-UAP _____

A :
Coordinador de la Escuela de Posgrado.
Universidad ALAS PERUANAS- FILIAL:.....

DE : *Tamara Tatiana Pando Esguerra*

ASUNTO: INFORME DE EVALUACIÓN DE TESIS
GRADUANDO

FECHA : *19-01-17*

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo afectuosamente y al mismo tiempo hacerle llegar el informe de Tesis titulada:

"Planeamiento Estratégico enfocado en la Satisfacción del cliente externo de la Residencia del Hospital Militar Geriátrico."

presentado por el alumno egresado de la Maestría: *(Doctorado)*

de Don *Dina Rocío Lavander Iparaguine*

Después de revisar la citada tesis, se ha ejecutado y realizado el informe de tesis en donde el alumno ha procedido subsanar las observaciones planteadas por el jurado revisor en cuanto se refiere al proyecto de Tesis; en consecuencia, el aspirante podrá proseguir con el trámite subsiguiente, según lo establecen las normas de Grados y Títulos de la Universidad Alas Peruanas.

. De la evaluación efectuada al trabajo presentado, se estima que el **INFORME DE TESIS ES VIABLE**, y el alumno puede proseguir con el trámite subsiguiente del proceso de graduación.

Adjunto un ejemplar de la Tesis.

Sin otro en particular, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;

Tamara Pando

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Tamara Pando Ezcurra

Cargo e institución donde labora:

Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente interno

Autor del Instrumento: Dina Lavander Iparraguirre

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta observado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de.....					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de.....					X
COHERENCIA	Entre los ítems , indicadores, variables, objetivos, problemas de investigación				X	
METODOLOGIA	Responde al diseño y propósito de la investigación					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD

aplicable

.....


IV. PROMEDIO DE VALORACION: 90%

(Handwritten signature)

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Julyssa Llave Zañartu

 Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente interno

Autor del Instrumento: Dina Lavander Iparraguirre

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta observado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de.....					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de.....					X
COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables, objetivos, problemas de investigación				X	
METODOLOGIA	Responde al diseño y propósito de la investigación					X

V. OPINION DE APLICABILIDAD

aplicable

 VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70%

Dra. JULYSSA LLAVE ZÑARTU

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Victor Hugo Armijo

Cargo e institución donde labora:

Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente interno

Autor del Instrumento: Dina Lavander Iparraguirre

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta observado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de.....					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de.....				X	
COHERENCIA	Entre los ítems , indicadores, variables, objetivos, problemas de investigación					X
METODOLOGIA	Responde al diseño y propósito de la investigación					X

IX. OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable

X. PROMEDIO DE VALORACION : 90%

Victor H. Gerardo G.



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Ana Holgado Quispe ✓

Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente interno

Autor del Instrumento: Dina Lavander Iparraguirre

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta observado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de.....					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de.....					X
COHERENCIA	Entre los ítems , indicadores, variables, objetivos, problemas de investigación					X
METODOLOGIA	Responde al diseño y propósito de la investigación					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 90%

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Moisés Farfán Flores

 Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre el planeamiento estratégico y la satisfacción del cliente interno

Autor del Instrumento: Dina Lavander Iparraguirre

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta observado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de.....					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de.....					X
COHERENCIA	Entre los ítems , indicadores, variables, objetivos, problemas de investigación					X
METODOLOGIA	Responde al diseño y propósito de la investigación					X

 I. OPINION DE APLICABILIDAD EL INSTRUMENTO ES PERTINENTE
Y APLICABLE

 II. PROMEDIO DE VALORACION 90%

 DNI: 07956182

INFORME Nro. 01-2017-UAP _____

A : Dra.
Coordinador de la Escuela de Posgrado.
Universidad ALAS PERUANAS- FILIAL: LIMA

DE : Dra. Tamara Pando Ezcurra

ASUNTO: INFORME DE EVALUACIÓN DE TESIS
GRADUANDO

FECHA : 22 de Octubre del 2017

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo afectuosamente y al mismo tiempo hacerle llegar el informe de Tesis titulada: Planeamiento Estratégico enfocado en la satisfacción del cliente externo de la Residencia del Hospital Militar Geriátrico

Presentado por la alumna egresado del Doctorado en Administración: Doña Dina Rocío Lavander Iparraguirre.

Después de revisar la citada tesis, se ha ejecutado y realizado el informe de tesis en donde la alumna ha procedido subsanar las observaciones planteadas por el jurado revisor en cuanto se refiere al proyecto de Tesis; en consecuencia, la aspirante podrá proseguir con el trámite subsiguiente, según lo establecen las normas de Grados y Títulos de la Universidad Alas Peruanas.

De la evaluación efectuada al trabajo presentado, se estima que el **INFORME DE TESIS ES VIABLE**, y la alumna puede proseguir con el trámite subsiguiente del proceso de graduación.

Adjunto un ejemplar de la Tesis.

Sin otro en particular, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;



Dra. Tamara Pando Ezcurra

03854754

 **UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS**
VICERRECTORADO ACADÉMICO
Escuela de Posgrado

Resolución Directoral N° 3495-2016-EPG-UAP

Jesús María, 26 de Octubre de 2016

Visto la solicitud del señor(a) LAVANDER IPARRAGUIRRE DINA ROCÍO, de la Sección de DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN, pidiendo la aprobación de su plan de tesis titulada "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO ENFOCADO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE LA RESIDENCIA DEL HOSPITAL MILITAR GERIÁTRICO".

CONSIDERANDO

Que, el graduando(a) LAVANDER IPARRAGUIRRE DINA ROCÍO, ha cumplido con la formulación de su Plan de Tesis de Grado, titulada "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO ENFOCADO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE LA RESIDENCIA DEL HOSPITAL MILITAR GERIÁTRICO"

Que el Plan de Tesis en mención cumple con las exigencias establecidas en los lineamientos técnicos de la Escuela de Posgrado de la UAP, referidas a la elaboración y del Plan de Tesis de Grado.

De conformidad con lo establecido en el Reglamento General de la Universidad Alas Peruanas, aprobado por Resolución N° 5533-2009-R-UAP y Reglamento General de la Escuela de Post Grado, aprobado por Resolución N° 3911-2006-R-UAP de fecha 18 de mayo del año 2006.

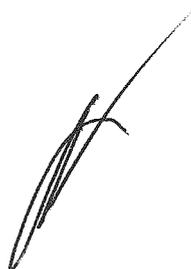
Estando a lo opinado;

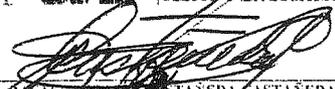
SE RESUELVE:

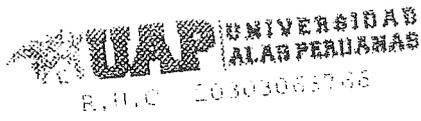
Artículo Único.- Aprobar el Plan de Tesis titulado "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO ENFOCADO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE LA RESIDENCIA DEL HOSPITAL MILITAR GERIÁTRICO". Presentado por el graduando don(a) LAVANDER IPARRAGUIRRE DINA ROCÍO del DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN.

Regístrese y comuníquese

RSCC/MICF



 **UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS**

DR. RAFAEL JOSÉ CASTAÑEDA CASTAÑEDA
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO



UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS

R.U.C. 10303063765

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA

BOB4-BOE24453

Fecha de Emision: 20/10/2016

Hora: 11:37AM

Cod: 1014236778

N° Doc: 10735483

Nombres y Apellidos

LAVANDER / IPARRAGUIRRE, DINA ROCIO

100403 SOLICITUD	2.00
101486 Revision y Aprobacion de	300.00
TOTAL PAGADO S/.	302.00

Emitido por: PENA TELLO CARLOS DAVID

Representación impresa de la BOLETA DE
VENTA ELECTRONICA, esta pueda ser
consultada en:

<http://www.uap.edu.pe/efact>

6425390C-EB76-4F41-B3BA-32C2619E2761