



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del
Hospital II – 2 Tarapoto, 2018”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Dexi Margoth Samaniego Huancas

ASESORA:

Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2019

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller **Samaniego Huancas Dexi Margoth**, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

"Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Área de Neonatología Del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018"

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobado por unanimidad

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

[Empty box for recommendations]

Mg. Zadith Nancy Garrido Campaña

-Presidente



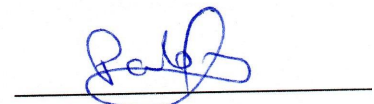
Mg. Carlos Rojas Silva

- Secretario/a



Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado

-Vocal



Tarapoto 16 de enero 2019

Dedicatoria

A mi familia por ser el pilar fundamental en toda nuestra educación y por su condicional apoyo durante nuestra vida personal y profesional.

Dexi Margoth

Agradecimiento

A todos docentes, en especial a mi asesora la Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado por contribuir en nuestra formación profesional, guiándonos y motivándonos permanentemente para culminación del presente estudio. A nuestros compañeros por compartir conocimientos, formar una bonita familia y amistad.

LA AUTORA

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **DEXI MARGOTH SAMANIEGO HUANCAS**, identificada con DNI N° 70104184, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018”**.

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 15 de diciembre del 2018



Dexi Margóth Samaniego Huancas

DNI: 70104184

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018” con la finalidad de optar el título de Magister en Gestión Pública.

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

Índice

Dictamen de la sustentación de tesis	ii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. MÉTODO.....	31
2.1 Tipo y diseño de investigación.	31
2.2 Variables, operacionalización.....	31
2.3 Población y muestra.....	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.5 Métodos de análisis de datos	35
2.6 Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN.....	41
V. CONCLUSIÓN.....	44
VI. RECOMENDACIONES.....	45
VII. REFERENCIAS	46
ANEXOS	
Matriz de Consistencia	
Instrumento de recolección de datos	

Validación de instrumentos

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Acta de aprobación de originalidad

Informe de originalidad

Autorización final del trabajo de investigación

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de Gestión administrativa en el área de neonatología del Hospital II-2 Tarapoto, 2018.....	80
Tabla 2. Nivel de la calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II-2 Tarapoto, 2018.....	82
Tabla 3. Nivel de gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II-2 Tarapoto, 2018.....	82

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de Gestión administrativa en el área de neonatología del Hospital II-2 Tarapoto, 2018.....	80
Figura 2. Nivel de la calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II-2 Tarapoto, 2018.....	82

RESUMEN

La presente investigación; tuvo como objetivo: determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018. El tipo de investigación es cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal no experimental. La muestra fue del tipo no probabilística, al ser una población relativamente pequeña se considerará a todos los integrantes de la población de estudio, constituidas por 54 participantes; a quienes se les aplicó dos instrumentos elaborados por la autora, el mismo que fue validado por criterio de jueces. Los resultados demuestran que la gestión administrativa es media con 79.9%, que implica que los procesos de diseñar y mantener un medio ambiente en los colaboradores se presentan de manera inadecuada, lo que impide conseguir los objetivos trazados en las propuestas. Por su parte también existe 81.5 %, que señalan nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, está en nivel medio lo que señala que las características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud a los usuarios en la búsqueda constante de su satisfacción son vistas en un nivel regular. Se concluye que la Gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018, son independientes no están relacionados teniendo como resultado $-0,39$ relación inversa negativa baja.

Palabras Clave. Gestión administrativa y calidad del servicio

ABSTRACT

The present investigation; the objective of this study was to determine the relationship between administrative management and the quality of service in the area of neonatology at Hospital II - 2 Tarapoto, 2018.

The type of research is quantitative, descriptive correlation of non-experimental cross-section. The sample was of the non-probabilistic type, since it is a relatively small population it will be considered all the members of the study population, made up of 54 participants; to whom two instruments elaborated by the author were applied, the same one that was validated by the judges' criteria.

The results show that administrative management is average with 79.9%, which implies that the processes of designing and maintaining an environment in the collaborators are presented in an inadequate manner, which prevents achieving the objectives outlined in the proposals. On the other hand there is also 81.5%, which indicate the level of service quality in the workers of the neonatology area of the Hospital II - 2 Tarapoto, it is in the middle level which indicates that the technical-scientific, material and human characteristics that health care must be provided to users in the constant search for their satisfaction are seen at a regular level.

It is concluded that the Administrative Management and the quality of service in the area of neonatology of Hospital II - 2 Tarapoto, 2018, are independent and are not related, resulting in -0.39 low negative inverse relation.

Keywords. Administrative management and quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas a nivel internacional la calidad de servicio ha sido trascendental, es por ello es muy importante brindar una buena calidad de servicio con respecto a la salud, ya que es un derecho de todos los habitantes de un país. En nuestro país los hospitales del Perú enfrentan una serie de dificultades en cuanto a la gestión administrativa, como para lograr cumplir sus metas y objetivos institucionales, entre ellas una dificultad es el personal, la deficiente organización en el trabajo, la poca motivación del personal para realizar sus funciones, la asignación de funciones sin ningún criterio técnico, manuales de funciones desactualizados y el desinterés de los jefes o superiores por capacitar al personal, lo que conlleva a que se tenga una mala calidad de servicio que brindan, ha generado que estas muestren como dificultad organizar lo alinear esfuerzos gerenciales, del personal para el logro de los objetivos para que de esa manera tratar de satisfacer a los ciudadanos que recurren a ocupar sus servicios, tal y como señala Schiavone, A (2000), es necesario y obligatorio aplicar nuevas técnicas de gestión para conducir estas instituciones en donde se trabajan miles de agentes, se asiste a cientos de miles de personas, se promueve la salud de las personas que viven en su área programática y se administra un presupuesto millonario en un marco de máxima interacción social.

La gestión administrativa es el conjunto de actividades que comprenden, en un enfoque integral, la capacidad de una organización para poder definir, obtener y evaluar sus metas y objetivos teniendo en cuenta el adecuado uso racional de sus recursos humanos, físicos y materiales disponibles, estas actividades deberán ser organizadas como fases o componentes del proceso administrativo las cuales deben de ejecutarse manera continua y que se conciben como la Planeación, la Organización, la Dirección y el Control. (Villanueva, L. 1999).

La calidad de servicio en la salud y bienestar de los pacientes o usuarios abarca muchos aspectos tales como los métodos de los procedimientos, diagnósticos y terapéuticos, donde se busca responder de manera rápida y oportuna, en relación a las preguntas o dudas de los pacientes.

En este contexto, los establecimientos de salud deben proveerse de una administración idónea y adecuada, con el propósito de cumplir las metas que contemplen sus diferentes actividades de salud, y con ello dar respuesta a las

necesidades que el grupo social de su jurisdicción demande. Por supuesto que, la administración de los sistemas de salud requiere de una serie de conocimientos, habilidades y técnicas que actuando en conjunto proporcionen la preparación suficiente a los integrantes de la institución y la capacidad necesaria para ejecutar una cadena de acciones que les permita alcanzar objetivos orientados a la solución de problemas debidamente priorizados. (Sanin, 1999)

Según la Organización Panamericana de la Salud (2015) con miras a contribuir a mejorar la calidad de servicios en los establecimientos de salud en el país, a través de una gestión administrativa que genere condiciones para el desarrollo eficiente y seguro de sus procesos, debe implicar que los mismos se integren en una red de servicios y que crecientemente se vaya complementando a través de constantes evaluaciones a los usuarios que ocupan sus servicios.

En el Hospital II-2, de la ciudad de Tarapoto, la mayor dificultad evidenciada de acuerdo a la técnica de la observación y previa conversación con el Superior encargado, el libro de reclamaciones, es la deficiente calidad de servicio, evidenciada en la falta de equipamiento moderno, falta de algunas medicinas, poco interés en la resolución de problemas, falta de realización del servicio a la primera, con personal poco involucrado con la institución, mala atención al usuario, falta de personal técnico y profesional para que cubran todas las áreas, con personal que desconoce muchas veces todos los procedimientos, así mismo tienen personal poco empático, todos estos problemas debido a que no se desarrolla una eficiente gestión administrativa, debido a que esta no planifica de manera ordenada y consecuente, con poca organización administrativa, deficiente liderazgo de los superiores y pocos controles administrativos y de personal. De seguir así llevaría a tener un problema social dentro del distrito.

Trabajos previos a nivel internacional, como de, Campos, S. & Loza, P. (2011). En su trabajo de investigación titulado: *“Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo, de la Ciudad de Ibarra en mejora de la Calidad de servicios y Atención a los usuarios en el año 2011.”* (Tesis de pregrado). Universidad técnica del Norte, Ibarra, Ecuador, teniendo como variable establecida a la gestión administrativa, se puede indicar que la investigación fue descriptivo, se aplicó el método de la observación e inductivo deductivo, contó con una muestra de 302 participantes, utilizó como técnica la encuesta, como instrumento

un cuestionario para recoger los datos, finalmente el autor concluyó principalmente, que los servicios que presta la institución no son de calidad y no son conocidos por los usuarios; además se mencionó que no existe la participación del personal del área en estudio en la ejecución del presupuesto, y que se presenta la necesidad de realizar un manual de gestión administrativa para que ayude a implementar procesos.

Avendaño, J. (2010), En su trabajo de investigación titulado: *Análisis de la nueva gerencia hospitalaria un nuevo enfoque de gestión administrativa dentro del sector hospitalario*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. En relación a la metodología de la investigación, el proceso de análisis de la aplicabilidad de la Nueva Gestión pública hospitalaria se basa en el análisis de la información financiera de la E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja. Para los años 2000 al 2009. Teniendo en cuenta los aspectos relevantes para evaluar el comportamiento financiero de este hospital, se estudia detalladamente la información referente a los ingresos, los gastos, el recaudo de cartera, y el comportamiento de la focalización del gasto antes y después de la implementación de la Gerencia Hospitalaria. En función de los resultados, las reformas del estado invocan las nuevas tendencias de Gestión Administrativa al interior de los hospitales en Colombia. La nueva Gerencia Pública como nuevo modelo gerencial y su implementación y evolución en el sector hospitalario será el eje central del presente análisis. En el estudio, realizado al Hospital San Rafael de Tunja se analizaron datos y obtuvieron hallazgos importantes, a partir del enfoque de descripción del caso; a pesar de la implementación de una nueva técnica de Gestión administrativa hospitalaria, se evidencian desajustes financieros como consecuencia del aumento en los gastos de funcionamiento e incrementos en el recaudo de cartera. Los ingresos por concepto de venta de servicios son la fuente principal de financiamiento de esta Entidad; mientras que los ingresos provenientes de recursos del Estado pierden progresivamente su estado protagónico dentro del rubro general de Ingresos. Bajo este contexto de análisis, se puede decir que la Nueva Gerencia Pública introducida en el sistema hospitalario, representa un factor de desajuste administrativo y funcional para los hospitales colombianos.

Cañarejo, A y Pabon, P. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad de atención que presta el personal de enfermería del Sub Centro de Salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012*,

(Tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador. En su investigación titulada: “Calidad de atención que presta el personal de enfermería del Sub Centro de Salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012”, El objetivo fue determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del Sub Centro de Salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012. El tipo de investigación es descriptivo transversal con carácter cualitativo - no experimental. La muestra seleccionada fue de 343 con un nivel de confianza del 95% y margen de error 5%, se concluye que; La atención que se brinda al usuario es regular, según la percepción de los mismos, obteniendo un grado de Insatisfacción leve. Los rubros donde se percibe más satisfacción están en el trato del personal hacia los usuarios, la cordialidad del personal, el personal respeta la privacidad de los usuarios y explica con palabras claras todas las dudas del usuario.

A nivel nacional, se encontró a, Nuñez, M. & Lozano, S.(2017). En su trabajo de investigación titulado: *Relación de la Gestión administrativa con la Calidad de Servicio al usuario en el Colegio de Ingenieros de la Libertad, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. La presente tesis es de tipo descriptivo analítico correlacional y el objetivo fue identificar y analizar la relación que hay entre gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario en el Colegio Ingenieros de la libertad 2016, se trabajó con una muestra de 27 personas de la plana administrativa del colegio de ingenieros, mediante la encuesta se pudo determinar la relación e influencia que hay de la calidad del servicio, trabajo en equipo y capacidad de respuesta al cliente. Entre los resultados más importantes se encontró que el nivel de confiabilidad del 95% podemos concluir que existe relación positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Colegio de Ingenieros de La Libertad 2016. En cuanto a las relaciones de variables de la gestión administrativa y calidad de servicio al cliente específicamente en la dimensión de calidad del servicio, en lo ejes principales: denominados capacidad de respuesta al usuario, seguridad al usuario, empatía, aspectos tangibles y algunos principios fundamentales de la calidad del servicio al cliente, su importancia y características que tiene que ver con la atención de calidad al cliente. Se demostró la

relación e influencia significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario.

Rubio, R. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *La Gestión de Calidad, relacionado con el Servicio de Atención al Cliente en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre Gestión de Calidad y los Factores Demográficos en la Consulta Externa de la Clínica Robles S.A.C., Chimbote, 2016. Para el desarrollo del trabajo se utilizó una investigación de nivel relacional, con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental transversal. Para la recolección se trabajó con una muestra de 185 pacientes atendidos en la Consulta Externa de la Clínica Robles S.A.C., durante los meses de julio, agosto y setiembre del presente año, a quienes se les aplicó dos cuestionarios uno referente a los factores demográficos más las expectativas que tiene el paciente, y el segundo referente a la percepción de la atención recibida, la técnica utilizada fue la encuesta; de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: la mayoría de los pacientes son de sexo masculino (63.8%); el 43.2% registran una edad de 37 a 50 años; más de la mitad (53.5%) indica tener estudio superior universitario; la mayoría de ellos (67%) son trabajadores; el 62.2% son casados y más de la tercera parte (33.4%) indican tener un ingreso mensual mayor a 4000 soles; el 53.5% de los pacientes atendidos indican estar insatisfechos con el servicio recibido. Las dimensiones de la Calidad de atención que muestran o presentan mayor satisfacción son: Aspectos tangibles (66.5%) y capacidad de respuesta (60%), y las dimensiones que presentan mayor insatisfacción son: Fiabilidad (56.8%) y Seguridad (56.8%). Entre la variable Calidad de atención y los factores sexo, edad, grado de instrucción, ocupación, estado civil e ingreso mensual familiar del paciente existe una relación altamente significativa con $p < 0.000$ para todos los casos.

Ocampo, L. & Valencia, S. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Red Asistencial Essalud -Tumbes, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú. Su objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. El estudio es de tipo descriptivo correlacional y para el recojo de los datos se utilizó la

técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. El desarrollo de la estadística descriptiva e inferencial estuvo apoyado en Microsoft Excel para tal efecto formular la siguiente hipótesis: La IBM SPSS como herramientas de procesamiento de datos. Los resultados obtenidos muestran que existe relación significativa entre las variables del estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

Nina, G. (2017). En su trabajo de investigación titulado: “*Gestión administrativa y la calidad de servicio a los pacientes del área de emergencia del hospital Nacional Hipólito Unanue*” (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. La presente investigación es de tipo descriptivo- correlacional, con diseño no experimental con un corte transversal y un enfoque cuantitativo, en el cual el objetivo es determinar la relación que existe entre las dos variables que son Gestión Administrativa y Calidad de Servicio desde el panorama de los trabajadores del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino 2017. Se utilizó las teorías de Fayol, Elton Mayo, Temes L. Mengibar M. la población de estudio fue censal, conformada por 40 trabajadores, a quienes se les aplicó la técnica encuesta y el instrumento elegido fue el cuestionario. Posteriormente se procesó la información recopilada en el software SPSS versión 23, donde los resultados fueron de regular con un 60% y bueno con un 40%. De la misma manera de interpreto la variable Calidad de Servicio donde nos dicen que es regular con un 57.5% y un 42.5% consideran que es buena. Asimismo, los resultados que alcanzaron en el análisis estadístico mediante la prueba Rho Spearman en la contratación de la hipótesis de las variables se alcanzó una correlación débil en un 0.450, lo cual revela que la Gestión Administrativa es poco clara sin organización, dirección y coordinación, lo cual implica que la Calidad de Servicio no sea el adecuado.

Tipian, S. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Objetivo principal establecer la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección

de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el año 2016. El estudio se desarrolló desde el enfoque cuantitativo caracterizándose por la recolección de datos, el uso de estadística en un proceso probatorio y la generalización de resultados. Metodológicamente se enmarcó en el tipo de investigación básica con un diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. El método usado fue el hipotético-deductivo. La población fue de 134 personas naturales que fueron usuarios que utilizaron el servicio de inscripción de los bancos de datos personales que brinda el área en estudio, y el tipo de muestra fue probabilística y constituida por 100 participantes. Respecto a la instrumentalización, a las variables gestión administrativa y calidad de servicio se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos escalas de opinión de 38 enunciados valorados con la Escala de Likert, la validez de los instrumentos generados fue dada por juicio de expertos y se usó el coeficiente Alfa de Cronbach para hallar la confiabilidad. Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativa y positivamente con la calidad de servicio. Se verificó la validez de la hipótesis formulada, que “existe una relación significativa (0,000) y positiva (0,500) entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la DGPDP del Minjus en el 2016”.

Cirado,k. (2014)En su trabajo de investigación titulado: *Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo* (Tesis de pregrado,). Universidad Nacional de Trujillo, Huamachuco, Perú. Utilizó un diseño de investigación no experimental denominado diseño transversal de tipo explicativo correlacional, aplicando una encuesta a los trabajadores y profesionales agremiados, complementándola con la entrevista realizada a la jefa administrativa además de la observación directa. Planteó como objetivo general fundamentar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad. Como resultado del procesamiento y análisis de la información, determinan que se han podido lograr los objetivos de la investigación y se ha confirmado la validez de la hipótesis que establece que la Gestión Administrativa influye de manera directa en la Calidad del Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo. Al formular sus conclusiones, la más importante plantea que las mayores debilidades están referidas a

la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos.

A nivel regional, Gil,C.(2016). En su trabajo de investigación titulado: *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Juanjui, San Martin, Perú. El objetivo principal conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la institución en estudio. El diseño fue descriptivo correlacional; se trabajó con una muestra representativa de 58 asegurados que hicieron uso de la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui. Los datos fueron procesados y analizados según las dimensiones de las variables estudiadas y luego presentados mediante tablas y gráficos estadísticos, y para la contratación de la hipótesis se utilizó la prueba de correlación lineal de Pearson. Los resultados obtenidos determinaron que existe relación entre el recurso humano capacitado, trabajo en equipo y respuesta al cliente con la satisfacción al usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui. El estudio concluye, indicando que existe relación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia, al encontrar una correlación lineal de Pearson de $r = 0.911$, lo que indica que existe una alta correlación positiva entre ambas variables. Además, se obtiene un coeficiente de determinación (0.831), el mismo que explica que aproximadamente el 83% de la satisfacción del usuario se da por la Gestión administrativa que desarrolla el Hospital I EsSalud.

A nivel local, Ruiz,R. (2009). *Objeto y Resultado de la Captación y Ejecución de los Recursos Propios de la Universidad Nacional de San Martín - Período: 2006-2007-2008.* (Tesis de maestría). Universidad nacional de San Martin, Tarapoto, Perú. Tuvo como objetivo analizar la utilización de los Recursos directamente recaudados por los Centros de Producción de la Universidad Nacional de San Martín. El método de investigación utilizado fue de tipo descriptivo y analítico, utilizando el instrumental de la estadística descriptiva. Los resultados muestran que el problema identificado se sostiene en las variables relacionadas con el bajo nivel de aplicación de la normatividad vigente y a la inadecuada política institucional. Se da el caso que, como todos los ingresos son recaudados por la Unidad de Tesorería de la Universidad Nacional de San Martín, y ésta a su vez debe cubrir gastos inmediatos como: las

pérdidas de los otros centros que originan resultados negativos, gastos urgentes de la administración central, proyectos académicos, se da el caso en que se utiliza más de lo establecido, estimando que llega aproximadamente hasta el 50% de lo recaudado; perjudicando directa y sustancialmente el desarrollo de los Centros de Producción.

Las teorías relacionadas a la Gestión Administrativa en las organizaciones son indispensables, permite crear una base como la empresa u organización es distribuida y dirigida, para esto algunos autores definen la gestión administrativa.

Amaro, (2010) Manifestó: La gestión administrativa, como el estudio de la dirección consciente y sistemática sobre un sistema específico. En tanto la gestión administrativa en salud es definida como el estudio de la dirección consciente y sistemática sobre el sistema de la salud pública y que va en mantener o mejorar la salud de la persona. Existen cuatro elementos importantes que están vinculados con la gestión administrativa, solo cuando estos elementos están articulados es posible hablar de gestión, donde se destaca la planeación, organización, recursos humanos, dirección y control (p.40).

“La Gestión administrativa son las actividades que emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de personas y cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales” (Álvarez, 2014, p. 36).

Importancia de la Gestión Administrativa

El reto que aborda la gestión administrativa moderna es construir una sociedad mejor con normas sociales adecuadas y con instituciones eficaces. El componente de supervisión de las instituciones está en estrecha relación con una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de muchos objetivos es responsabilidad del administrador, y donde la institución deposita su confianza en sus capacidades.

Dimensiones de la Gestión Administrativa

Según Álvarez (2014) hace mención a los elementos o dimensiones que componen la gestión administrativa (p.37).

- **Planeación:** Proceso en el que se planifica todas las actividades a realizar plasmados en planes operativos y estratégicos con sus respectivos responsables.
 - **Objetivos:** Es un logro que propone cumplir en un determinado tiempo.
 - **Estrategias:** Son aquellas acciones que ayudaran a cumplir los objetivos.
 - **Metas:** Son los objetivos que cumplirán a corto plazo.

- **Organización:** Forma de cómo se llevarán a cabo los planes propuestos.
 - **Estructura:** Es la base de toda organización en la que se reflejan los grados de autoridad y responsabilidad.
 - **Administración de recursos humanos:** Son los colaboradores que ayudarán a que se cumplan los objetivos.

- **Dirección:** Consiste en liderar al equipo de trabajo hacia la realización de las acciones programadas para alcanzar los resultados deseados.
 - **Motivación:** Forma en la que el personal se encuentra en la organización.
 - **Liderazgo:** Acciones que los jefes realizan para el cumplimiento de las actividades programadas.
 - **Comunicación:** Forma en la que el personal se comunica con el usuario.

- **Control:** Controles administrativos y financieros de los planes ejecutados.
 - **Normas:** Relacionadas con las actividades que se deben cumplir y establecidas por un reglamento.
 - **Acciones:** Actividades con las que se pretende cumplir los objetivos.
 - **Comparación:** Determina el grado de variación entre el rendimiento real y el estándar.

Calidad de Servicio

La calidad de servicio es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las organizaciones, ya que demuestran la capacidad para desempeñarse dentro de esta área, a fin de determinar su relación con la gestión administrativa modelos teóricos más representativos.

Modelo de la Percepción de Calidad en el Servicio

Según Villalba, L (2013) mide, “la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones y las expectativas dentro de la organización ya sea pública, privada o sociales.” (p. 34).

Gélvez (2010) manifestó:

También conocido como el modelo de la imagen de la calidad del servicio, este modelo se caracteriza por gestionar la calidad de servicio de las organizaciones en función a la percepción de los clientes posterior a la adquisición de un servicio y está comprendida por tres dimensiones (p.23).

Dimensiones del modelo de la Percepción de Calidad en el Servicio

Técnica de la calidad:

Hace mención a qué es lo que los clientes reciben a través de sus interrelaciones con las empresas, es decir un producto o un servicio con características propias que tiene la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente y obtener rentabilidad para la empresa (Gélvez, 2010, p.23).

a) Funcional de la calidad:

Hace mención a la forma en la que la empresa entrega el servicio al cliente, más directamente con los momentos de verdad de la compra, es decir, en los momentos en los que interrelacionan los compradores y los vendedores. Cabe señalar que, tanto la dimensión técnica como la funcional tienen efectos sobre el análisis de la imagen que brindan las empresas, los cuales finalmente afectan en la calidad de servicio y por ende en la satisfacción del cliente; por un lado, el aspecto técnico representa la calidad general del producto o servicio y por otro el aspecto funcional es el que permite a las empresas establecer una ventaja competitiva ante sus rivales (Gélvez, 2010, p.24).

b) Imagen corporativa:

Se refiere a la percepción que tienen los clientes acerca de la empresa en la que han adquirido un producto o servicio y se obtiene como resultado de sumar las dimensiones técnica y funcional de la calidad del servicio. Por lo mismo en la imagen corporativa, en la dimensión técnica y funcional

se sintetizan todos los atributos que definen la percepción que se formulan los clientes a partir de los servicios que han adquirido. Finalmente, cabe recalcar que de acuerdo al autor el modelo que da explicado cuando los resultados de las tres dimensiones anteriormente definidas son contrastados con la calidad esperada por el cliente, es decir, con sus expectativas, cumpliendo así con el principio de la Escuela Nórdica en el que se define la calidad del servicio a partir de las diferencias entre las percepciones y las expectativas del cliente (Gélvez, 2010, p.24).

1) Modelo SERVQUAL

Dimensiones de la calidad de servicio

Según Villalba, L (2013) al Servqual se le considera una de las medidas más populares de la calidad del servicio, componiéndose generalmente de cinco dimensiones y veintidós ítems que estructuran su funcionamiento, descritas por Parasuraman et al. (1988, p. 23) de la siguiente manera:

1. Tangibilidad: La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo y los materiales de comunicación.
 - Equipamiento de aspecto moderno, Son los medios y materiales con los que cuenta la organización.
 - Instalaciones agradables Es la infraestructura general del espacio.
 - Apariencia personal. Forma en que el personal se muestra ante el cliente.
 - Elementos tangibles atractibles. Son los medios que se utiliza para brindar un excelente servicio. (Villalba, L, 2003, p, 24)
2. Fiabilidad: La capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa. Así mismo es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

- Cumplimiento de las promesas. Brindar al usuario lo ofrecido por la empresa.
 - Interés en la resolución de problemas. La empresa debe de mostrar el interés en solucionar los percances con los usuarios.
 - Realización del servicio a la primera. La rapidez en la atención al cliente.
 - Conclusión en el plazo prometido. Brindar el servicio en el tiempo pactado.
 - Ausencia de errores. Evitar cometer errores en presencia de los usuarios. (Villalba, L, 2003, p, 28)
3. Capacidad de respuesta: La disposición a ayudar a los clientes y proveerles un servicio puntual. Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.
- Personal comunicativo. Fluidez, el personal a la hora de tener cercanía con el cliente.
 - Personal rápido. La rapidez en la atención al cliente.
 - Personal colaborador. Personal que esté atento a las necesidades del cliente.
 - Personal informado. Conocimientos del personal sobre el giro de la empresa. (Villalba, L, 2003, p, 28).
4. Seguridad: Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está

protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

- Personal que transmite confianza. una habilidad nata para inspirar confianza por lo tanto la empresa ganará credibilidad, En algunos casos la seguridad en el servicio representa un sentimiento de protección por parte del cliente.
- Clientes seguros con su proveedor. La seguridad en el servicio de la empresa con el usuario.
- Personal amable. Es una muestra de amabilidad por parte de los empleados, para hacer del cliente días más gratos.
- Personal bien formado. Es la información que tiene el empleado para resolver dudas a los clientes. (Villalba, L, 2003, p, 30)

5. Empatía: La disposición de atención a los usuarios de manera cuidadosa e individual. Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos.

- Atención individualizada al cliente. Hay que ser cuidadoso diferenciado, ser cortés, amable y responsable con el cliente todo esto es posible a través de realizar una paulatina y breve evaluación al cliente para conocer sus necesidades y expectativas.
- Horario conveniente. Los horarios de atención al cliente.
- Atención personalizada de los colaboradores. Atención a cada cliente ayudando a cubrir sus necesidades que tenga.
- Preocupación por los intereses del cliente. Dar al cliente el lugar que se merece.

- Comprensión de las necesidades del cliente. Comprender lo que el cliente necesita en el momento oportuno. (Villalba, L, 2003, p, 31)

2) Importancia del servicio

Aniorte (2013) manifestó:

El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, el cliente tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir. La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos. (p. 49).

- La competencia es cada vez mayor, por ende, los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.
- Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.
- Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.
- Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores.
- Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos.
- Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que nos recomiende con otros consumidores.
- Es primordial tomar en cuenta dichos aspectos, ya que, si se logran entender adecuadamente cada uno de ellos y, aplicarlos de la manera correcta se logrará tener una ventaja competitiva.

- Características de la calidad del servicio

Aniorte (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados.

Así mismo, existen otras características más específicas, las cuales estarán a cargo del personal que labora en las entidades, ya que son habilidades necesarias, sobre todo para aquellos que están en contacto directo con los clientes. Paz (citado en Verdú, 2013).

- Formalidad: honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad.
- Iniciativa: ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.
- Ambición: tener deseos inagotables por mejorar y crecer; es decir, tener afán de superación.
- Autodominio: tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida.
- Disposición de servicio: es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al cliente de forma entregada y con dignidad.
- Aspecto externo: es la importancia de una primera impresión en los segundos iniciales para crear una buena predisposición hacia la compra en el cliente.

Problema general, ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018?

Problemas específicos: (1) ¿Cuál es el nivel de Gestión administrativa en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018?, (2) ¿Cuál el nivel de calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018?

Justificación del estudio, por conveniencia, porque al realizar la investigación se desconocía cómo es la gestión administrativa del área de neonatología y que relación guarda esta gestión con la calidad del servicio percibido por el usuario en general. Relevancia social, desde el punto de vista social dicha investigación sirvió como base para investigaciones futuras acerca de dichas variables, así mismo se tendrá un diagnóstico real de la gestión administrativa y calidad de servicio que el hospital viene brindando. Valor teórico, desde el punto de vista teórico, la presente investigación se fundamentó en los aportes teóricos de Álvarez, (2014) para la variable de gestión administrativa y para la variable de calidad de servicio se basará en los aportes de Villalba, (2013). Implicancia práctica, desde el punto de vista práctico, la presente investigación ayudara a que el hospital tenga un diagnóstico de cómo viene realizando su gestión administrativa y el nivel de calidad de servicio que brindan en el área de neonatología, así mismo Contribuirá a resolver la problemática dada. Utilidad metodológica, desde el punto de vista metodológico, se justificó en la metodología científica de (Humamchumo y Rodriguez, 2015). Quien orienta los pasos de cómo desarrollar una investigación consistente en la formulación del problema, planteamiento de los objetivos e hipótesis y concluir de acuerdo con cada objetivo planteado.

Hipótesis general, existe relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.

Hipótesis específicas:

- H1: El nivel de Gestión administrativa es medio, en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.
- H2: El nivel de calidad de servicio al usuario medio, en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.

Objetivo general, determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.

Objetivos específicos:

Identificar el nivel de Gestión administrativa en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.

Identificar el nivel de calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, Julio – Diciembre, 2018.

II. MÉTODO

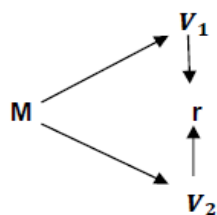
2.1 Tipo y diseño de investigación.

Es una investigación de enfoque cuantitativo, es investigación Correlacional no experimental, porque es aquel tipo de estudio que persigue a medir el grado de relación existente entre dos variables, Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario

Diseño de investigación

El diseño de investigación es correlacional, no experimental, de corte transversal, porque se describió el comportamiento de las variables en el sector salud, para llegar finalmente a establecer relación de tipo causal entre variables. (Huamanchuco, H & Rodriguez, J (2015).

Por lo tanto, el diseño es el siguiente:



Donde:

- M** : Población en estudio.
- V1** : Gestión Administrativa
- V2** : Calidad de Servicio
- R** : Relación entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio

2.2 Variables, operacionalización.

Variable 01: Gestión administrativa

Variable 02: Calidad de servicio

Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión administrativa	Gestión administrativa se define como todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales. Álvarez (2014)	Es la planeación, organización, dirección y control que la institución realiza para cumplir con los objetivos estratégicos planteados.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de gestión actualizados. • Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas. • Participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión. • Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal. • Definición de estándares de calidad 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa de la entidad. • Comunicación entre áreas • Distribución responsable de recursos. 	Ordinal
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de puestos. • Motivación constante • Liderazgo directivo • Trabajo en equipos • Comportamiento organizacional 	Ordinal
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño del personal • Evaluación de desempeño organizacional • Evaluación de estándares o metas. • Supervisión de los Sistemas de la entidad 	Ordinal
V2: Calidad de servicio al usuario	La calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones y las expectativas dentro de la organización ya sea pública, privada o sociales. Villalba (2013).	Se define como el conjunto de características que debe tener el Hospital II – 2 Tarapoto para cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de compromisos por parte del proveedor del servicio. • Interés en la resolución de problemas por parte del proveedor del servicio. • Desempeño del servicio. • Información oportuna a los usuarios. 	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención del servicio. • Disposición de servicio por parte de los empleados. • Disposición de atención al usuario. 	Ordinal

satisface sus necesidades.	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento de los empleados. • Seguridad al realizar transacciones. • Trato al empleado. • Conocimiento de los empleados para responder consultas. 	Ordinal
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada por parte de la organización. • Atención personalizada por parte de los empleados de la organización. • Se cuida los intereses de sus usuarios. • Los empleados entienden sus necesidades específicas. 	Ordinal
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Modernidad de equipos. • Atractivas instalaciones físicas. • Presentación de los empleados. • Atractivos materiales del servicio (folletos, revistas, catálogos) • Adecuados horarios de atención 	Ordinal

2.3 Población y muestra

Población

Personal de salud (técnicos en enfermería, enfermeras, médicos) que labora el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto. Población son aproximadamente 54. (Fuente: Oficina de recursos humanos).

Muestra

La muestra estará conformada por el 100% de la población accesible conocida, que son 54 trabajadores.

Trabajadores	Número
Médicos	6
Licenciados en enfermería	24
Técnicos en enfermería	24
Total	54

Fuente: Oficina de recursos humanos

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

En la presente investigación, se empleó la técnica la encuesta; siendo el instrumento el cuestionario, con el propósito de establecer la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.

Instrumentos

El instrumento de recolección de datos ha sido elaborado en base al instrumento de Ocampo, L. & Valencia, S. (2017) el mismo que ha sido adaptado y contextualizado por la autora.

Siendo el instrumento el cuestionario, con el propósito de establecer la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018

Los cuestionarios de cada variable están compuestos por 5 ítems que se valoran en la escala de Likert, para la primera variable va desde 1 “No aplica” hasta 5 “Cumple óptimamente”, y segunda variable va desde 1 “Nunca” hasta 5 “Siempre”.

El instrumento estuvo conformado por 9 dimensiones; cuatro para la variable gestión administrativa y cinco para la variable calidad de servicios; la primera variable está conformada por 17 ítems y la segunda variable por 20 ítems, haciendo un total de 37 ítems a ser evaluados en el instrumento aplicado y con ello determinar el nivel de relación.

El nivel de las dos variables en estudio fue valorado en base a ítems, con puntajes entre 1 a 5 puntos. Las escalas en que fue medido en la primera variable gestión administrativa van desde:

Bajo 17 – 39 puntos.

Medio 40 – 62 puntos.

Alto 63 – 85 puntos.

La segunda variable calidad de servicio va desde:

Bajo 20 - 46 puntos.

Medio 47 – 73 puntos.

Alto 74 – 100 puntos.

Validez

La validación de los instrumentos se realizó por un juicio de expertos, en un número de tres.

Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado, metodóloga.

Dra. Nora Nieto Penadillo, licenciada en enfermería.

Mg. Luis Edward Coronado Zegarra, abogado.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos de evaluación se hizo mediante el Alfa de Crombrach donde se determinó el índice de confiabilidad de ambas variables.

2.5 Métodos de análisis de datos

Después de la recolección de datos, se realizó un análisis sobre los resultados obtenidos, además, para el procesamiento de datos se utilizó el programa estadístico SPSS 22, y como contraste estadístico se empleó el coeficiente de Pearson que es una medida de la relación entre dos variables aleatorias cuantitativas que analiza el grado de dependencia entre dos variables.

Este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total. Los cuales se pueden ver a continuación (Huamachuco y Rodríguez, 2015).

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja

0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

2.6 Aspectos éticos

La presente investigación no atenta contra los derechos del profesional administrativos, el objetivo y los resultados son transparentes y sujeto a las comisiones de ética y supervisión de la comunidad científica, así como a las normas internacionales y estatuto de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

III. RESULTADOS

3.1. Identificar el nivel de Gestión administrativa en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018

Tabla 1.

Nivel de Gestión administrativa en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.

Gestión administrativa	Escala	fi	%
Bajo	17 - 39 ptos	13	24.1%
Medio	40 - 62 ptos	41	75.9%
Alto	63 - 85 ptos	0	0.0%
Total		54	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores asistenciales del área de Neonatología del hospital II- 2 Tarapoto.

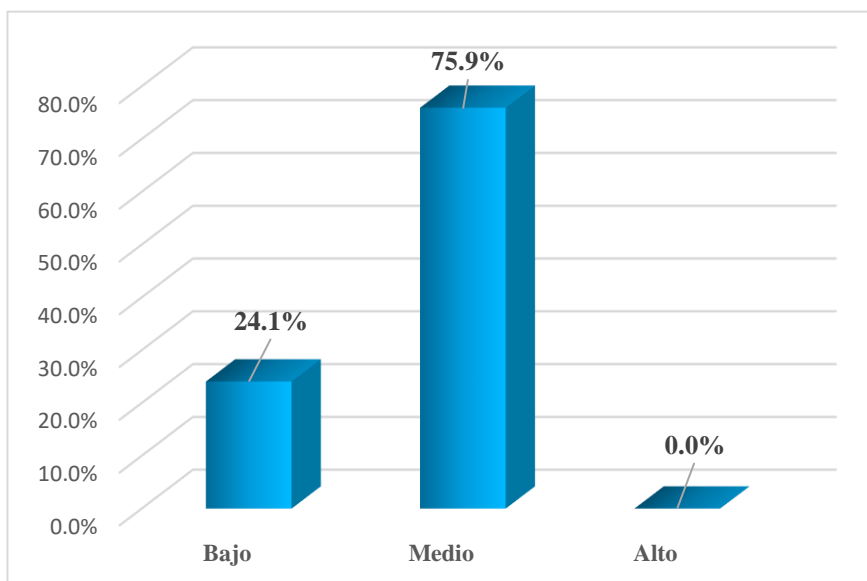


Figura 1. *Nivel de Gestión administrativa en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.*

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores asistenciales del área de Neonatología del hospital II- 2 Tarapoto.

Interpretación: La tabla y figura 1 representa el número y porcentaje de encuestados por escala valorativa de la variable Gestión administrativa del área de neonatología del Hospital II - 2 Tarapoto 2018, la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa “Medio” dado que 41 encuestados que representan el 79.9% se

encontraron en esa escala; 13 encuestados que representan el 24.1% respondieron que la gestión administrativa es “Baja”, mientras que 0% de los encuestados indicaron que es “Alto”.

3.2. Identificar el nivel de calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, Julio – Diciembre, 2018.

Tabla 2.

Nivel de calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, Julio – Diciembre, 2018.

Calidad	Escala	fi	%
Bajo	20 - 46 ptos	2	3.7%
Medio	47 -73 ptos	44	81.5%
Alto	74 - 100 ptos	8	14.8%
Total		54	100.0%

Fuente: Ficha observacional aplicada a los trabajadores asistenciales del área de Neonatología del hospital II- 2 Tarapoto

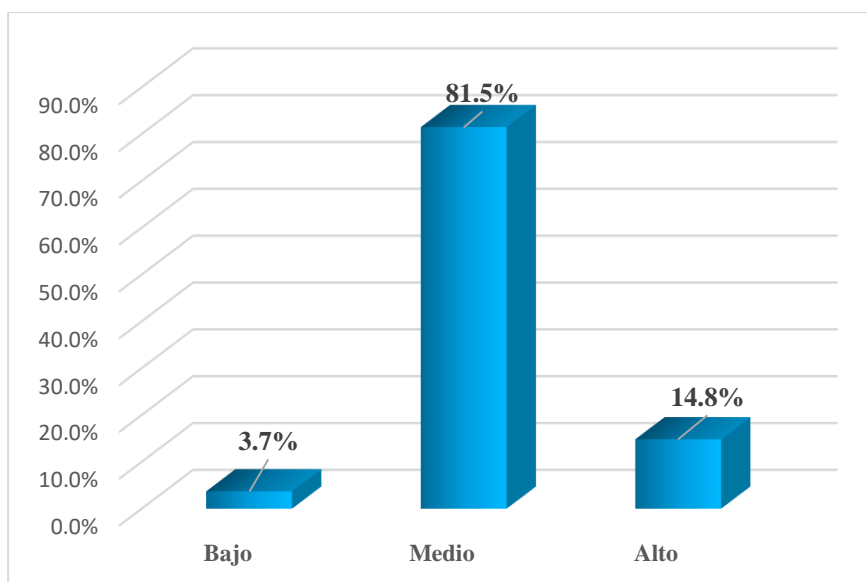


Figura 1. *Nivel de calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, Julio – Diciembre, 2018.*

Fuente: Ficha observacional aplicada a los trabajadores asistenciales del área de Neonatología del hospital II- 2 Tarapoto.

Interpretación: La tabla y figura 1 representa el número y porcentaje de encuestados por escala valorativa de la variable calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto 2018, la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa “Medio” dado que 44 encuestados que representan el 81.5% se encontraron en esa escala; 8 encuestados que representan el 14.8% respondieron que la gestión administrativa es “Alta”, mientras 2 encuestados que representan el 3.7% indicaron que es “Baja”.

3.3. Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.

Tabla 3.

Prueba de la Correlación de Pearson Gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.

		Correlaciones	
		Puntaje Gestión Administrativa	Puntaje Calidad
Puntaje Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	-,039
	Sig. (bilateral)		,778
	N	54	54
Puntaje Calidad	Correlación de Pearson	-,039	1
	Sig. (bilateral)	,778	
	N	54	54

Fuente: Base de datos elaboradas por el autor en función a los resultados.

Interpretación

En conformidad a la presente tabla N° 3, se puede constatar que existe correlación “negativa baja” por tener un Rho de Pearson -,039 entre la variable “Gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, en una muestra total de 54 personas, por lo que nos permite inferir que no se acepta la Hi: La Gestión administrativa tiene una relación inversa negativa baja con la calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.($p > 0,05$).

Prueba de hipótesis:

Luego de conocer de manera descriptiva cada una de las variables objeto de estudio, se aplicó el estadístico de correlación de Pearson con la finalidad de establecer la relación entre las variables, para lo cual nos planteamos la siguiente hipótesis estadística:

H_0 : No Existe relación entre nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.

H_1 : Existe relación entre nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.

Nivel de significación:

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0,05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión:

Rechazar la H_0 cuando la significación observada “p” es menor a α .

No rechazar la H_1 cuando la significación observada “p” es mayor a α .

IV. DISCUSIÓN

Entre los principales hallazgos del estudio destaca la existencia de relación inversa negativa baja entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018, con un coeficiente de correlación de Pearson de (-,039). Asimismo, un coeficiente de determinación de (,778) explicando que el 75.9 % de la calidad de servicio es influenciado por la gestión administrativa en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto.

Al contrastar con el estudio de Campos, S. & Loza, P. (2011) en su estudio denominado “Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo, de la Ciudad de Ibarra en mejora de la Calidad de servicios y Atención a los usuarios en el año 2011.”, donde concluyo que los servicios que presta la institución no son de calidad y no son conocidos por los usuarios; además se mencionó que no existe la participación del personal del área en estudio en la ejecución del presupuesto, y que se presenta la necesidad de realizar un manual de gestión administrativa para que ayude a implementar procesos.

En este sentido, es necesario mejorar gestión administrativa en la institución y la calidad de servicio, ya que sus consecuencias en la gestión son negativas para la institución, involucrando a todos sus trabajadores y brindando un servicio de baja calidad donde se ven afectados nuestros usuarios lo cual muchas veces repercute en la salud mental, economía y mejor recuperación de la salud del usuario y su satisfacción.

Al comparar con el estudio Ocampo, L. & Valencia, S. (2017) denominado “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Red Asistencial Essalud -Tumbes, 2016”, donde concluyo que existe relación significativa entre las variables del estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada. En tal sentido, el hallazgo de Sánchez muestra relación directa con el hallazgo del estudio, donde ambos encuentran correlación significativa; además, de ello hace hincapié el verdadero valor de la gestión de los procesos que implementan las instituciones como elementos propulsores para una mejor atención a los usuarios.

Asimismo, el estudio muestra el nivel de gestión administrativa en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto es el nivel “Medio” con un 79.9%, seguido

del nivel “Bajo” 24.1%, y “Alto” tienen 0%; destacando el nivel “Medio” con una mayor predominancia porcentual.

Al comparar con el estudio de Gil,C.(2016).denominado “Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016”, donde concluyo existe relación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia, al encontrar una correlación lineal de Pearson de $r = 0.911$, lo que indica que existe una alta correlación positiva entre ambas variables. Además, se obtiene un coeficiente de determinación (0.831), el mismo que explica que aproximadamente el 83% de la satisfacción del usuario se da por la Gestión administrativa que desarrolla el Hospital I EsSalud.

A ello se agrega los hallazgos de Cirado,k. (2014)en su tesis denominado Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo, donde concluyo que, las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos.

Bajo las apreciaciones de ambos estudios, la gestión administrativa es la base para generar un servicio óptimo al usuario por tanto de buena calidad; donde, es necesario la optimización de los procesos de gestión principales y propuesto alternativas de mejora del servicio al usuario.

Finalmente, el estudio muestra el nivel la calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto; tiene un nivel “Medio” con un 81.5%; seguido del nivel “Alto” con un 14.8%; asimismo, el nivel de “Bajo” con un 3.7%; siendo el nivel “Medio” que muestra mayor valor porcentual en relación a los niveles estudiados.

Al comparar con el estudio de Rubio, R. (2016) denominado “La Gestión de Calidad, relacionado con el Servicio de Atención al Cliente en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016”, donde Entre la variable Calidad de atención y los factores sexo, edad, grado de instrucción, ocupación, estado civil e ingreso mensual familiar del paciente existe una relación altamente significativa con $p < 0.000$ para todos los casos.

Asimismo, el estudio de Nina, G. (2017) denominado “Gestión administrativa y la calidad de servicio a los pacientes del área de emergencia del hospital Nacional Hipólito Unanue”, donde concluyo en la contratación de la hipótesis de las variables se alcanzó una correlación débil en un 0.450, lo cual revela que la Gestión Administrativa es poco clara sin organización, dirección y coordinación, lo cual implica que la Calidad de Servicio no sea el adecuado. Por lo expuesto, es necesario que la institución mejore la gestión para poder brindar un servicio de calidad al usuario ya que en sector salud tiene gran impacto y repercusión en la recuperación de la misma.

V. CONCLUSIÓN.

- 5.1.** La Gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018, son independientes no están relacionados teniendo como resultado correlación inversa negativa baja en un - 0,39 lo cual revela que la Gestión Administrativa es poco clara sin organización, dirección y coordinación, lo cual implica que la Calidad de Servicio no sea el adecuado.
- 5.2.** La Gestión administrativa en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018, es medio con 79.9%, lo que implica interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en una mediana acción organizacional. Por su parte también existe 24.1%, que perciben una gestión administrativa baja, lo que implica que los procesos de diseñar y mantener un medio ambiente en los colaboradores se presentan de manera inadecuada, lo que impide conseguir los objetivos trazados en las propuestas, sin desplegar los suficientes esfuerzos necesarios en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, con el cual no se alcanzan los objetivos.
- 5.3.** El nivel de calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, Julio – Diciembre, 2018, está en medio con el 81.5%, alto con el 14.8% y bajo con un 3.7%, lo que señala que las características técnico, científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud a los usuarios en la búsqueda constante de su satisfacción son vistas en un nivel regular.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. A las autoridades de la región de salud; proponer programas relacionados con la gestión administrativa en los trabajadores del área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, el personal debe estar en el área según perfil profesional garantizando tener a un personal cómodo, contento y pueda brindar un servicio de calidad. De esta manera promover la mejora del recurso humano desde el ámbito organizacional.

- 6.2. A los trabajadores de salud; implementar actividades relacionadas con la gestión administrativa del área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto; actualizarse y capacitarse, con el propósito de reforzar capacidades y habilidades de gestión que aseguren mejores condiciones del recurso humano.

- 6.3. A los usuarios del área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto; retroalimentar acciones relacionadas con la gestión; con el propósito de reforzar y habilidades las acciones asociales que lo lleven a mejorar su motivación, creatividad en las acciones para mejorar la calidad.

VII. REFERENCIAS

- Álvarez, M. (2014). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el hospital Básico Baños*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7466/1/Mg.ASS.2252.pdf>
- Álvarez, J (2014). *Gestión por resultados e indicadores de medición. Actualidad Gubernamental*. México: Instituto Pacífico.
- Amaro, M. (2010). *Gestión administrativa en medicina familiar*. La Habana: Universidad de la Habana.
- Aniorte, N. (2013). *Servicios de Calidad*. Recuperado de: http://www.aniortenic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Avendaño López, J. L. (2010). *Análisis de la nueva Gerencia Hospitalaria un nuevo Enfoque de Gestión Administrativa dentro del Sector Hospitalario “Estudio de Caso,”* 39. Retrieved from <http://www.bdigital.unal.edu.co/2339/>
- Br, A., & Ram, G. (2016). “Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui , 2016”.
- Campos Encalad, S. F., & Loza Chavez, P. M. (2011). Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la Calidad de Servicios y Atención a los usuarios en el Año 2011. Universidad Técnica del Norte.
- Cirado, K. (2014). Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de La Libertad - Trujillo, 162.
- Contabilidad, E. P. D. E. (2007). Facultad de ciencias empresariales, 1–3. En, U., Colegio, E. L., & La, D. E. I. D. E. (2017). No Title.
- Danny, L y Verónica, Q. (2016). *Calidad del servicio al cliente en el área de emergencia con sus debidos indicadores de evaluación y desempeño dentro del hospital Abel Gilbert Pontón de Guayaquil*. (Tesis de maestría). Universidad

de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11369/1/Tesis%20%28Lara%20y%20Quiroz%29..docx.PDF>

Gil, C. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil_zc.pdf?sequence=1

Gélvez, J. (2010). *Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente*. Recuperado de:
<http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/5293/2/136447.pdf>

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*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de san Marcos, Lima, Perú. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza_gg.pdf;jsessionid=D9DB3E6567E714684587CFE21AC4DF45?sequence=1

Luna, J. (2017). *Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017*. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/858/luna_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moina, R. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Implementación de procesos de gestión administrativa y control interno para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud del hospital básico DR. JAIME ROLDÓS AGUILERA*. (Tesis de maestría). Universidad de las Américas, Salinas, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8244/1/UDLA-EC-TEAIS-2017-31.pdf>

- Parasuraman, A (citado por Gélvez, J. 2010). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. México: Ediciones Díaz de Santos.
- Para, T., El, O., Acad, G., De, M., Mar, S., Asesora, E., Investigación, N. E. A. D. E. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*.
- Riva, R. (2013). *Objeto y resultado de la captación y ejecución de los recursos propios de la universidad nacional de San Martín-Período:2006-2007-2008*.
- Rubio, R. (2016). *La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, 79.
- Tola, I (2015). *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de Essalud de la Región Puno -2012* (Tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/348/P27-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Usuario, D. E. S. D. E. L., Periodo, D. E. L., Jurado, P., & Fernanda, P. (2013). "Calidad de atención que presta el personal de enfermería del Subcentro de Salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, Durante el periodo 2011 - 2012.
- Vásquez, L. (2012). *Concepto de calidad para la organización*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>
- Verdú, C. (2013). *13 características Personales para el Éxito en la Atención al Cliente*. Recuperado de: <http://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/>
- Zeithaml, V & Bitner, J (2002). *El modelo SERVQUAL de localidat de servicio*. México. Ed. Mc Graw-Hill Hispanoamericana.

Zeithml, Parssuraman & Berry, J (2002) *Conocer la percepción de nuestros clientes.*

Recuperado de: <http://www.pdcahome.com/modelo-panasuraman/>

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de Gestión administrativa en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018?</p> <p>¿Cuál el nivel de calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de Gestión administrativa en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018. - Identificar el nivel de calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, Julio – Diciembre, 2018 	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - H1: El nivel de Gestión administrativa es regular, en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018. - H2: El nivel de calidad de servicio al usuario Regular, en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018. 	<p>Técnica</p> <p>En la presente investigación, se empleó la técnica la encuesta; siendo el instrumento el cuestionario y observación, con el propósito de establecer la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Siendo el instrumento el cuestionario y la observación, con el propósito de establecer la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Tipo descriptivo correlacional.</p> <p>DISEÑO</p> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 <--> V2 </pre> <p>M: Población en estudio. V1: Gestión Administrativa V2: Calidad de Servicio R: Relación entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio.</p>	<p>Población</p> <p>En el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto se cuenta 54 trabajadores.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estará conformada por el 100% de la población accesible conocida (Fuente: oficina de recursos humanos), que son 54 trabajadores.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Variables</th> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">V1: Gestión administrativa</td> <td>Planeación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">V2: Calidad de servicio</td> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	V1: Gestión administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Control	V2: Calidad de servicio	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles	
Variables	Dimensiones															
V1: Gestión administrativa	Planeación															
	Organización															
	Dirección															
	Control															
V2: Calidad de servicio	Fiabilidad															
	Capacidad de respuesta															
	Seguridad															
	Empatía															
	Elementos tangibles															

Instrumento de recolección de datos

Encuesta

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar datos acerca de la gestión administrativa de los trabajadores del Hospital II-2 Tarapoto.

Marque con una equis (X) el grado que usted piensa que encuentra la entidad en cada uno de los enunciados mencionados a continuación.

1	2	3	4	5
No aplica	No cumple	Cumple parcialmente	Si cumple	Cumple óptimamente

Variable: Gestión administrativa

Gestión Administrativa		Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión Planeación						
1	El hospital cuenta con documentos o instrumentos de gestión actualizados (PEI, POI, Reglamento, normas técnicas, directivas, otros).					
2	En el plan estratégico y/o operativo se identifican acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas.					
3	El personal participa en la elaboración de estos instrumentos de gestión.					
4	El personal conoce los instrumentos de gestión y los utiliza.					
5	La entidad tiene en cuenta los estándares de calidad durante la gestión.					
Dimensión Organización						
6	La red cuenta con una estructura organizativa adecuada.					
7	Existe comunicación fluida entre áreas.					
8	En la red se distribuye eficientemente los recursos.					
9	El personal trabaja en el área según su perfil de puesto.					
Dimensión Dirección						
10	En la entidad se motiva constantemente al personal.					
11	Considera que los directivos tienen liderazgo.					
12	En la entidad se realiza o se promueve el trabajo en equipo.					
13	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad.					
Dimensión Control						

14	Se evalúa permanentemente el desempeño del personal.					
15	Se evalúa permanentemente el desempeño organizacional.					
16	La entidad evalúa el cumplimiento de los estándares o metas establecidos en la planeación.					
17	Se supervisa el cumplimiento de los procesos que usted gestiona					

Gracias, por su colaboración.

Ficha Observacional

La presente ficha observacional tiene por finalidad recopilar datos acerca de la calidad de servicio del Hospital II-2 Tarapoto, el mismo que se será aplicado por la autora.

1	2	3	4	5
Nunca	A veces	Muchas veces	Casi siempre	Siempre

Variable: Calidad de Servicio

Calidad de Servicio		Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión de confiabilidad						
1	Cuando los empleados del Hospital II – 2 Tarapoto prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.					
2	Cuando un cliente tiene un problema, los empleados de la del Hospital II – 2 Tarapoto muestran un sincero interés en solucionarlo.					
3	El servicio brindado responde a lo que el usuario esperaba, el usuario obtiene el servicio que esperaba.					
4	Cuando solicitan información la brindan oportunamente.					
Dimensión de Capacidad de respuesta						
5	El tiempo esperado por el usuario para obtener el servicio es oportuno.					
6	Hay disponibilidad del empleado para atender al usuario.					
7	Cuando requirió el usuario resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.					
Dimensión Seguridad						
8	El comportamiento de los empleados inspira confianza					
9	Las operaciones y transacciones realizadas inspiran confianza y seguridad.					
10	Los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios.					
11	Los empleados cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios.					
Dimensión empatía						
12	La atención recibida en la entidad es individualizada					
13	Los empleados brindan atención personalizada.					
14	Los empleados se preocupan por los intereses del usuario.					
15	El empleado entiende las necesidades específicas del usuario.					
Dimensión bienes tangibles						
16	El empleado opera equipos de apariencia moderna.					
17	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					
18	El empleado por quien es atendido el usuario tiene buena presentación.					
19	Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos.					
20	Los horarios de atención son apropiados.					

Validación de instrumentos

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: "Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018."
- Apellidos y Nombres del experto: Gabriela del Pilar Palomino Alvarado.....
- Grado Académico: Doctora.....
- Institución en la trabaja el experto: Universidad Cesar Vallejo.....
- Autor del instrumento: Br. Samaniego Huancas Dexi Margoth

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) EFICIENTE (4) MUY EFICIENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión pública.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL					4	45
TOTAL					49	

Fuente: personal

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento validado para ser aplicada.....

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

49


 Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado
 DOCENTE POSGRADO

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: "Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018."
- Apellidos y Nombres del experto: *Gonzalo Zagarra Luis Edmundo*
- Grado Académico: *Magister en Gestión Pública*
- Institución en la trabaja el experto: *Poder Judicial - Corte Superior de Justicia*
- Autor del instrumento: Br. Samaniego Huancas Dexi Margoth

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) EFICIENTE (4) MUY EFICIENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión pública.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL						
TOTAL						50

Fuente: personal

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Puede ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

50

[Firma]
Luis Edward Gonzalo Zagarra
 Magister en Gestión Pública
 CAL 46139

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: "Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018."
- Apellidos y Nombres del experto: *Alvarado Leyva Gustavo Adolfo*
- Grado Académico: *Magister en Gestión pública*
- Institución en la trabaja el experto: *Podr. Judicial*
- Autor del instrumento: Br. Samaniego Huancas Dexi Margoth

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) EFICIENTE (4) MUY EFICIENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					✓
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión pública.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.					✓
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					✓
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					✓
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					✓
SUB TOTAL						
TOTAL						49

Fuente: personal

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Dpto para su aplicado.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

49


Gustavo Adolfo Alvarado Leyva
 Magister en Gestión Pública
 CIF 146595

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: "Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018."
- Apellidos y Nombres del experto: NIETO PENADILLO, NORA
- Grado Académico: DOCTOR
- Institución en la trabaja el experto: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
- Autor del instrumento: Br. Samaniego Huancas Dexi Margoth

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) EFICIENTE (4) MUY EFICIENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión pública.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems. permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL					4	45
TOTAL					49	


Fuente: personal

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO VALIDO PARA SER APLICADO

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

49


Dra. Nora Nieto Penadillo
 DOCENTE UNIVERSITARIO
 Reg. Sunedu: 101097091

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



*“Año del Diálogo y la Reconciliación
Nacional”*



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Tarapoto, 15 Octubre del 2018.

A quien corresponda:

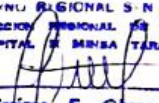
Por medio de la presente hacemos constar que la Licenciada en Enfermería DEXI MARGOTH SAMANIEGO HUANCAS, estudiante de Post Grado de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, quien viene realizando un trabajo de investigación Titulado “Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018”, quien solicitó permiso a nuestra institución para aplicación de su instrumento de investigación.

Autorizamos a la persona interesada se le facilite los medios necesarios para cumplir con la recolección de información necesaria en los espacios que tenga destinados (Servicio de Neonatología).

Este trabajo será desarrollado con fines única y exclusivamente académicos como parte del crecimiento profesional de nuestro personal, lo cual será de útil para nuestro Departamento de Neonatología ya que se evaluará la gestión y la calidad, los resultados no servirán como antecedentes para mejorar cada día mas en la atención y servicio al usuario.

Atentamente

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL II - 2 TARAPOTO


Dr. Enrique E. Oros Arenas
SERVICIO NEONATOLOGIA
C.M.P. 24981

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE NEONATOLOGIA
HOSPITAL II – 2 TARAPOTO

Jr. Angel Delgado Morey N°503
Tarapoto – SAN MARTIN
Telf: (042) – 520012

HOSPITAL TARAPOTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

SAMANIEGO HUANCAS, DEXI MARGOTH

D.N.I. : 70104184

Domicilio : Jirón Aviación N° 305 – Morales

Teléfono : Fijo : Móvil : 910876080

E-mail : cielo_sh24@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[x] Tesis de Pos Grado

[x] Maestría

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

[] Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor:

Dexi Margoth Samaniego Huancas

Título de la tesis:

“Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018”

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Sí autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[x]

[]

Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

23 de abril de 2019

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Gabriela del Pilar Palomino Alvarado, asesora del curso de Desarrollo de Proyecto de Tesis, del ciclo IV, y revisor de la tesis de la estudiante Dexi Margoth Samaniego Huancas, titulado "Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018", constato que la misma tiene un índice de similitud de 23%

Verificable en el reporte de originalidad del programa *TURNITIN*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Tarapoto, 21 de Abril de 2019



Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado
DOCENTE POSGRADO

Informe de originalidad

Feedback Studio - Mozilla Firefox
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1086810489&s=1&o=1116469471&lang=es

feedback studio | Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II - 2 Tarapoto, 2018

1 “Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II - 2 Tarapoto, 2018”.

ESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A)

GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
B_g Dexi Margoth Samaniego Huancas

ASESOR:
Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado

Resumen de coincidencias

23 %

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	19 %
2	repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.untumbes.e... Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 60 | Número de palabras: 9461 | Text-only Report | High Resolution | Activado

19:06 27/04/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Dexi Margoth Samaniego Huancas

INFORME TÍTULADO:

“Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018”.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: **16 de enero del 2019.**

NOTA O MENCIÓN: **Por unanimidad**



Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO