



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la  
Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” –  
Yurimaguas - 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

**Br. Erika Nelly Montoya Vega**

**ASESOR:**

**Mg. Lisette Karem Casaverde Carmona**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de los servicios de salud**

**TARAPOTO - PERÚ  
2017**



.....  
Dr. Juan Rafael Juarez Díaz  
Presidente



.....  
Mg. Keller Sánchez Dávila  
Secretario



.....  
Mg. Lisette Casaverde Carmona  
Vocal

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

***Erika.***

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer a todos mis maestros, ya que ellos me enseñaron a valorar mis estudios y a superarme cada día, también agradezco a mis padres, porque ellos estuvieron en los momentos más difíciles de mi vida como estudiante.

***La Autora***

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Erika Nelly Montoya Vega; estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 21574734, con la tesis titulada: **“La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas - 2017”**

**Declaro bajo juramento que:**

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) 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 (representar 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, setiembre de 2016



.....  
Erika Nelly Montoya Vega  
DNI N° 21574734

## Presentación

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los servicios de la salud; presento ante ustedes la Tesis titulada **“La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas - 2017”**.

El presente estudio se presenta en capítulos de Introducción; Método; Resultados; Discusión; Conclusiones; Recomendaciones y Referencia Bibliográficas.

En el capítulo I; se presentan los estudios previos relacionados a las variables de estudio tanto en el ámbito internacional como nacional; así mismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos.

El capítulo II; está relacionado al marco metodológico el mismo que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; la técnica e instrumentos de recolección de datos; métodos de análisis de datos y aspectos metodológicos.

En el capítulo III; se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y el procesamiento estadístico que nos permitirá concluir el nivel de asociación entre ambas variables.

En el capítulo IV; se analizan los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los estudios previos de las variables en estudio. En el capítulo V; se consideran las conclusiones según los objetivos planteados

En el capítulo VI; se sugieren las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones planteadas.

*La autora*

## INDICE

Contenido	
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación .....	v
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos .....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4. Formulación del problema.....	29
1.5. Justificación del estudio.....	30
1.6. Hipótesis .....	31
1.7. Objetivos.....	32
II. MÉTODO .....	33
2.1. Diseño de investigación.....	33
2.2. Variables, operacionalización.....	34
2.3. Población, muestra y muestreo.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	36
2.5. Método de análisis de los datos:.....	37
2.6. Aspectos éticos.....	37

III. RESULTADOS .....	38
3.1. A nivel descriptivo.....	38
3.2. Nivel correlacional .....	40
IV. DISCUSION.....	43
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. RECOMENDACIONES .....	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	48
<b>ANEXO</b> .....	52
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	53
Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos.....	53
Anexo N° 03: Validación.....	58

## Índice de tablas

Tabla N°		Página N°
1	Nivel de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017	38
2	Nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017.	39
3	Tabla de contingencia de gestión administrativa y calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017	41
4	Cuadro de toma de decisión en función a resultados del chi cuadrado calculado y tabular	42

## Índice de gráficos

Gráfico N°		Página N°
1	Nivel de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017.	38
2	Nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017	52

## RESUMEN

La presente investigación denominada: “La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas - 2017”; tuvo como propósito la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017, para ello se planteó la hipótesis; Si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017.

El método utilizado fue el cuantitativo; el tipo de investigación es 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 20 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 deficiente con 45.00%, 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 40.00%, que señalan nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la, está en nivel regular 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 atención a los usuarios en la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017, no son independientes están relacionados teniendo como resultado  $(15,37)$ , siendo mayor que el valor tabular  $(9,49)$ .

Palabras Clave. Gestión administrativa y calidad del servicio.

## ABSTRACT

The present research denominated: "The administrative management and quality of the service in the personnel of the Local Community of Health Administration (CLAS)" Aguamiro "- Yurimaguas - 2017"; Had as purpose the relationship between the administrative management and the quality of attention to the users in the Local Community of Health Administration (CLAS) "Aguamiro" - Yurimaguas - 2017, for this the hypothesis was proposed; If exist relationship between the administrative management and the quality of the service in the workers of the Local Community of Health Administration (CLAS) "Aguamiro" - Yurimaguas – 2017.

The method used was quantitative; The type of research is non-experimental cross-sectional descriptive correlation. The sample was of the non-pyrobolic type, being a relatively small population will be considered to all the members of the study population, constituted by 20 participants; To whom were applied two instruments elaborated by the author, the same one that was validated by criterion of judges.

The results show that the administrative management is deficient with 45.00%, which implies that the processes of designing and maintaining an environment in the collaborators are presented in an inadequate way, which prevents to achieve the objectives outlined in the proposals. For its part there is also 40.00%, which indicate level of quality of service in the workers of the, is at regular level which indicates that the technical-scientific, material and human characteristics that health care should have users in the constant pursuit of their satisfaction are seen on a regular level

It is concluded that administrative management and quality of care for users in the Local Community Health Administration (CLAS) "Aguamiro" - Yurimaguas - 2017, are not independent are related having as result (15,37), being greater than the tabular value (9.49).

Keywords. Administrative management and quality of service

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

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 gestión administrativa en una organización, como lo es una Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) es un factor de trascendencia para el manejo operativo de los procesos, de ella dependerá el éxito institucional, no obstante, una administración efectiva, está determinada, en gran medida por la satisfacción de objetivos económicos, sociales y políticos que deben ser orientados por el Gerente o Administrador de la organización. (Sanin, 1999)

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)

Por su parte, la calidad de atención a los usuarios o clientes de un servicio de salud se ha convertido en un factor decisivo para el éxito en la

satisfacción en las distintas áreas o actividades de servicios que brinda un centro de salud. Las tendencias actuales han incorporado la opinión de los consumidores de salud como parte del concepto de calidad en la atención sanitaria. (MINSA, 2000)

Las Comunidades Locales de Administración de Salud (CLAS) son espacios de participación democrática legalizados, donde la comunidad puede concertar la toma de decisiones para el establecimiento de una atención en salud de primer nivel, haciendo uso efectivo y eficiente de los recursos públicos y generando otros complementarios, para el desarrollo de la comunidad. Lo más resaltante, según datos del MINSA es que el porcentaje de establecimientos de salud (EESS) con CLAS varía en las diferentes regiones.

La reforma del sector salud junto con la descentralización, debe dirigirse hacia la administración comunal de los recursos del sector salud, con miras a un sistema único. Esto, porque la comunidad es la más interesada en la eficiencia y eficacia del programa; en el logro de resultados.

Ante esto se intenta conocer ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en el CLAS Aguamiro? ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio de los trabajadores del servicio de salud en el CLAS “Aguamiro”?

El propósito de la presente investigación es determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de los trabajadores del servicio de salud en el CLAS “Aguamiro” de la ciudad de Yurimaguas, con la finalidad de identificar y proponer alternativas para la optimización del servicio.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **Internacional**

Ibarra, A. y Merino, C. (2016), en su investigación titulada: “La Calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito, octubre 2015”. Tuvo como objetivo

determinar la calidad de atención que presta el personal y su relación con el nivel de satisfacción del paciente. La metodología aplicada es tipo descriptivo de corte transversal - no experimental. La muestra fue de 32 pacientes con un nivel de confianza del 95% y una precisión del 4%. Se encontró las siguientes conclusiones; Con este estudio se establece que los pacientes del servicio de cirugía se encuentran satisfechos con los cuidados de enfermería, manifestando a su vez que estos son de alta calidad y han ayudado mucho con el proceso de su recuperación. El hecho de brindar una buena atención al usuario y el mantener una comunicación efectiva ayuda a identificar las necesidades del paciente. Los puntos sensibles de Insatisfacción de los Pacientes, es en la atención oportuna con un 25.00% de pacientes insatisfechos manifestando que las enfermeras prefieren dedicarse a otras actividades y existe un 41.00% de pacientes que mencionan que no hay disponibilidad de insumos y materiales.

Pozo, T. y Pupiales, A. (2016), en su investigación titulada: "Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital de Especialidades las FF.AA N° 1, de la Ciudad de Quito, 2015-2016", cuyo objetivo fue determinar la calidad de los cuidados de enfermería relacionado con la satisfacción percibida por los pacientes en el servicio de Medicina Interna del Hospital de Especialidades las FF.AA N° 1, de la Ciudad de Quito, 2015-2016. El estudio siguió un diseño de tipo descriptivo correlacional con corte transversal - no experimental. La muestra seleccionada fue de 20 pacientes con un nivel de confianza del 95% y margen de error 5%. Se concluye que el Hospital cuenta con un paciente satisfecho. Los puntos sensibles de Insatisfacción de los pacientes son la Infraestructura que no es la adecuada y el cumplimiento de horarios.

Cañarejo, A. y Pabón. P (2013), 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

Martínez, M. (2013). En su trabajo de investigación titulado: “Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público del mercado Jorge Cepeda Jácome del Cantón La Libertad, año 2013”. El objetivo general fue diseñar un modelo de gestión administrativa mediante el estudio sistemático de las directrices y lineamientos orientados a la mejora de la calidad del servicio público del mercado de víveres “Jorge Cepeda Jácome” del Cantón La Libertad. El tipo de investigación fue descriptivo-correlacional, con el fin de determinar el grado de la relación existente entre la variable independiente “modelo de gestión administrativa” y la variable dependiente “Calidad del Servicio Público” y el diseño fue transversal. La muestra utilizada fue de 187 personas los datos fueron recolectados por medio de las técnicas de la entrevista y de las encuestas. En el trabajo se concluyó que existe una correlación significativa entre las dos variables, la cual fue contrastado por la prueba del chi-cuadrado, arrojando como resultado 30,7 superior a la chi-teórica 3,84 con un 95% de confiabilidad. Los autores manifestaron que a través de un modelo de gestión administrativa, se logrará mejorar la calidad del servicio público del mercado de víveres “Jorge Cepeda Jácome” del cantón La Libertad.

Campos, F. & Loza P. (2011). En su investigación: “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”. Tuvo como objetivo general “Mejorar los

servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra”; la metodología de investigación utilizada es descriptiva correlacional con una población 1222 y muestra de 302 personas. El personal encuestado manifiesta en un 67% que casi siempre se cuenta con un presupuesto para la actualización del Fondo Bibliográfico y el 33% dice que nunca tiene presupuesto. El personal de la Biblioteca manifiesta con un 67 % que el servicio virtual es parte complementaria de los servicios que ofrecen a los usuarios y un 33% considera que casi siempre son complementarios. Los colaboradores no son considerados en la ejecución del presupuesto, finalmente en la investigación se propone realizar un manual de operaciones para ser presentada mediante la gestión de los directivos. La Gestión administrativa en la biblioteca municipal Pedro Moncayo satisface a los usuarios siempre 18%, casi siempre 20% y nunca un 62% en opinión de los usuarios.

Campos, G. y Portillo, L. (2010). En su trabajo de investigación: “Modelo de gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, departamento de San “. La investigación tuvo como objetivo principal crear un modelo de gestión administrativa que permita mejorar la atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua. La metodología que se aplico fue del hipotético deductivo, tipo de estudio descriptivo correlacional y causal. La muestra utilizada fue de 40 empleados y 269 usuarios. Se concluyó que los usuarios de la Alcaldía de Moncagua si utilizan los servicios que dicha entidad presta, pero consideran que el trato que el recurso humano ofrece no es el adecuado ya que la Alcaldía no practica procesos administrativos con una eficiente dirección, mantenimiento y control lo que conlleva a que los empleados no efectúen adecuadamente su trabajo. Por otro lado, los resultados estadísticos obtenidos de los usuarios señalan que un 64% considera que no se aplican los procesos administrativos, lo cual repercute en la calidad de servicio, dado que un 62% lo señala como malo.

## Nacional

Blanca, G. (2014). En su investigación titulada: "Gestión administrativa y Calidad de servicio en la estación de servicio La Chira del distrito de Chorrillos- Lima. Tuvo como objetivo principal identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la estación de servicio La Chira del distrito de Chorrillos-Lima-2014. La metodología utilizada fue descriptivo-correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental transversal. La muestra utilizada fue de 20 trabajadores de la estación. Las conclusiones que se llegaron en la investigación fueron que se determinó una relación moderada favorable de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la estación la Chira porque se presentaba deficiencias en la planeación, organización, integración del personal, sin embargo, presenta resultados favorables en la dirección y control. Los resultados fueron contrastados con la prueba estadística del chi-cuadrado de Pearson arrojando como resultado 24,667 con un nivel de significancia bilateral de 0.00.

Torres Q. & Oliver, G. (2012). En su investigación titulada: "Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto Superior Particular la Pontificia del distrito Carmen Alto provincia de Huamanga Ayacucho – Perú: El objetivo fue analizar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo, el tipo de investigación es descriptiva correlacional - cuantitativa y su diseño es no experimental; se estableció una población de 124 estudiantes con una muestra censal no probabilística, los resultados concluyen que en un 87.3% existe una relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y el desempeño docente, puesto que existe una asociación significativa entre la gestión académica y el desempeño docente ( $\chi^2= 21.43$ ;  $p=0.00<0.05$ ), así como el 52% existe una asociación significativa baja entre el ambiente físico y el desempeño docente ( $\chi^2= 21.43$ ;  $p= 0.00< 0.05$ ).

Fernández, R. (2014). En su investigación titulada: “Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardiaco transferido de provincia a la consulta externa de cardiología del INCOR 2009”, El objetivo fue determinar la influencia de la calidad de atención sobre la satisfacción del paciente cardíopata transferido a la consulta externa de cardiología del Instituto Nacional del Corazón – INCORP en 2009. El estudio presenta enfoque cualitativo de tipo descriptivo correlacional con corte transversal, no experimental. Se seleccionó una muestra de 450 pacientes con un nivel de confianza del 95% y margen de error 5%. Se encontró insatisfacción leve a moderada en: Dimensión Aspectos tangibles (71.28%) fiabilidad (84.04%) respuesta rápida (71.7%) dimensión seguridad (45.96%) dimensión empatía (61.49%). Con los datos obtenidos se pudo llegar a las siguientes conclusiones; La atención que se brinda al paciente de provincia referido al Instituto del Corazón no es de calidad según la percepción de los pacientes de provincia y guarda relación con el grado de insatisfacción encontrado en estos pacientes. Los puntos sensibles de insatisfacción son: La infraestructura que no es la adecuada y el cumplimiento de horarios. Los rubros donde se percibe más satisfacción están en la relación a médicos capacitados que atienden a los pacientes y personal presentable, aseado y debidamente identificados.

Redhead, R. (2015). En su investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”: La investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, en el año 2013. El Diseño de la investigación fue del tipo no experimental, descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 317 clientes con un nivel de confianza del 95% y margen de error 5%. Se encontró insatisfacción en: Dimensión Aspectos tangibles (55.00% regular y 37.00% bajo) fiabilidad (66.00% regular y 32.00% bajo) respuesta rápida (63.00% regular y 27.00% bajo) dimensión seguridad (62.00% regular 37.00% bajo) dimensión empatía (56.00% regular y 26.00% bajo). Con los datos obtenidos se pudo llegar a las siguientes conclusiones; La calidad de

servicio es regular y la satisfacción del usuario externo es regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chacacayo. Los puntos más críticos de Insatisfacción de los usuarios, es la Infraestructura que no es la adecuada y en la parte de fiabilidad por parte de los equipos por algunas fallas de los exámenes de laboratorio. Los rubros donde se percibe más satisfacción están en la dimensión de empatía por lo que los usuarios percibieron comprensión y entendimiento con respecto a sus problemas de salud.

## **Local**

Ruíz, R. (2011). Objeto y Resultado de la Captación y Ejecución de los Recursos Propios de la Universidad Nacional de San Martín - Período: 2006-2007-2008. 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..

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Comunidades Locales de Administración de Salud (CLAS)**

Las Comunidades Locales de Administración de Salud (CLAS), son el resultado de la política de cogestión en salud, política que se traduce en mecanismo legal, entre otros, para la reducción de la pobreza. Según la

Ley N° 29124 y su correspondiente Reglamento aprobado por D. S N° 017-2008-SA su funcionamiento eficiente en las instituciones del país garantizará su implementación y desarrollo, reafirmando que la democracia y el desarrollo sostenible se sustentan en instituciones transparentes y eficientes.

Con la coparticipación y compromiso el Ministerio de Salud, (MINSA), se pretende minimizar las brechas existentes en el tema de salud, mejorando fundamentalmente los niveles de calidad de vida de la población. De igual forma, empleando mecanismos de gobernabilidad a través del proceso de descentralización administrativa, económica y política, iniciada por el Estado Peruano, se promoverá una distribución equitativa de los recursos y bienes sociales.

En este contexto, la descentralización de funciones y transferencia de competencias para la provisión de estos servicios permitirá a los gobiernos locales asumir un rol protagónico en la administración de los servicios públicos como atención a las necesidades de sus localidades.

La Constitución Política del Perú en su artículo 188° establece que la descentralización es una forma de organización democrática, que constituye una política permanente del Estado, de carácter obligatorio y que tiene como objetivo fundamental el desarrollo integral del país.

Asimismo, las leyes N° 27783 (Ley de Bases de la Descentralización), N° 27867 (Ley Orgánica de Gobiernos Regionales) y N° 27972 (Ley Orgánica de Municipalidades) establecen entre otros aspectos, los principios y mecanismos de participación de los ciudadanos en los distintos niveles de gobierno.

En ese contexto normativo, con fecha 30 de octubre de 2007, el Congreso de la República aprobó la Ley N° 29124 (Ley que establece la Cogestión y Participación Ciudadana para el primer nivel de atención en los establecimientos de Salud del Ministerio de Salud y de las Regiones), que regula el marco general de la cogestión y participación ciudadana para los

establecimientos de salud del primer nivel de atención del Ministerio de Salud y de las Regiones.

El MINSA en el ejercicio de sus competencias de rectoría sectorial, establecidas en la Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud y su reglamento, emitió las propuestas reglamentarias para la aplicación de la Ley N° 29124 que comprende la ejecución, evaluación y monitoreo de la cogestión; así como lo concerniente a la conformación, extensión y el fortalecimiento de las Asociaciones CLAS, aprobado en el Reglamento de la Ley N° 29124 mediante el Decreto Supremo No. 017-2008-SA.

En amparo de toda esta normatividad, el involucramiento de los diversos actores sociales, de los gobiernos regionales y locales, es un factor clave para garantizar el éxito de la experiencia en cogestión y participación ciudadana, y la construcción concertada de la ciudadanía en salud sin perder de vista que sus formas de acción y sus resultados son diferentes en cada jurisdicción del país.

### **La gestión administrativa en las Comunidades Locales de Administración de Salud (CLAS)**

Koontz, C., (2013), señala que la gestión administrativa, consiste en un proceso que permite diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los colaboradores de una organización se integran en grupos o áreas de trabajo y cumplen de manera eficiente los objetivos trazados para conseguir las metas propuestas. En un sentido más amplio refieren que la administración desempeña las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar al personal, dirigir y controlar. El objetivo de todos los administradores es el mismo: generar un valor agregado. La administración tiene que ver con la productividad, lo que significa eficiencia y eficacia (p.4).

Es importante agregar que se hace necesario que las organizaciones cuenten con administradores eficientes que les permitan cumplir con los objetivos propuestos y capaces de gestionar cinco funciones elementales: planear, organizar, integrar al personal, dirigir y controlar. Por otra parte, la gestión administrativa se encarga de vincular y mantener motivados a

los integrantes con las metas de la organización en las correspondientes áreas funcionales, desde las más principales e importantes hasta la de menor transcendencia.

Un concepto, que no se opone al de Koontz, es el que proponen, Hellriegel, Jackson y Slocum (2011), quienes señalan que administrar implica tomar las decisiones adecuadas que guiaran a la organización por las etapas de planeación, organización, dirección y control. Así pues, en ocasiones se espera que las personas que están en diversos puestos desempeñen algunas tareas administrativas, aun cuando ese no sea su trabajo principal [...] es decir estarán desempeñando algunas tareas administrativas, pero no por ello serán gerentes (p.8).

Por otro lado, Chiavenato (2007), señala que la administración implica interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control, desplegando todos los esfuerzos necesarios en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación y garantizar la competitividad en un mundo de negocios cada vez más competitivo y complejo (p.6)

En el presente trabajo de investigación se utilizaran los fundamentos teóricos propuestos por (Koontz & Weihrich, 2013) en razón de que las cinco funciones esenciales propuestas se acomodan mejor a la realidad problemática que presenta el CLAS "Aguamiro" de la ciudad de Yurimaguas, en donde se evidencia una falta de compromiso por parte de sus integrantes quienes no satisfacen las expectativas de los usuarios y también porque involucra, como uno de los componentes de la función administrativa, la gestión del personal, por otro lado, esta teorías permitirán medir con mayor exactitud la variable en su conjunto y a su vez obtener resultados que permitan identificar los posibles errores cometidos en la administración de la CLAS.

En este sentido se explicarán las dimensiones a tener en cuenta, en razón de las funciones para la gestión administrativa establecidas:

**Provisión de personal**, la fase que permite direccionar a la organización en ella se debe definir de manera clara los objetivos organizacionales, además los métodos o estrategias seleccionados para lograrlos, los cuales deben ser entendidos por todos los trabajadores para que se trabaje en una sola orientación. En concordancia a lo expuesto, el Art. 1 de la Resolución Ministerial 1204-2006-SA, establece que la Gestión de la Atención Primaria de Salud, es el desarrollo de los procesos de planeamiento, programación, monitoreo, supervisión y evaluación de la atención integral de la salud.

**Evaluación y desarrollo del personal** comprende el diseño de un sistema formal de puestos o funciones, donde las personas tienen claro que obligaciones tienen que cumplir y de esa manera contribuir mediante sus trabajos en forma conjunta a lograr los resultados.

No obstante, en la presente investigación se tendrá en cuenta que tratándose de la gestión administrativa de una CLAS, el desarrollo organizacional está orientado por las correspondientes normativas en las que se establecen que esta se realiza en tres etapas claramente definidas:

- a) La recolección de datos: se determina la disponibilidad de datos necesarios, su recopilación, análisis de los mismos.
- b) El diagnóstico organizacional: va encaminado al proceso de cómo dar solución a los problemas, analizándolos y estableciendo.
- c) Intervención: es la acción que se ejecuta luego del diagnóstico. En esta fase se requiere elegir de manera correcta la manera de realizar la intervención en particular en la cual se faciliten los procesos para volverlos continuos.

**Salud y Seguridad**, se basa en la acción de tener y mantener cubiertos los puestos de la estructura de la organización. Al respecto de las ACLAS, el reglamento de la Ley N° 29124, establece las directrices para

la correcta administración de los recursos humanos, así en el título VIII, se señalan los lineamientos para esta gestión, en su capítulo I, se refiere a los regímenes laborales administrados por la CLAS.

De manera específica el artículo 89, menciona que las CLAS en concordancia con las normas técnicas y administrativas del MINSA y del Gobierno Regional, administran dos tipos de recursos humanos: el personal contratado al amparo de la legislación laboral aplicable a la actividad privada regulada por el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728 de acuerdo con su naturaleza jurídica, y el personal sujeto a la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, normado por el Decreto Legislativo N° 276 y su Reglamento.

La CLAS sólo podrá realizar contratos administrativos de servicios, bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057 cuando se requiera servicios de personas a tiempo completo no relacionados a actividades asistenciales, aprobadas en acta de Asamblea General.

**Relaciones (Trabajadores/pacientes)**, es un elemento fundamental, se centra primordialmente en el liderazgo que existe dentro de las organizaciones; dado que los gerentes o directores son los encargados de influir en sus trabajadores para que contribuyan en las metas propuestas por la organización.

Con relación al componente de dirección en la gestión administrativa de una CLAS se comprende los aspectos relacionados con la supervisión, monitoreo y evaluación, así en el Título X, del procedimiento de supervisión, monitoreo y evaluación, capítulo I, artículo 103, se señala lo siguiente: Los gobiernos locales y regionales realizan acciones de supervisión, control y valuación de la cogestión CLAS, en base a las siguientes pautas:

- a) El proceso de monitoreo, evaluación y control es permanente, se ejecuta en función a los documentos normativos del MINSA y las Regiones.
- b) El proceso de supervisión de las CLAS está integrado al Plan Regional de Supervisión Integral de los servicios de salud.

- c) Los equipos de supervisión regional y de las redes, deben incorporar a representantes del Gobierno Local y de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional o la que haga sus veces.
- d) Las visitas de supervisión integral a las CLAS se realizan con una periodicidad mínima semestral. Al término de la supervisión, el equipo encargado, entrega el informe al Presidente de la CLAS, y consta en actas los resultados y los compromisos de mejora de los diversos aspectos de la CLAS.
- e) El equipo de supervisión entrega una copia del informe de supervisión a la Dirección de la DIRESA y a la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional, para el monitoreo correspondiente.

Para una mayor transparencia en la rendición de cuentas, el Artículo 105, fija Acciones de vigilancia ciudadana en las CLAS señalando que los actores sociales de la jurisdicción de la CLAS, usuarios de los servicios de salud y cualquier ciudadano pueden realizar denuncias o quejas relacionados a problemas en el funcionamiento de las CLAS, los establecimientos que administran, la malversación de recursos económicos, el uso inadecuado de los equipos, insumos, medios de transporte, infraestructura y otros del establecimiento de salud; así como, por el trato inadecuado en la atención de salud a la población, y otros.

Utilizan a su vez, la medición y corrección del desempeño laboral con el propósito de que cumplan con los objetivos de la compañía y los planes de acción para lograrlos.

### **Calidad del Servicio Asistencial**

En los últimos años, los países han tenido importantes transformaciones en la organización de su Sistema Nacional de Salud, que han involucrado la calidad de la atención como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud. De ello se deduce que la calidad de la atención es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual

conlleve a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que pueda ser evaluado regularmente, para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad. MINSA (2002)

El Sistema de Gestión de la calidad, del Ministerio de Salud del Perú identifica la calidad como un principio básico de la atención de salud, estableciendo que calidad de la atención es el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provea a los usuarios en la búsqueda constante de su satisfacción. El sistema considera entre sus componentes el de Información para la Calidad, que está definido como el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permiten contar con evidencias de la calidad de manera sistemática y continua.

### **Modelo de Evaluación de la Calidad**

Utilizando como referencia lo dispuesto por el (MINSA, 2002), se debe tener en cuenta que para la medición de la calidad se han utilizado diversos modelos. El que aplicado en la presente propuesta se sustenta en el desarrollado por Donabedian, que propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud.

Para efectos del análisis y evaluación de la calidad se utiliza el enfoque sistémico diferenciando tres áreas, a saber: la estructura, los procesos y los resultados. La estructura se refiere a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros. Los procesos corresponden al contenido de la atención y a la forma como es ejecutada dicha atención. Los resultados representan el impacto logrado con la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.

### ***Estándares de Calidad***

Un estándar representa un nivel de desempeño adecuado que es deseado y factible de alcanzar. Adicionalmente, la comprobación de ese logro debe ser demostrada por la organización que dice haber obtenido el nivel deseado de desempeño, ante lo cual es necesario que se cree un sistema explícito para verificar y calificar el grado del logro alcanzado.

Wilson, L., Velásquez, A., & Ponce, C. (2009)

Es importante resaltar que cada uno de los estándares mencionados en adelante cuenta con una particularidad en común: el Proceso de Mejoramiento Continuo. Este proceso, que parte desde la planeación, pasando por las labores de monitorización, identificación de prioridades, propuesta de evaluación de resultados y comunicación de los mismos, hace parte integral del núcleo a donde quiere apuntar el sistema de Gestión de la calidad, esto es, que la organización a partir del planteamiento inicial se desarrollen mecanismos de evidencia y soporte que permitan a todos los actores sociales constatar su compromiso con la gestión de calidad en Salud. Vicuña, (2002).

### ***Atributos de Calidad***

Para evaluar la calidad de la atención es importante, tener en cuenta los atributos que caracterizan una buena atención de la salud, (Jiménez, Báez, Pérez, & Reyes 1996), Según el MINSA (2002), estas se han determinado a partir de las múltiples reuniones de trabajo en donde se logró un consenso formular los atributos prioritarios que deben ser incluidos en esta fase de implementación y evaluación del sistema, los mismos que se definieron operacionalmente para facilitar su manejo y operativización. Como resultado se mencionan los siguientes:

### **Infraestructura**

Es la base material de la sociedad que determina la estructura social, el desarrollo y el cambio social. Es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.

## **Personal Asistencial**

Es un grupo de trabajadores que se caracteriza por sus labores ya que estas labores son complementarias al trabajo del personal de salud, se basan a entender en el aspecto de retribución económica dado a los niveles salariales que perciben, además de que también inciden en su desempeño, el personal asistencial está formado para trabajar en función de apoyo, por lo cual se debe de trabajar con la finalidad de lograr una identificación sólida con la organización de salud para la cual trabajan, ya que lo que debe lograrse los objetivos planteados por la institución

## **Insumos y medicamentos.**

Durante la recepción, revisión y almacenamiento de medicamentos e insumos se debe mantener condiciones de seguridad e higiene. Contar con un programa de seguridad del paciente que provea una adecuada caja de herramientas para la identificación y gestión de eventos adversos - Guía Técnica “BP para la seguridad del paciente en la atención en salud”. Cuenta además con el procedimiento y el paquete para el manejo de derrames y rupturas de medicamentos, en un lugar de fácil acceso, visible y con adecuada señalización.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **Problema principal**

¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS)

“Aguamiro” – Yurimaguas – 2017?

#### **Problemas secundarios**

¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS)

“Aguamiro” – Yurimaguas – 2017?

¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Conveniencia**

Es conveniente realizar la investigación puesto que se desconoce cómo es la gestión administrativa de la CLAS del Centro de Salud “Aguamiro” y que relación guarda esta gestión con la calidad del servicio percibido por el usuario en general.

### **Justificación practica**

El desarrollo de la investigación que se propone tendrá un importante aporte a la comunidad científica regional pues llenara un vacío en el conocimiento respecto a la gestión que realizan las CLAS en la región y la percepción de calidad del servicio que brinda a los usuarios con una atención de primer nivel asistencial, de igual modo los resultados de la presente investigación beneficiara a la comunidad en general, pues a partir de ellos se pondrán proponer las medidas correctivas o implementar aquellas que no se vienen dando a fin de que el centro de salud brinde una atención de calidad en todos sus aspectos.

### **Valor teórico**

Desde el punto de vista teórico la investigación se justifica porque mediante su desarrollo se validarán las propuestas teóricas respecto de la gestión administrativa de un centro de salud en lo que relacionado a la planeación de sus actividades el desarrollo operativo de sus acciones la sistematización, orden y registro de sus procedimientos y la correspondiente evaluación y retroalimentación de sus planes operativos.

### **Utilidad metodológica**

Metodológicamente la investigación permitirá validar los procedimientos del método científico en general con enfoque cuantitativo, la utilización de técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta, el análisis documental y la entrevista. Además, se utilizarán métodos de la estadística descriptiva y la herramienta informática del SPSS.

### **Relevancia social**

Socialmente se justifica puesto que el desarrollo de la gestión administrativa de la CLAS está relacionado con la política de descentralización de los servicios del estado en beneficio de las clases más necesitadas y postergadas de nuestro país, en el caso de la presente investigación sus resultados tendrán una implicancia social en la Comunidad de Aguamiro de la ciudad de Yurimaguas.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis General**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro" – Yurimaguas – 2017.

**H<sub>o</sub>:** No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro" – Yurimaguas – 2017.

### **Hipótesis Específicos**

**H<sub>1</sub>:** El nivel de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro" – Yurimaguas – 2017 es "Regular".

**H<sub>2</sub>:** El nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro" – Yurimaguas – 2017, es "Regular".

## **1.7. Objetivos.**

### Objetivo General

Determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017.

### Objetivos específicos

Identificar el nivel de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017

Valorar el nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017

## II. MÉTODO

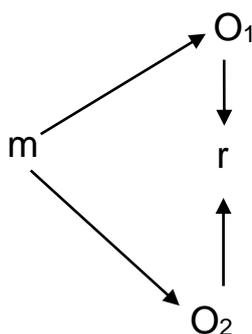
### 2.1. Diseño de investigación

La presente investigación se desarrollará siguiendo un diseño Descriptivo - Correlacional. Descriptivo porque se indagará y recolectará información en relación con el objeto de estudio (Personal Administrativo y Asistencial del CLAS “Aguamiro” de la ciudad de Yurimaguas. Porque para obtener los resultados no se manipularán las variables de estudio, se describirán y evaluarán tal como vienen aconteciendo en el CLAS “Aguamiro” de la ciudad de Yurimaguas. Hernández, R. Fernández, C. y Batista, P., (2010).

#### Tipo de estudio.

El estudio que se realizará será de tipo “No experimental”, porque las variables no serán manipuladas. No se variará intencionalmente las variables. Kerlinger, F. (1979), se refiere a la investigación no experimental como cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. Y de hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan a los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

Esquema:



Donde:

M = Personal Administrativo y Asistencial del CLAS “Aguamiro”

O<sub>1</sub> = Gestión administrativa

O<sub>2</sub> = Calidad del Servicio

r = Indica la relación entre variables

## 2.2. Variables, operacionalización

**Variable O<sub>1</sub>**= Gestión administrativa

**Variable O<sub>2</sub>** = Calidad del Servicio

### Operacionalización de las variables:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala valorativa
<b>Gestión Administrativa</b>	Es el factor del cual depende el funcionamiento y desarrollo de la misma para poder alcanzar los objetivos y metas propuestas, a través de un esfuerzo coordinado entre todo el personal que labora en la empresa (Caldera, R. 2004).	Son los aspectos con las que una organización cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.	Provisión de personal	Selección Provisión	Nominal  Deficiente Regular Eficiente
			Evaluación y desarrollo del personal	Evaluación Desempeño Laboral	
			Salud y Seguridad	Infraestructura Medicamentos, insumos	
			Relaciones (Trabajadores/pacientes)	Empatía Comunicación	
<b>Calidad del Servicio</b>	Es el conjunto de atributos o propiedades de un servicio que satisface los requisitos o necesidades de los clientes y que permiten emitir un juicio de valor acerca de él (Michelena, E. 2000).	Es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor.	Infraestructura	Estado Comodidad	Nominal  Malo Regular Bueno
			Personal Asistencial	Experiencia Desempeño	
			Insumos y medicamentos	Calidad Stock	

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### Población:

Para definir la población, en un trabajo de investigación, se tuvo presente las características de los elementos que identifican la pertenencia de cada uno de sus integrantes los que finalmente constituye la población objetivo. Hernández, R. Fernández, C. y Batista, P., (2010).

Según la planilla única de pagos y la información de la unidad de personal los trabajadores que a diciembre del 2015 laboraban en el CLAS se hallan distribuidos de la siguiente manera:

Régimen	Administrativos	Asistenciales
Trabajadores nombrados del D. L. N° 276	2	4
Trabajadores contratados del D. L. N° 276	2	5
Trabajadores del Decreto Legislativo N° 728	3	4
TOTAL	7	13

**Muestra:**

La muestra fue la misma que la población, ya que es relativamente pequeña y se consideró a todos los integrantes de la población de estudio, constituidas por 7 administrativos y 13 asistenciales, es decir 20 participantes.

**Muestreo:**

La presente investigación no hizo uso de ningún tipo de muestreo, debido a que utilizo la población censal.

**Criterios de selección**

**Criterios de inclusión:**

Se incluyó como unidad de análisis o elementos muestrales a todos los trabajadores, sean estos administrativos o asistenciales que se encontraron laborando en la CLAS “Aguamiro” al 31 de diciembre del año 2015.

Que tuvieron la predisposición y buena voluntad de responder el cuestionario.

**Criterios de exclusión:**

Aquellos trabajadores que no quisieron contestar las preguntas del cuestionario.

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

### **Técnicas:**

En la investigación se utilizaron técnicas validadas en diferentes investigaciones como la entrevista, la cual permitió tener una apreciación objetiva de los fenómenos de gestión administrativa que se pretendió estudiar y establecer adecuadamente la realidad problematizada y la formulación del problema de investigación, así mismo se utilizó dicha técnica, dirigida a los directivos del CLAS con la finalidad de tener una apreciación diagnóstica de la gestión desarrollada.

### **Instrumentos:**

Cuestionario de evaluación de la gestión administrativa del personal administrativo y asistencial

Instrumento creado por la propia autora, que tiene como objetivo evaluar la gestión del personal administrativo y asistencial. Presentando 4 dimensiones (Provisión de personal, evolución y desarrollo del personal, salud y seguridad y relaciones), constando de 20 ítems. Cada dimensión consta de 5 ítems.

A su vez existen 3 columnas con respuestas eficiente, regular y deficiente. Siendo aquella columna de mayor puntaje la determinante.

Cuestionario de evaluación de la calidad del servicio del personal administrativo y asistencial

Instrumento creado por la propia autora, que tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio del personal administrativo y asistencial. Presentando 3 dimensiones (Infraestructura, personal administrativo y asistencial e insumos y medicamentos), constando de 3 ítems. Cada dimensión consta de 5 ítems.

A su vez existen 3 columnas con respuestas malas, regular y bueno. Siendo aquella columna de mayor puntaje la determinante.

### **Validación y confiabilidad de los instrumentos:**

La validez es la mejor aproximación a la "verdad", que puede tener una proposición, apunta a sostener cuan legítimas son las proposiciones o ítems que conforman el cuestionario. Para conseguir la validación del instrumento de recojo de datos, se utilizará la técnica de la opinión de

expertos, se convocará a tres profesionales especialistas en el tema de investigación para que con su apreciación validen la formulación del instrumento.

La confiabilidad, hace referencia si la escala funciona de manera similar bajo diferentes condiciones, en el presente trabajo de investigación se utilizará la estadística: Alfa de Cronbach, estableciendo un coeficiente  $>$  a 0.70, expresa una confiabilidad aceptable. Siendo para fines de esta investigación, el Alfa de Cronbach 0.80.

## **2.5. Método de análisis de los datos:**

Los datos recogidos mediante las técnicas e instrumentos señalados en los ítems precedentes serán tabulados en tablas de frecuencias, y expuestos mediante gráficos, estadísticos, se utiliza la estadística descriptiva mediante la cual se expresará la distribución de frecuencias, la tabla de contingencia y los coeficientes de correlación de chi cuadrado.

## **2.6. Aspectos éticos**

La investigación se desarrolló teniendo en cuenta el irrestricto respeto a la propiedad intelectual, para lo cual se citó y referencio de manera adecuada, utilizando la metodología APA, a los diferentes autores que se utilizaran en su desarrollo.

Se tuvo en cuenta el respeto a la confidencialidad y reserva de los datos, por tal razón las encuestas que se aplicaron fueron totalmente anónimas.

Finalmente, estando en concordancia a las nuevas tendencias de la administración y gestión de instituciones u organizaciones se tuvo presente la responsabilidad social empresarial, considerando a todos los grupos de interés que participaron en el desarrollo del CLAS “Aguamiro” de la ciudad de Yurimaguas.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. A nivel descriptivo

En este capítulo respondemos al **primer objetivo específico 01** de Identificar el nivel de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017.

**Tabla Nº 01**, Nivel de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017

Gestión administrativa	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	3	15.00%
Regular	8	40.00%
Deficiente	9	45.00%
TOTAL	20	100.00%

Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

**Gráfico 01**, Nivel de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017.



Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

La tabla 01 y gráfico N° 01, demuestra que el nivel de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas –

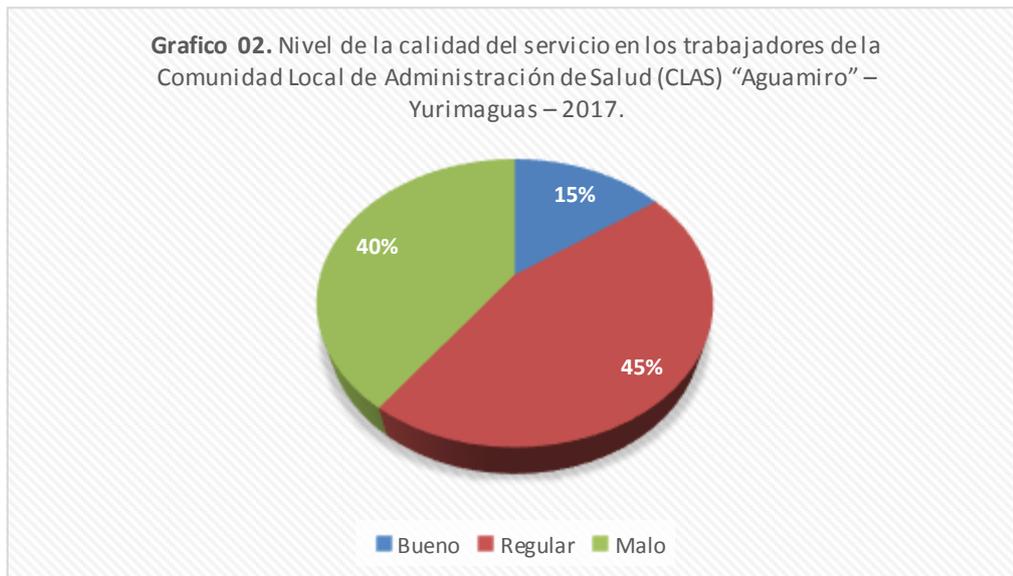
2017, es el deficiente con 45.00%, que implica que los procesos de diseñar y mantener un medio ambiente en los colaboradores se presentan de manera inadecuada, lo que impide conseguir los objetivos trazados en las propuestas. Por su parte también existe 40.00%, que perciben una gestión administrativa regular, lo que implica interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en una mediana acción organizacional, 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.

Con relación al **Objetivo específico 02** que señala lo siguiente Valorar el nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017.

**Tabla Nº 02**, Nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017.

Nivel de la calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	3	15.00%
Regular	9	45.00%
Malo	8	40.00%
TOTAL	20	100.00%

Fuente. Elaboración propia en función a los resultados



Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

La tabla 02 y el gráfico 02 evidencian que el nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017., está en nivel regular (45%), malo (40%), 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, el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que no permiten contar con evidencias de la calidad. .

### 3.2. Nivel correlacional

**Para realizar el análisis a nivel correlacional**, reubicamos el objetivo general establecer si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017

Y hacemos uso de coeficiente de correlación chi cuadrado para datos nominales, para esto consideramos la tabla de contingencia.

**Tabla N° 03.** Tabla de contingencia de gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017.

Gestión administrativa	Calidad de servicio			TOTAL
	Bueno	Regular	Malo	
Eficiente	2	1	0	3
Regular	1	6	1	8
Deficiente	0	2	7	9
TOTAL	3	9	8	20

Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

Podemos identificar la distribución de frecuencias observadas distribuidas en 3 columnas y 3 filas. En función a ello, para encontrar los grados de libertad para la tabla 3\*3, es el producto de número de filas menos uno, por el número de columnas menos uno, es decir,  $(c-1)(f-1)$ , por lo tanto,  $(3-1)*(3-1) = 4$ . Para este caso se hizo uso del 5% de nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ ) y 04 grados de libertad, el valor de chi cuadrado tabular ( $\chi^2$ ) es 9,49.

Las hipótesis por contrastar, con el uso contraste estadístico a través del chi cuadrado para el presente estudio es:

H<sub>0</sub>: La gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017.son independientes.

Y la hipótesis alterna

H<sub>1</sub>: La gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017, no son independientes. Es decir, están asociados.

**Tabla 4.** Cuadro de toma de decisión en función a resultados del chi cuadrado calculado y tabular

gestión administrativa y calidad de atención	$X^2_c$	gl	Nivel de significancia	$X^2_t$	Decisión
	15,37	04	0.05	9,49	Se rechaza la Ho

El valor de chi cuadrado calculado ( $x_c^2$ ) fue determinado con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, es así que se tiene como resultado  $x_c^2$  (15,37), siendo mayor que el valor tabular  $x_t^2$  (9.49), es decir, se rechaza a hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que dice. La gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017, no son independientes. Es decir, están asociados.

#### IV. DISCUSION

Se concluye que la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017, no son independientes, están relacionados teniendo como resultado (15,37), siendo mayor que el valor tabular (9,49). En ese sentido, Blanca, G. (2014), confirmó una relación moderada favorable de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la estación la Chira porque se presentaba deficiencias en la planeación, organización, integración del personal, sin embargo, presenta resultados favorables en la dirección y control. A si mismo, Fernández, R. (2014). Se encontró insatisfacción leve a moderada en: Dimensión Aspectos tangibles (71.28%) fiabilidad (84.04%) respuesta rápida (71.7%) dimensión seguridad (45.96%) dimensión empatía (61.49%). Con los datos obtenidos se pudo llegar a las siguientes conclusiones; La atención que se brinda al paciente de provincia referido al Instituto del Corazón no es de calidad según la percepción de los pacientes de provincia y guarda relación con el grado de insatisfacción encontrado en estos pacientes. Del mismo modo, Redhead, R. (2015). Se encontró que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario externo es regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo. Los puntos más críticos de Insatisfacción de los usuarios, es la Infraestructura que no es la adecuada y en la parte de fiabilidad por parte de los equipos por algunas fallas de los exámenes de laboratorio.

En la variable gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017, es el deficiente con 45.00%, 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 40.00%, que perciben una gestión administrativa regular, lo que implica interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en una mediana acción organizacional. En ese sentido, Campos, F. & Loza P. (2011), manifiesta en un 67% que casi siempre

se cuenta con un presupuesto para la actualización del Fondo Bibliográfico y el 33% dice que nunca tiene presupuesto. El personal de la Biblioteca manifiesta con un 67 % que el servicio virtual es parte complementaria de los servicios que ofrecen a los usuarios y un 33% considera que casi siempre son complementarios. La Gestión administrativa en la biblioteca municipal Pedro Moncayo satisface a los usuarios siempre 18%, casi siempre 20% y nunca un 62% en opinión de los usuarios. Por su parte, Martínez, M. (2013) manifestaron que, a través de un modelo de gestión administrativa, se logrará mejorar la calidad del servicio público del mercado de víveres “Jorge Cepeda Jácome” del cantón La Libertad. Por su parte, Torres Q. & Oliver, G. (2012), menciona que existe una relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y el desempeño docente, puesto que existe una asociación significativa entre la gestión académica y el desempeño docente. Por otro lado, Ruíz, R. (2011) 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.

En la variable nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017., está en nivel regular 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, el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que no permiten contar con evidencias de la calidad.. A su vez, Ibarra, A. y Merino, C. (2016), establece que los pacientes del servicio de cirugía se encuentran satisfechos de con los cuidados de enfermería, manifestando a su vez que estos son alta calidad y han ayudado mucho con el proceso de su recuperación. El hecho de brindar una buena atención al usuario y el mantener una comunicación efectiva ayuda a identificar las necesidades del paciente. Por su parte, Pozo, T. y Pupiales, A. (2016), concluye que el Hospital cuenta con un paciente satisfecho. Los puntos sensibles de Insatisfacción de los pacientes son la Infraestructura que no es la

adecuada y el cumplimiento de horarios. En otro sentido, Cañarejo, A. y Pabón. P (2013) 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.

## V. CONCLUSIONES.

- 5.1. La gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017, no son independientes están relacionados teniendo como resultado  $\chi_c^2$  (15,37), siendo mayor que el valor tabular  $\chi_c^2$  (9,49).
- 5.2. La gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017, es deficiente con 45.00%, 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. Por su parte también existe 40.00%, que perciben una gestión administrativa regular, lo que implica interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en una mediana acción organizacional, 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 la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017., está en regular con el 45% y malo con el 40%, 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 de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas. 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 en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas.; con el propósito de reforzar capacidades y habilidades de gestión que aseguren mejores condiciones del recurso humano.
  
- 6.3. A los usuarios de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas; retroalimentar acciones relacionadas con la gestión; con el propósito de reforzar y habilidades las acciones asociadas que lo lleven a mejorar su motivación, creatividad en las acciones para mejorar la calidad.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blanca, G. (2014). Gestión administrativa y Calidad de servicio en la estación de servicio La Chira del distrito de Chorrillos- Lima. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo.
- Campos, G. y Portillo, L. (2010). Modelo de gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, departamento de San Miguel (Doctoral dissertation, Universidad de El Salvador).
- Campos, S., & Loza, P. (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. Propuesta alternativa. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Cañarejo, A., & Pabón, P. (2012). 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 (Doctoral dissertation, Tesis de licenciatura]. Ibarra: Universidad Técnica del Norte).
- Chiavenato, I. (2007). Administração. Elsevier Brasil.
- De Salud, O. A. P. (1978). Conferencia Internacional de Alma-Ata. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Donabedian Avedis. (1996). Calidad de la Atención en Salud. Vol 3 Números 1 y 2. Junio de 1996.
- Fernández Coronado, R. O. (2014). Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardíaco transferido de provincia a la consulta externa de cardiología del INCOR 2009.

- Hellriegel, D., Jackson, S. E., Slocum, J., Staude, G., Amos, T., Klopper, H. B., ... & Oosthuizen, T. (2011). Management. 3rd South African ed.
- Hernández, R. Fernández, C. y Batista, P., (2010). Metodología de la Investigación. México. Edit. Mc Graw Hill. 4ta Edic.
- Huidobro, E. A. (2003). Políticas de promoción de la salud en el Perú: retos y perspectivas (No. 4). ForoSalud.
- Ibarra Vinuesa, A. M., & Merino Calle, C. M. (2016). La calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito, octubre 2015-febrero 2016 (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Jiménez Cangas, L., Báez Dueñas, R. M., Pérez Maza, B., & Reyes Alvarez, I. (1996). Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de atención primaria de salud. Revista Cubana de Salud Pública, 22(1), 15-16.
- Koontz, W. Cannice (2013). Administración una perspectiva global y empresarial, Vol.13.
- Landeau Rebeca (2007) Elaboración de trabajos de investigación 1ª Ed. Editorial Alfa Venezuela.
- Ley N° 29124: La cogestión, ley que establece la participación ciudadana para el primer nivel de atención en los establecimientos de salud del ministerio de salud y de las regiones.
- Ley, N. (2002). 27867. Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales.
- Ley, N. (2003). 27783, Ley de Bases de la Descentralización. Perú. Editorial Perú. Diario el peruano.
- Ley, N. (2010). 27972 (2003). Ley Orgánica de Municipalidades.

- Martínez, M. (2013). "Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público del mercado Jorge Cepeda Jácome del Cantón La Libertad, año 2013. (Tesis de licenciatura]. Ibarra: Universidad Técnica del Norte).
- MINISTERIO DE SALUD – PERÚ (2002). Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud. Lima – Perú.
- Obeso, A., & del Carmen, J. (2015). Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 de Tumbes, 2015.
- PERÚ–PRESIDENCIA, D. E. L. A. REPÚBLICA Decreto Legislativo N° 276: Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público. Art. 1º. [En línea].
- Pozo Proaño, T. I., & Pupiales Quilca, A. G. (2016). Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital de Especialidades las FF. AA. N° 1, de la Ciudad de Quito, en el período diciembre 2015-enero 2016 (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Redhead García, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chacabuco 2013.
- Sánchez, H., (2003) "La calidad de servicio en el sector hospitalario: Estudio comparativo entre entidades estatales y privadas" Tesis para obtener la Licenciatura en enfermería – UNFV – Lima Perú.
- Tipacti, L., (2000): En su investigación titulada: "Evaluación de la calidad de la atención de los servicios de la consulta externa en los hospitales públicos de Lima Metropolitana y Callao". Tesis para obtener el grado académico de Doctor den la UNMSM – Lima Perú

Torres, Q., & Oliver, G. (2012). Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010-I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú.

[usmp.edu.pe/idp/conferencias-historia-y-perspectiva-de-los-clas/](http://usmp.edu.pe/idp/conferencias-historia-y-perspectiva-de-los-clas/)

Vicuña, M. (2002). Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. In Anales de la Facultad de Medicina (Vol. 63, No. 1, pp. 40-50).

Wilson, L., Velásquez, A., & Ponce, C. (2009). La ley marco de aseguramiento universal en salud en el Perú: análisis de beneficios y sistematización del proceso desde su concepción hasta su promulgación. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 26(2), 207-217.

Zedeyda, J., (2002), "Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional del Callao-Callao"- Tesis para obtener el grado académico de Doctor den la UNMSM – Lima Perú

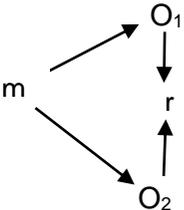
Zurita Garza, Beatriz, (1996). “Calidad de la Atención de la Salud”, Anales de la Facultad de Medicina, Vol. 57, N°4 – 1996. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. ISSN 1025 – 5583.

# **ANEXO**

### Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Título: “La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables de estudio												
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE 1: Gestión Administrativa</b>												
¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017?	Determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017.	<p>Hi: Si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017.</p> <p>Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017.</p>	<p><b>Definición conceptual:</b> Es el factor por el que depende el funcionamiento y desarrollo de la misma para poder alcanzar los objetivos y metas propuestas, a través de un esfuerzo coordinado entre todo el personal que labora en la empresa (Caldera, R. 2004).</p> <p><b>Definición operacional:</b> las actividades que una organización cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable 1</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Gestión de Recursos Humanos</td> <td>Provisión de personal</td> <td>Selección Provisión</td> </tr> <tr> <td>Evaluación y desarrollo del personal</td> <td>Evaluación Desempeño Laboral</td> </tr> <tr> <td>Salud y Seguridad</td> <td>Infraestructura Medicamentos, insumos</td> </tr> <tr> <td>Relaciones (Trabajadores/pacientes)</td> <td>Empatía Comunicación</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Gestión de Recursos Humanos	Provisión de personal	Selección Provisión	Evaluación y desarrollo del personal	Evaluación Desempeño Laboral	Salud y Seguridad	Infraestructura Medicamentos, insumos	Relaciones (Trabajadores/pacientes)	Empatía Comunicación
Variable 1	Dimensiones	Indicadores													
Gestión de Recursos Humanos	Provisión de personal	Selección Provisión													
	Evaluación y desarrollo del personal	Evaluación Desempeño Laboral													
	Salud y Seguridad	Infraestructura Medicamentos, insumos													
	Relaciones (Trabajadores/pacientes)	Empatía Comunicación													
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>VARIABLE 2: Calidad del Servicio</b>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017</li> <li>- Valorar el nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017</li> </ul>	<p>Hi: El nivel de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017 es “Regular”.</p> <p>H2: El nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017, es “Regular”.</p>	<p><b>Definición conceptual:</b> Es el conjunto de atributos o propiedades de un servicio que satisface los requisitos o necesidades de los clientes y que permiten emitir un juicio de valor acerca de él (Michelena, E. 2000).</p> <p><b>Definición operacional:</b> Es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable 2</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Calidad del Servicio</td> <td>Infraestructura</td> <td>Estado Comodidad</td> </tr> <tr> <td>Personal Asistencial</td> <td>Experiencia Desempeño</td> </tr> <tr> <td>Insumos y medicamentos</td> <td>Calidad</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Calidad del Servicio	Infraestructura	Estado Comodidad	Personal Asistencial	Experiencia Desempeño	Insumos y medicamentos	Calidad		
Variable 2	Dimensiones	Indicadores													
Calidad del Servicio	Infraestructura	Estado Comodidad													
	Personal Asistencial	Experiencia Desempeño													
	Insumos y medicamentos	Calidad													

	Yurimaguas – 2017.		<div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">Stock</div> <p><b>Escala de medición:</b> Para medir la variable "Calidad del Servicio" se empleará una escala ordinal con tres categorías y sus respectivos equivalentes: "Malo", "Regular" y "Bueno".</p>
<b>Método</b>		<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos</b>
<p><b>Tipo de estudio:</b> El estudio que se realizará será de tipo "No experimental", porque las variables no serán manipuladas.</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> La presente investigación se desarrollará siguiendo un diseño Descriptivo - Correlacional., representado en el siguiente esquema:</p> <p><b>Esquema:</b></p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     m --&gt; O1     m --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2 </pre> </div> <p><b>Dónde:</b>  M = Personal Administrativo y Asistencial del CLAS "Agumiro"  O1= Gestión administrativa  O2 = Calidad del Servicio  r = Indica la relación entre variables</p>		<p><b>Población y muestra.</b> La población y muestra será del tipo no pirobalística, al ser una población relativamente pequeña se considerará a todos los integrantes de la población de estudio, constituidas por 7 administrativos y 13 asistenciales, es decir 20 participantes:</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>Para el caso de la presente investigación el muestreo será del tipo censal, es decir se utiliza a todos los trabajadores de la CLAS, como unidad de análisis.</p>	<p>En la investigación se utilizaron técnicas validadas en diferentes investigaciones como la entrevista, la cual permitió tener una apreciación objetiva de los fenómenos de gestión administrativa que se pretendió estudiar y establecer adecuadamente la realidad problematizada y la formulación del problema de investigación, así mismo se utilizó dicha técnica, dirigida a los directivos del CLAS con la finalidad de tener una apreciación diagnóstica de la gestión desarrollada.</p> <p>El instrumento que se aplicará son cuestionarios (Gestión administrativa y la Calidad del Servicio) con respuestas cerradas categorizadas en una escala tipo Likert.</p> <p>La validación se obtendrá a través del juicio de expertos, a fin de someter el modelo a la consideración y juicio de conocedores de la materia en cuanto a las encuestas que se aplicarán para medir las variables de estudio. Asimismo, el resultado que emitan los expertos se procesará por escala Alfa de Cronbach, para dar mayor confiabilidad al instrumento.</p> <p>Los datos que se obtendrán mediante el cuestionario serán procesados y analizados manualmente a través del programa Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS, y según las escalas de medición de ambas variables se empleará la prueba del Chi cuadrado.</p>

## Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de evaluación de la gestión administrativa del personal administrativo y asistencial

**Estimado colaborador administrativo y asistencial:**

Me es grato dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento que el presente es una encuesta sobre la evaluación de la gestión administrativa. Cabe resaltar que los resultados obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación. Para ello se necesita recopilar información dentro de la institución, para lo cual agradeceré responder de manera honesta. Además, es anónima y reservada, la información es para uso académico.

**Instrucciones:**

Responda las alternativas según corresponda. Marque con una "X" la respuesta que más se adecúe a su organización laboral para las premisas planteadas a continuación:

<b>PROVISION DE PERSONAL</b>	<b>EFICIENTE</b>	<b>REGULAR</b>	<b>DEFICIENTE</b>
01.- ¿La percepción que tiene usted, de la selección del personal administrativo y asistencial es?			
02.- ¿Usted cree que la inducción del personal administrativo y asistencial es?			
03.- ¿Qué opinión tienen usted sobre el desempeño laboral del personal administrativo y asistencial?			
04.- ¿usted cree que el personal administrativo y asistencial cumplen con sus labores de manera...?			
05.- ¿Cuál es la percepción que usted tiene sobre la experiencia del personal administrativo y asistencial?			
<b>EVOLUCION Y DESARROLLO DEL PERSONAL</b>	<b>EFICIENTE</b>	<b>REGULAR</b>	<b>DEFICIENTE</b>
06.- ¿Cree usted que después del conocimiento inicial del puesto laboral, el personal administrativo y asistencial ha demostrado una evolución?			
07.- ¿Qué opinión tiene usted, sobre las capacitaciones que se brindan al personal administrativo y asistencial?			
08.- ¿Cuál es la percepción que tienen usted, sobre el desarrollo profesional del personal administrativo y asistencial?			
09.- ¿Cree usted que los méritos que reciben el personal administrativo y asistencial son?			
10.- ¿Cuál es la percepción que tiene usted sobre las remuneraciones que reciben el personal administrativo y asistencial?			
<b>SALUD Y SEGURIDAD</b>	<b>EFICIENTE</b>	<b>REGULAR</b>	<b>DEFICIENTE</b>
11.- ¿Según su percepción el ambiente de trabajo para el personal administrativo y asistencial es?			
12.- ¿Cuál es la opinión que tienen usted sobre la identificación de los peligros de salud (física y mental) que pueda haber para el personal administrativo y asistencial?			
13.- ¿Cree usted que la limpieza, temperatura y ventilación del área laboral para el personal administrativo y asistencial es?			
14.- ¿Cuál es la opinión que usted tienen sobre el plan de seguridad contra incendios y terremotos para el personal administrativo y asistencial?			

15.- ¿Cree usted que las actividades de recreación para el personal administrativo y asistencial son?			
<b>RELACIONES</b>	<b>EFICIENTE</b>	<b>REGULAR</b>	<b>DEFICIENTE</b>
16.- ¿Cree usted que la relación laboral que tiene el personal administrativo y asistencial es?			
17.- ¿Cuál es la opinión que tiene usted sobre la confianza laboral del personal administrativo y asistencial?			
18.- ¿Cuál es la percepción sobre la comunicación laboral que tiene el personal administrativo y asistencial?			
19.- ¿Según usted, cree que el respeto laboral que tiene el personal administrativo y asistencial es?			
20.- ¿Cuál es la percepción según usted de la tolerancia laboral que tiene el personal administrativo y asistencial?			

La confiabilidad, hace referenciar si la escala funciona de manera similar bajo diferentes condiciones, en el presente trabajo de investigación se utilizará la estadística: Alfa de Cronbach, estableciendo un coeficiente  $>$  a 0.70, expresó una confiabilidad aceptable. Siendo para fines de esta investigación, el Alfa de Cronbach 0.80.

## Cuestionario de evaluación de la calidad del servicio del personal administrativo y asistencial

**Estimado colaborador asistencial:**

Me es grato dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento que el presente es una encuesta la evaluación de la calidad del servicio del personal administrativo y asistencial. Cabe resaltar que los resultados obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación. Para ello se necesita recopilar información dentro de la institución, para lo cual agradeceré responder de manera honesta. Además, es anónima y reservada, la información es para uso académico.

**Instrucciones:**

Responda las alternativas según corresponda. Marque con una "X" la respuesta que más se adecúe a su satisfacción laboral para las premisas planteadas a continuación:

<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>MALO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENO</b>
01.- ¿Cuál es la percepción que tienen usted sobre la calidad de las áreas para la atención de los pacientes?			
02.- ¿Cree usted que las instalaciones de los servicios higiénicos son?			
03.- ¿Según lo que usted observa las instalaciones eléctricas son?			
04.- ¿Cree usted que las remuneraciones económicas por labores logísticas como plus de su trabajo es?			
05.- ¿Según su percepción los módulos de atención al paciente es?			
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL</b>	<b>MALO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENO</b>
06.- ¿Cree usted que la calidad de servicio del personal administrativo y Asistencial es?			
07.- ¿Según lo que usted observa, el desempeño laboral que muestra el personal administrativo y Asistencial es?			
08.- ¿Cree usted que la empatía desarrollada por el personal administrativo y Asistencial es?			
09.- ¿Cuál es la percepción que usted tiene sobre la confianza desarrollada por el personal administrativo y Asistencial?			
10.- ¿Cuál es la opinión que usted tienen sobre el trato humano que brinda el personal administrativo y Asistencial es?			
<b>INSUMOS Y MEDICAMENTOS</b>	<b>MALO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENO</b>
11.- ¿Según usted cual es la calidad de los insumos utilizados por el personal administrativo y Asistencial?			
12.- ¿Cree usted que la calidad del equipamiento del personal administrativo y Asistencial es?			
13.- ¿Según usted la calidad del medicamento brindado por el personal administrativo y Asistencial es?			
14.- ¿Según lo observado por usted la indumentaria utilizada por el personal administrativo y Asistencial es?			
15.- ¿Cree usted que la calidad de los reactivos brindado por el personal administrativo y Asistencial es?			

La confiabilidad, hace referenciar si la escala funciona de manera similar bajo diferentes condiciones, en el presente trabajo de investigación se utilizará la estadística: Alfa de Cronbach, estableciendo un coeficiente  $>$  a 0.70, expresó una confiabilidad aceptable. Siendo para fines de esta investigación, el Alfa de Cronbach 0.84.

### Anexo N° 03: Validación

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### CUESTIONARIO: LA GESTION ADMINISTRATIVA

#### DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Juan Rafael Juarez Diaz	UCV UNSM	Doctor en administración Dr. en educación	Br. Erika Nelly Montoya Vega
TITULO: "La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro" – Yurimaguas - 2017"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

(1) Pésimo (2) malo (3) regular (4) bueno (5) excelente

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					x
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				x	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					x
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					x
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				x	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				x	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					x
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					x
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				x	

#### OPINION DE APLICACIÓN

Para su aplicación, por su coherencia y consistencia

**PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

4.6

Tarapoto, 13 de abril del 2017

Dr. Juan Rafael Juarez Diaz  
Docente IES UCV

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO: LA CALIDAD DEL SERVICIO

#### DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Juan Rafael Juarez Diaz	UCV UNSM	Doctor en administración Dr. en educación	Br. Erika Nelly Montoya Vega

**TITULO:**  
**"La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Agumiro" – Yurimaguas - 2017"**

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

(2) Pésimo (2) malo (3) regular (4) bueno (5) excelente

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					x
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				x	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					x
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					x
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				x	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				x	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					x
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					x
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				x	

#### OPINION DE APLICACIÓN

Para su aplicación, por su coherencia y consistencia

**PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

4.6

Tarapoto, 13 de abril del 2017

Dr. Juan Rafael Juarez Díaz  
Docente IIRG UCV



## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO: LA GESTION ADMINISTRATIVA

#### DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Lisette Casaverde Carmona	UCV	Magister en Psicología	Br. Erika Nelly Montoya Vega
<b>TITULO:</b> <b>“La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas - 2017”</b>			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

(1) Pésimo (2) malo (3) regular (4) bueno (5) excelente

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado					x
<b>OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas observables				x	
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				x	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización Lógica					x
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				x	
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en los aspectos teóricos científicos				x	
<b>COHERENCIA</b>	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					x
<b>METODOLOGIA</b>	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico				x	
<b>OPORTUNIDAD</b>	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				x	

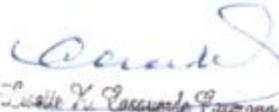
#### OPINION DE APLICACIÓN

Para su aplicación, por su coherencia y consistencia

**PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

4.4

Tarapoto, 14 de Abril del 2017

  
 Lisette N. Casaverde Carmona  
 PSICÓLOGA  
 CP# 8159

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO: LA CALIDAD DEL SERVICIO

#### DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Lisette Casaverde Carmona	UCV	Magister en Psicología	Br. Erika Nelly Montoya Vega

**TITULO:**

**"La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro" – Yurimaguas - 2017"**

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

(2) Pésimo (2) malo (3) regular (4) bueno (5) excelente

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					x
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				x	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				x	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					x
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				x	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				x	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					x
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnostico				x	
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				x	

#### OPINION DE APLICACIÓN

Para su aplicación, por su coherencia y consistencia

**PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

4.4

Tarapoto, 14 de Abril del 2017

  
 Lisette K. Casaverde Carmona  
 PSICÓLOGA  
 CP#P 0159

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO: LA GESTION ADMINISTRATIVA

#### DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Katia Alejandra Dávalos La Torre	Universidad César Vallejo	Magister	Br. Erika Nelly Montoya Vega
TITULO: "La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro" – Yurimaguas - 2017"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

(1)Pésimo (2) malo (3) regular (4) bueno (5) excelente

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

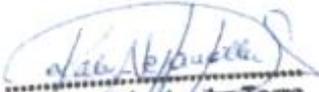
#### OPINION DE APLICACIÓN

Para su aplicación, por su coherencia y consistencia

**PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

4.8

Tarapoto, 10 de abril del 2017

  
 Katia A. Dávalos La Torre  
 DeirAlma

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO: LA CALIDAD DEL SERVICIO

#### DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Katia Alejandra Dávalos La Torre	Universidad César Vallejo	Magister	Br. Erika Nelly Montoya Vega
TITULO: "La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro" - Yurimaguas - 2017"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

(1)Pésimo (2) malo (3) regular (4) bueno (5) excelente

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

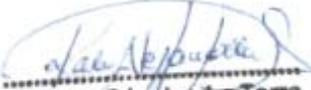
#### OPINION DE APLICACIÓN

Para su aplicación, por su coherencia y consistencia

**PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

4.8

Tarapoto, 10 de abril del 2017

  
 Katia A. Dávalos La Torre  
 Decidida



**"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"**

Yurimaguas, Abril 03 del 2017

**CARTA N° 028/2017-GRL-DRSL-DRSAA**

A: **M.C. ERIKA NELLY MONTOYA VEGA**

**ASUNTO : Concede Brindar Facilidades para realizar Trabajo de Investigación**

**REFERENCIA: Oficio N° 005-2017/ENMV**

*En atención al documento de la referencia la Dirección de Red de Salud de Alto Amazonas, concede la autorización respectivo a fin que el estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, realice su trabajo de investigación Titulado "La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro" – Yurimaguas - 2017", en el ACLAS Aguamiro.*

Atentamente

  
C. GUILLELMO ENRIQUE AREVALO  
DIRECTOR EJECUTIVO

**Dirección: Calle Huallaga N°516 – Yurimaguas – Alto Amazonas - Loreto**



PERÚ  
Ministerio  
de Salud



GORE  
LORETO

DIRECCION REGIONAL DE  
SALUD  
DIRESA

DIRECCIÓN EJECUTIVA RED  
DE SALUD DE ALTO AMAZONAS



*"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"*

## **LA DIRECCION EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD DE ALTO AMAZONAS**

**QUE SUSCRIBE:**

**HACE CONSTAR:**

*Que, el M.C. ERIKA NELLY MONTOYA VEGA, identificada con DNI N° 21574734, estudiante de la Universidad César Vallejo, realizó su trabajo de investigación en nuestra Institución con la Tesis titulada "La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) Aguamiro – Yurimaguas - 2017".*

*Se expide la presente para los fines que estime conveniente.*

*Yurimaguas, Junio 30 del 2017*

*Atentamente*



*[Handwritten Signature]*  
DIRECCION REGIONAL DE LORETO  
DIRECCION EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD DE ALTO AMAZONAS  
DIRECCION EJECUTIVA RED DE SALUD DE ALTO AMAZONAS  
**M.C. GUILERMO ANGULO AREVALO**  
DIRECTOR EJECUTIVO

**Dirección: Calle Huallaga N°516 – Yurimaguas – Alto Amazonas - Loreto**