

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TESIS:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA DE  
ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR Y LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
ELÉCTRICA HUANCAYO**

**PRESENTADO POR:**

**C.P.C. HERCILIA MIRIAM GARAY QUINTANA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN  
GESTIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR: DR. JULIO FIDEL PRÍNCIPE LÓPEZ**

**2018**

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue: determinar la influencia de la gestión administrativa del programa de asistencia médico familiar en la calidad de atención a los trabajadores de la empresa eléctrica Huancayo.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo: el tipo de investigación fue básica descriptivo y su nivel explicativo, el método utilizado fue Ex Post Facto, la población fue de 170 trabajadores de la empresa eléctrica Huancayo, la muestra utilizada fue representada por 135 trabajadores, a los cuales se les aplicó un instrumento de recolección de datos, con 27 preguntas y con alternativas de respuesta múltiple, escala de Likert.

Se procedió a analizar los resultados de las muestras, luego se realizó la verificación de la hipótesis usando la prueba de estadística conocida como el coeficiente de correlación de Spearman. Se obtiene como resultados que más del 65% de los trabajadores no creen que se lograron los objetivos y metas dadas por el programa de asistencia médica familiar, más del 70% de los trabajadores no encuentran disponibles los manuales; o reglamento del programa; más del 55% de los trabajadores no recibieron capacitación sobre este programa; pero el 73.34% de los trabajadores si está de acuerdo en utilizar el programa, el 74.81% de los trabajadores hacen uso del programa 1 ó 2 veces al año. El 70.37% no consideran al P.A.M.F. un programa de ayuda al trabajador; y el 74.07% no se encuentran conformes con la cobertura actual que brinda el P.A.M.F.

Finalmente, se determinó que la gestión administrativa del programa de asistencia médico familiar presenta muchas falencias en su organización y en la calidad de atención a los trabajadores de la empresa eléctrica Huancayo.

**Palabras Clave:** Gestión, Gestión administrativa, Calidad, Calidad de atención, Programa de asistencia médico familiar.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of the administrative management of the family medical assistance program on the quality of care for workers of the Huancayo electric company.

Regarding the methodological aspects of the work: the type of research was basic descriptive and its level of explanation. The population studied 170 workers of the Huancayo electric company. The sample used was represented by 135, to which a data collection instrument was applied, with 27 questions and with multiple response alternatives, Likert scale.

We proceeded to analyze the results of the samples, then we performed the verification of the hypothesis using the statistical test known as the Spearman correlation coefficient. It is obtained as results that more than 65% of the workers do not believe that the objectives and goals given by the family medical assistance program were achieved, more than 70% of the workers do not find the manuals available; 0 program regulations; more than 55% of the workers did not receive training on this program; but 73.34% of the workers do agree to use the program, 74.81% of the workers use the program 1 or 2 times a year. 70.37% do not consider the P.A.M.F. a worker assistance program; and 74.07% are not satisfied with the current coverage provided by the P.A.M.F.

Finally, it was determined that the administrative management of the family medical assistance program has many shortcomings in its organization and in the quality of care for the workers of the Huancayo electric company.

**Key Words: Management, Administrative Management, Quality, Quality of attention, Family medical assistance program.**