



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Estrategia de gestión administrativa para el fortalecimiento de la calidad de servicio de una micro red de salud de Sullana, Piura-2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTORA:

Diaz Talledo, Marcy Lorena (orcid.org/0000-0003-2031-2127)

ASESORES:

Dr. Alarcon Diaz, Orlando (orcid.org/0000-0003-2042-7282)

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita de Jesus (orcid.org/0000-0002-1162-8755)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A todas las mujeres peruanas que desde el lugar que ocupan contribuyen al bienestar de la población.

Marcy Lorena.

AGRADECIMIENTO

Las obras por pequeñas que sean o grandes quizás no son realizaciones de una sola persona, porque no hay nada nuevo bajo el sol, por eso mi eterno reconocimiento a quienes me ofrecieron todo su apoyo en la cristalización de este anhelo y con ellos al asesor, Dr. Orlando Alarcón Díaz por su brillante asesoramiento y por sus extraordinarias cualidades personales y profesionales.

La autora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección:.....	21
3.5. Procedimientos:.....	21
3.6. Métodos de análisis de datos:	22
3.7. Aspectos éticos:	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
VIII. PROPUESTA	40
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensión: Empatía del capital humano	23
Tabla 2 Dimensión: Capacidad de respuesta.....	24
Tabla 3 Dimensión: Comunicación del capital humano	26
Tabla 4 Dimensión. Tangibilidad	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de investigación	19
Figura 2 Dimensión: Seguridad.....	23
Figura 3 Dimensión: Expectativas del usuario.....	25
Figura 4 Dimensión: Satisfacción del usuario.....	27
Figura 5 Estructura de la propuesta	41

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general proponer una estrategia de gestión administrativa para el fortalecimiento de la calidad de servicio de una micro red de salud de Sullana, Piura. Fue de tipo básica con diseño no experimental en la que participaron un grupo de estudio representado por 152 colaboradores a quienes se aplicó un cuestionario constituido por 35 ítems, validado a juicio de jueces con índice de confiabilidad de 0,948 determinado a través del Alfa de Cronbach procediéndose, luego al análisis, interpretación y discusión de los resultados que revelaron un nivel medio de desarrollo del servicio ofrecido a los usuarios; ante ello se concluyó que es pertinente el desarrollo de una estrategia de gestión administrativa en aras de que una micro red de salud de Sullana, Piura fortalezca la calidad del servicio que ofrece a los usuarios.

Palabras clave. Estrategia, gestión administrativa, calidad del servicio, usuarios.

ABSTRACT

The general objective of the research was to propose an administrative management strategy to strengthen the quality of service of a micro health network in Sullana, Piura. It was of a basic type with a non-experimental design in which a study group represented by 152 collaborators participated, to whom a questionnaire consisting of 35 items was applied, validated in the judgment of judges with a reliability index of 0.948 determined through Cronbach's Alpha, proceeding, then, to the analysis, interpretation and discussion of the results that revealed an average level of development of the service offered to users; In view of this, it was concluded that it is pertinent to develop an administrative management strategy in order for a micro health network in Sullana, Piura to strengthen the quality of the service offered to users.

Keywords. Strategy, administrative management, quality of service, users



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALARCON DIAZ ORLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE UNA MICRO RED DE SALUD DE SULLANA, PIURA-2023", cuyo autor es DIAZ TALLEDO MARCY LORENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 4.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 06 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ORLANDO ALARCON DIAZ DNI: 16427321 ORCID: 000-0003-2042-7282	Firmado electrónicamente por: ADIAZOR el 06-01- 2024 11:34:31

Código documento Trilce: TRI - 0722919