



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y calidad de servicio en la Red de
Salud de Ambo. Huánuco, 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTORES:

Br. Cabrera Cecilio, Nelson
Br. Huamán Sánchez Liz

ASESOR:

Dr. Baltazar Sulca, Frank Felix

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2018

Páginas del jurado

Mg. Guarniz Herrera Paul Graciano
Presidente

Dr. Justiniano Tucto, Ageleo
Secretario

Dr. Baltazar Sulca, Frank Felix
Vocal

Dedicatoria

Al creador divino Dios fuente supremo de toda sabiduría e inteligencia, por guiarme en el largo camino de mi vocación.

A mis padres, quienes son fuentes de perseverancia para conseguir mis metas personales y profesionales; además, fortalecen esta singular existencia, por el soporte fundamental tanto económico como afectivo.

A mis hermanos y a mi pareja por estar siempre pendiente de mí y han sido la base para motivarme en cada momento.

Nelson

A Dios por permitirme estar con vida y brindarme su amor infinito, a mis hijas Rasa Valeria y Luciana Emelia, por ser el motivo que me impulsa a seguir adelante para cumplir mis objetivos y metas y a mis padres por su apoyo incondicional.

Liz

Agradecimiento

A la universidad César Vallejo de Trujillo, por la formación y acogida brindada al permitirnos optar con el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

A los docentes de la prestigiosa Universidad “César Vallejo” por sus enseñanzas y por compartir sus experiencias dentro de nuestra formación de pos grado.

A la red Salud de Ambo por su acogida y disponibilidad.

A los trabajadores de la Red Salud de Ambo por acompañarnos y darnos la facilidad para poder aplicar mis instrumentos.

A los que nos han acompañado en este proceso de formación, dándome la oportunidad de seguir estudiando.

A nuestra familia que han confiado en nosotros para darnos la facilidad de seguir ejerciendo nuestra carrera profesional, por su aliento en las dificultades y por motivarnos a seguir superándonos.

Los Autores

Presentación

Señores miembros del Jurado: Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de la sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación con el título: Gestión administrativo y calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo. Huánuco, 2018

En este trabajo se describe el proceso de la investigación, la que tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018. Con una población de 11 trabajadores, quienes a la vez fueron la muestra, a los mismos que se les aplicó un instrumento de medición que pasó la prueba de normalidad.

La presente investigación está dividida en seis capítulos: En el primer capítulo se expone la introducción lo cual contiene la realidad problemática, los trabajos previos las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación, los objetivos y la hipótesis. En el segundo capítulo se presenta la parte metodológica, el diseño de investigación, la operacionalización de las variables, población y muestra, las técnicas e instrumentos que se utilizaron para recolectar datos y los métodos de análisis. En el tercer capítulo se muestran los resultados obtenidos. En el cuarto capítulo se realiza la discusión de nuestros resultados. En el quinto capítulo se colocan las conclusiones a las que se arribó. En el sexto capítulo se dan las recomendaciones. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

Señores miembros del jurado esperando que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los Autores

ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Cuadros	viii
Tablas	ix
Figura	x
Resumen	xi
Abstract	xii

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación de problemas.....	29
1.5 Justificación del estudio.....	30
1.6 Hipótesis	31
1.7 Objetivos	32

II. METODO

2.1. Diseño de investigación.....	33
2.2. Variables, Operacionalización	33
2.3. Población y muestra.....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
2.5. Métodos de análisis de datos.....	40
2.6. Aspectos éticos.....	41

III. RESULTADOS	
3.1. Descripción de resultados	42
3.2. Prueba de hipótesis	54
IV. DISCUSIÓN	
Discusión	63
V. CONCLUSIONES	
Conclusiones	67
VI. RECOMENDACIONES	
Recomendaciones	68
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
Referencias Bibliográficas	69
ANEXOS	71
Anexo N° 1 Instrumentos	
Anexo N° 2 Validación de los instrumentos	
Anexo N° 3 Matriz de consistencia	
Anexo N° 4 Constancia	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Cuadro N° 1 Operacionalización de variable 1.....	34
Cuadro N° 2 Operacionalización de variable 2.....	35
Cuadro N° 3 Población de los docentes de la I.E.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Nivel de la variable gestión administrativa.....	45
Tabla N° 2 Nivel de la dimensión gestión de planificación.....	46
Tabla N° 3 Nivel de la dimensión gestión de organización.....	48
Tabla N° 4. Nivel de la dimensión gestión de dirección.....	49
Tabla N° 5. Nivel de la dimensión gestión de control.....	50
Tabla N° 6. Nivel de la variable calidad de servicio.....	52
Tabla N° 7. Nivel de la dimensión calidad técnica.....	53
Tabla N° 8 Nivel de la dimensión de calidad interpersonal.....	54
Tabla N° 9 Nivel de la dimensión de calidad humana.....	56
Tabla 10. Equivalencia de correlación.....	57
Tabla 11. Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio	59
Tabla 12. Correlación entre la gestión de planificación y la calidad de servicio	61
Tabla N° 13: Correlación entre la gestión de organización y el calidad de servicio.....	63
Tabla N° 14: Correlación entre la gestión de dirección y el calidad de servicio....	65
Tabla N° 15: Correlación entre la gestión de control y el calidad de servicio.....	67

ÍNDICE DE FIGURA

	Pág.
Figura N° 1. Nivel de la variable gestión administrativa	46
Figura N° 2. Nivel de la dimensión gestión de planificación	47
Figura N° 3. Nivel de la dimensión gestión de organización.....	48
Figura N° 4. Nivel de la dimensión gestión de dirección	49
Figura N° 5. Nivel de la dimensión gestión de control.....	51
Figura N° 6. Figura 6 Nivel de la variable calidad de servicio.....	52
Figura N° 7. Nivel de la dimensión calidad técnica	54
Figura N° 8. Nivel de la dimensión de calidad interpersonal	55
Figura N° 9. Nivel de la dimensión de calidad humana	56

RESUMEN

Este informe ha sido elaborado con la finalidad de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.

El tipo de investigación es no experimental-descriptivo, con el diseño correlacional de corte transversal, se ha tomado como población a 11 trabajadores, quienes a la vez fueron las muestras, para el muestreo se utilizó el muestreo no probabilístico. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos los cuestionarios que fueron validados por tres expertos en investigación y para la confiabilidad se determinaron mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach siendo confiable ambos instrumentos.

Los resultados obtenidos del Coeficiente de Correlación de Sperman indican que existe relación no significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. En tal sentido podemos decir que: existe relación positiva débil no significativa entre la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red de Salud. Así también, los resultados de la estadística inferencial permitieron rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la hipótesis nula. Es decir, según la prueba de significancia realizada se tienen que ρ_c (41.3%) es mayor que ρ_t (5%).

PALABRAS CLAVES: Gestión administrativa , calidad de servicio y responsabilidad social.

ABSTRACT

This report has been prepared with the purpose of determining the relationship between administrative management and the quality of service in the Health Network of Ambo, Huánuco, 2018.

The type of research is non-experimental-descriptive, with the cross-sectional correlational design, 11 workers were taken as a population, who were also the samples, for sampling non-probabilistic sampling was used. The technique used was the survey and the instruments the questionnaires that were validated by three experts in research and for the reliability were determined by the Cronbach's Alpha coefficient, both instruments being reliable.

The results obtained from the Spearman Correlation Coefficient indicate that there is a non-significant relationship between administrative management and quality of service. In this sense we can say that: there is a weak non-significant positive relationship between the correlation between administrative management and the quality of service in the Health Network. Likewise, the results of inferential statistics allowed us to reject the alternative hypothesis and accept the null hypothesis. That is, according to the significance test carried out, we have that p_c (41.3%) is greater than p_t (5%).

KEY WORD: Administrative management, quality of service and social responsibility.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad mercantilista, la competencia está lleno de metas que se tienen que cumplir para seguir moviendo la producción y la productividad, donde no solo es vender o permanecer en el punto más alto de las ventas y es prestigio, sino alcanzar la calidad para que nos sirve de motor en este mercado competitivo, la calidad es un cualidad que debe tener requisitos y estándares que se debe cumplir, con el objetivo de competir en un mercado cada vez más competitivo, generando procesos de estándares como la norma ISO 9000, creado por la funcionabilidad de estandarizar la calidad, en todo tiempo de organización, para lo cual toda empresa registrada son auditadas cada cierto tiempo para comprobar la calidad.

1.1 Realidad problemática,

la calidad de servicio de momento en momento va adquiriendo una importancia fundamental en todos los negocios, debido a que los cliente o usuarios siempre quieren lo mejor, donde la oferta de los productos y lo diversos progresos tecnológicos, se convirtieron en un gancho comercial, con la variedad de productos y diferentes marcas nacionales y extranjeros, donde el solo ganador es el cliente o usuario

El cliente enmarcado en una amplia propagación de productos de calidad, debe elegir bien, y para ello debe informarse y usar su emotividad intelectual guiado por sus actitudes emotivas, que le ayudarán a decidir, y las empresas esperan que les decida a ellos para incrementar las ventas y alcanzar la calidad de sus productos.

En tal sentido, la calidad del servicio es uno de los pilares importantes a nivel mundial, ya que los clientes o usuarios demandan un servicio que los beneficie en sus principales necesidades, estas empresas brindan al mercado sus productos con un buen servicio inherente a la tecnología. Para lograr estos objetivos y obtener la perspectiva de los clientes debe contar con una excelente gestión administrativa, dependiendo de las estrategias de planificación, organización, dirección y control, relacionadas con el marketing como herramienta de innovación y formulación de estrategias para alcanzar los objetivos, y solo así lograr la felicitación de clientes o usuarios, y solo así brindar la calidad que asegure la perpetuación en el mercado y la generación de ganancias, hasta que se convierta en un estilo de vida, conociendo sus gustos, preferencias, comodidad, siendo la comunicación como mejor arma de negocios, en base a sus opiniones sobre el constante cambio de requisitos para satisfacer sus necesidades, gracias a ellos empresas como Nike, Adidas sportswear; continúan consolidándose en su campo, el mercado de comida rápida como Kentucky, en dispositivos como Samsung, Sony, etc. Estas empresas demuestran que una buena administración administrativa logra la calidad del servicio, siempre escuchando las demandas de los clientes o usuarios. Lo mismo sucede en el área de la salud, donde los hospitales grandes buscan calidad, basada en tecnología de calidad, y personal médico, que garantiza un nivel de calidad en sus servicios.

En nuestro país, no es indiferente a todos estos hechos en todo el mundo, donde prevalece una buena gestión administrativa y se logra una alta calidad de servicio al cliente o público. Empresas nacionales que lograron consolidarse en los últimos años, como el sector bancario BCP, BBVA; empresas como Backus, Alicorp; supermercados como Plaza Veja, Vivanda; La empresa de cuero Renzo Costa, son algunos ejemplos del logro de la calidad del servicio, gracias a la capacidad de los servicios. En el sector de la salud, como la Clínica Internacional, la Clínica Angloamericana, la Clínica Ricardo Palma, que se encuentran en el ranking de las mejores

clínicas de Sudamérica, debido a la calidad del servicio brindado a sus pacientes.

La problemática hospitalaria, se encuentra en crisis, ya que los centros de salud, redes y hospitales no se encuentran abastecidos de la medicina adecuada para cada enfermedad, solo se cuenta con medicamentos básicos, no logrando la calidad necesaria, en cuanto a infraestructura de la misma forma, muchos locales se encuentran no solo en abandono, sino en etapa de falta o carencia de mantenimiento, donde los diversos aparatos médicos, casi no se encuentran habilitados por carencia de una buena inversión, tenemos máquinas e y equipos de diversos servicios inútiles, carentes de servicios técnicos, por eso se menciona que salud, en el Perú está en crisis absoluta, donde la participación del estado es más lucrativo, personalizado, que buscar solución, el ministerio de salud, dentro del personal se encuentra distribuido en grandes puestos administrativos con fabulosos sueldos, y para los pacientes no hay nada; encima tiene una deuda millonaria con abastecedores, la Sunat, que hacen imposible su resucitación.

En el sector de salud, con el fin de contribuir en mejorar la calidad de atención de los diversos hospitales, centro de salud, posta médica y redes, ofertan un agestión con condiciones en el crecimiento eficiente dentro de los diversos procesos de servicios, integrándose a través de la redes de servicio, donde se propuso la elaboración de un documento técnico que defina las diversas calidades problemáticas, diagnósticas, componentes y sobre todo procesos, que ayuden a mejorar la productividad de los servicios brindados, lo cual deberá ser aplicado cuanto antes y mejorar la calidad de servicio en todo el sector de salud.

En la red de salud de Ambo, siendo una institución estatal, dirigida por el Ministerio de Salud del Perú; Está en desventaja en comparación con las principales clínicas que son las mejores en el entorno sudamericano y

nacional, donde no hay hospitales estatales o ESSALUD. Pero esto nos da la iniciativa de investigar la calidad del servicio brindado por nuestro centro de salud a la población y relacionarlo con la gestión administrativa y verificar las diversas condiciones que manifiestan dimensiones como la gestión de la planificación, la organización, la gestión y el control; y en la calidad del servicio dentro de sus dimensiones de calidad técnica, interpersonal y humana.

La calidad de servicio es uno de los efectos del buen desempeño laboral y la buena gestión administrativa. En los años 80, la calidad fue y es uno de las importantes condiciones que maneja toda empresa como una meta que sirve para el crecimiento de la competitividad y el buen manejo administrativo, la calidad de servicio es uno de los componentes primordiales en el campo direccional y del marketing, logrando la calidad como fuente de logro y ardua labor de todos los órganos administrativos.

La calidad de servicios es de un aspecto subjetivo, la relación directa con el usuario o cliente hace que estos, determinen la calidad de los servicios recibidos. La calidad de los diversos servicios dependerá de la capacidad de organización que brinda los diferentes servicios que cubran y satisfagan las diversas necesidades de los clientes, dicho proceso se brindará con el esfuerzo eficaz en la presentación de los productos de calidad, para ello se debe estudiar y prevalecer el binomio de calidad y satisfacción, que a través del método SERVQUAL, permite conocer los aspectos amenazantes y fortalezas de una organización o institución, con la meta de realizar estrategias de venta y elaboración que permitan conseguir la calidad total de los servicios.

1.2 Trabajos previos

Internacionalmente, Hidalgo, J. (2015), en su trabajo de investigación: Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Cantón Babahoyo GADM ", dirigido a mostrar la calidad de los Usuarios del GADM del Cantón Babahoyo, de recibir del Administración municipal un servicio de calidad, mejorar sus procesos administrativos para optimizar su gestión interna. Dentro de su metodología se aplicó la modalidad cualitativa, cuyas técnicas tenemos para observación, entrevista y participación, en la población hubo usuarios urbanos y rurales agregando 44,054, de los cuales la muestra fue 384, en sus conclusiones generales refiere que la referencia existente a modelos de gestión de calidad muestran opciones para superar la gestión de empresas públicas y privadas .

Porras, E. (2013), en su trabajo de investigación, denominó: Implementación genérica sobre gestión de calidad en instituciones públicas de educación inicial, primaria y secundaria en el Municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos variados, cuyo meta fue identificar variables administrativas, organizacionales, culturales y de calidad de gestión del conocimiento, que interviene en la implementación del Sistema de la calidad del Municipio de Villavicencio (Colombia)), el método utilizado es la investigación cualitativa, en un enfoque experimental de características analíticas, con una población de 2.531 docentes, cuya muestra fue de 214, en las conclusiones generales alcanzadas, en el aislamiento los docentes fueron sensibilizados y capacitados en su situación de partida, en el fase de planificación, la estrategia es transformar los recursos en productos.

Urdaneta, E. y Romero, F. (2009) en la tesis titulada: Desempeño laboral y calidad de los servicios de la administración en la Universidad de Maracaibo, la tesis determinó en su objetivo la asociación laboral entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de la Universidad de Maracaibo del estado de Zulia, se aplica el tipo de trabajo de investigación de correlación, transaccional-correlacional, en conclusión ambas variables

tienen un alto nivel de confiabilidad, un ambiente de trabajo en equipo y el supervisor es quien controla las actividades, delega, con autonomía al tomar decisiones, asume responsabilidades y los factores que caracterizan el desempeño laboral del personal administrativo.

Nacionalmente, Fuentes, M.(2012), apoyó la tesis: Gestión en administración y calidad ser servicio, en la Facultad de Química Farmacéutica de la Universidad Nacional de Trujillo, planteada como objetivo sostener la relación administrativa y la calidad de servicio de qué manera la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo. En la metodología utilizada para probar el trabajo dentro del diseño presentado fue transversal. En sus conclusiones, es mencionar que carecen de un diseño estratégico, limitación de recursos tecnológicos y de personal. En sus recomendaciones manifiestan se debe implementar los componentes en amenazas y luego implementar estrategias que apoyen la seriedad del caso, determinado a través de correctas decisiones del decano de la facultad.

Roque, J. (2016), realizó la investigación titulada: Estrategias de gestión administrativa con la mejora del servicio al cliente en el comercial Mype "San Martín" - Chiclayo. Su objetivo era implementar un plan de estrategias de gestión administrativa que ayudara a la empresa de decoración de interiores a mejorar el servicio al cliente, en la metodología no experimental, cuyo diseño fue de muestra, observación y propuesta. En sus conclusiones señala que el nivel de gestión administrativa en la Mype Comercial "San Martín" es mediano porque el 64% de los trabajadores de la empresa están totalmente de acuerdo con que la empresa aplique estrategias administrativas de gestión. El nivel de calidad de servicio en el Mype Comercial "San Martín" es mediano porque el 53% de los clientes indica que está de acuerdo en que la empresa brinda servicios de calidad a la hora de comercializar sus productos.

Castañeda, Y. y Vásquez, J. (2016) realizaron el estudio titulado: La gestión administrativa relacionado con el nivel de satisfacción estudiantil en el postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015. La meta general fue relación entre la Gerencia Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Graduados de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo 2015. En la metodología, el tipo de investigación es correlacional, con un diseño experimental de investigación transversal, con una población de 1200 estudiantes y la muestra fue de 144 estudiantes de maestría. Se concluye que en términos de gestión administrativa en el E.P.G. En términos de planificación, los trabajadores indicaron que el 74-79% desconoce la visión, misión y objetivos de la organización, el 80% indicó que son pobres, en cuanto a la organización, la estructura actual debe actualizarse orgánica El 53% indicó que se practica un poder coercitivo y el 64% un liderazgo burocrático, en términos de control se da prioridad a los estándares de cantidad y costo, no se corrigen los errores cometidos ni se aplican estrategias para mejorar el servicio.

Regionalmente, Ureña, B. (2015), en la tesis: La calidad de la gestión administrativa y el desempeño docente de la carrera de psicología de la Universidad del Centro del Perú, cuyo objetivo fue relacionar el desempeño docente con la gestión administrativa de la Universidad del Centro, Huancayo. La presente investigación fue cuantitativa, con un diseño descriptivo - correlacional. La información se recabó a través de la encuesta y la ficha de observación en 78 alumnos, la verificación de la hipótesis se usa Chi cuadrado que es igual a 93 y para la demostración de la hipótesis la "t" de Student. En conclusión, la gestión administrativa no es de calidad porque tiene errores en su componente y la aplicación pedagógica del docente es de carácter elemental. muestra deficiencias en las dimensiones mencionadas y, por lo tanto, el rendimiento docente es de un nivel básico.

Quispe, L. (2017), en la tesis: La participación articulada de los actores sociales como determinante de la calidad del servicio de salud en el sector

público en la región de Huancavelica, se llevó a cabo, teniendo en cuenta la demostración idónea de actores sociales para influenciar en la calidad del servicio de salud huancavelicano, la tesis es básica descriptiva, la población y muestra se aplicó el cuestionario y las fichas de observación en establecimientos de salud de carácter ambulatorio, la conclusión que los actores sociales difunden relación influyente en la calidad de servicio en salud.

López, C. (2013), en su trabajo de investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio de la sucursal del Banco de la Nación y su influencia en la lealtad del usuario en el período 2013, Yanacancha, Pasco, cuyo objetivo ha sido: determinar en qué medida una gestión administrativa influye en la lealtad del cliente del Banco de la Nación 2013, metodológicamente se utilizó el método cuantitativo, no exploratorio y transversal, dado que las variables no fueron influenciadas, sino que se estudian en un tiempo determinado. Hubo la participación colaborativa de 67 usuarios del Banco de la Nación, Yanacancha, Pasco, una entidad que apoya su realización, con el fin de evaluar si la gestión administrativa que se está llevando a cabo resultados en la lealtad del cliente, en conclusión, el servicio de calidad estrategias; La capacitación del personal y la atención personalizada conducen al logro de la lealtad del cliente.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1. Gestión administrativa.

La gestión administrativa, es la forma de estructurar a través de sus diversos componentes, un organización, empresa o institución, Toda buena gestión administrativa dependerá del administrador gerente o director, que demostrará el liderazgo, la capacidad de manejar los diversos componentes de su gestión, mantendrá satisfechos al personal, y creará estrategias de ventas y lograr la calidad dentro de su empresa.

Las características primordiales son: la universalidad, ya que tiene una coordinación sistemática administrativa, la especificidad, ya que se encuentra rodeada de muchas ciencias y su relación crea fortaleza en sus procesos, unidad de proceso, donde tiene etapas de ejecución, desde la organización hasta el control, finalmente la unidad jerárquica, donde todo el personal desde la alta gerencia, hasta el guardián tienen carácter participativo.

Definición. Según Amador (2003), afirma que todo proceso administrativo consiste en planificar e implementar la base de la organización y formando componentes de la organización, para supervisar las acciones, con sus componentes de planificación, organización, dirección y control. El desempeño acertado administrativo, se medirá las funciones de trabajo de los gerentes.

La RAE explica qué administración es la acción a administrar. La definición considera de forma genérico, fue dado según el significado etimológico, y para visualizar mejor, recurrimos al conocimiento de Henri Fayol, él consideraba a la administración como la guía de manejar a los hombres.

Fayol (1916) teniendo en cuenta una teoría clásica, se caracterizó por

el énfasis estructural y la eficiencia, esta eficiencia de las empresas se obtiene con la racionalización laboral del trabajador, más la eficiencia personal; la teoría clásica, parte de la organización y su estructura para lograr la eficiencia en cada uno de sus elementos personales.

Terry (1987) dice que la gestión es como un proceso distintivo: planifica, organiza, ejecuta y controla, teniendo en cuenta los recursos, las metas y el personal.

Varo (2010) sustenta que para construir una población social y que logre la economía estable, con normas sociales y, sobre todo, es un ejemplo de honestidad y progreso, es el objetivo de la gestión administrativa moderna. Por tal motivo, las empresas que son una parte esencial de la sociedad porque están a cargo de satisfacer las necesidades de los productos o servicios que ofrecen, deben mantenerse bajo supervisión constante en función de una administración con efectividad.

Divisiones de la gestión administrativa.

Fayol (1916), toda compañía se divide en: Funciones técnicas, inherentes a la producción de cualquier empresa, funciones comerciales, vinculadas a la venta y compra, funciones financieras, vinculadas al capital empresarial, funciones de seguridad, vinculadas en la protección de la liquidez, funciones contables, vinculadas a inventarios, saldos y estadísticas, funciones administrativas, vinculadas para integrar las cinco funciones ya mencionadas.

Funciones administrativas.

Según Fayol (1916), gestionar es diagnosticar, reformular, direccionar, coordinar y supervizar, estas funciones son elementos básicos de la administración empresarial, establecidos en un proceso administrativo, relacionados en todas las áreas de una empresa.

Gestión administrativa moderna.

La modernidad es ahora, en la gestión tradicional con sus lineamientos básicos se comenzó a construir la gestión administrativa moderna, donde el objetivo es dar seguridad a la población con una economía equitativa y con condiciones como las normas comunitarias y tener un estado con la capacidad mucho más estable y sobretodo con eficiencia, pero la administración moderna de un empresa que es lo mismo pero que deber estar preparado para la competencias, donde el administrador debe demostrar capacidad de gestión, donde el manejo de las gestiones, tenga el fin de competir con la competencia, y lograr las mejores ganancias, conseguidos por sus estrategias y trabajo laboral de los empleados.

El administrador tiene que lograr una excelente gestión, cuya finalidad es el incremento y superación empresarial dentro de la economía con un estado, esa es una excelente gestión.

Cuando la planificación es correcta, toda institución o empresa, dependiendo de las diversas actividades económicas, solo encaminaron al logro económico y logra imponerse en el mercado o sociedad. La labor de la gestión administrativa busca con esto la eficiencia como organización.(Frikc, 2001)

El administrador como líder.

La persona nace con competencias, capacidades y destrezas, que se amoldan para el bien personal durante toda su vida con la diferencia que se observa el crecimiento según pasan los años, El liderazgo de la misma formas, se implante, diseña y se pone en práctica, pero debe tener condiciones que no todos tienen como la capacidad de observación, sensibilidad y capacidad de dirigir las personas, que pese a los problemas personales, logra acondicionarlos a la competencia de sus empresas, incluyendo satisfacción laboral, y motivación que todo empleado necesita para seguir adelante, teniendo la meta de lograr buenas ganancias.

Todas esas estrategias no solo deben conocer y dominarlo como líder, sino la predisposición de mantener la riqueza en forma analítica va a ser que una empresa siga generando ganancias, ventas exitosas y sobre todo nunca, pero nunca caer en banca rota.

El líder son todas sus condiciones tiene la facilidad de observar y crear estrategias de solución para cada una de las áreas de su competencia, el logro no solo es del líder, tienen que ser integrado por todo el personal, desde el portero hasta los grandes ejecutivos. (Soto, 1999)

Dimensiones de la gestión administrativa.

D₁ Gestión de planificación.

Significa plantear estrategias con miras futuristas, para lograr metas y objetivos. En el campo empresarial, la planificación proporciona una base estructural de lo que queremos llegar y se aplica una serie de acciones, implica la misión, la visión de cualquier organización.

- La misión cumple el propósito de la empresa o institución.

- La visión es cómo deberíamos estar en el futuro, a largo plazo.
- Los valores son normas que rigen a los empleados en una empresa o institución.
- Los objetivos son las visiones que se pueden alcanzar, cada objetivo comparte una dimensión de esta visión. (Stoner 1996).

Cortés (1998), dice que la planificación se dirige a niveles estratégicos de una empresa o institución, que son nivel gerencial, gerencial y operacional, la planificación estratégica se lleva a cabo para definir la situación futura de la organización, antes de que se inicie el fracaso.

Amador (2008) sustenta que la planificación es determina el cómo, cuándo, qué, dónde iremos, estas preguntas responden resumidamente la planificación administrativa. La labor de planificar es minimizar el desastre y aprovechar las condiciones favorables. La planificación integra las ideas de los gerentes y directivos, piensan con anticipación sus objetivos y demuestran con sus actividades la efectividad laboral. El planeamiento especifica qué queremos hacer, a través de estrategias previa coordinación con los componentes de la empresa, la planificación no establecida con argumentos realistas se desvanece y hacen que las gerencias colapsen y no se adecuen a los sistemas estratégicos mal implementada.

D₂ Gestión de organización.

Amador (2008) menciona que la organización considera a través de los recursos financieros y humanos y el cronograma de actividades, lograr las metas de la institución. Entonces debemos construir la manera de combinarlo, teniendo en cuenta los principios administrativos dentro de la estructura gerencial de la compañía y conseguir las metas, a través de los órganos o puestos formados relacionados al logro eficaz de las estrategias

dictaminadas por el gerente, quien reorganiza, si es necesario desde las bases estructurales de la compañía, con la finalidad de lograr los objetivos administrativos en bien de la compañía.

Koontz y Weihrich (1999), sustentan a la institución conformada por un grupo de acciones para lograr los objetivos, formando equipos de trabajo delgados por un administrador que demuestra autoridad, delegación, coordinación y estructura en la organización, determinando que la organización tiene varios usos en actividades y recursos humanos.

Porter, Lawler y Hackman (1975) menciona que las gestiones de las organizaciones tienen como estructura base a los empleados para alcanzar los objetivos trazados, siempre trabajando en coordinación, concluyen que la organización es una estructura formal, con funciones establecidas para la consecución de los objetivos lucrativos.

D₃ Gestión de dirección.

Reyes (1994) menciona que dirigir es persuadir y motivar a los empleados a trabajar con toda la intensidad posible, la relación y el tiempo son esenciales para direccionar las diversas actividades, todo esto se logrará con una planificación y organización adecuadas, esforzándonos con un tiempo de necesidad para lograr metas y objetivos. La mezcla aplicativa del conocimiento experimental en las decisiones acertadas que determina el tipo de liderazgo y la capacidad de integrar los conocimientos en los diversos sistemas, que la fortaleza se basa en la toma de decisiones para lograr los objetivos delegando o no, una autoridad que magnánima sus diversos logros.

Terry (1982) sostiene que la gestión es el logro de las estrategias aplicadas por el gerente, con la propuesta de lograr los objetivos institucionales, todos ideados estratégicamente por el líder administrativo.

Amador (2018) La administración es la observación diagnóstica directa de los empleados en las diversas acciones cotidianas de la empresa. El liderazgo del gerente en la gestión es muy primordial para alcanzar el éxito empresarial. Los gerentes ordenan a los empleados, convenciendo para aplicar el logro en cada uno de ellos a través de la planificación y organización empresarial, recuerda que dirigir es mandar, influenciar motivando a los empleados a lograr sostener sus tareas esenciales.

Koontz y O'Donnell (1986) demuestran que la palabra de dirección es el nuevo rol del ejecutivo guiando y monitoreando a sus empleados para lograr los objetivos de la compañía, a través de la responsabilidad del gerente o directivo.

D₄ Gestión de control.

Parra (1999) sostiene que la gestión del control es verificar la eficacia realizada por el personal en el cumplimiento adecuado de sus funciones, cumplir con los estándares establecidos por la administración, tener la misión de lograr los objetivos, el control de verificar el nivel del empleado y el compromiso dentro de una compañía, como ente de producción.

Sanabria (1987) menciona que el control se relaciona con la supervisión al personal, y si este no responde a la situación será capacitado y rendir como la empresa lo requiera.

Reyes (2007) sustenta que el control es un elemento de la administración, donde la aplicación de lo planificado se logra, a través del

conocimiento del administrador, gestionando sobre la estructura base de las decisiones. Es por esto que se obtiene excelentes resultados en beneficio de la empresa o compañía y por ende el logro de lo planificado.

Firet (1997) afirma que el control es la vigilancia que se realiza a los empleados y obreros que laboran en una empresa, tiene el propósito de lograr lo trazado en acepciones limitadas, que el gerente y su planificación lo lleven a lograr una serie de ganancias sobre capital.

La Calidad de servicio Para Villanes (2001), la calidad proporciona satisfacción a los clientes teniendo en cuenta a los requerimientos y la forma de satisfacer sus necesidades que buscan una empresa que satisfaga estas necesidades.

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (2002), el enriquecimiento de un servicio de calidad, reacciona de manera directa en los empleados y obreros, y administrativos, porque dependen de ellos, el beneficio y bienestar en el campo laboral estable y buenas ganancias.

La actitud del cliente cambia, teniendo en cuenta el tiempo de conocimiento en el producto o el servicio que se brinda y mejore su nivel de vida, y de acuerdo a las exigencias de calidad se mejore las condiciones o desestime ir a otro servicio más asequible. (Horovitz, 1991)

Brut (2003) argumenta que la calidad del servicio es un tipo de metodología estratégica, donde cada empresa busca satisfacer al cliente, con la compra de sus productos, donde se dice que el cliente siempre tiene la razón, por eso el servicio debe subir de un nivel a otro hasta alcanzar la plena satisfacción del usuario.

Turham (1998), define que la calidad del servicio depende de cómo se organiza una empresa, ya sea con la visión de los objetivos o los deseos

de conseguir sus caprichos en los usuarios, con la meta de brindar lo mejor a sus clientes, con el lema que ingresa a consumir, nunca se va sin consumir.

Calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Estos dos conceptos siempre se encontrarán ligados, ya que una es la causa y el otro el efecto, y con la importancia debida, donde el mercadólogo plantea estrategias de venta a través del marketing, estas variables son expectantes porque depende de las adecuadas estrategias se logra el cometido, siempre en cuando haya compromiso de los administrativos en emplear todos los estudios estratégicos para generar expectativas positivas en estas variables.

La actitud del servicio, determina los fines a cumplirse, que ser no cambiadas según transcurra el tiempo, de acuerdo a las experiencias del consumidor, recuerda que la calidad del servicio lo realiza el cliente y ningún elemento se incluye a esto, solo el cliente, ya que el tiene la capacidad de observar las diversas expectativas de un producto, y si estas logran cautivarlo dentro de sus necesidades.

Pero la satisfacción del cliente va más allá, como es de perder o llegar a extremos dentro de su tiempo y sobre todo el dinero, a cambio de lograr un servicio, que no siempre es de la calidad expresada. Es allí donde ese efecto emocional sobre la calidad de un servicio o productos, siempre se acondiciona a la recompensa y sus respectivos costos a través de las expectativas creadas por él.

La calidad de un producto al ser percibido por el cliente, no solo es inherente a la satisfacción personal o situacional, sino es recompensatorio, estos escapan a la percepción de calidad.

Los lineamientos estipulados es el logro de la calidad, muchas veces esta calidad que el cliente busca viene con aditamento económico, donde se dice quieres calidad pues que te cueste, donde el cliente lo hace para sentir satisfacción con la compra y por ello lo paga, como ya dijimos hasta se hace

sacrificios, si las empresas logran esto, harán que retornes cuando menos lo esperen, por eso que la labor del mercadólogo es primordial porque planificará un control de la calidad de servicio, y determina a través de muchos factores, a determinar cómo crear la satisfacción de los clientes frente a un determinado producto que siempre satisfaga al cliente. (López, 2002)

Gestión de la calidad de servicios. En el mundo existe una norma que visualiza la calidad de los servicios, esta norma es ISO 9000, el cual brinda seguridad en la satisfacción logado entre el cliente y el vendedor, pero es de carácter intangible.

La calidad de servicios siempre es idealista, subjetiva, por la perspectiva y percepción del cliente, la calidad depende de la forma del proceso de producto ya que es importante conocer y analizar las diversas necesidades del cliente frente al rubro que presentas o un determinado producto, y enfrentar a la competencia, en la satisfacción del cliente, porque de ello depende lograr ventas considerables.

Después de realizar este binomio de variables, se creó un indicador de calidad a través del método SERVQUAL, donde te ayuda a conocer tus errores y a la vez hacer los cambios estratégicos para conseguir la calidad soñada.

La incomprensión del uso adecuado de la norma ISO 9000 y el método SERVQUAL se da por las percepciones de error que comenten tanto el proveedor y los clientes, quienes no están vinculados a estas normas.

El objetivo de todo empresario no es sólo vender y crear satisfacción en el cliente, el papel es luchar o batallar con la competencia, porque la calidad de servicio no es inmediata, precisa de actitudes diarias que determina la constancia y la perseverancia, y se presente un producto sin ningún defecto, por eso se debe tener paciencia para lograr las mejores

ventas de calidad y alcanzar el prestigio muy ansiado por los mercantilistas. (Tephard, 2001)

Dimensiones.

D₁ Calidad técnica. Para Flores (1988), la calidad técnica abarca muchas dimensiones, como el profesionalismo, está determinada por la calidad del conocimiento proporcionado por el personal, incluidas las habilidades personales, logradas a través de la experiencia.

Typson (2001), la seguridad es una cualidad técnica, ya que depende del grado de peligro que surja y de que el personal aplique una serie de estrategias que harán que la resolución del mismo, también la credibilidad brindada por los empleados garantice la calidad técnica desde la honestidad y veracidad, hacen que los clientes se sientan violados antes de sus exámenes realizados.

Tobias (2001), La calidad técnica depende del profesionalismo que tenga el empleado, teniendo en cuenta la credibilidad que convenza a los clientes, seguro en captar con ello el aprecio y revaloración profesional logrando una calidad técnica.

D₂ Calidad interpersonal. Gutiérrez (2002) menciona que las relaciones humanas crean un ambiente favorable para la aplicación de sus funciones y, sobre todo, mantienen un buen clima institucional, para encontrar calidad entre sus pares y asegurar el logro de la institución o empresa.

Martínez (2005), define la calidad interpersonal como un clima institucional, donde los valores de las personas, más el profesionalismo que ofrecen, enmarcados por la experiencia, sirve como motor del triunfo empresarial, las condiciones de las relaciones óptimas entre sus miembros, conducir al logro de las metas y objetivos comerciales, creando en cada

contacto la mejor impresión.

Flores (2002), manifiesta que la relación interpersonal depende del grado de relación social que tenga el empleado hacia los clientes, dependiendo de su estabilidad emocional, y experiencia profesional y sus relaciones amicales.

D₃ Calidad humana. Ishikawa y Cárdenas (2003), afirman que la calidad de un hombre se mide por el número de compromisos, tomando en cuenta la gestión y el cultivo de nuestras virtudes personales, con el objetivo de alcanzar la calidad de vida, que llamaremos éxito personal.

Según Rosander (1995), la calidad humana es un complemento de una empresa, donde el progreso va de la mano con la tecnología, donde pueden tener una formación en su vida profesional, donde la calidad no se mide con palabras, sino con hechos, y esa calidad es la calidad total de nuestra integridad.

La Torre (1999), sostiene que la calidad humana tiene factores personales que tienen que relacionar con las personas, ya sean clientes o colegas de trabajo, manteniendo la cortesía, y sobre todo la comunicación que domine uno y así lograr una acertada calidad humana.

1.4 Formulación del problema.

La Red de Salud de Ambo es una institución pública que está obligado a garantizar la atención pública, como está estipulado en las leyes del ministerio de salud, sin embargo surge falencias en la atención por falta de la gestión, tanto profesionales de salud y administrativos, y más ateniéndose al olvido de la DIRESA de Huánuco, por ser este una nueva Red recién creada este año.

General.

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018?

Específicos.

¿Cuál es la relación entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018?

¿Cuál es la relación entre la gestión de organización y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018?

¿Cuál es la relación entre la gestión de dirección y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018?

¿Cuál es la relación entre la gestión de control y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018?

1.5 Justificación del estudio.

Este trabajo de investigación se justifica por lo siguiente:

Por ser conveniente, para la red de salud de Ambo, ya que permitió demostrar cómo se aplica la gestión administrativa, con sus dimensiones, la calidad de servicio que se ofrece a nuestros pacientes, comprometiéndonos

a superar las deficiencias encontradas en los resultados aplicados a nuestra tesis.

Por relevancia social, ya que los resultados que se obtuvo, ayudará al personal de la red de salud Ambo a mejorar la calidad técnica, interpersonal y calidad humana, y así lograr la calidad de servicio, y ser uno de las redes de salud que brinda atención de calidad a nuestros pacientes.

Por el valor teórico, porque aporta nuevos conceptos, aplicados en cada variable y sus dimensiones, brindando una base de datos que sirvió para elaborar los instrumentos aplicados a nuestra muestra, brindaron resultados reales en un momento determinado.

Por la implicancia práctica, porque ayudó a resolver la relación existente de las dos variables y de esa manera alcanzar, a través de los resultados, las falencias que debemos superar y alcanzar una atención de calidad.

Por la metodología, porque se utilizó ciertos métodos para elaborar los dos instrumentos, que ayudó a recoger datos verídicos, basados a la realidad de la red de salud de Ambo, brindando la relación que se tiene entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

1.6 Hipótesis.

General

Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.

Específicos

H1: Existe relación entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.

H2: Existe relación entre la gestión de organización y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.

H3: Existe relación entre la gestión de dirección y la calidad técnica en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.

H4: Existe relación entre la gestión de control y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.

1.7 Objetivos.

General

Identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.

Específicos

O1: Identificar la relación que existe entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.

O2: Identificar la relación que existe entre la gestión de organización y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.

O3: Identificar la relación que existe entre la gestión de dirección y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.

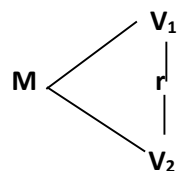
O4: Identificar la relación que existe entre la gestión de control y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño empleado en el estudio corresponde al no experimental. Según Hernández, et al. (2010) nos dice que son: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observaran los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos en su forma de investigación”. De la misma manera Hernández, et al., (2006) nos dice que es “Correlacional transversal porque describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales.

El gráfico que le corresponde a este diseño es el siguiente:



Dónde:

M → Representa a los 11 trabajadores de la Red Salud de Ambo, Huánuco, 2018.

V₁ → Representa Gestión Administrativa

V₂ → Representa a la Calidad de Servicio

r → representa la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red de Salud. Ambo, Huánuco, 2018.

2.2. Variables, operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: Gestión administrativa

Todo proceso administrativo es planificar y organizar la estructura de los órganos y cargos como componentes de la empresa, controlando las actividades, a través de la planificación, la organización, dirección y control.

El adecuado desempeño de los administradores, serán medidos las funciones laborales de cada gerente (Amador, 2003).

Variable 2: Calidad de servicio

sustenta que la calidad de servicio es un tipo de metodología estratégica, donde cada empresa, busca cómo satisfacer al cliente, con la compra de sus productos, donde se dice que el cliente siempre tiene la razón, en razón a esta el servicio debe subir de nivel en nivel hasta alcanzar la plenitud total de satisfacción del usuario (Brut, 2003).

Cuadro N° 01

Operacionalización de la variable 1: *Gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Gestión de planificación	Planificación estratégica	1,2,	Siempre	Alto (20-24)
	Planificación de actividades	3,4,5	A veces	Medio (14-19)
			Nunca	Bajo (8-13)
Gestión de organización	División organizacional	6		
	Organigrama	7,		Alto (13-17)
	Estándares establecidos	8		Medio (8-12)
	Manuales	9		Bajo (3-7)
	Funciones	10		
Gestión de dirección	Delegación de autoridad	11		Alto (13-17)
	Responsabilidad	12		Medio (8-12)
	Liderazgo	13		Bajo (3-7)
	Motivación	14		
	Comunicación	15		
Gestión de control	Evaluación de desempeño	16		
	Capacitación	17		
	Formación	18		

Actualización	19
Rotación de personal	20

Cuadro N° 02

Operacionalización de la variable 2: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Calidad técnica	Fiabilidad	1,2		Alto (20-24)
	Profesionalismo	3		Medio (14-19)
	Credibilidad	4		Bajo (8-13)
	Seguridad	5,6		
Calidad interpersonal	Relación administradores- personal asistencial	7,8	Siempre	Alto (13-17)
			A veces	Medio (8-12)
	Relación administrativo- usuario	9,10	Nunca	Bajo (3-7)
		11, 12, 13		
Calidad humana	Cortesía	14,15		Alto (13-17)
	Confiabilidad	y 16,17		Medio (8-12)
	confidencialidad			Bajo (3-7)
	Comunicación	18,19, 20		

Fuente: Bases teóricas

2.3. Población y muestra.

La población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández, et al, 2010). El marco poblacional censal para nuestra investigación está constituido por los 11 trabajadores de la red Salud, Ambo, Huánuco, 2018.

En la tabla siguiente se presenta el consolidado de los 11 trabajadores de la red Salud, Ambo, Huánuco, 2018., quienes a la vez fueron la muestra del trabajo de investigación.

Cuadro N° 03

Distribución de la población – muestra de la Red de Salud de Ambo.

Trabajadores de la Red Salud Ambo	N.º servidores
Administrativos	7
Asistenciales	4
Total	11

Fuente: CAP Red Salud Ambo

Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico y por conveniencia a criterio del investigador (Carrasco, 2006), es decir dicha muestra está integrada por 11 trabajadores de la Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.

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

La técnica que se usó es la encuesta. Hernández, et (2010) menciona que la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento.

Para el caso de esta investigación se aplicó una encuesta a los 11 trabajadores de la Red de Salud de Ambo, para conocer el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Instrumentos de recolección de datos. El instrumento que se aplicó es el cuestionario que consiste en “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. Permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos (Bernal, 2010). Para el caso de nuestra investigación estuvo constituido por 20 preguntas dirigidas a los 11 trabajadores de la Red Salud de Ambo; para conocer el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Validación y confiabilidad del instrumento .Validez: La validez está dada por juicio de expertos.

En una investigación, el investigador debe someter el instrumento a una validación, en este caso la validez está dada por el juicio de expertos

Cuadro N° 04

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento gestión
administrativa*

Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
Doctor	Javier Balarezo Mendoza	Aplicable
Doctor	Frank Baltazar Sulca	Aplicable
Doctora	Magaly Alcalá Quispe	Aplicable

Como se aprecia el dictamen fue que el instrumento sí cumple con las consideraciones para su aplicabilidad, dado que contienen alta coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio.

Confiabilidad de los instrumentos.

El grado de confiabilidad de cada instrumento (cuestionarios) se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Cuadro N° 05

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	11	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{\sum S_1^2}{S_T^2} \right]$$

Donde K es el número de ítems.

S_1^2 es la sumatoria de varianzas de los ítems.

S_T^2 es la varianza de la suma de ítems

α es el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Cuadro N° 06

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	K número e ítems	20
	ΣV_1 sumatoria de varianzas de los ítems	6.30
	VT varianza de la suma de ítems	58.69
	Sección 1	1.053
	Sección 2	0.893
	ALFA DE CRONBACH	0.939

Interpretación: El grado de confiabilidad del cuestionario de Gestión Administrativa es 0,939 indica que es altamente confiable.

CALIDAD DE SERVICIO

Cuadro N°07

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	11	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{\sum S_1^2}{S_T^2} \right]$$

Donde K es el número de ítems.

S_1^2 es la sumatoria de varianzas de los ítems.

S_T^2 es la varianza de la suma de ítems

α es el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Cuadro N° 08

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	K número e ítems	20
	ΣV_1 sumatoria de varianzas de los ítems	4.87
	VT varianza de la suma de ítems	42.01
	Sección 1	1.053
	Sección 2	0.884
	ALFA DE CRONBACH	0.931

Interpretación: El grado de confiabilidad del cuestionario Desempeño Laboral es 0,931 indicando que es altamente confiable.

2.5 Métodos de Análisis de datos

Para el análisis de los datos obtenidos se empleó como:

- Distribución de frecuencias (tabla y figuras estadísticas)
- Estadística inferencial: para la correlación se utilizó Rho de Spearman
- La discusión de los resultados se realizó mediante la confrontación de los mismos con las conclusiones de las Tesis citadas en los “en los trabajos previos” y con los planteamientos del “temas relacionados”
- Las conclusiones estarán formuladas por los objetivos planteados y por los resultados obtenidos.

2.6 Aspectos éticos.

Los datos que se indican en este trabajo de estudio fueron recogidos por los investigadores y se han procesado de una manera adecuada los datos sin adulterar, se encuentran fundamentados en los instrumentos que ha aplicado a la muestra. Así mismo se solicitó el permiso al encargado de la red de salud de Ambo. De la misma manera se ha mantenido el anonimato de los sujetos que han sido encuestados, demostrando el respeto durante el proceso de evaluación y resguardando los instrumentos de una manera minuciosamente, sin dar un juicio a los evaluados.

III. RESULTADOS

En la presente investigación se aplicó los instrumentos de investigación denominados Cuestionario Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, a una muestra de 11 trabajadores de la Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018. Los instrumentos aplicados responden a la escala ordinal.

Los resultados de la presente investigación se encuentran organizados tal como lo manifiesta Hernández, Fernández, y Baptista (2010) y APA V6 (2010), donde se señala que los resultados deben obedecer y organizarse según los objetivos y/o dimensiones de la variable de investigación. A continuación, se presenta mediante tablas y figuras de barras los resultados de las variables y sus dimensiones:

3.1. Resultados descriptivos

A. RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Tabla 1.

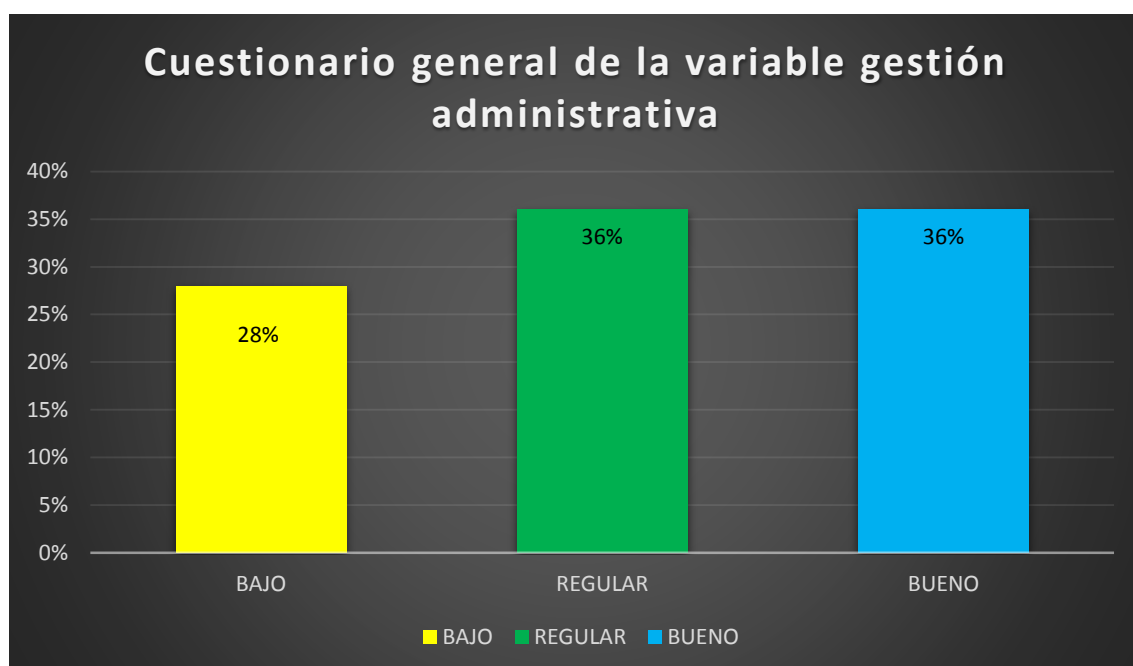
Nivel de la variable gestión administrativa

NIVEL	Intervalo	frecuencia	P ₁
BAJO	[34- 42)	3	28%
REGULAR	[42 - 50)	4	36%
BUENO	[50 - 58)	4	36%
TOTAL		11	100%

Fuente: Cuestionario de la variable gestión administrativa

En la Tabla 1, se aprecia los resultados descriptivos de nivel de la variable gestión administrativa en la Red de Salud de Ambo – 2018, donde, 3 trabajadores afirman que existe un nivel bajo en la gestión administrativa, mientras que 4 trabajadores afirman que la variable gestión administrativa, se encuentra en un nivel regular, finalmente 4 trabajadores afirman que la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel bueno. Para una mejor comprensión véase la siguiente figura:

Figura 1 Nivel de la variable gestión administrativa



Fuente: Tabla 1

En la Figura 1, se aprecia el resultado general de la variable gestión administrativa de la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018, donde, el 28% de trabajadores afirman que la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel bajo, el 36% de los trabajadores afirman que la variable se encuentra en un nivel regular, y finalmente 36% de los trabajadores afirman que la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 2.

Nivel de la dimensión gestión de planificación

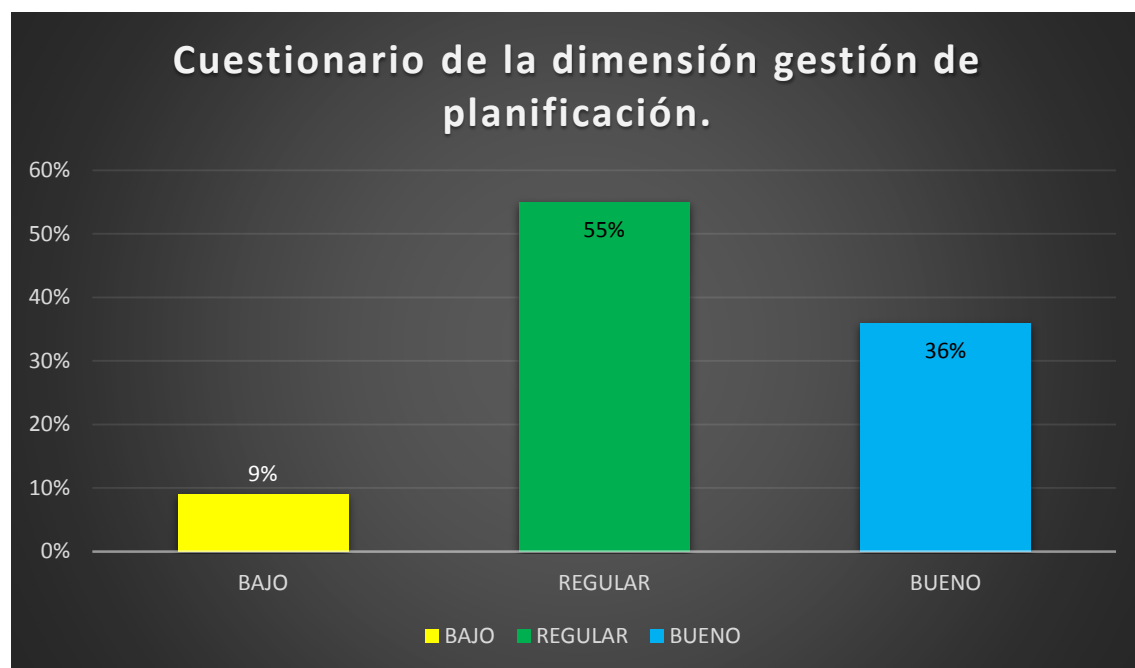
NIVEL	Intervalo	frecuencia	P ₁
BAJO	[07 - 10)	1	9%
REGULAR	[10 - 13)	6	55%
BUENO	[13 - 16)	4	36%
TOTAL		11	100%

Fuente: Cuestionario de la dimensión gestión de planificación

En la Tabla 2, se aprecia los resultados descriptivos de nivel de la dimensión de gestión de planificación, aplicados a los trabajadores de la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018, donde 1 trabajador afirma que la dimensión

gestión de planificación se encuentra en un nivel bajo, mientras que 6 trabajadores afirman que la dimensión se encuentra en un nivel regular, finalmente 4 trabajadores afirman que la dimensión de planificación se encuentra en un nivel bueno. Para mejor comprensión véase la siguiente figura:

Figura 2 Nivel de la dimensión gestión de planificación.



Fuente: Tabla 2

En la Figura 2, se aprecia el resultado general de la dimensión gestión de planificación aplicado a los trabajadores de la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018, donde el 9% de trabajadores afirman que la dimensión gestión de planificación se encuentra en un nivel bajo, mientras que un 58% de trabajadores, consideran que la dimensión se encuentra en un nivel regular, y finalmente el 36% de los trabajadores afirman que la dimensión se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 3.

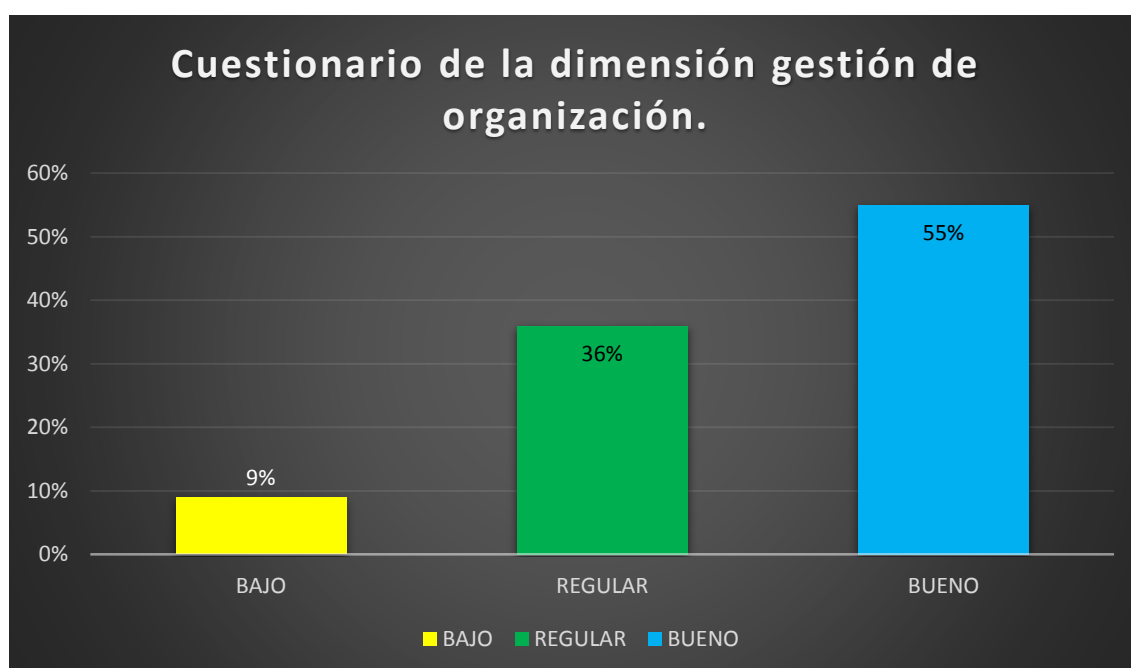
Nivel de la dimensión gestión de organización

NIVEL	Intervalo	frecuencia	P ₁
BAJO	[08 - 10)	1	9%
REGULAR	[10 - 12)	4	36%
BUENO	[12 - 14)	6	55%
TOTAL		11	100%

Fuente: Cuestionario de la dimensión gestión de organización

En la **Tabla 3**, se aprecia los resultados descriptivos de nivel de la dimensión gestión de organización, aplicados a los trabajadores de la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018, donde 1 trabajador afirma que la dimensión gestión de organización se encuentra en un nivel bajo, mientras que 4 trabajadores afirman que la dimensión se encuentra en un nivel regular, finalmente 6 trabajadores afirman que la dimensión de organización se encuentra en un nivel bueno. Para mejor comprensión véase la siguiente figura:

Figura 3 *Nivel de la dimensión gestión de organización.*



Fuente: **Tabla 3**

En la **Figura 3**, se aprecia el resultado general de la dimensión gestión de organización aplicado a los trabajadores de la Red de Salud de Ambo,

Huánuco, – 2018, donde el 9% de trabajadores afirman que la dimensión gestión de organización se encuentra en un nivel bajo, mientras que 36% de trabajadores, consideran que la dimensión se encuentra en un nivel regular, y finalmente el 55% de los trabajadores afirman que la dimensión se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 4.

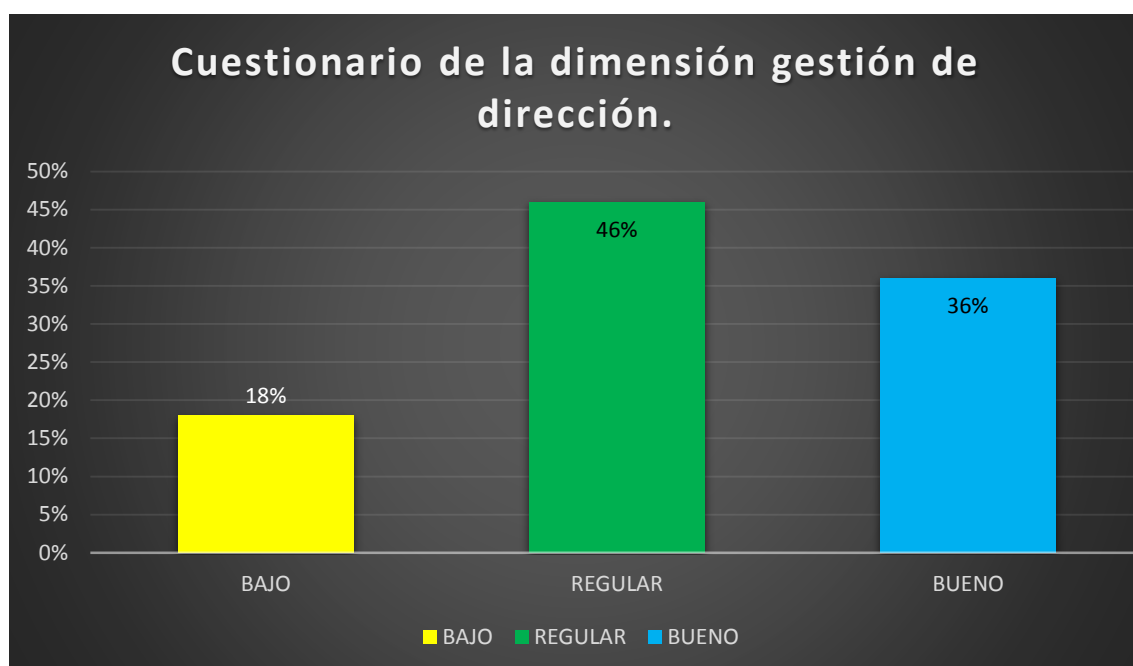
Nivel de la dimensión gestión de dirección

NIVEL	Intervalo	frecuencia	P₁
BAJO	[07 - 10)	2	18%
REGULAR	[10 - 13)	5	46%
BUENO	[13 - 16)	4	36%
TOTAL		11	100%

Fuente: Cuestionario de la dimensión gestión de dirección.

En la Tabla 4, se aprecia los resultados descriptivos de nivel de la dimensión gestión de dirección, aplicados a los trabajadores de la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018, donde 2 trabajadores afirman que la dimensión gestión de dirección se encuentra en un nivel bajo, mientras que 5 trabajadores afirman que la dimensión se encuentra en un nivel regular, finalmente 4 trabajadores afirman que la dimensión de dirección se encuentra en un nivel bueno. Para mejor comprensión véase la siguiente figura:

Figura 4 Nivel de la dimensión gestión de dirección.



Fuente: Tabla 4

En la Figura 4, se aprecia el resultado general de la dimensión gestión de dirección aplicado a los trabajadores de la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018, donde el 18% de trabajadores afirman que la dimensión gestión de dirección se encuentra en un nivel bajo, mientras que un 46% de trabajadores, consideran que la dimensión se encuentra en un nivel regular, y finalmente el 36% de los trabajadores afirman que la dimensión se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 5.

Nivel de la dimensión gestión de control

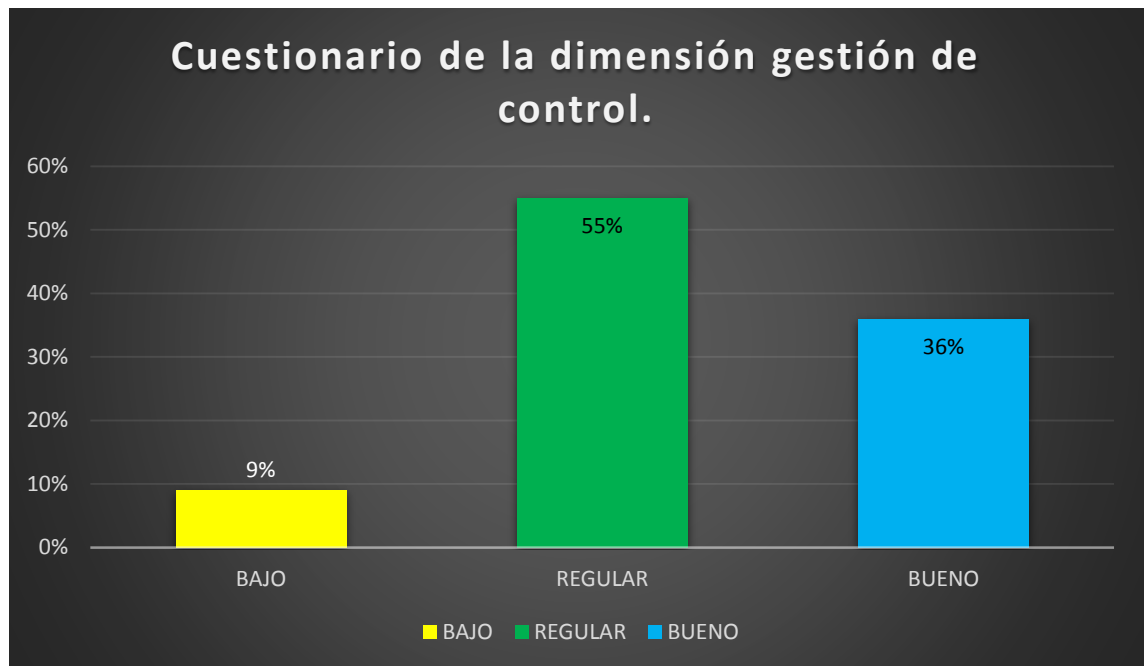
NIVEL	Intervalo	frecuencia	P ₁
BAJO	[08 - 10)	1	9%
REGULAR	[10 - 12)	6	55%
BUENO	[12 - 14)	4	36%
TOTAL		11	100%

Fuente: Cuestionario de la dimensión gestión de control

En la Tabla 5, se aprecia los resultados descriptivos de nivel de la dimensión gestión de control, aplicados a los trabajadores de la Red de Salud de Ambo,

Huánuco, – 2018, donde 1 trabajador afirma que la dimensión gestión de control se encuentra en un nivel bajo, mientras que 6 trabajadores afirman que la dimensión se encuentra en un nivel regular, finalmente 4 trabajadores afirman que la dimensión de control se encuentra en un nivel bueno. Para mejor comprensión véase la siguiente figura:

Figura 5 Nivel de la dimensión gestión de control.



Fuente: Tabla 5

En la Figura 5, se aprecia el resultado general de la dimensión gestión de control aplicado a los trabajadores de la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018, donde el 9% de trabajadores afirman que la dimensión gestión de control se encuentra en un nivel bajo, mientras que 55% de trabajadores, consideran que la dimensión se encuentra en un nivel regular, y finalmente el 36% de los trabajadores afirman que la dimensión se encuentra en un nivel bueno.

B. RESULTADOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 6.

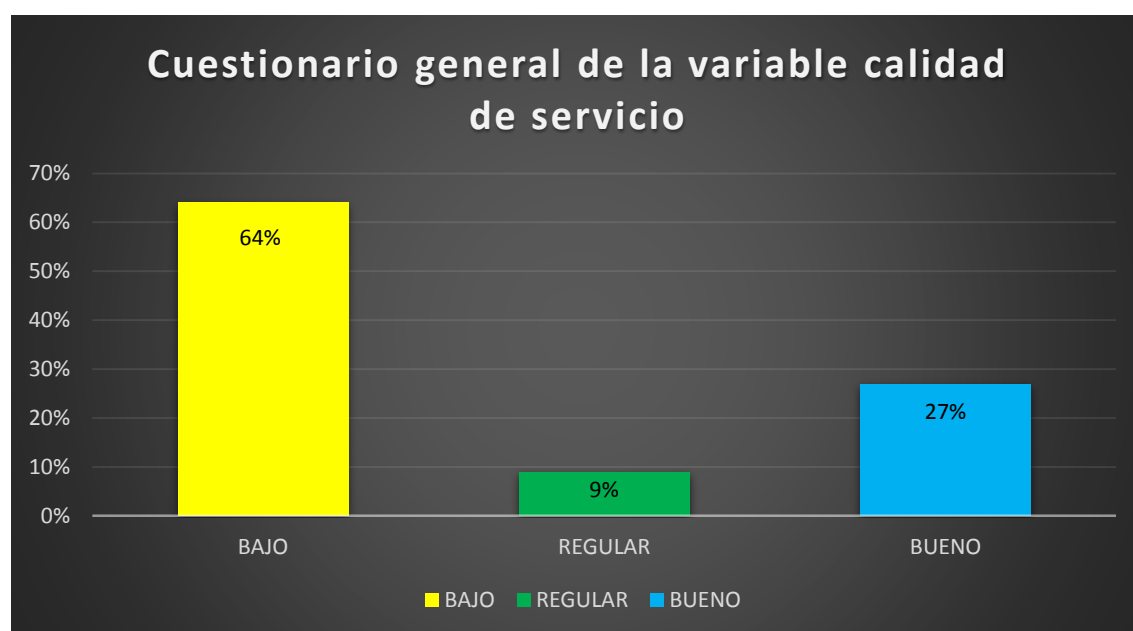
Nivel de la variable calidad de servicio

NIVEL	Intervalo	frecuencia	P ₁
BAJO	[40- 46)	7	64%
REGULAR	[46 - 52)	1	9%
BUENO	[52 - 58)	3	27%
TOTAL		11	100%

Fuente: Cuestionario de la variable calidad de servicio

En la **Tabla 6**, se aprecia los resultados descriptivos de nivel de la variable calidad de servicio de la Red de Salud de Ambo, Huánuco, -2018, donde, 7 trabajadores afirman que existe un nivel bajo en la calidad de servicio, mientras que 1 trabajador afirma que la variable calidad de servicio, se encuentra en un nivel regular, finalmente 3 trabajadores afirman que la variable calidad de servicio se encuentra en un nivel bueno. Para una mejor comprensión véase la siguiente figura:

Figura 6 *Nivel de la variable calidad de servicio*



Fuente: **Tabla 6**

En la **Figura 6**, se aprecia el resultado general de la variable calidad de servicio de la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018, donde, el 64% de trabajadores afirman que la variable calidad de servicio se encuentra en un nivel bajo, el 9% de los trabajadores afirman que la variable se encuentra en un nivel regular, y finalmente 27% de los trabajadores afirman que la variable calidad de servicio se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 7.

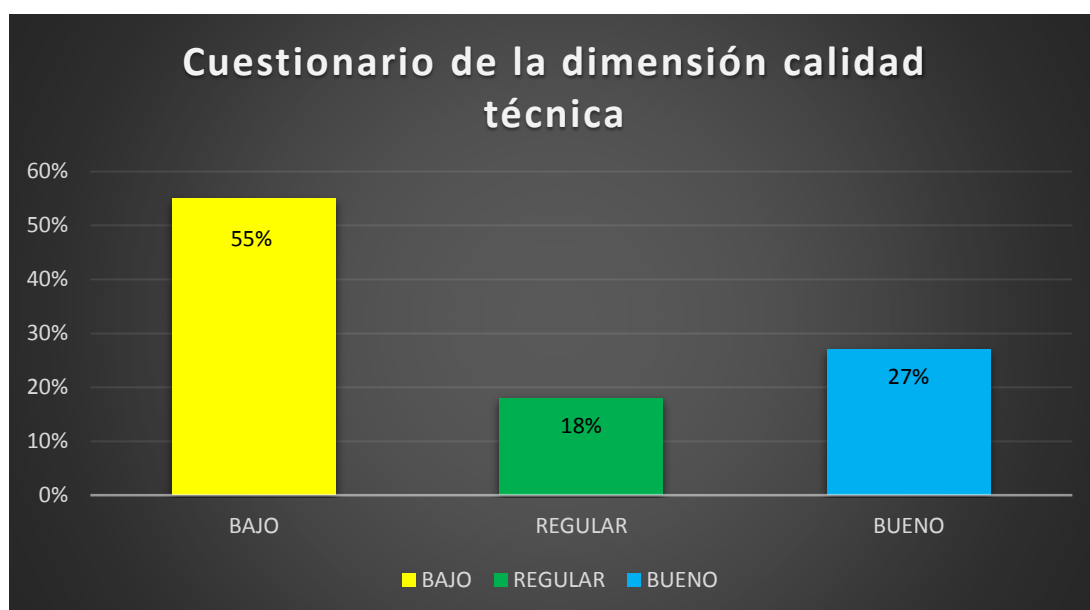
Nivel de la dimensión calidad técnica

NIVEL	Intervalo	frecuencia	P₁
BAJO	[12 - 14)	6	55%
REGULAR	[14 - 16)	2	18%
BUENO	[16 - 18)	3	27%
TOTAL		11	100%

Fuente: Cuestionario de la dimensión calidad técnica

En la Tabla 7, se aprecia los resultados descriptivos de nivel de la dimensión de calidad técnica, aplicados a los trabajadores de la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018, donde 6 trabajadores afirman que la dimensión calidad técnica se encuentra en un nivel bajo, mientras que 2 trabajadores afirman que la dimensión se encuentra en un nivel regular, finalmente 3 trabajadores afirman que la dimensión de calidad técnica se encuentra en un nivel bueno. Para mejor comprensión véase la siguiente figura:

Figura 7 Nivel de la dimensión calidad técnica.



Fuente: Tabla 7

En la Figura 7, se aprecia el resultado de la dimensión calidad técnica aplicado a los trabajadores de la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018, donde el 55% de trabajadores afirman que la dimensión calidad técnica se encuentra en un nivel bajo, mientras que 18% de trabajadores, consideran que la dimensión se encuentra en un nivel regular, y finalmente el 27% de los trabajadores afirman que la dimensión se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 8.

Nivel de la dimensión de calidad interpersonal

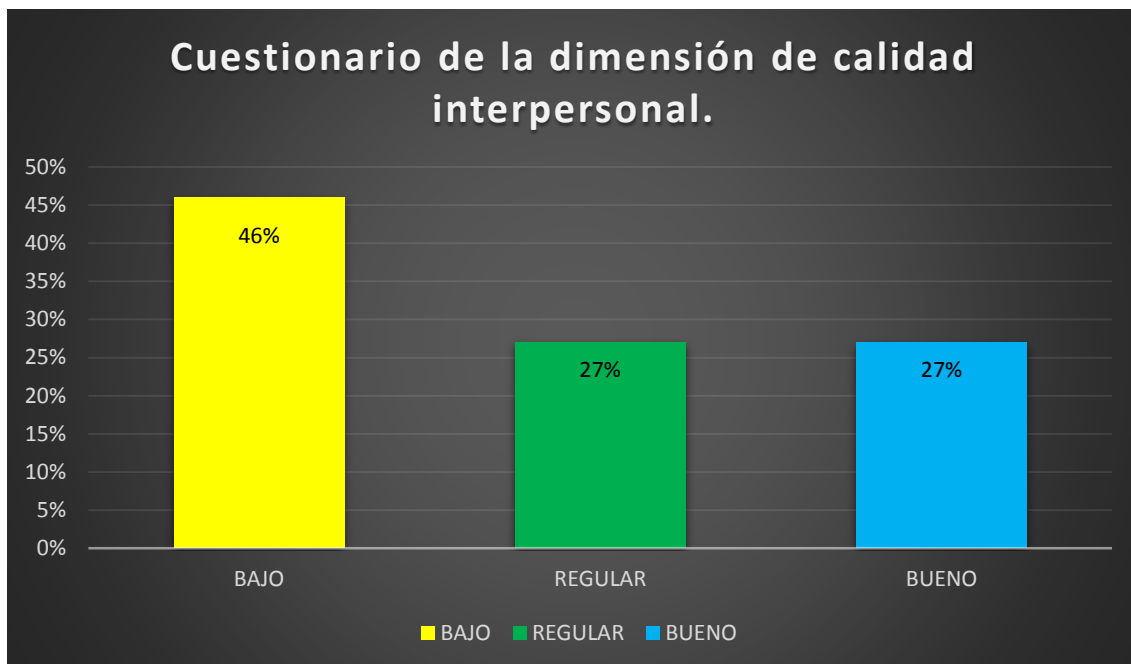
NIVEL	Intervalo	frecuencia	P ₁
BAJO	[14 - 16)	5	46%
REGULAR	[16 - 18)	3	27%
BUENO	[18 - 20)	3	27%
TOTAL		11	100%

Fuente: Cuestionario de la dimensión calidad interpersonal

En la Tabla 8, se aprecia los resultados descriptivos de nivel de la dimensión calidad interpersonal, aplicados a los trabajadores de la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018, donde 5 trabajadores afirman que la dimensión de calidad interpersonal se encuentra en un nivel bajo, mientras que 3

trabajadores afirman que la dimensión se encuentra en un nivel regular, finalmente 3 trabajadores afirman que la dimensión de calidad interpersonal se encuentra en un nivel bueno. Para mejor comprensión véase la siguiente figura:

Figura 8 Nivel de la dimensión de calidad interpersonal.



Fuente: Tabla 8

En la Figura 8, se aprecia el resultado general de la dimensión de calidad interpersonal aplicado a los trabajadores de la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018, donde el 46% de trabajadores afirman que la dimensión de calidad interpersonal se encuentra en un nivel bajo, mientras que un 27% de trabajadores, consideran que la dimensión se encuentra en un nivel regular, y finalmente el 27% de los trabajadores afirman que la dimensión se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 9.

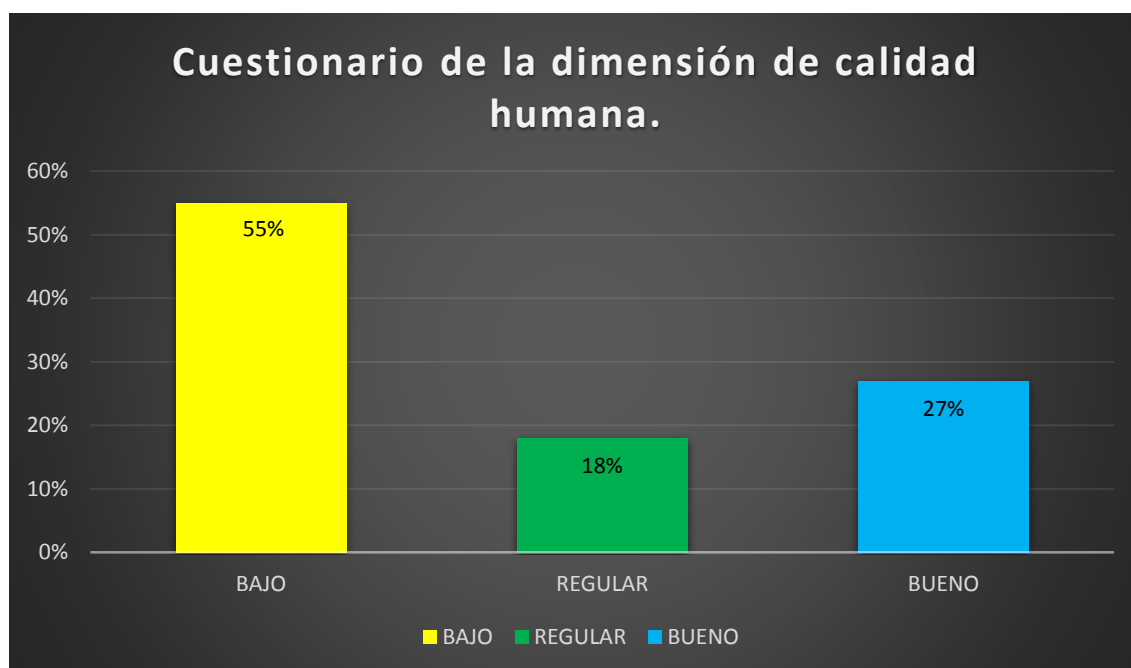
Nivel de la dimensión de calidad humana

NIVEL	Intervalo	frecuencia	P ₁
BAJO	[13 - 16)	6	55%
REGULAR	[16 - 19)	2	18%
BUENO	[19 - 22)	3	27%
TOTAL		11	100%

Fuente: Cuestionario de la dimensión de calidad humana.

En la **Tabla 9**, se aprecia los resultados descriptivos de nivel de la dimensión de calidad humana, aplicados a los trabajadores de la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018, donde 6 trabajadores afirman que la dimensión calidad humana se encuentra en un nivel bajo, mientras que 2 trabajadores afirman que la dimensión se encuentra en un nivel regular, finalmente 3 trabajadores afirman que la dimensión de calidad humana se encuentra en un nivel bueno. Para mejor comprensión véase la siguiente figura:

Figura 9 *Nivel de la dimensión de calidad humana.*



Fuente: **Tabla 9**

En la **Figura 9**, se aprecia el resultado general de la dimensión de calidad humana aplicado a los trabajadores de la Red de Salud de Ambo, Huánuco,

– 2018, donde el 55% de trabajadores afirman que la dimensión de calidad humana se encuentra en un nivel bajo, mientras que un 18% de trabajadores, consideran que la dimensión se encuentra en un nivel regular, y finalmente el 27% de los trabajadores afirman que la dimensión se encuentra en un nivel bueno.

3.2 Prueba de hipótesis

Toda hipótesis de investigación planteada, deben ser contrastada por estar dentro de un enfoque cuantitativo. (Hernández, et.al. 2014)

Para, determinar el tipo de correlación que existe entre ambas variables o entre dimensiones el estadígrafo más pertinente es Spearman (Rho), por tener una escala ordinal y la correlación correspondiente será interpretada con la siguiente la tabla:

Tabla N° 10

Equivalencia de correlación

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Fuente: Hernández, et. al (2010)

Para la prueba de hipótesis sea realizado con los siguientes pasos:

Hipótesis estadística.

Nivel de significancia o riesgo.

Cálculo del estadístico de prueba:

Regla de decisión.

Decisión Estadística.

Conclusión Estadística.

a. Prueba de hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

Hipótesis Estadístico

Hipótesis nula

Ho: $\rho_s = +/- 0,09$

No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

Hipótesis alterna

Ha: $\rho_s \neq +/- 0,09$

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

Nivel de significancia (nivel de riesgo)

$\alpha=0,05$ (5%)

Cálculo del estadístico de prueba:

N = 11

Tabla N° 11: Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,275
		Sig. (bilateral)	.	,413
		N	11	11
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,275	1,000
		Sig. (bilateral)	,413	.
		N	11	11

Fuente: Base de datos del investigador – SPSS V23

Rho (r) = 0,275

Regla de decisión:

Se acepta la hipótesis nula; si: $\rho_c(0,413) > \rho_t(0,05)$.

Se acepta la hipótesis alterna; si: $\rho_c(0,413) \leq \rho_t(0,05)$.

Decisión Estadística:

Puesto que: $\rho_c(0,413) > \rho_t(0,05)$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, según la prueba de significancia realizada se tienen que $\rho_c(41.3\%)$ es mayor que $\rho_t(5\%)$ que es lo permitido en las ciencias sociales.

Conclusión Estadística:

Puesto, que $\rho_c(0,413) > \rho_t(0,05)$, no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

En consecuencia, se concluye, que: existe relación positiva débil no significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018., con un nivel de significancia de $\rho_c(0,413) > \rho_t(0,05)$. Rho = 0,275.

b. Prueba de hipótesis específicos

Específico N° 1:

Existe relación significativa entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

Hipótesis Estadístico

Hipótesis nula

Ho: $\rho_s = +/- 0,09$

No existe relación significativa entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

Hipótesis alterna

Ha: $\rho_s \neq +/- 0,09$

Existe relación significativa entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

Nivel de significancia (nivel de riesgo)

$\alpha=0,05$ (5%)

Cálculo del estadístico de prueba:

N = 11

Tabla N° 12: Correlación entre la gestión de planificación y la calidad de servicio

			Gestión de planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,461
		Sig. (bilateral)	.	,154
		N	11	11
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,461	1,000
		Sig. (bilateral)	,154	.
		N	11	11

Fuente: Base de datos del investigador – SPSS V23

Rho (r) = 0,461

Regla de decisión:

Se acepta la hipótesis nula; si: $\rho_c(0,000) > \rho_t(0,05)$.

Se acepta la hipótesis alterna; si: $\rho_c(0,000) \leq \rho_t(0,05)$.

Decisión Estadística:

Puesto que: $\rho_c(0,154) > \rho_t(0,05)$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, según la prueba de significancia realizada se tienen que $\rho_c(15.4\%)$ es mayor que $\rho_t(5\%)$ que es lo permitido en las ciencias sociales.

Conclusión Estadística:

Puesto, que $\rho_c(0,154) > \rho_t(0,05)$, no existe relación significativa entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

En consecuencia, se concluye, que: existe relación positiva débil no significativa entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018., con un nivel de significancia de $\rho_c(0,154) > \rho_t(0,05)$. Rho = 0,461.

Específico N° 2:

Existe relación significativa entre la gestión de organización y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

Hipótesis Estadístico

Hipótesis nula

Ho: $\rho_s = +/- 0,09$

No existe relación significativa entre la gestión de organización y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

Hipótesis alterna

Ha: $\rho_s \neq +/- 0,09$

Existe relación significativa entre la gestión de organización y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

Nivel de significancia (nivel de riesgo)

$\alpha=0,05$ (5%)

Cálculo del estadístico de prueba:

N = 11

Tabla N° 13: Correlación entre la gestión de organización y el calidad de servicio

			Gestión de organización	Calidad de servicio.
Rho de Spearman	Gestión de organización.	Coeficiente de correlación	1,000	,260
		Sig. (bilateral)	.	,440
		N	11	11
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,260	1,000
		Sig. (bilateral)	,440	.
		N	11	11

Fuente: Base de datos del investigador – SPSS V23

Rho (r) = 0,260

Regla de decisión:

Se acepta la hipótesis nula; si: $\rho_c(0,000) > \rho_t(0,05)$.

Se acepta la hipótesis alterna; si: $\rho_c(0,000) \leq \rho_t(0,05)$.

Decisión Estadística:

Puesto que: $\rho_c(0,440) > \rho_t(0,05)$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, según la prueba de significancia realizada se tienen que $\rho_c(44\%)$ es mayor que $\rho_t(5\%)$ que es lo permitido en las ciencias sociales.

Conclusión Estadística:

Puesto, que $\rho_c(0,440) > \rho_t(0,05)$, no existe relación significativa entre la gestión de organización y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

En consecuencia, se concluye, que: existe relación positiva débil no significativa entre la gestión de organización y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018., con un nivel de significancia de $\rho_c(0,440) > \rho_t(0,05)$. Rho = 0,260.

Espefífico N° 3:

Existe relación significativa entre la gestión de dirección y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

Hipótesis Estadístico

Hipótesis nula

Ho: $\rho_s = +/- 0,09$

No existe relación significativa entre la gestión de dirección y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

Hipótesis alterna

Ha: $\rho_s \neq +/- 0,09$

Existe relación significativa entre la gestión de dirección y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

Nivel de significancia (nivel de riesgo)

$\alpha=0,05$ (5%)

Cálculo del estadístico de prueba:

N = 11

Tabla N° 14: Correlación entre la gestión de dirección y el calidad de servicio

			Gestión de dirección	Calidad de servicio.
Rho de Spearman	Gestión de dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,222
		Sig. (bilateral)	.	,512
		N	11	11
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,222	1,000
		Sig. (bilateral)	,512	.
		N	11	11

Fuente: Base de datos del investigador – SPSS V23

Rho (r) = 0,222

Regla de decisión:

Se acepta la hipótesis nula; si: $\rho_c(0,000) > \rho_t(0,05)$.

Se acepta la hipótesis alterna; si: $\rho_c(0,000) \leq \rho_t(0,05)$.

Decisión Estadística:

Puesto que: $\rho_c(0,512) > \rho_t(0,05)$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, según la prueba de significancia realizada se tienen que $\rho_c(51.2\%)$ es mayor que $\rho_t(5\%)$ que es lo permitido en las ciencias sociales.

Conclusión Estadística:

Puesto, que $\rho_c(0,512) > \rho_t(0,05)$, no existe relación significativa entre la gestión de dirección y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

En consecuencia, se concluye, que: existe relación positiva muy débil no significativa entre la gestión de dirección y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018., con un nivel de significancia de $\rho_c(0,512) > \rho_t(0,05)$. Rho = 0,222.

Específico N° 4:

Existe relación significativa entre la gestión de control y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

Hipótesis Estadístico

Hipótesis nula

Ho: $\rho_s = +/- 0,09$

No existe relación significativa entre la gestión de control y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

Hipótesis alterna

Ha: $\rho_s \neq +/- 0,09$

Existe relación significativa entre la gestión de control y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

Nivel de significancia (nivel de riesgo)

$\alpha=0,05$ (5%)

Cálculo del estadístico de prueba:

N = 11

Tabla N° 15: Correlación entre la gestión de control y el calidad de servicio

			Gestión de control	Calidad de servicio.
Rho de Spearman	Gestión de control	Coeficiente de correlación	1,000	-,043
		Sig. (bilateral)	.	,900
		N	11	11
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-,043	1,000
		Sig. (bilateral)	,900	.
		N	11	11

Fuente: Base de datos del investigador – SPSS V23

Rho (r) = -,043

Regla de decisión:

Se acepta la hipótesis nula; si: $\rho_c(0,000) > \rho_t(0,05)$.

Se acepta la hipótesis alterna; si: $\rho_c(0,000) \leq \rho_t(0,05)$.

Decisión Estadística:

Puesto que: $\rho_c(0,900) > \rho_t(0,05)$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, según la prueba de significancia realizada se

tienen que ρ_c (90%) es mayor que ρ_t (5%) que es lo permitido en las ciencias sociales.

Conclusión Estadística:

Puesto, que ρ_c (0,900) > ρ_t (0,05), no existe relación significativa entre la gestión de control y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018.

En consecuencia, se concluye, que: existe relación negativa débil no significativa entre la gestión de control y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, – 2018., con un nivel de significancia de ρ_c (0,900) > ρ_t (0,05). Rho = -, 043.

IV. DISCUSIÓN

Para tener una buena calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, se requiere tener una buena calidad técnica, calidad interpersonal, y una excelente calidad humana pero todo esto se consolidará con una excelente gestión administrativa, teniendo en cuenta la gestión de planificación, de organización, de dirección y de control, estas cuatro dimensiones si son aplicadas con responsabilidad y estratégicamente, generan en los empleados satisfacción motivadora para que se brinde calidad de servicio dentro del profesionalismo, fiabilidad, credibilidad,, relaciones comunicativas con los usuarios, colegas, logradas a través de la cortesía, en beneficio de la Red de Salud de Ambo.

De acuerdo a estos planteamientos descritos, y a la problemática existente en la actualidad, se ha optado por realizar la presente investigación, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.

Los resultados del Coeficiente de Correlación de Spearman indican que existe relación positiva débil, no significativa entre las variables de la gestión administrativa y la calidad de servicio

En consecuencia, se concluye, que: existe relación positiva débil no significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018. Así también, los resultados de la estadística inferencial permitieron rechazar nuestra hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula. Es decir, según la prueba de significancia realizada se tienen que $p_c(0,413)$ es mayor que $p_t(0,05)$, que al ser 41% mayor que 5%, no es significativa la relación.

Con respecto a los resultados de la variable gestión administrativa, en la tabla N° 1, se aprecia los resultados descriptivos del nivel de la variable

gestión administrativa en donde, 3 trabajadores (28%) opinaron que existe un nivel bajo en gestión administrativa. Mientras que 4 trabajadores (36%) opinaron que la gestión administrativa se encuentra en el nivel regular. Finalmente, 4 trabajadores (36%) opinaron que la gestión administrativa se encuentra en el nivel bueno. Esto, significa que el nivel de gestión administrativa de la Red de Salud de Ambo se encuentra en un nivel aceptable, ya que la gestión de planificación, organización, dirección y control se encuentran en un nivel regular y bueno.

Estos resultados coinciden con lo obtenido por López, C. (2013), en su trabajo de investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio de la sucursal del Banco de la Nación y su influencia en la lealtad del usuario en el período 2013, Yanacancha, Pasco, cuyo objetivo ha sido: determinar en qué medida una gestión administrativa influye en la lealtad del cliente en la sucursal del Banco de la Nación en 2013, metodológicamente se utilizó el método cuantitativo, no exploratorio y transversal, dado que las variables no fueron influenciadas, sino que se estudian en un tiempo determinado. Hubo la participación colaborativa de 67 usuarios del Banco de la Nación, Yanacancha, Pasco, una entidad que apoya su realización, con el fin de evaluar si la gestión administrativa que se está llevando a cabo resultados en la lealtad del cliente, en conclusión, el servicio de calidad estrategias; La capacitación del personal y la atención personalizada conducen al logro de la lealtad del cliente.

Terry (1987) dice que la gestión es como un proceso distintivo: planifica, organiza, ejecuta y controla, teniendo en cuenta los recursos, las metas y el personal.

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (2016) explica que la administración es la fuerza de administrar. Como una

acción y efecto de administrar, con la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

Con respecto a los resultados obtenidos en la variable calidad de servicio, La Tabla N° 6, indica que los resultados descriptivos del nivel de la variable calidad de servicio. Donde, 7 trabajadores (64%) percibieron una calidad de servicio baja. Mientras que 1 trabajador (9%) perciben que la calidad de servicio es regular, y finalmente, 3 trabajadores (27%) percibe que la calidad de servicio es buena. La cual significa que en la Red de Salud de Ambo manifiesta una calidad de servicio en un nivel muy bajo, reflejando que falta brindar calidad a los usuarios por parte de los trabajadores de salud en la Red, analizarlo porque las dimensiones de calidad técnica y calidad humana se tuvo un 55% y se encontró un nivel bajo. Esto significa que, a través de estos resultados, que nos sirve de diagnósticos tenemos que cambiar para lograr la calidad de servicio.

En concordancia con esta aseveración, Para Villanes (2001), la calidad proporciona satisfacción a los clientes de acuerdo con las necesidades y expectativas de los usuarios, que buscan una empresa que satisfaga estas necesidades.

Para Flores (1988), la calidad técnica abarca muchas dimensiones, como el profesionalismo, está determinada por la calidad del conocimiento proporcionado por el personal, incluidas las habilidades personales, logradas a través de la experiencia.

Finalmente, este trabajo de tesis, es un aporte que permitirá a contribuir como un punto de partida para nosotros que laboramos en la Red de Salud, y cambiar algunas conductas en la calidad técnica, interpersonal

y calidad humana y lograr la calidad de servicio, y lo mismo se observó que ambas variables se relacionan, pero es muy débil, ratificando que la gestión administrativa no busca la calidad de servicio.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018, Puesto, que $\rho_c (0,413) > \rho_t (0,05)$, no es significativa, siendo la relación positiva débil, con un nivel de significancia de $\rho_c (0,413)$ mayor que $\rho_t (0,05)$, $Rho = 0,833$. Puesto que: $\rho_c (0,413) > \rho_t (0,05)$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.
2. Se identificó la relación entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018, porque existe relación positiva débil no significativa, con un nivel de significancia de $\rho_c (0,154) > \rho_t (0,05)$. $Rho = 0,461$. Puesto que: $\rho_c (0,154) > \rho_t (0,05)$. se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.
3. Se identificó la relación entre la gestión de organización y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018, porque: existe relación positiva débil no significativa, con un nivel de significancia de $\rho_c (0,440) > \rho_t (0,05)$. $Rho = 0,318$. Puesto que: $\rho_c (0,440) > \rho_t (0,05)$. se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.
4. Se identificó la relación entre la gestión de dirección y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018, porque: existe relación positiva muy débil no significativa, con un nivel de significancia de $\rho_c (0,512) > \rho_t (0,05)$. $Rho = 0,222$. Puesto que: $\rho_c (0,512) > \rho_t (0,05)$. se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.
5. Se identificó la relación entre la gestión de control y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018, porque: existe relación negativa débil no significativa, con un nivel de significancia

de $p_c(0,900) > p_t(0,05)$. $Rho = 0,43$. Puesto que: $p_c(0,900) > p_t(0,05)$. se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere al administrador gerente de la Red de Salud, de acuerdo a los resultados, proponer nuevas estrategias de gestión estructuradas y no estructuradas en todas las dimensiones, con el objetivo de mejorar su gestión, en todas las dimensiones, ya que en tabla N°1 sobre los resultados generales de la variable de gestión administrativa donde los trabajadores en un 28% lo encuentran a la gestión administrativa en un nivel bajo, 36% de trabajadores lo consideran en un nivel regular y otro 36% lo consideran como buena la gestión administrativa; por tal motivo debemos disminuir el nivel de bajo menor del 5%. Y así mantener una buena gestión en todas sus dimensiones.
- ✓ Se sugiere elaborar un programa de capacitación sobre calidad de servicio en sus dimensiones de calidad técnica, interpersonal y humana, dirigidos a los trabajadores de salud, con el objetivo de superar las deficiencias en todas sus dimensiones, y porque fueron ellos que lo catalogan de esa manera según los resultados de la tabla N°6 donde el 64% menciona que la calidad de servicio se encuentra en un nivel bajo, siendo ellos responsables de brindar calidad de servicio, imagínense que el cuestionario lo hubiesen contestado los usuarios - pacientes.
- ✓ Se sugiere efectuar estudios comparativos entre otras redes de salud, y así verificar la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda a nuestros pacientes, y buscar en un consenso las alternativas de solución.
- ✓ Se sugiere aplicar estas variables en otros centros de salud, y así tener cómo punto de partida para solucionar y mejorar la calidad de servicio y relacionarlo con la gestión administrativa que se brinda.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castillo, A. (2005). *Liderazgo administrativo: Reto para el director de escuelas del siglo XXI*. Cuaderno de Investigación en la Educación, 20, 34-51.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración*. Quinta Edición. México: McGraw-Hill.
- Cortez, R. (2006), *Influencia del liderazgo de los directivos y jerárquicos en la satisfacción laboral de los docentes y administrativos*. Tesis de maestría. Universidad Privada de Tacna.
- Cuadra, A. (2007), *Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones*. Tesis de Maestría en psicología. Universidad de Tarapacá, Chile.
- Cuicas, R. (2006), *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral de los docentes de educación básica*. Tesis de grado. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Venezuela.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003), *Comportamiento humano en el trabajo* 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- Denise Vaillant, D., Manso Ayuso, J. (2013). *La formación del profesorado en Estados Unidos*. Iniciativas orientadas a la mejora educativa. Foro de Educación, 11(15), pp. 125-148.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4a ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Ivancevich, H. (2009) *Organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- MADRIGAL, B. (2006). *Habilidades directivas*. México: McGraw-Hill.
- Miaris, A. (1982) *Organización y metodología de la enseñanza práctica*. La Habana: Pueblo y Educación.

- Pinder, C. (1984). *Work motivation: Theory, issues, and applications*. New York: Syracuse University.
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento Organizacional México*: Pearson.
- Soto, L. (2008). *Impacto de la responsabilidad social universitaria en la Conformación del perfil del egresado*. Venezuela: Universidad Rafael Belloso.
- Stoner, J.; Freeman, T. y Sacristan, P. (1996). *Administración*. Nueva York: Pearson Educación.
- Thieme, C. (2005). *Liderazgo y eficiencia en la educación primaria. Barcelona* (tesis doctoral.) Universidad Autónoma de Barcelona, España
- Uribe, M. (2007). *Liderazgo y competencias directivas para la eficacia escolar: experiencia del modelo de gestión escolar de la Fundación Chile*.
- Valencia, P. (2008). *Estilos gerenciales y satisfacción laboral*. Lima: (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Zela, M. (2008). *Liderazgo y calidad educativa en las instituciones educativas secundarias en la provincia de Lampa - 2007*. Juliaca (tesis de maestría). Universidad Alas Peruanas, Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 01 INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimados trabajadores de la Red de Salud de Ambo: El presente cuestionario es parte de una investigación para recoger información sobre la gestión administrativa de la Red de Salud de Ambo, 2018.

Debe leer cada una de las preguntas y seleccione una de las respuestas según su convicción y luego marca con un aspa (x). ESCALA DE VALORACIÓN Alternativa:

- a. Nunca= 0
- b. A veces= 1
- c. Siempre= 2

DIMENSIONES	ITEMS	Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
D₁ Gestión de planeación	1. El Gerente del Centro de Salud muestra capacidad de planeación estratégica.			
	2. La gerencia de planeación demuestra eficiencia dentro de sus funciones estratégicas			
	3. Respetan tus opiniones cuando planifican su plan de actividades.			
	4. El proceso de planeación de actividades es integral, permanente y participativo, articulando a la Red de Salud con los vecinos.			
	5. Actualizan periódicamente los procedimientos y métodos de trabajo, en la planeación de actividades			
D₂ Gestión de organización	6. La estructura organizativa actual de la Red de Salud de Ambo, para su diseño organizacional ha asumido un criterio de departamentalización tradicional.			
	7. El organigrama cumple la función orientadora en sus elementos integrales.			
	8. El Gerente respeta los estándares establecidos dentro del manejo de transparencia.			
	9. Se pone en práctica los manuales de funciones a cabalidad.			
	10. El personal conoce sus funciones específicas.			
D₃ Gestión de dirección.	11. El Gerente siempre delega funciones a los funcionarios.			
	12. En todo momento muestran responsabilidad los integrantes de la Red de Salud.			
	13. El Gerente y el personal muestran capacidad de liderazgo frente a los casos de rutina dentro del cumplimiento de sus funciones.			
	14. El Gerente siempre muestra estrategias de motivación para el personal de la Red de Salud de Ambo.			
	15. El Gerente mantiene una comunicación asertiva con sus funcionarios.			
D₄ Gestión de control	16. Te encuentras satisfecho con la evaluación de desempeño que realizan tus superiores.			
	17. Se realizan permanentemente capacitaciones organizadas por la Red de Salud de Ambo.			

	18. El personal de la Red de Salud tiene buena formación académica demostrados a través de los títulos y grados			
	19. El personal se encuentra actualizado frente el uso de la tecnología de la información y comunicación.			
	20. Se realiza la rotación de personal, teniendo en cuenta criterios en beneficio de la Red de Salud de Ambo..			

¡Muchas gracias por su colaboración!

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO.

Estimados empleados: El presente cuestionario es parte de una investigación para recoger información sobre la calidad de servicio que brinda la Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.

Debe leer cada una de las preguntas y seleccione una de las respuestas según su convicción y luego marca con un aspa (x). ESCALA DE VALORACIÓN Alternativa:

- a. Nunca= 0
- b. A veces= 1
- c. Siempre= 2

DIMENSIONES	ITEMS	Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
D₁ Calidad técnica	1. El personal de salud ejecuta el servicio con mucho cuidado y esmero.			
	2. El personal de salud es muy dedicado a sus funciones			
	3. El trabajador demuestra profesionalismo a través de sus conocimientos recibidos en sus años de estudio.			
	4. El personal demuestra credibilidad con la honestidad y la veracidad en el servicio que presta.			
	5. El personal demuestra seguridad con el manejo de los instrumentos de atención, demostrando inexistencia de peligro.			
	6. La seguridad comienza con la aplicación de protocolos de salud.			
D₂ Calidad interpersonal	7. La relación entre paciente y medico es muy satisfactoria.			
	8. El médico escucha atentamente al paciente.			
	9. La relación entre administrativo y usuario es muy cordial			
	10. El usuario recibe una atención inmediata por parte de los administrativos.			
	11. El personal de salud, mantienen un respeto cordial entre ellos.			
	12. Mantiene un clima institucional satisfactorio.			
	13. El personal siempre realizan actividades extra laborales.			
D₃ Calidad humana	14. El personal de salud muestra consideración en la atención al paciente.			
	15. El personal de salud muestra respeto y es muy amable.			
	16. Los resultado que manifiesta el personal de salud es confiable.			
	17. El personal mantiene el protocolo de confidencialidad frente a los resultados mostrados por los pacientes.			
	18. Existe una comunicación asertiva entre el personal de salud y los pacientes.			
	19. El personal de salud mantiene informado a los pacientes o usuarios sobre las campañas de prevención, o de asistencias económicas u otros.			
	20. Realizan charlas de salud en las escuelas y colegios.			

ANEXO N°2 MATRIZ DE VALIDACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Matriz de Validación

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad de servicios en la Red de Salud de Ambo, Huánuco-2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN											
				Nunca	A veces	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<p style="text-align: center;">VI. GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñarla para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.</p>	D ₁ Gestión de planeación	Planificación estratégica	El Gerente del Centro de Salud muestra capacidad de planificación estratégica.				✓		✓		✓				
			La gerencia de planificación demuestra eficiencia dentro de sus funciones estratégicas				✓		✓		✓				
		Planificación de actividades	Respetan tus opiniones cuando planifican su plan de actividades.				✓		✓		✓		✓		
			El proceso de planeación de actividades es integral, permanente y participativo, articulando a la Red de Salud con los vecinos.				✓		✓		✓		✓		
			Actualizan periódicamente los procedimientos y métodos de trabajo, en la planificación de actividades				✓		✓		✓		✓		
							✓		✓		✓		✓		
	D ₂ Gestión de organización	de	Division organizacional	La estructura organizativa actual de la Red de Salud de Ambo para su diseño organizacional ha asumido un criterio de departamentalización tradicional.				✓		✓		✓			
			Organigrama	El organigrama cumple la función orientadora en sus elementos integrales.				✓		✓		✓			
			Estandares establecidos.	El Gerente respeta los estándares establecidos dentro del manejo de transparencia.				✓		✓		✓			
			Manuales	Se pone en practica los manuales de funciones a cabalidad.				✓		✓		✓			
			Funciones	El personal conoce sus funciones específicas.				✓		✓		✓			
							✓		✓		✓		✓		
D ₃ Gestión de	Delegación de autoridad.	El Gerente siempre delega funciones a				✓		✓		✓					

	dirección.		los funcionarios.				✓		✓		✓		✓	
		Responsabilidad	En todo momento muestran responsabilidad los integrantes de la Red de Salud.				✓		✓		✓		✓	
		Liderazgo	El Gerente y el personal muestran capacidad de liderazgo frente a los casos de rutina dentro del cumplimiento de sus funciones.				✓		✓		✓		✓	
		Motivación	El Gerente siempre muestra estrategias de motivación para el personal de la Red de Salud de Ambo.				✓		✓		✓		✓	
		Comunicación	El Gerente mantiene una comunicación asertiva con su personal.				✓		✓		✓		✓	
	D _a Gestión de control	Evaluación de desempeño.	Te encuentras satisfecho con la evaluación de desempeño que realizan tus superiores.				✓		✓		✓		✓	
		Capacitación.	Se realizan permanentemente capacitaciones organizadas por la Red de Salud de Ambo.				✓		✓		✓		✓	
		Formación.	El personal de la Red de Salud tiene buena formación académica demostrados a través de los títulos y grados				✓		✓		✓		✓	
		Actualización.	El personal se encuentra actualizado frente el uso de la tecnología de la información y comunicación.				✓		✓		✓		✓	
		Rotación de personal	Se realiza la rotación de personal, teniendo en cuenta criterios en beneficio de la Red de Salud de Ambo.				✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Evaristo Doga Legido DNI 80186850

Especialidad del validador: Doda en Administración de la Educación
14 de julio del 20 18

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


.....
Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MENDOZA BALAREZO, JAVIER DNI 22405515

Especialidad del validador:

13 de julio del 2018

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dr. Javier Mendoza Balarezo
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: BACTAZAR SUCCA, FRANZ DNI 09565042

Especialidad del validador: DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

23 de Junio del 2018

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

MATRIZ DE VALIDACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Título: Gestión administrativa y calidad de servicios en le Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACION										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
V2. CALIDAD DE SERVICIO Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso.	D1. Calidad técnica	Fiabilidad	El personal de salud ejecuta el servicio con mucho cuidado y esmero.				✓		✓		✓		✓		
			El personal de salud es muy dedicado a sus funciones				✓		✓		✓		✓		
		Profesionalismo	El trabajador demuestra profesionalismo a través de sus conocimientos recibidos en sus años de estudio.				✓		✓		✓		✓		
		Credibilidad	El personal demuestra credibilidad con la honestidad y la veracidad en el servicio que presta.				✓		✓		✓		✓		
		Seguridad	El personal demuestra seguridad con el manejo de los instrumentos de atención, demostrando inexistencia de peligro.				✓		✓		✓		✓		
			La seguridad comienza con la aplicación de protocolos de salud.				✓		✓		✓		✓		
	D2. Calidad interpersonal	Relación administradores -personal asistencial	La relación entre administradores y personal asistencial es muy satisfactoria.				✓		✓		✓		✓		
			El médico escucha atentamente al paciente.				✓		✓		✓		✓		
		Relación administrativo-usuario	La relación entre administrativo y usuario es muy cordial				✓		✓		✓		✓		
			El usuario recibe una atención inmediata por parte de los administrativos.				✓		✓		✓		✓		

D3. Calidad humana	Relación entre los trabajadores de salud.	El personal de salud, mantienen un respeto cordial entre ellos.				✓		✓		✓		✓		
		Mantiene un clima institucional satisfactorio.				✓		✓		✓		✓		
		El personal siempre realiza actividades extra laborales.				✓		✓		✓		✓		
	Cortesía	El personal de salud muestra consideración en la atención al paciente.				✓		✓		✓		✓		
		El personal de salud muestra respeto y es muy amable.				✓		✓		✓		✓		
	Confiabilidad y confidencialidad.	El resultado que manifiesta el personal de salud es confiable.				✓		✓		✓		✓		
		El personal mantiene el protocolo de confidencialidad frente a los resultados mostrados por los pacientes.				✓		✓		✓		✓		
	Comunicación	Existe una comunicación asertiva entre el personal de salud y los pacientes.				✓		✓		✓		✓		
		El personal de salud mantiene informado a los pacientes o usuarios sobre las campañas de prevención, o de asistencias económicas u otros.				✓		✓		✓		✓		
		Realizan charlas de salud en las escuelas y colegios.				✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Everardo Dorcas Evaristo M DNI 80186858

Especialidad del validador: Doctor en Administración de la Educación

..... de 24 de Julio del 20 18

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....

Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MENDOZA BALAREZO, JAVIER. DNI 22405515

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN

..... de julio del 2012.....

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dr. Javier Mendoza Balarezo
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: BALTAZAR SULCA FRANK DNI 09565042

Especialidad del validador: DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

..... dedel 20

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



.....
Firma del Experto Informante

ANEXO N° 03 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión administrativo y calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<p>GENERAL ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018?</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de organización y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de control y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de control y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018?</p>	<p>GENERAL Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Identificar la relación que existe entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la gestión de organización y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la gestión de control y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la gestión de control y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.</p>	<p>GENERAL Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Existe relación entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.</p> <p>Existe relación entre la gestión de organización y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.</p> <p>Existe relación entre la gestión de control y la calidad técnica en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.</p> <p>Existe relación entre la gestión de control y la calidad de servicio en el Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018.</p>	VARIABLE 1: Gestión administrativa	
			Dimensiones	Indicadores
			Gestión de planificación	Planificación estratégica Planificación de actividades
			Gestión de organización	División organizacional Organigrama Estándares establecidos Manuales Funciones
			Gestión de dirección	Delegación de autoridad Responsabilidad Liderazgo Motivación Comunicación
			Gestión de control	Evaluación del desempeño Capacitación Formación Actualización Rotación de personal
			VARIABLE 2: Calidad de servicio	
			Dimensiones	Indicadores
			Calidad técnica	Fiabilidad. Profesionalismo Credibilidad Seguridad
			Calidad interpersonal	Relación paciente-médico Relación administrativo-usuario Relación entre trabajadores de la Red de Ambo.

			Calidad Humana	Cortesía Confiabilidad Comunicación
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA	
<p>TIPO: No experimental</p> <p>DISEÑO: No experimental transversal correlacional</p> <p>En donde: M = Muestra O1 (X) = Observación de la variable X: Gestión administrativa O2 (Y) = Observación de la variable Y: Calidad de servicios r = Relación existente entre las variables.</p>	<p>POBLACIÓN CENSAL: 11 trabajadores de la Red de Salud Ambo.</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario para medir la gstión administrativa</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario para medir la calidad de servicios</p>	<p>ESTADISTICA DESCRIPTIVA: -Tabla de frecuencia -Tabla de porcentajes - Gráficos de barras</p> <p>ESTADISTICA INFERENCIAL: Para la contratación de las hipótesis se aplicó la Prueba no paramétrica de Pearson.</p>	

