

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE
SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA
MICRORED DE SALUD CHUPACA – JUNÍN, 2023**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA: OSCANOA INGARUCA, GINA PATRICIA

ASESOR: MG. GASPAR SAMANIEGO, JANET ELENA

HUÁNUCO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Doy gracias al divino por encaminarme, cuidarme y facilitarme en la vida para cumplir mis metas.

A la musa de mi corazón, mi madre Edy, quien me animo en todo sentido y a mi padre Pedro por ser mi figura de lucha en la vida.

A mi hermano, quien creyó mucho en mí e impulso a lograr mi objetivo.

A mis amigos y familiares, quienes con su compañía me dan ánimos por los sueños por cumplir.

Autora.

AGRADECIMIENTO

Al padre celestial por su incondicional guía y que tomó como referencia en la vida para mejorar y perfeccionar mi labor como Enfermera y accederme a terminar la maestría.

A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán por los avances en la ciencia que nos brindó en nuestra la formación y competencia en general del Posgrado.

A mi asesora Mg. Janet Elena Gaspar Samaniego, quien me oriento en la realización de esta investigación debido a su gran inteligencia y experiencia profesional.

A los revisores, que dieron su espacio y recomendaciones participando en la comprobación de herramientas.

A la jefatura de Microred de Salud Chupaca, para darme su aprobación en la aplicación de instrumento para la ejecución del trabajo de investigación.

A los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca, por su cooperación en el desarrollo del estudio.

Autora.

RESUMEN

El estudio denominado “*Gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin, 2023*”, la investigación tiene el propósito de buscar la existencia de correlación entre la gestión administrativa y el servicio de calidad en los trabajadores. El trabajo investigativo fue analítico-cuantitativa relacional, con diseño no experimental y transversal, con un patrón de 73 trabajadores elegidos por muestreo probabilístico aleatorio simple, y se usó un instrumento de tipo cuestionario sobre gestión en administración y de calidad de servicio para recolectar datos muestrales, el cual fue validado y adaptado al contexto. Los principales resultados mostraron que el 63,01% tiene una gestión administrativa media y el 75,34% una calidad media de servicio. Se usó la prueba estadística paramétrica Pearson, con una medida igual a 0,519 que significa una relación o dependencia de las variables con una medida moderada. De igual forma, esta prueba se utilizó para comprobar la validez de las hipótesis específicas con un 95% de tasa de confianza y 0,05 de significado estadístico. Por lo que se concluye: A mejor gestión administrativa se evidencia alto servicio de calidad y a poca gestión administrativa genera un servicio insatisfactorio que no cubren las expectativas de los usuarios.

PALABRAS CLAVE: Dirección administrativa, servicio de calidad, empleados.

ABSTRACT

The study called "Administrative management and service quality in workers of the Chupaca-Junin Health Microred, 2023", the purpose of the research is to find the existence of a correlation between administrative management and quality service in workers. The research work was analytical-quantitative relational, with a non- experimental and cross-sectional design, with a pattern of 73 workers chosen by simple random probabilistic sampling, and a questionnaire-type instrument on administration management and service quality was used to collect sample data. , which was validated and adapted to the context. The main results showed that 63.01% have an average administrative management and 75.34% an average quality of service. The Pearson parametric statistical test was used, with a measure equal to 0.519, which means a relationship or dependence of the variables with a moderate measure. Similarly, this test was used to check the validity of specific hypotheses with a 95% confidence rate and 0.05 statistical significance. Therefore, it is concluded: A better administrative management shows high quality service and little administrative management generates an unsatisfactory service that does not meet the expectations of the users.

KEY WORDS: Administrative management, quality service, employees.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPITULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Fundamentación del problema.....	14
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	17
1.3. Viabilidad de la investigación.....	18
1.4. Formulación del problema.....	18
1.4.1. Problema general.....	18
1.4.2. Problemas específicos.....	18
1.5. Formulación de objetivos.....	19
1.5.1. Objetivo general.....	19
1.5.2. Objetivos específicos.....	19
CAPITULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	20
2.1. Formulación de las hipótesis.....	20
2.1.1. Hipótesis general.....	20
2.1.2. Hipótesis específicas.....	20

2.2.	Operacionalización de variables	21
2.3.	Definición operacional de las variables.....	22
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO		24
3.1.	Antecedentes de investigación	24
3.2.	Bases teóricas.....	28
3.1.	Bases conceptuales	31
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO		38
4.1.	Ámbito	38
4.2.	Tipo y nivel de investigación.....	39
4.3.	Población y muestra.....	40
4.3.1.	Descripción de la población.....	40
4.3.2.	Muestra y método de muestreo	40
4.3.3.	Criterios de inclusión y exclusión.....	42
4.4.	Diseño de investigación.....	42
4.5.	Técnicas e instrumentos	43
4.5.1.	Técnicas	43
4.5.2.	Instrumentos.....	43
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	45
4.7.	Aspectos éticos	45
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		46
5.1.	Análisis descriptivo	46
5.2.	Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis.....	58
5.3.	Discusión de resultados	65
5.4.	Aporte científico de la investigación.....	67

CONCLUSIONES.....	69
SUGERENCIAS.....	70
REFERENCIAS	72
ANEXOS.....	76

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características Sociodemográficas de trabajadores de la Microred de Salud Chupaca- Junín	46
Tabla 2. Características Profesionales de los trabajadores de la Microred de Salud de Salud Chupaca- Junín	47
Tabla 3. Prueba de normalidad para trabajadores de la Microred de Salud Chupaca- Junín,2023	58
Tabla 4. Interpretación del Coeficiente de Correlación Pearson	59
Tabla 5. Coeficiente de Correlación Pearson entre las variables.....	60
Tabla 6. Relación de la dimensión planeación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.	61
Tabla 7. Relación de la dimensión organización y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca –Junín,2023.	62
Tabla 8. Relación de la dimensión dirección y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca – Junín,2023.....	63
Tabla 9. Relación de la dimensión control y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión Administrativa en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca- Junín,2023.	48
Figura 2. Gestión Administrativa dimensión de planificación en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.	49
Figura 3. Gestión Administrativa/dimensión de organización en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.	50
Figura 4. Gestión Administrativa dimensión de dirección en los trabajadores de la	

Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.	51
Figura 5. Gestión Administrativa dimensión de control en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca	52
Figura 6. Servicio de Calidad en empleados de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.	53
Figura 7. Servicio de calidad/dimensión de elementos tangibles en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.	54
Figura 8. Calidad de servicio/dimensión de fiabilidad de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.	55
Figura 9. Servicio de cualidad/dimensión capacidad de respuesta en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.	56
Figura 10.Servicio de cualidad/dimensión seguridad en funcionarios de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.....	57
Figura 11. Calidad de servicio dimensión empatía en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.....	58
Figura 12. Dispersión de la gestión administrativa y la calidad de servicio	60
Figura 13. Dispersión de la dimensión planeación y la calidad de servicio	61
Figura 14. Dispersión de la dimensión organización y la calidad de servicio	62
Figura 15. Dispersión de la dimensión dirección y la calidad de servicio.....	63
Figura 16. Dispersión de la dimensión control y la calidad de servicio	64

INTRODUCCIÓN

El estudio aborda los cambios que experimenta las instituciones de asistencia que brindan atención medica debido a un entorno cambiante, continuo y acelerado, por ende, es primordial garantizar la prestación eficaz de servicio en el sector público, ubicando a la gestión administrativa como elemento clave dentro de las organizaciones para suministrar un servicio de calidad a la población asegurada. Por ello se asevera, que un sistema coherente es vital para lograr objetivos por medio del planeamiento, ordenamiento, mando e inspección, con el fin de mejorar los servicios prestados considerando tres elementos básicos: pacientes, servicios y procesos con el fin de poner la vida humana en el centro del sistema sanitario.

Este problema surge en base a revisiones de nuestro sistema de salud, en la gran mayoría de países en la pandemia COVID-19, caracterizados por la deficiencia de su capacidad de planear, organizar, direccionar y evaluar estratégicamente las organizaciones de salud y aún más en territorios en crecimiento económico como en el caso de algunos países de Latinoamérica. Según la (OIT) Organización Internacional del Trabajo, menciona que los accesos a servicios de salud impulsan el avance socio-económico del país. Sin embargo, la asistencia médica generalizada en el mundo esta desequilibrada, debido a que los profesionales en la salud no siempre cuentan con las pericias y que también no se encuentran en la cantidad requerida en cada parte del mundo son obstáculos importantes para una atención de calidad. Según ComexPerú, Perú experimento una mala calidad del servicio en el 2019 y presenta brechas y/o dificultades en ejecutar el presupuesto o gasto público en este ámbito de la salud como en otros sectores, evidenciándose en una calidad de servicio deficiente. La DIRESA JUNIN muestra en el 2021 al 2022, que en la Microred de Salud

Chupaca presenta un incremento de 12 997 asegurados con deficiencias en la infraestructura y equipamiento inadecuado, falta de personal capacitado, escasez de insumos y/o exceso de medicina, quejas y reclamos, cambios continuos de jefatura, camillas desgatadas, equipos biomédicos y ambulancias averiados que genera gastos en reparación correctivas.

La tesis desarrollada busco como fin precisar la relación y/o conexión entre la gestión en administración y la calidad del servicio. Para analizar este problema, es importante reconocer que el propósito del estudio es promover socialmente la optimización de la atención de manera que beneficie al usuario indirecto en recibir una atención oportuna-eficaz y beneficiario directo con las pautas de mejora de la gestión administrativa, también contribuir al desarrollo de estrategias efectivas para alcanzar los indicadores de calidad y cubrir las necesidades y demandas de los ciudadanos, generando mejoras en la calidad de vida. Finalmente, ampliar la literatura que empodere a los profesionales de salud tanto de pregrado y posgrado sobre la importancia del estudio de las variables. Asimismo, la metodología utilizada fue cuantitativa aplicado al cuestionario validado por jueces expertos y confiable a través de la prueba piloto. Para finalizar, se concluye en un vínculo positivo moderado entre variables (calidad de vida y gestión administrativa); además una gestión administrativa regular representada por un 63.01% y una calidad media de servicio con un 75,34% del total de encuestados.

El documento se divide en cuatro partes: El apartado I, se presenta el problema y se formula el problema de la investigación, el propósito y una sólida justificación. En el capítulo II, planificamos supuestos y variables. En la parte III, el marco teórico proporciona los antecedentes de estudio; amplia base teórica según las variables o elementos de análisis de la investigación para su estudio. Y en el apartado IV, se describe el método,

técnica(metodología) para la recopilación de datos investigativos sobre una muestra de una población. Finalmente, la sección V presenta los resultados obtenidos del objetivo y una discusión detallada en relación al estudio. Finalmente, se plasma el recurso bibliográfico utilizado.

CAPITULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

Los ciudadanos actualmente son más críticos con los servicios de salud, por lo que eligen el sector privado, que ofrece un mejor servicio, mejor calidad y sobre todo menos tiempo de atención, aunque esto signifique mayores costos. Por lo que se espera, del sector público pueda brindar la misma alta calidad de servicio tanto en los aspectos administrativos como asistenciales. Por ello, es importante que la gestión administrativa sea reconocida como principal factor influyente en la calidad de servicio, debido al rol que cumple en el desarrollo potencial de la organización conllevando al éxito o fracaso por el factor calidad de servicio, que refiere al conjunto de estrategias y actividades encaminadas a acrecentar la atención al cliente para satisfacer las expectativas de la comunidad. Por consiguiente, se presenta el estudio con el fin de conocer la relación entre las variables, como base de futuras investigaciones.

La situación a mundial durante la pandemia COVID-19, estuvo reflejada por una incapacidad de gestionar estratégicamente las organizaciones de salud tanto en países desarrollado y subdesarrollados, así como el nuestro. Según la OIT, indica que el sector clave de la sociedad es el servicio de salud. Por lo tanto, la disponibilidad de atención médica de alta calidad tiene un impacto positivo como promover el crecimiento económico y el desarrollo, tanto en lo personal como en la salud pública. Sin embargo, los trabajadores de la salud calificados son escasos, además de la desigual repartición de recurso humano a nivel mundial, son un inconveniente para acceder a la atención médica de calidad (1).

Según ComexPerú, en el 2019 el Perú ha demostrado mala calidad de servicio y deficiencias en la ejecución del presupuesto público evidenciándose en una

gestión de recursos humanos ineficaz en comparación recomendación de la OMS - Organización Mundial de la Salud, por lo que necesitamos mínimo de 12,8 médicos y 14,1 licenciadas en enfermería x diez mil residentes, que abarca aproximadamente 5 mil médicos generales, 13 mil médicos especialistas y 9 mil enfermeras para una adecuada y garantizada prestación de servicio. También, en el 2020 se menciona que existe ineficaz gestión respecto a la infraestructura de solo 3.1 establecimientos de salud x diez mil pobladores y con una carencia de 281 establecimientos de salud del primer nivel (77.8% de IPRESS en el primer nivel y 51% de hospitales con capacidad instalada inadecuada), lo que causa irreparables muertes e inadecuadas atenciones de salud. Además, existen controles financieros y logísticos inadecuados (16 camas por cada 10.000 habitantes) y sistemas de información electrónicos inadecuados (35 por ciento de los cuales pertenecen a la cuenta bancaria de la población peruana) (2). Todo ello contribuye a aletargamiento del desarrollo del sistema médico en el país como resultado de la pandemia, lo que requiere un cambio fundamental en el sector salud.

El desarrollo continuo y cambio acelerado respecto a la gestión de la salud, ha generado nuevos escenarios, los requerimientos de diversos sectores sociales y los requerimientos de las propias organizaciones, nos exigen responder a la sociedad interviniendo y transformando el entorno con la intención de cumplir nuestras metas, e influir en la salud de forma positiva. Al igual que la ENAHO (Encuesta Nacional de Hogares) que explora la importancia de brindar buenas prestaciones de atención de distintos niveles y tener un impacto positivo en la salud del individuo, en el 2019 hubo un 41.8% de casos de enfermedad, de los cuales solo busco atención medica el 46.7% y el 20.9% acudió a un centro médico; el 18.5% restante acudió a una farmacia y el otro 6.5% acudió a una clínica privada o consultorio (2). Siendo el principal objetivo de la gestión administrativa generar una mejor calidad orientada a competir a nivel global con el fin de elevar el grado

de satisfacción de la población (3).

Las instalaciones públicas en todas las complejidades están en una modernización con el uso de la tecnología, implementando proyectos de mejora continua, supervisiones, entre otros. Sin embargo, existe muchas deficiencias en infraestructura, malos tratos al usuario afiliado al SIS, deficientes servicios de calidad, que requieren una administración eficaz y de calidad. El sistema nacional de salud destina recursos financieros, organizacionales y administrativos al Seguro Integral de Salud (SIS) para suministrar estos servicios a la población asegurada, para atender demanda de servicios de salud, donde requiere de un especialista calificado con conocimientos, técnicas y habilidades basadas en el equilibrio armonioso que sume a la organización a alcanzar ciertas metas para buscar soluciones y priorizar los problemas. A pesar de muchas políticas y procedimientos administrativos, el objetivo de resolver los problemas humanos es vital para aprovechar al máximo los recursos limitados existentes en diversos países (4).

En diciembre de 2021, la Microred de Salud Chupaca tenía 33 362 asegurados y para el 20 de diciembre del 2022 se tuvo 46 459 asegurados según los datos estadísticos de la Diresa Junín (5) ; lo cual indica que hay un crecimiento de asegurados debido a la gratuidad de atención al Seguro Integral de Salud por el COVID -19 ,motivo por lo cual se debe administrar mejor las (deficiencias en el presupuesto administrativo, carencia de distribución de diversos manuales de procedimiento de guías, malas decisiones gerenciales y cambios continuos de jefatura) y la calidad de servicio (infraestructura inadecuada, deficiencias en el equipamiento y materiales, espera prolongada, carencia de lugar de espera, deficiencias y/o excesos de insumos, escaso personal capacitado, quejas y reclamos, descuido en sus ambientes físicos, camillas desgatadas, ambulancias y equipos biomédicos con inadecuado mantenimiento preventivo y correctivo).

1.2. Justificación e importancia de la investigación

El análisis es un medio para conocer la realidad e intervenir respecto a la administración directiva y calidad del servicio, y más aún en un contexto de descubrimiento de deficiencias del sistema de salud, por ello aparece la exigencia de establecer el vínculo entre estas, conociendo las circunstancias en las que se administran la entidad y la atención de los usuarios externos, y respetando los objetivos establecidos para alcanzar los resultados deseados.

La primera razón que nos impulsa es la importancia social reflejada en la inferencia, que potencian un servicio de calidad y sistema de salud desde un punto de vista del usuario - beneficiario indirecto, quienes recibieron una atención oportuna y eficaz, basada en servicios de calidad y el personal administrativo del sector salud - los beneficiarios directos fueron beneficiados con los resultados de actividades de mejora de la gestión prevista.

El segundo motivo ayuda a demostrar las implicancias de estas dos variables de estudio para alcanzar la eficiencia / eficacia, y plantear estrategias positivas que mejoren los conflictos entre el usuario interno y los gestores, además implementar métricas para lograr un progreso continuo en la gestión administrativa y el logro de mayores niveles de calidad de atención. Además, se destaca la importancia del compromiso laboral de los gerentes, la atención al cliente eficaz y el cumplimiento de metas establecidas a través de una variedad de recursos implementados en la Micro Red “Chupaca”, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y mejorar las condiciones de vida de las personas, garantizando un servicio de alta calidad y logrando indicadores.

Otra razón teórica, que fundamentó a realizar la investigación, fue ampliar la literatura relacionado con la Gestión Administrativa para el progreso continuo de

servicios de calidad en la Microred de Salud Chupaca, por medio de datos estadísticos recopilados por medio de la encuesta, desde la amplitud administrativa con ello fortalecer a los profesionales de salud tanto de pregrado y posgrado respecto a la administración en salud y la importancia de servicio de calidad.

1.3. Viabilidad de la investigación

- **Recurso Teórico:** Se cuenta con idóneo ingreso de información para la realizar la investigación proveniente de fuente primaria como datos, revistas, internet, etc.
- **Recurso humano:** Se dispuso acertadamente y en el momento oportuno con la Microred de Salud Chupaca para la aplicación del estudio, teniendo en consideración los principios bioéticos. Además, la ejecución de la investigación no causo ningún daño al individuo, ambiente, más bien apporto en precisar la conexión entre las variantes para llegar a la conclusión y recomendación.
- **Recurso tiempo:** Se acciono la tesis durante el mes de enero del 2023.
- **Recurso financiero:** Los costos incurridos para aplicar la investigación fueron asumidos por el investigador con referencia al presupuesto planteado previamente para el proyecto de tesis.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca- Junín,2023?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión planeación y la calidad

de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión organización y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca- Junín,2023?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión control y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca- Junín,2023?

1.5. Formulación de objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca- Junín,2023.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar en qué manera se relaciona la dimensión planeación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.
- Identificar en qué manera se relaciona la dimensión organización y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.
- Establecer en qué manera se relaciona la dimensión dirección y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.
- Establecer en qué manera se relaciona la dimensión control y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.

CAPITULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.

2.1. Formulación de las hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

- Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.
- Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.

2.1.2. Hipótesis específicas

- H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión planeación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.
- Ho: No existe relación significativa entre la dimensión planeación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.
- H_2 : Existe relación significativa entre la dimensión organización y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.
- Ho: No existe relación significativa entre la dimensión organización y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.
- H_3 : Existe relación significativa entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.

Chupaca-Junín,2023.

- Ho: No existe relación significativa entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.
- H4: Existe relación significativa entre la dimensión control y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.
- Ho: No existe relación significativa entre la dimensión control y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	TIPO DE VARIABLE	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE DE SUPERVISION				
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	Cualitativa	- Malo - Bueno - Regular	Ordinal
	Organización	Cualitativa	- Malo - Bueno - Regular	Ordinal
	Dirección	Cualitativa	- Malo - Bueno - Regular	Ordinal
	Control	Cualitativa	- Malo - Bueno - Regular	Ordinal

VARIABLE DEPENDIENTE				
CALIDAD DE SERVICIO	Elementos Tangibles	Cualitativa	- Bajo - Medio - Alto	Ordinal
	Fiabilidad	Cualitativa	- Bajo - Medio - Alto	Ordinal
	Capacidad de Respuesta	Cualitativa	- Bajo - Medio - Alto	Ordinal
	Seguridad	Cualitativa	- Bajo - Medio - Alto	Ordinal
	Empatía	Cualitativa	- Bajo - Medio - Alto	Ordinal
VARIABLE DE CARACTERIZACION				
Edad	Ninguna	Cuantitativa	- En años	De razón
Sexo	Ninguna	Cualitativa	- Masculino - Femenino	Nominal
Estado Civil	Única	Cualitativa	- Casado - Conviviente - Soltero - Viudo - Separado	Nominal
Profesión	Ninguna	Cualitativa	- Enfermera - Obstetra - Administrador - Psicólogo - Médico - Técnico en enfermería - Técnico en administración - Otro	Nominal
Tiempo laborado en la institución	Ninguna	Cuantitativa	- De 1 a 11 meses - De 1 a 3 años - Más de 3 años	Nominal

2.3. Definición operacional de las variables:

- **Gestión administrativa:** Según (Chiavenato,2014), comprende todas las actividades de coordinación de equipos, logro de objetivos/met

con la ayuda de personas y cosas, muestra que se incluye el método a intentar con el accionar de ciertas actividades como planear, organizar, direccionar y controlar (6).

- **Calidad de Servicio:** Feigenbaum (1983) y otros enfatizan la importancia de comprender los principios y prácticas de la calidad para que los integrantes de la institución puedan contribuir al progreso continuo. Para este ingeniero, este comienza con control de la calidad y termina en la capacitación (7).

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.

3.1. Antecedentes de investigación

ANTECEDENTE REGIONAL

Barrón Y (2021) en el estudio mencionado “*Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2019*”, fija el existente vínculo entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, con métodos científicos generales, aplicables, grados de correlación, diseño no experimental, enfoques cuantitativos como una población de 14 trabajadores de la UNCP, la muestra es de tipo no probabilística. El cuestionario utilizado fue de escala ordinal tipo lickers validada por calificaciones de especialistas y con alta credibilidad, con resultados de alfa de cronbach de 0,953 para el control administrativo y 0,966 para la calidad. Conclusión: Se tiene una relación existente directa entre ellos, con un “r” de Pearson de 0,914 significando una correlación positiva muy alta, lo que permite afirmar que: a mejor gestión administrativa, mayor nivel de servicio de calidad (8).

Gago S - García R (2021), en su proyecto titulado “*Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Satipo, 2020*”, busca disponer el vínculo entre variables, con una metodología descriptivo-investigador con un tipo de caso aplicado; correlacional de nivel con un diseño no experimental, con prueba de 200 beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Satipo. Como resultado, la gestión es vista por los usuarios como regular en un 16% y 84% favorable; de igual manera, la calidad de servicio el 10% como regular y 90% favorable. Se empleó el coeficiente de Spearman para la comprobación de las hipótesis fue de 0,003 inferior al nivel significativo 0,05. Por lo que concluimos que las variables tienen una relación directa y significativa. En otras palabras, a mejor administración, es más alto la calidad de servicio (9).

ANTECEDENTE NACIONAL

Usuariaga N (2022) realizó el estudio “La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020”, su fin fue establecer la existente conexión de las variables; siendo de alcance correlacional, cuantitativa de diseño no experimental, muestreo probabilístico, por lo que se concluye los resultados que el 64,20% tiene la empatía relacionada con una gestión en la administración, el 75,50% tiene un vínculo significativo entre la variable dirección administrativa y confiabilidad y el 60,40% vincula de igual manera a gestión administrativa y comunicación. Por lo que se determina que existe una relación relevante de las dos variables (10).

Rojas J. (2020), en el estudio denominado “Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios de Salud en el Centro de Atención Primaria III Punchana de la Red Asistencial de Loreto – 2020”, vínculo la conexión de la dirección administrativa y servicios de salud de calidad. El tipo de indagación utilizado fue un diseño transversal no empírico, descriptivo – correlativo, que determinó la relación de las dimensiones de la administración con el servicio de calidad respecto a la salud, además se tuvieron 381 de muestra y se aplicó la prueba r_B de Kendall. Como resultado, se evidencia un 62,5% de dirección administrativa regular y servicios de calidad 73,8% regular. Por lo tanto, concluimos que se tiene las variables con una relación directa con un 95% de nivel de confianza (11).

Muchcco M (2021), en su estudio mencionado “La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Oficina de Abastecimiento de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro año – 2020”, su propósito fue establecer la

relación de variables, aplicándose un método de caso deductivo, debido a esto, como se seleccionó, como se muestra, 225 empleados de distintas IPRESS y Sede Administrativa, la información se recoge utilizando un cuestionario como herramienta y metodología acordes con los estándares profesionales, y los resultados se presentan en función de sus aspectos. Se utilizó este tipo de investigación fundamental, con un diseño no experimental y un enfoque descriptivo - cuantitativo. Afirmándose que: Se concluye que hay vínculo entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que tiene valores estadísticamente significativos (12).

Cubas J (2021), en un estudio mencionado “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud–Íllimo”, tuvo la finalidad determinar si existe vínculo entre ambos factores. Su enfoque cuantitativo, fundamentalmente correlativo sin ser experimental en diseño. La herramienta utilizada por 100 trabajadores se analizó por variables, aspectos e indicadores que reflejan la relación existente entre lo planteado. Se concluyó que es necesario fortalecer la gestión administrativa en sus cuatro fases, asimismo la calidad del servicio en términos de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (13).

Lopez G (2019), en el estudio titulado “Gestión y calidad de los servicios de salud del Centro de Salud Posope Alto”, tuvo interés común describir los estándares de gestión y la calidad de los servicios de salud brindados. Fue cuantitativo-transversal y descriptivo sin diseño experimental. Se realizó sobre un patrón de 35 empleados del total de 96 clientes tratados en C.S. Pósope Alto. Se concluye que 68.7% tenía gestión regular, con proporciones de 57,1%, 74,3%, 65,7% y 48,6% en la planificación, organización, designación y fiscalización, respectivamente. El nivel de calidad de servicio fue de 58.3% siendo regular con la dimensión de empatía en 60%, seguridad en 53% y confiabilidad en 56% a si mismo la

capacidad en responder 80%, elementos evidentes el 66% de nivel regular (14).

NIVEL MUNDIAL

Perez-Benites W, Serrano-Aguilar J, et al (2022), en su investigación titulado “*Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal*”, exploró de manera integral enfoques y sistemas teóricos para las variables. Se analizaron tres artículos que describen la gestión administrativa, y con base en temas publicados y artículos de estructura multidimensional, se utilizó un estudio cuantificado descriptivo de correlación de apartado y difusiones científicas publicadas del 2010 a 2021 en bases de datos como Scielo, Dialnet, Redalyc y Google Scholar, para cubrir diversas teorías, particularmente la teoría funcional, en los aspectos de planificación, organización, supervisión y gestión. Se examinaron 30 archivos, entre apartado de pregrado, posgrado y doctorado, a través de una investigación metodológica relacionada con el modelo (SAMPÍERI, 2014). Presentamos resultados que muestran la relación e impacto del desempeño de la gobernabilidad y la calidad del servicio que brinda. Se ha concluido que la administración pública cuenta con una amplia gama de instrumentos que sustentan acciones en todos los sectores económicos que son interdependientes en una red de procesos (15).

Gómez M. (2021), en la investigación “*Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*”, analizo como objetivo la administración (gestión) y el servicio de calidad en la emergencia, utilizando enfoques mixtos-trasversal para realizar estudios descriptivo, exploratorio y no experimental. Se entrevistó a 5 entre médicos jefes, enfermeras y jefes de unidad. Los resultados obtenidos fueron un 26,7% que estuvo totalmente de acuerdo en que las enfermeras estaban haciendo un buen trabajo asistencial, un 46,7% que estuvo en desacuerdo o en desacuerdo y un 60% que dijo estar en desacuerdo con los tiempos de espera por escasez

de personal. La complejidad y urgencia que existe en la sala todos los días. El 50 % de los clientes tiende a estar a favor con la amabilidad y el trato adecuado de los clientes por parte del personal de salud, el 26,7 % tiende a estar de acuerdo o en desacuerdo con que el establecimiento sea atractivo y finalmente el 53 % tiende a estar de acuerdo con que el servicio tiene un aspecto moderno y es excelente. Aunque se concluyó que la aplicación de controles administrativos apropiados es vital para dar servicio de calidad, así mismo el personal médico de emergencia Clase C identificó varias características que no se cumplen resaltantes (16).

3.2. Bases teóricas

Teoría de la gestión científica

El propósito de la teoría científica es lograr la máxima productividad, esta fue iniciada por Taylor y seguidores en 1911, y plasmada en su tratado “Principios de la Administración Científica”. Estudia científicamente el proceso de pequeñas tareas, establece horarios y controla a los operadores e indica que, al aumentar la especialización del trabajo, mejorar la eficiencia y resultados de la división del trabajo, y el pago de los empleados de acuerdo con la producción, se diferencia el trabajo mental y físico entre los empleados. Además, la primera fase de su trabajo se dedicó a racionalizar el trabajo de gestión, y la segunda fase definió los principios de gobierno que se aplican a todas las situaciones comerciales. Además, estableció un sistema de incentivos salariales y compensación de la producción, basado en la creencia de que los salarios son la principal fuente de ingresos y la única motivación para los trabajadores, basado en horas estándar (eficiencia = 100%), para obtener la cooperación de los trabajadores. Para mayores niveles de participación, se han establecido los principios de gestión: investigación y organización del trabajo de manera científica, selección y capacitación de trabajadores, personas, gerentes y cuadros,

cooperación en la acción entre los empleados, responsabilidad y especialización del supervisor en trabajo de planificación. (17)

Teoría Neoclásico de la administración:

Esta teoría enfatiza la planificación estratégica a través de la identificación de metas organizacionales y métodos para alcanzarlas. Peter F. Drucker lo desarrollo a través de la expansión de actitudes utilizando conceptos validos de la teoría gerencial clásica y más recientes. También, estima que la destreza social fundamental que debe adquirir un gerente se desarrolla los cuatro aspectos de planear, organizar, dirigir y controlar. Así mismo, conocer los específicos aspectos y técnicos de su puesto, así como maneras vinculadas con la gestión talento humano pertenecientes a la organización. (18)

Teoría general de sistemas o estructuralista

La Teoría estructural, nacida por los años de 1950 con C. Lévi-Strauss, encarna la Teoría de la burocracia, centrándose en las interrelaciones entre las organizaciones y el entorno externo, con una interdependencia entre instituciones. Deben tomar en cuenta las organización formal e informal los sistemas de retribución, penalidades monetarias y las sociales para juzgar el comportamiento del individuo. Los dilemas y problemas, pueden involucrar aspectos tanto positivos como negativos, presentes en todas las organizaciones y sirven para impulsar la innovación y permutación. (6)

Teoría del control total de calidad

Avedis Donabedian, padre de la calidad en salud, publicó el artículo “la calidad

como gestión”, centrado en potenciar la atención médica en su calidad y sistematizar en la ciencia de la salud los conocimientos. Armand Feigenbaum se basó en estos puntos siguientes adoptados por los ejecutivos altos de la empresa, estos son:

Definir criterios específicos para lograr con su producto lo deseado.

Centrarse en tener al cliente satisfecho.

Alcanzar los criterios planteados con los esfuerzos necesarios.

Ayudar a las empresas a trabajar juntas y crear sinergia.

Asignar claramente las responsabilidades a todo trabajador.

Determinar un equipo dedicado al control de calidad.

Lograr una comunicación adecuada entre los componentes de la empresa (19).

Gestión de la calidad total

Promovido por Joseph Durand, especialmente Edwards Deming indica que la calidad de gestión total es un método de gestión del futuro y se adopta ampliamente para garantizar productos y servicios de calidad. También cubre cómo se gestionan el desarrollo mercantil y recursos para que en cada etapa el usuario tenga la plena satisfacción del servicio, tanto interna como externa. Desde un principio se ha sabido que una organización con eficaz mando se refleja en un ambiente que hacen correctamente las actividades a primera. Gerente, experto en la operación y gestión de sistemas productivos. A los empleados se les dice qué hacer y cómo lograrlo y rara vez se les consulta. El trabajo en equipo es prácticamente inexistente. Se aceptó y controló una cierta cantidad de desesperación y error mediante el descubrimiento técnico en lugar de una búsqueda interminable de mejoras. La calidad general permite a las instituciones buscar de manera proactiva, identificar perspectiva y carencia de la población, aprovechar conocimiento y la experiencia de sus empleados para incorporar la calidad en sus procesos de trabajo y, simultáneamente, mejorar todos los

aspectos de la organización (7).

3.3. Bases conceptuales

GESTION ADMINISTRATIVA:

Según Frederick Taylor (1911), definió la gobernabilidad como propósito primordial en asegurar la máxima prosperidad para el empleador y empleado.

Chiavenato-2014, enfatiza que la gestión administrativa está orientada a acciones para coordinar esfuerzos grupales mediante ciertas actividades esenciales como planear, organizar, direccionar y controlar.

Según Mendoza Briones (2017), la gestión en la administración es de naturaleza sistémico, y respetando la gestión clásica en el proceso administrativo, realiza acciones coherentes para el logro de sus fines: planificación, organización, instrucciones y controles.

En el caso de Ramírez (2016), la inclusión de un nuevo modelo de gestión sugiere un diagnóstico preliminar e integral de la realidad, para todos los tratamientos que se desarrollan dentro de la entidad y se conozcan todos los elementos relevantes. tanto personal como materialmente.

Para Lino (2014), la administración pública optimiza el establecimiento de procesos para potenciar el nivel de servicio y la eficiencia de gestión.

El proceso administrativo conforme, Cruz & Jiménez (2013), un proceso de gestión en pasos asociados que se siguen para solucionar un problema de gestión. Muchas veces estos problemas vinculados con organización, dirección y resolución. La respuesta a este problema es un plan de acción adecuado, para ser estudiado y tener objetivos más claros (6)

a) Dimensiones:

En cuanto a los componentes dimensionales que componen la dirección de la

gestión, la teoría neoclásica representada por Peter F. Drucker muestra claramente los siguientes cuatro aspectos:

- **La planeación:** Una función administrativa que predetermina las metas y lo que se debe hacer para alcanzarlos. Por lo tanto, en la planificación táctica establecer objetivos es un primer paso, tanto en la estrategia y operaciones. La amplia gama de objetivos presentadas en la organización, va desde metas organizativas hasta directivas, metas, políticas, programas, medios, orden y estándares.
- **La organización:** Esta función reúne las acciones necesarias para llevar a cabo un plan para darse la cobertura organizacional, en tres niveles como dirección, departamental y operacional.
- **La dirección:** Funciones gerenciales para dirigir y guiar el comportamiento humano de acuerdo a las metas a alcanzar. Es básicamente la comunicación, liderazgo y motivación porque se trata de personas.
- **El control:** Este trabajo asegura que este planeado, organizado y dirigido para lograr el propósito previsto trabajando las fases para establecer estándares o normas, observar y para tomar acciones reformativas para eliminar variaciones en los niveles estratégico, táctico y operacional comparar las acciones realizadas con patrones previstos (20).

b) Importancia de la Gestión Administrativa:

Es importante como base para el desempeño y la rendición de cuenta del trabajo el alcance de metas planteados con la utilización de recursos. Por ello, el responsable de esta debe tener los conocimientos necesarios para utilizar adecuadamente los recursos financieros, materiales y humanos para obtener el éxito organizacional (20)

c) Objetivos de la Gestión Administrativa:

- Incrementar la potencialidad, sustentabilidad y rendimiento para a largo plazo de su empresa lograr la viabilidad.
- Proveer maximizar las ventas, con productos y servicios de calidad.
- Generar bienestar a la sociedad en base a la responsabilidad.
- Gestión respetuosa de intereses de los accionistas.
- Identificar y satisfacer las carencias internas relacionadas con las funciones, operaciones y gestión (procesos).
- Administre de manera efectiva los recursos de información de su organización, aumente la inversión continua en ellos y mejore su uso.
- Capacite en el manejo o uso de los recursos de información a los miembros de su organización.
- Contribuir mejorar las acciones institucionales y procesos implicados en la gestión.
- Asegurar productos necesarios útiles y asegurar una distribución eficiente.
- Identificar y responder las carencias de información externa de su organización (21).

CALIDAD DE SERVICIO

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud en 1991), la salud de calidad es una agrupación de servicios tanto diagnósticos / curativos destinados a la atención sanitaria óptimo, contando con el conocimiento individual y factores, con resultados mínimo de riesgo y máxima satisfacción del paciente. Y en el 2018, declaró que la atención médica debe ser eficaz, exequible, admisible, enfocado en el paciente, parcial y confiable. De manera similar, el éxito de un centro se mide por su cobertura integral de servicios de salud, infalible y equitativo del paciente, así como por su búsqueda de atención de alta calidad (22).

Según el Ministerio de Salud (MINSA, 2006), el autor Avedis Donabedian, afirma que una atención médica de calidad está basada en maximizar sus beneficios para la salud sin incrementar los riesgos, así lograr la mejor relación/recompensa para el usuario (22).

Según Sosa E, la calidad del servicio está interrelacionada, incluyendo cómo un proveedor de servicios trata a sus clientes, el nivel de servicio brindado, información de calidad y asesoramiento adecuado, dijo que depende de muchos factores, la elección de métodos individuales, competencia de proveedores, la accesibilidad y continuidad de los servicios (7).

Según Heriberto J, son acciones que combinan insumos y estándares. Todas las actividades realizadas para brindar atención con pacientes intercomunicados y el personal de salud. Para representar la calidad general de los servicios médicos, debemos considerar tres componentes básicos: pacientes, servicios y procesos (7).

Otros investigadores, como Feigenbaum (1983), enfatizan la importancia de comprender los principios y prácticas de calidad por parte de los miembros participando en el proceso continuo de mejora. Para este ingeniero, el proceso empieza y acaba con el seguimiento (7).

a) Dimensiones de la calidad:

- **Confiabilidad:** Capacidad de cambiar la oferta de servicios en base a lo decretado. Incluye acciones de atención administrativa, jornada, historia clínica y protocolos disponibles.
- **Capacidad de respuesta:** Es la amplitud para brindar servicios de manera rápida y eficiente. Realizamos trámites, entrevistas, radiografías, provisión de equipos y medicamentos en

tiempo y forma.

- **Seguridad:** Aspectos que afectan la comodidad del paciente dependen de las actitudes de los involucrados en su cuidado, como la intimidad, la confidencialidad y la elaboración completa de la historia clínica. del sistema holístico del individuo; responder a todas las preguntas sobre su salud. Es decir, la sensación de seguridad que sienten los pacientes hacia los estudiantes y docentes a su cargo.
- **Empatía:** Es la capacidad del equipo médico para tratar a los pacientes según como les gustaría ser tratados. Incluye mostrar respeto y amabilidad en el trato individual, describir el tratamiento que se está realizando para resolver su problema e incluir alternativas para tratar el problema, y el tipo de material conduce al paciente tomar una decisión estando informado sobre los acontecimientos.
- **Aspectos visibles:** Son las partes percibidas durante se brinda el servicio (señalización, dispositivos personales e instalaciones) (23).

b) Principios del sistema de Gestión de la calidad en salud:

- **Orientado al usuario:** Nuestra organización depende de nuestros usuarios y debemos reconocer las presentes y futuras necesidades de nuestros clientes, y trabajar arduamente para complacer las necesidades y sobrepasar la percepción del cliente.
- **Liderazgo:** Para cumplir los objetivos de calidad, liderara los gerentes en encaminar la mejora continua de la instalación y el compromiso de los empleados que es el núcleo de la organización en todos los niveles. Esto se debe a que, a través del compromiso de nuestros empleados, podemos utilizas sus habilidades y conocimientos para un servicio de calidad.
- **Enfoque de procesos:** Es la gestión de actividades y medios de procesos para lograr los resultados deseados de manera más eficiente.

- **Enfoque de gestión de sistemas:** Implica comprender, identificar para gestionar como un sistema los procesos, contribuyendo con la eficiencia/eficacia.
- **Mejora continua de calidad:** La mejora continua de las operaciones de una organización requiere los estándares de calidad técnica, de personal y de gestión en progresión.
- **Toma de decisiones en base a evidencia:** Determinar decisiones efectivas con análisis de información con la finalidad de satisfacer al usuario y medición del tiempo de espera (22).

c) **Importancia:**

La calidad de la prestación asistencial es una preocupación al momento de gestionar el sector sanitario, no solo por la voluntad de mejorar la capacidad del sistema, sino sobre todo porque se centra en la vida humana. Está debe estar integrado en la gestión organizacional con objetivos claros, asignación de recursos, asignación y seguimiento de resultados a través de métricas. Por eso es importante concienciar a los profesionales no sólo del concepto de calidad, sino también de por qué se hace, para qué se hace y cómo se hace. Esto no quiere decir que históricamente estos servicios no hayan perseguido la excelencia intrínseca, sino la creación de comportamientos de calidad y condiciones percibidas por los usuarios siendo este un servicio justo (7).

d) **Modelo de la Gestión de servicios de calidad:** Está estructurado en factores destinado en influir lo que la gente valora lo siguiente:

- **Identificar las necesidades y expectativas del usuario:** La información recopilada utilizada en la acción del componente de los lineamientos del modelo de gestión en calidad del servicio para identificar y medir carencias y perspectivas de las personas, por lo

que las entidades deben adoptar primero este componente periódicamente.

- **Determinación del valor de un servicio:** Se explora las carencias y expectativas de personas valorando el servicio del público y se diseñan nuevos servicios que mejoran, reconstruyen o rediseñan servicios existentes dentro de un marco de servicios. Se considera la necesidad de consolidar. Los competidores están determinados.
- **Mejora del servicio:** En función de las brechas identificadas, se identifican y mejoran los elementos del servicio para el bienestar de las personas. Estos factores incluyen proveedores, personas, recursos, procedimiento, ámbito, técnica y términos de envío.
- **Medición y análisis de calidad del servicio:** las métricas de calidad se miden periódicamente y se toman decisiones para respaldar la mejora del servicio en función a resultados.
- **Compromiso y liderazgo de la alta dirección:** Se debe demostrar liderazgo positivo y pacto explícito con el modelo de gestión de la calidad del servicio. (24)

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4. 4.1. **Ámbito**

La Microred Chupaca pertenece a la Unidad Ejecutora de Salud Chupaca, situado en el departamento de Junín, provincia de Chupaca ubicada a 297 kilómetros de Lima y 8 kilómetros oeste de Huancayo, clima seco y templado con una altitud de 3.352 msnm, latitud: 12° 04' 00" S y longitud: 075° 16' 59" y generalmente con una temperatura variante de 6 °C a 20 °C y difícilmente inferior a 3 °C o mayor a 23°C.

Microred de Salud Chupaca, la más grande Microred que abarca 10 IPRESS de las cuales se realizó la investigación en 2 IPRESS:

- **Chongos bajo:** Es de categoría I-3, ubicada en el distrito de Chongos Bajo, tiene la finalidad de velar la integridad de la población, promover la salud, prevenir enfermedades y promover la atención universal en salud para todos los ciudadanos de Chupaca. Propone y dirige direcciones de política de salud con participación del sector público y de sectores participativos de la sociedad. Cuenta con médicos, tecnología, servicios de atención e infraestructura con enfoque integral a las carencias poblacional. El horario de atención del Centro Médico Chongos Bajo es de 7 de la mañana hasta las 7 de la noche, brindando atención a todos los pacientes en procedimientos de tratamiento, prevención y seguimiento estructurados en sus especialidades vigentes si se requiere tratamiento ambulatorio (25).
- **La IPRESS “Pedro Sánchez Meza”:** Es el hospital de emergencia de categoría I-4 con mayor capacidad de respuesta, atiende no solo a la gente de Chupaca, sino también a los tres condados de Concepción (Manzanares, San José de Quero y Chambara) y se estableció como centro médico desde 1959. Inicó su funcionamiento con alrededor de 08

trabajadores en el 2005, 65% consultas matutinas y 45% consultas vespertinas como micro red en el 2006. Profesionales médicos (obstetras, ginecólogos, pediatras, cirujanos) y enfermeras, obstetras, psicólogos, cirujanos dentales, técnicos médicos, trabajadores sociales, químicos farmacéuticos, técnicos y auxiliares de enfermería, existen otros profesionales no médicos, como radiólogos capacitados en rayos X, técnico de laboratorio y personal de administración general. Servicios básicos como medicina, odontología, obstetricia, ginecología, psicología, pediatría, nutrición, fisioterapia y rehabilitación, urgencias y hospitalización, así como inmunizaciones, CRED, atención integral a jóvenes, enfermedades de transmisión sexual, dotados de estrategias de salud tales como VIH (SIDA) y la tuberculosis. prevención, prevención del cáncer, prevención de enfermedades zoonóticas y salud ambiental, atención materna y prevención psicológica, planificación familiar y servicios de promoción y apoyo a la salud: laboratorio, radiología, ecografía, farmacia, seguro público (SIS), servicios sociales, ambulancia. Además, el hospital cuenta con 20 camas, 01 paritorio, equipo de rayos X y ultrasonido, y 02 ambulancias. Brinda apoyo 24/7 en la sala de emergencia, hospitalización, según el horario asignado por el equipo. Este establecimiento médico cumple con las políticas del Ministerio de salud y Gobiernos Regionales con el fin de brindar salud a asegurados y no asegurados desarrollando actividades de protección, prevención y protección. Participación activa de toda la comunidad. (26)

4.2. Tipo y nivel de investigación

La investigación es de tipo:

- **Según los datos empleados:** Cuantitativa porque pretende medir los datos, recoger la información con valores numéricos.
- **Según el tiempo de estudio:** Prospectivo porque fue medido la

información a futuro.

- **Según participación del investigador:** Observacional porque no se manipulo variable alguna.
- **Según la medición de variables:** Vertical porque se aplicó el instrumento en un único momento y son con la misma variable.
- **Según cantidad de las variables:** Analítico, porque la variable a estudiar es dos.

Es relacional en cuanto al nivel de investigación, ya que pretendió medir los datos, recopilar información y mencionar el vínculo entre las variables de estudio. Los datos son prospectivos porque se midieron a futuro, observacionales porque no se manipuló ninguna de las variables y transversales porque los instrumentos se aplicaron en un solo punto de tiempo y eran las mismas variables.(27).

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

Se conformó 180 profesionales entre asistenciales y administrativos de las IPRESS Chongos Bajo de categoría I-3 y Pedro Sánchez Meza de categoría I-4 de la Micro Red Chupaca.

Ubicación en el tiempo: La proyección del estudio se realizó enero del año 2023.

4.3.2. Muestra y método de muestreo

La proporción poblacional es numerosa, por lo cual se decide realizar el muestreo aleatorio simple teniendo en cuenta:

Unidad de análisis: Trabajadores de la IPRESS Pedro Sánchez Meza y Chongos Bajo.

Unidad de muestreo: Por muestreo probabilístico, muestreo Aleatorio Simple.

Marco muestral: Estará conformado por la nómina de análisis

Formula:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot (p \cdot q)}{N \cdot E^2 + z^2 \cdot (p \cdot q)}$$

Donde:

- Z: es el nivel de confianza: 1,95
- p: es la variabilidad de ocurrencia: 50%
- q: es la variabilidad de no ocurrencia: 50%
- n: es el tamaño de la población
- E: es el error esperado: 5 %

Efectuando la fórmula para muestra para conocer la muestra de trabajadores:

$$n = \frac{180 * (1.95^2) * (0.5 * 0.5)}{180 * (0.05^2) + (1.95^2) * (0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{171.1}{0.45 + 0.95}$$

$$n = \frac{171.1}{1.4}$$

$$F = n/N = 122.2/180 = 0.67$$

$$0.67 > 0.05$$

$$n = n(\text{Inf}) / 1 + (n$$

$$(\text{Inf}) - 1/N) n = 122$$

$$/1 + 0.67 = 73.05 =$$

$$n = 73$$

Tenemos como muestra:

DESCRIPCION	IPRESS CHONGOS BAJO	IPRESS PEDRO SANCHEZ MEZA
-------------	---------------------	---------------------------

POBLACION	20 trabajadores bajo la modalidad nombrado, contrato CAS Indeterminado, Plazo Fijo y Ley 276	160 trabajadores bajo la modalidad nombrado, contrato CAS Indeterminado, Plazo Fijo y Ley 276
MUESTRA	6 trabajadores bajo la modalidad nombrado, contrato CAS Indeterminado, Plazo Fijo y Ley 276	67 trabajadores bajo la modalidad nombrado, contrato CAS Indeterminado, Plazo Fijo y Ley 276

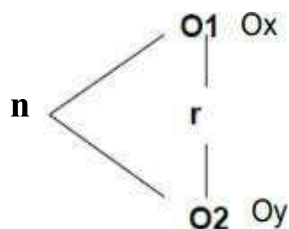
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

- Criterios de inclusión:
 - Trabajador bajo la modalidad nombrado, contrato CAS Indeterminado, Plazo Fijo y Ley 276 de las IPRESS Chongos Bajo de categoría I-3 y Pedro Sánchez Meza de categoría I-4 de la Micro Red Chupaca en el año 2023.
 - Personal que voluntariamente acepten ser parte de la investigación.
- Criterio de exclusión:
 - Trabajador bajo la modalidad terceros, SERUMS, internos y practicantes de cualquier área de las IPRESS Chongos Bajo de categoría I-3 y Pedro Sánchez Meza de categoría I-4 de la Micro Red Chupaca en el año 2023.
 - Personal ausente por motivos de vacaciones, licencia, etc.
 - Personal que se niega a participar de la investigación.

4.4. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó fue no experimental/transversal de diseños correlacionales, que permitió recolectar la información en un momento único, que tiene la siguiente estructura:

Donde:



n = Muestra

O_x = Variable 1

O_y = Variable 2

r = Relación entre las variables de estudio

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas

La encuesta se usa como técnica investigada basada en preguntas verbales o escrita que se realizan a las personas para recolectar datos sobre las variables de estudio, realizado previo dimensiones, indicadores y operacionalización de variables.

4.5.2. Instrumentos

Primer Instrumento: Cuestionario de Gestión Administrativa, adaptado por la investigadora: Instrumento fue diseñado por (MUCHCCO M, 2021) para valorar la gestión administrativa. El instrumento tuvo un valor V de Aiken de 0.89 y una confiabilidad de 0.93 indicando a este válido, su aplicación fue realizada por cada encuestado individualmente y calificada de acuerdo con la propia experiencia y realidad vivida en su lugar de trabajo, este consto de cuatro dimensiones como Planear, Organizar, Dirigir y controlar, cada uno con 5 ítems en un total 20 ítems presentados de alternativa politómica de escala Likert con cinco respuestas desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo, valorando la variable a partir de la escala para medir la gestión administrativa en:

- Bueno = de 74 a 100 pts.
- Regular = de 47 a 73 pts.
- Malo = de 20 a 46 pts.

Segundo Instrumento: Cuestionario de Calidad del Servicio modificado por el investigador, herramienta diseñada por (MUCHCCOM, 2021) para apreciar la calidad del servicio. Fue válido por el valor V de Aiken de 0,88 y la confianza alfa (α) de Cronbach de 0,89, cada encuestado realizó la aplicación de forma independiente y registraron sus propias experiencias en su lugar de trabajo. Tenemos en sus dimensiones: Elementos tangibles (4 elementos), fiabilidad (4 elementos), capacidad de respuesta (4 elementos), seguridad (4 elementos) y empatía (4 elementos) incluyen un total de 20 elementos presentadas como opción múltiple en 5 puntos Likert. Tipo de relación valorada desde completamente no acuerdo hasta enteramente de acuerdo. Luego medimos la calidad del servicio utilizando la siguiente escala de calificación:

- Bueno = de 74 a 100 pts.
- Regular = de 47 a 73 pts.
- Malo = de 20 a 46 pts.

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Esto es posible gracias a las evaluaciones de un total de cinco expertos con maestrías respecto al tema, que evaluaron la pertinencia, la coherencia, la exhaustividad y la claridad. Se realizaron las modificaciones correspondientes de acuerdo con las sugerencias de los expertos para evitar errores durante la recopilación de información para establecer la confiabilidad y validez.

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

En primer lugar, se realizó un estudio piloto en la Microred “Valle de Canipaco”, con una población similar a la muestra. Luego, los resultados se prueban estadísticamente midiendo el grado de confiabilidad, con un resultado de 0,93 y 0,89 para las variables

respectivamente, indicando una confiabilidad óptima.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Se usó el recuento descriptivo para procesar, analizar datos y presentar los datos obtenidos en tablas, figuras y/o medidas. Las respuestas de los encuestados se sometieron a pruebas rigurosas de validez para agregar los datos obtenidos del cuestionario. De igual forma, se usó el software estadístico SPSS versión 25, para presentar sistemáticamente la información obtenida, agrupando los datos para distribuir las frecuencias de dichas variables. Los análisis descriptivos para cada variable consideraron la tendencia de medida central, varianza y porcentaje de variables. El estadístico correlativo utilizada fue Pearson para probar la hipótesis. Esto permite que los datos sean tratados objetivamente para la correlación de ellas.

4.7. Aspectos éticos

Se preparó el estudio de acuerdo con los requisitos del programa de informes de tesis de maestría de posgrado de UNHEVAL y hace referencia precisa a los estándares de Vancouver. De manera similar, la ética requiere que se obtenga el consentimiento primero antes de realizar la encuesta, explicar las razones e importancia en participar de la encuesta que se encuentra en el anexo 2 del estudio.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.

5.1. Análisis descriptivo

Tabla 1. Características Sociodemográficas de trabajadores de la Microred de Salud Chupaca- Junín

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS		
Edad	fi	%
24 a 32 años	33	45,2%
33 a 41 años	23	31,5%
42 a 50 años	11	15,1%
51 a 59 años	6	8,2%
Genero	fi	%
Masculino	32	56,2%
Femenino	41	43,8%
Estado Civil	fi	%
Casado	21	28,7%
Conviviente	10	13,7%
Soltero	41	56,2%
Viudo	0	0%
Separado	1	1,4%
Total	73	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Se muestra en la primera tabla, las particularidades sociales y demográficas de la muestra que laboran en la Microred de Salud Chupaca, con un sesgo de edad mayoritario de 24 - 32 años con un 45,2% y rango minoritario son de 51 a 59 años con 8,2% que en su mayoría son mujeres. El estado civil solteras es mayoritario con 56,2% y lo que le sigue son casado y conviviente con 28,7% y 13,7% respectivamente.

Tabla 2. Características Profesionales de los trabajadores de la Microred de Salud de Salud Chupaca- Junín

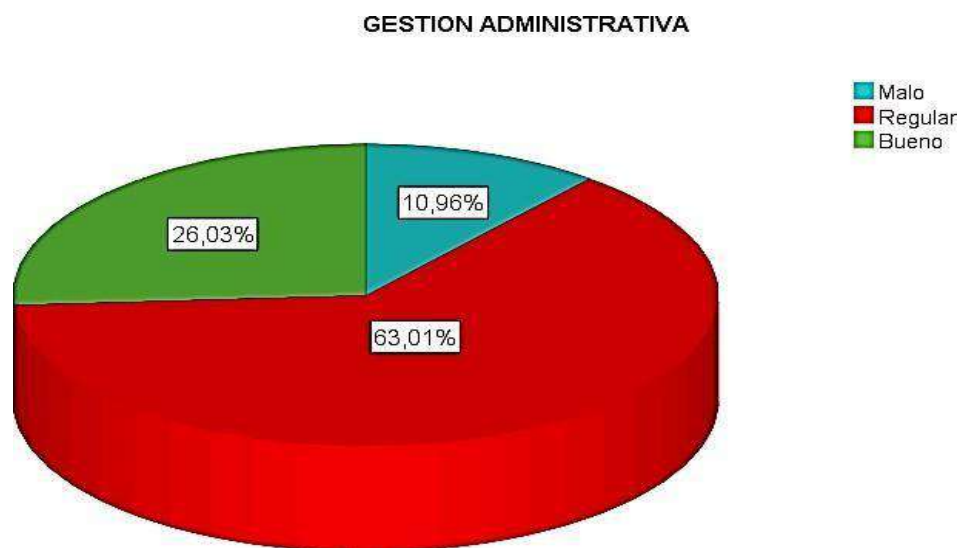
CARACTERÍSTICAS PROFESIONALES		
Profesión	fi	%
Enfermera	17	23.3%
Obstetra	8	11.0%
Administrador	12	16.4%
Psicólogo	3	4.1%
Médico	2	2.7%
Ingeniero	4	5.5%
Técnico en enfermería	9	12.3%
Técnico en administración	6	8.2%
Técnico en Computación e Informática	3	4.1%
Otros: Abogado, odontólogo, Químico farmacéutico, economista, técnico en farmacia y tecnólogo medico	9	12.3%
Tipo de Contrato	fi	%
Nombrado	30	41,1%
Contratado	43	58,9%
Tiempo Laborado	fi	%
De 1 a 11 meses	37	50,7%
De 1 a 3 años	25	34,3%
Más de 3 años	11	15,0%
Total	73	100%

Fuente: Propia elaboración.

Análisis:

En la tabla 02, de la muestra de estudio se muestra de los que laboran en la Micro red de salud Chupaca: La mayoría son licenciada de Enfermería con 23,3%, el 16,4% son administradores, el 12,3% son de diversas carreras, 12,3% son técnico en enfermería y menor porcentaje con 2,8% son Médicos y Psicólogos. Que en su gran mayoría son contratados con el 58,9% y nombrados el 41,1%. De los cuales, 50,7% trabajan de 1 a 11 meses, el 34,3% laboran 1 a 3 años y el 15,0% más de 3 años.

Figura 1. Gestión Administrativa en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.

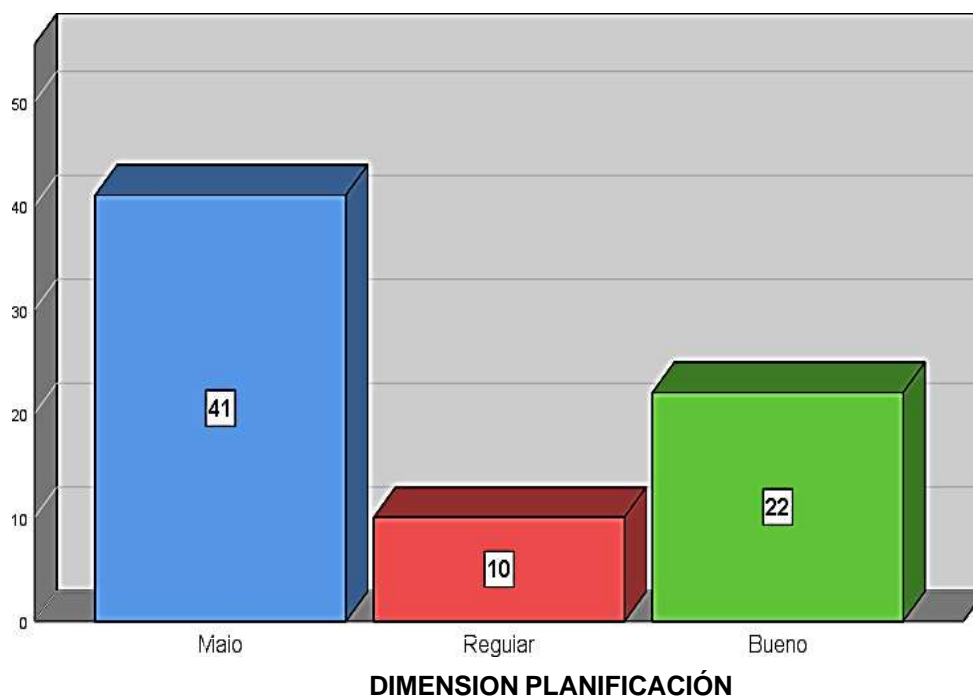


Fuente: Tomados de la recopilación de información.

Análisis:

La gestión en la administración son acciones de sistema basada en cuatro fases direccionadas al cumplimiento objetivos, como muestra el grafico 1, se aprecia que del 100% de la muestra, 26,03% perciben un nivel eficiente. Por último, el 63,01% perciben la gestión administrativa en nivel regular y 10,96% percibe en el nivel malo de gestión. Si estos resultados se acumulan, superan con el 73,97% del total de encuestados, lo que denota que la percepción de gestión administrativa tiene una tendencia a lo inadecuado, predisponiendo potencialmente a repercutir en un servicio de calidad, así mismo en la mejora de salud poblacional asegurada por ello es importante su análisis profundamente.

Figura 2. Gestión Administrativa dimensión de planificación en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.

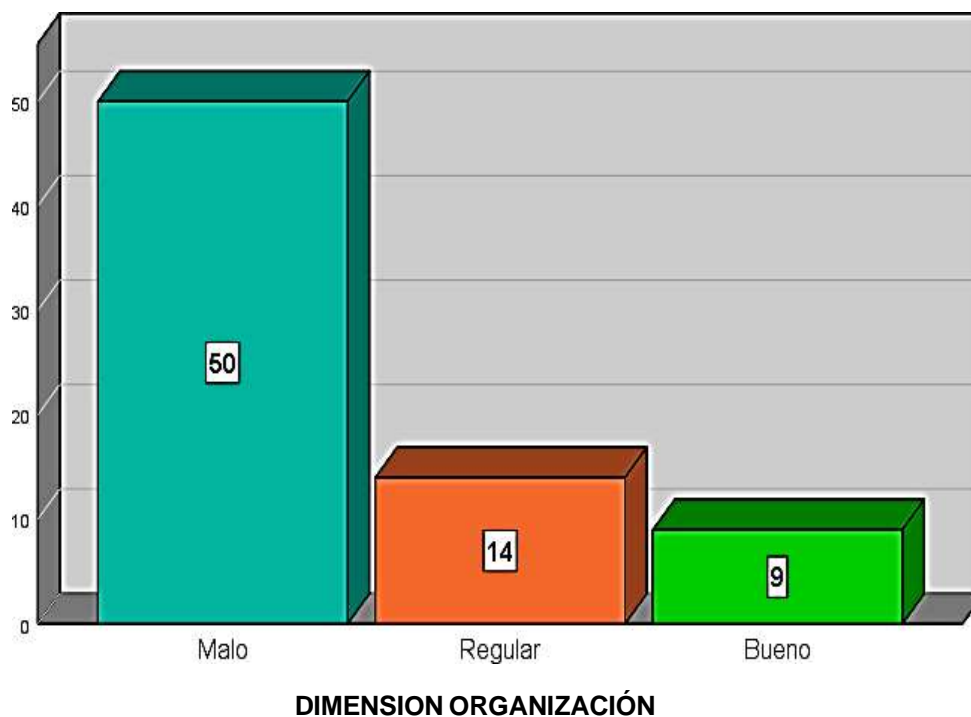


Fuente: Propia elaboración.

Interpretación:

En la segunda representación, notamos 51 de los 73 encuestados representan más del 50%, tienen una tendencia al nivel malo o regular de planificación, debido a que no se planifica las actividades en pro de una calidad de servicio mejorado como los planes de mantenimiento de equipos biomédicos y mantenimiento de ambulancia, de capacitación, entre otros. Esto puede deberse a la falta de motivación extrínseca e intrínseca, por ello las empresas deben establecer planes de incentivos que incluyan elementos motivadores y que marquen metas cortas y alcanzables para aumentar la motivación de los empleados y mejorar la eficiencia de servicios. Además, es importante que los empleados se sientan parte del proceso de planificación y que se les brinde la capacitación necesaria para mejorar su desempeño y alcanzar los objetivos de la empresa.

Figura 3. Gestión Administrativa/dimensión de organización en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.

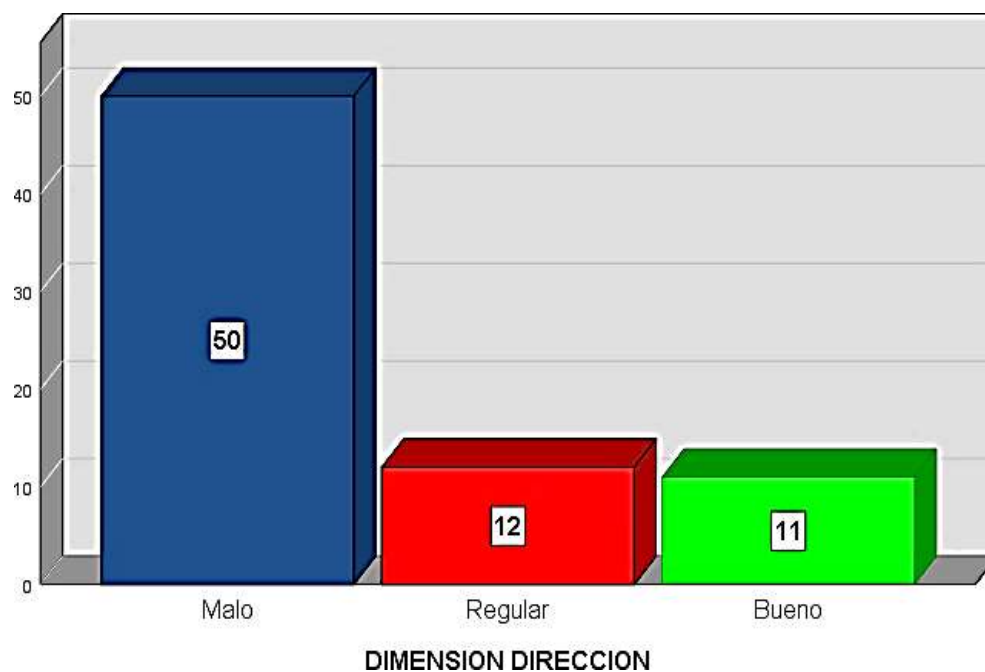


Fuente: Elaboración propia en el SPSS.

Interpretación:

La figura 3, nota que 50 de los 73 encuestados figuran más del 50% con tendencia a una apreciación mala de la organización y si se acumula el nivel regular vemos la alta tendencia negativa, debido a una organización ineficaz del personal, materiales y recursos para desarrollar actividades que potencian la capacidad organizativa de los líderes. Esto hace que el liderazgo, la formación, los sistemas de prevención y evaluación, dirección del personal, la mejora continua de procesos y la seguridad son parte de los indicadores que expresan la magnitud de percepción de la organización.

Figura 4. Gestión Administrativa dimensión de dirección en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.

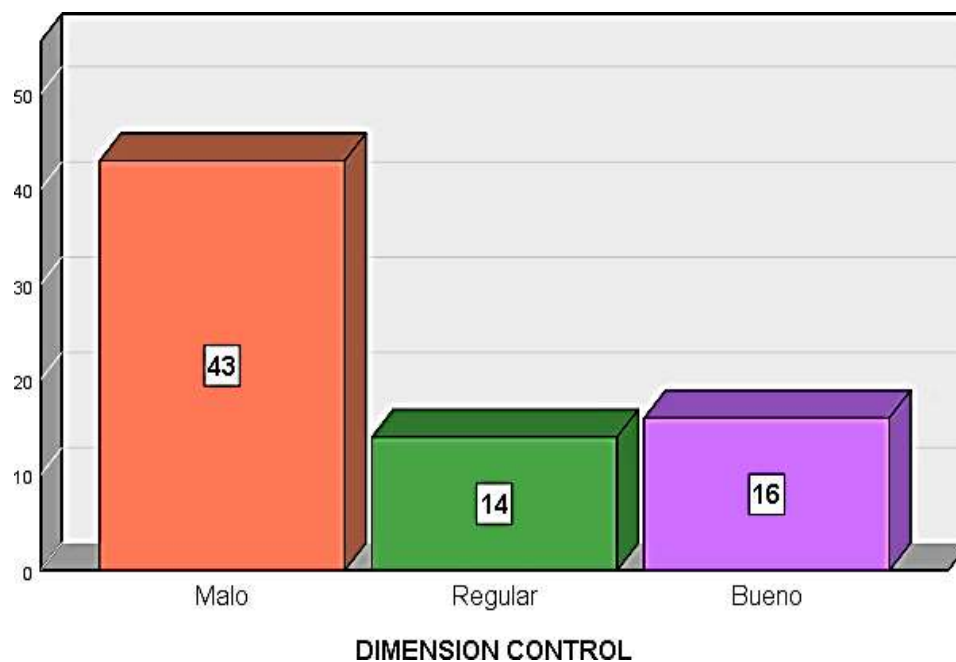


Fuente: Elaboración propia a partir del instrumento de recolección de datos.

Interpretación:

En el gráfico 4, notamos que 50 encuestados que representan más del 50%, tienen una tendencia al nivel malo y 12 al regular que al ser sumados los dos tienen una tendencia a la negatividad, evidenciándose un liderazgo débil en los resultados por parte de los ejecutantes, también poca delegación de actividades realizadas en las actividades diarias en el cumplimiento de objetivos.

Figura 5. Gestión Administrativa dimensión de control en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca.



Fuente: Elaboración propia a partir del instrumento de recolección de datos.

Interpretación:

La representación 5, notamos que 43 de los 73 encuestados equivalen a más de la mitad, tienen una tendencia a una apreciación negativa cuando se acumula el nivel regular hacia la dimensión control, debiéndose a la inadecuada comunicación de hallazgos para mejorar las estrategias recomendadas y falta de control de actividades. Para mejorar esta situación, es necesario implementar herramientas de control y mejora continua de los procesos. Además, es fundamental mejorar la comunicación interna organizacional, procedimiento de seguimiento efectivo y fomentar el trabajo en equipo. La función de control se puede lograr a través del sistema de telecomunicaciones, informes de auditoría, cuadros comparativos, esquemas, informes económico-financieros para la dirección y análisis presupuestarios.

Figura 6. Servicio de Calidad en empleados de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.

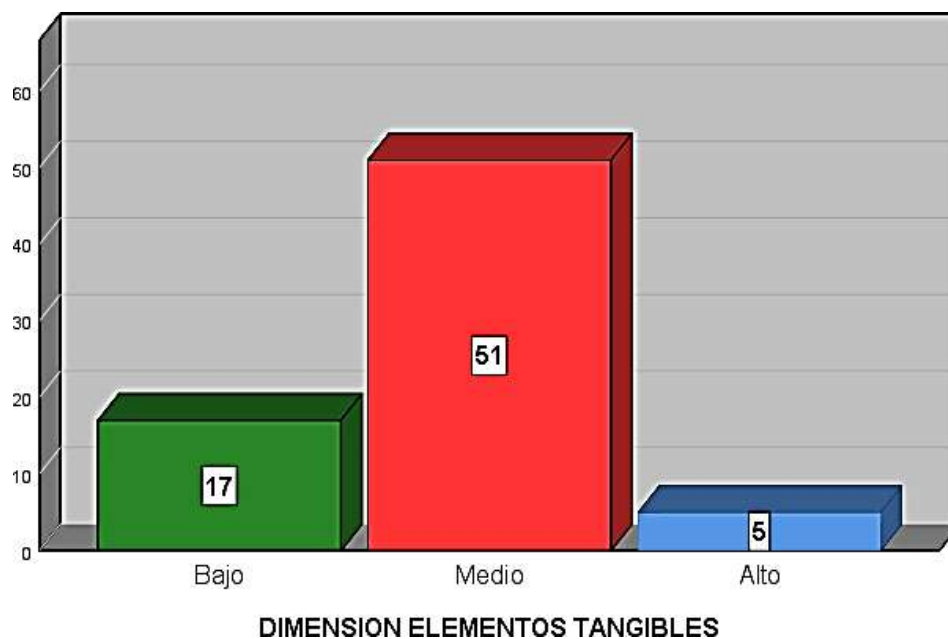


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados.

Análisis:

Un servicio de calidad está compuesto por acciones que combina insumos con las normas con la finalidad de otorgar una atención médica adecuada, con la interrelación del personal de salud y usuario como se muestra en figura 6, se aprecia que en su mayoría el 75,34% perciben un nivel regular y si es acumulado con el 9,59% percibe una mala calidad de servicio, superan con el 84,93% del total de encuestados, lo que denota al servicio de atención con una tendencia a lo inadecuado, infiriendo que existe un inadecuado servicio ,demoras en la atención y resolución de dudas y/o consultas inoportunas.

Figura 7. Servicio de calidad/dimensión de elementos tangibles en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.

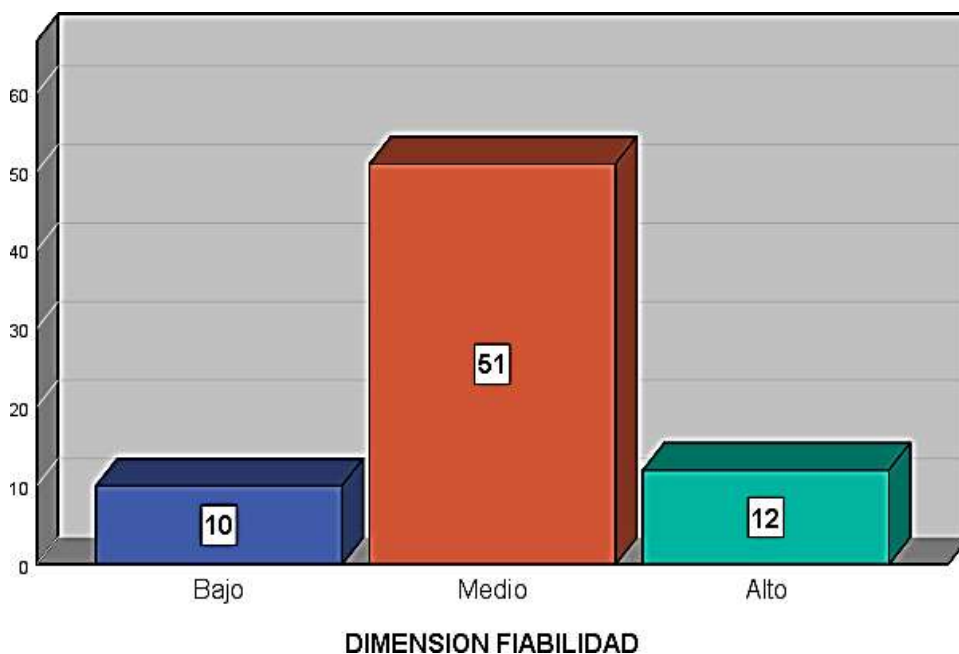


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La imagen 7, evidencia que 51 del total de la muestra representan el 69,9%, tienen una tendencia al nivel medio y siendo solo el 6,85% o 5 que perciben elementos tangibles como alto, evidenciándose infraestructura poco adecuada con el fin de redimir las carencias de los pacientes, utilizando una atención inadecuada ya que no existe un lugar de espera para los usuarios.

Figura 8. Calidad de servicio/dimensión de fiabilidad de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.

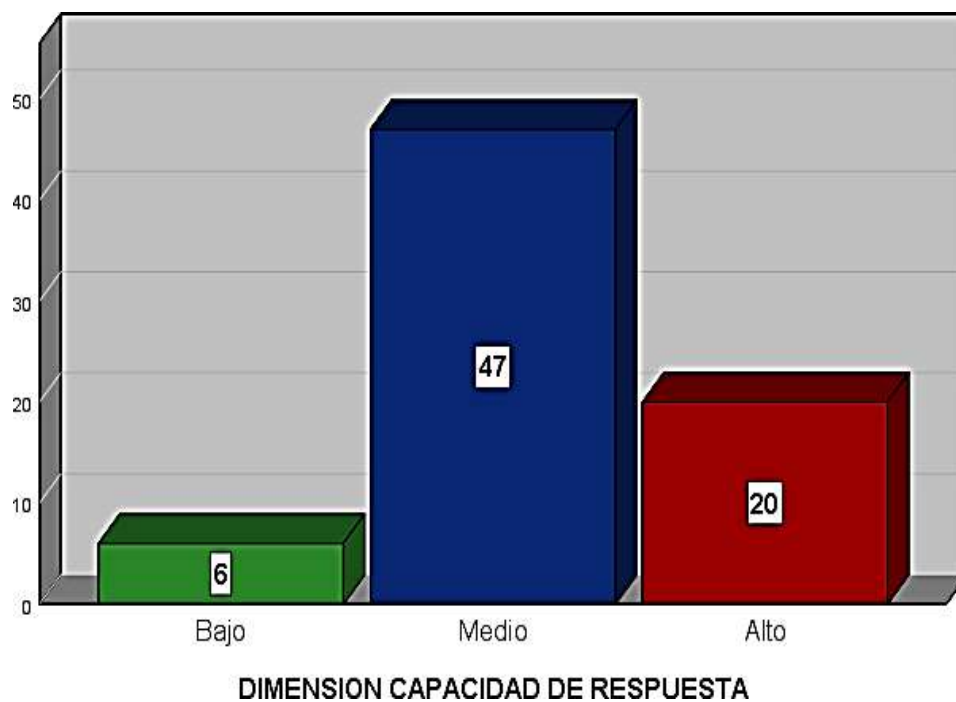


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En el gráfico 8, muestra que 61 entrevistados representan más del 50%, tienen una tendencia al nivel medio a bajo y siendo poco el porcentaje alto, por lo que se deduce que el trabajador incumple con lo prometido respecto al servicio, insumo y otros, además solo se evidencia soluciones instantáneas ante sus consultas, mas no respuestas claras.

Figura 9. Servicio de calidad/dimensión capacidad de respuesta en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.

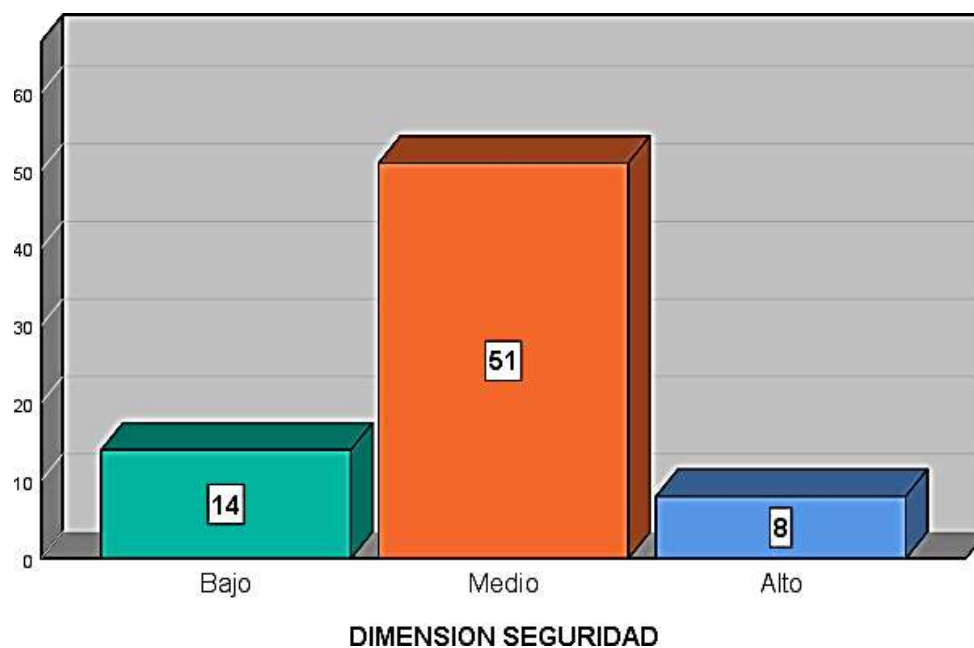


Fuente: Elaboración del instrumento de recolección de datos.

Interpretación:

La figura 9, notamos que 47 de los entrevistados son más del 64,4%, tienen una tendencia al nivel medio, por lo que se debe mejorar en respuestas frente a problemas del usuario de manera oportuna y segura, y que estén en el tiempo establecido sin demoras y con capacidad resolutive frente a una situación.

Figura 10. Servicio de calidad/dimensión seguridad en funcionarios de la Microred de Salud Chupaca-Junín, 2023.

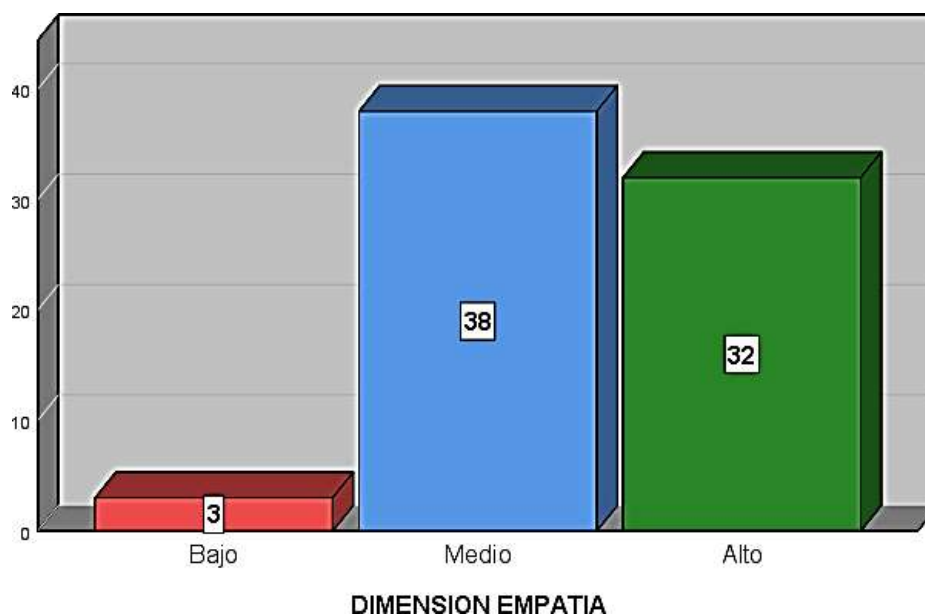


Fuente: Propio.

Interpretación:

La figura 10, muestra una inclinación a lo negativo en 65 encuestados del total representando más del 50%, tienen una tendencia al nivel malo o regular, mostrándose que el personal no garantiza las promesas realizadas y por lo tanto no cumple con las promesas realizadas a los usuarios.

Figura 11. Calidad de servicio dimensión empatía en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La figura 11, notamos un nivel medio a alto en su mayoría con 70 de los 73 encuestados representan 95,9% lo que indica que los trabajadores son amables, empático y brindan una atención adecuada al usuario.

5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Tabla 3. Prueba de normalidad para trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.

	<u>Kolmogorov-Smirnov^a</u>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,088	73	,200*
Calidad de servicio	,053	73	,200*

Fuente: Obtenido de la base de datos SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 3, se puede evidenciar que el tamaño de la muestra es mayor a 50. En consecuencia, se aplicó la prueba “Kolmogórov-Smirnov”, con nivel de significancia mayor a 0,05 indicando que la distribución es normal. Como resultado, se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson para medir la relación.

ANÁLISIS DE HIPÓTESIS

Tabla 4. Interpretación del Coeficiente de Correlación Pearson.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Kazmier, 1990

HIPÓTESIS GENERAL

- Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.
- Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.

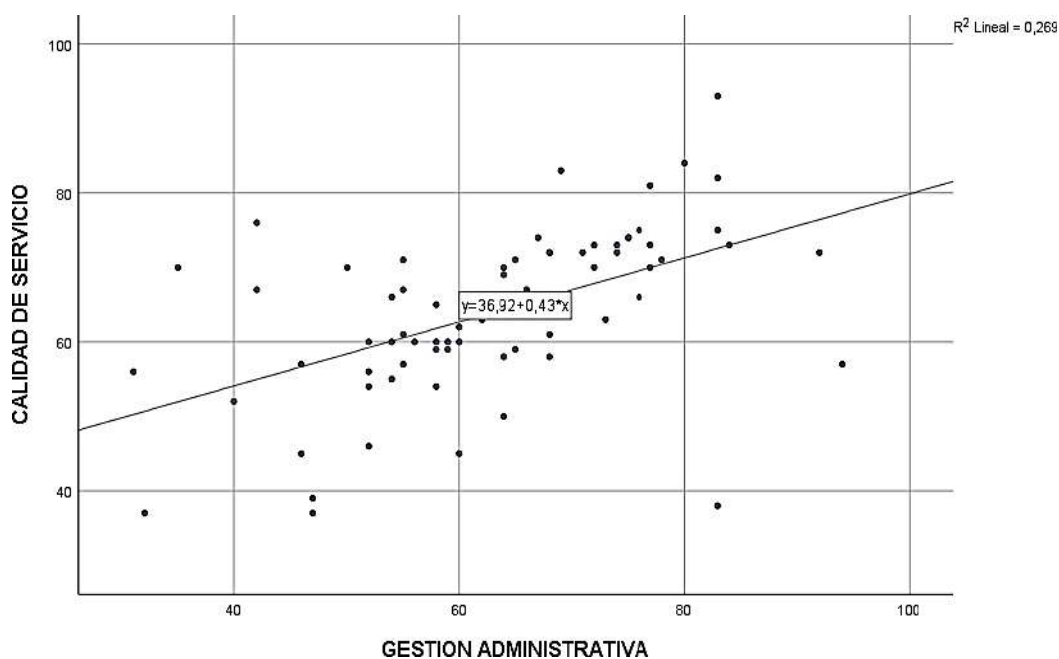
Tabla 5. Coeficiente de Correlación Pearson entre las variables.

CORRELACION		Gestión Administrativa	Calidad de servicio
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,519**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	73	73
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,519**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	73	73

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de información del SPSS V.25

Figura 12. Dispersión de la gestión administrativa y la calidad de servicio



Las variables cuantitativamente normales con una prueba de normalidad: NORMAL, se utilizó el coeficiente de correlación R de Pearson, con un valor de 0.519, indicando una relación directa entre las variables y, descriptivamente

hablando, una correlación moderadamente positiva entre sus partes constituyentes. La figura de dispersión de la Figura 12 muestra que la relación entre las variables es directamente proporcional, lo que nos permite afirmar con certeza que “A mayor gestión administrativa mejorará la calidad del servicio y a menor gestión administrativa la calidad del servicio será menor”.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

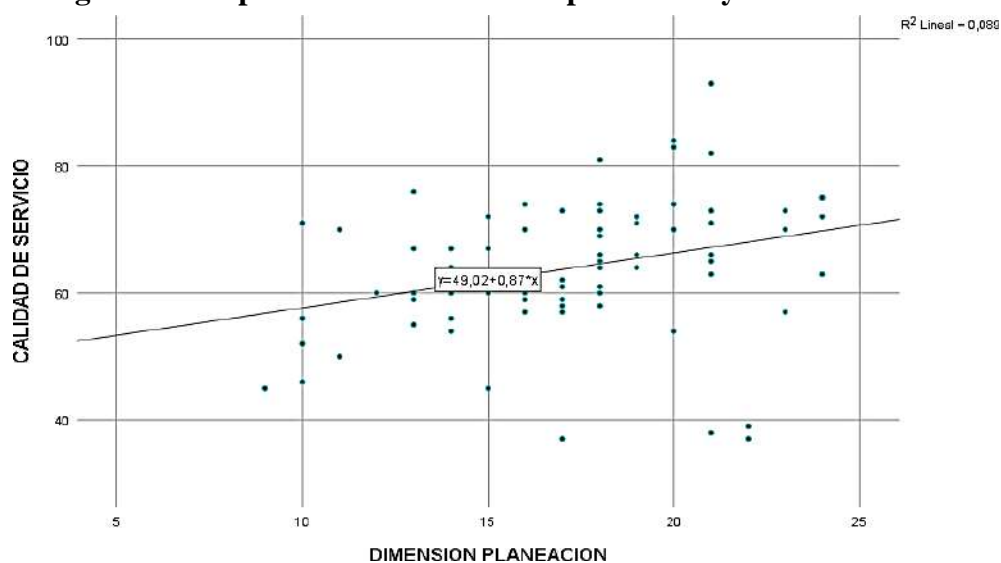
Hipótesis 1

Tabla 6. Relación de la dimensión planeación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín, 2023.

CORRELACIONES		Gestión Administrativa	Calidad de servicio
Dimensión planeación	Correlación de Pearson	1	,298*
	Sig. (bilateral)		,010
	N	73	73
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,298*	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	73	73

Fuente: SPSS V.25

Figura 13. Dispersión de la dimensión planeación y la calidad de servicio



Fuente: Datos recolectados del SPSS V.25

Se observa un RELACIÓN DE PEARSON en la tabla 6 de 0.298, por lo que se infiere una CORRELACIÓN BAJA POSITIVA entre la dimensión planeación y servicio de calidad. Al ver la figura 13, diagrama de dispersión, se observa puntos de dispersión ascendente y directamente proporcional, lo cual nos permite afirmar que, “A mayor planificación mejor habrá un servicio de calidad y a menor planeación disminuye el nivel de servicio”.

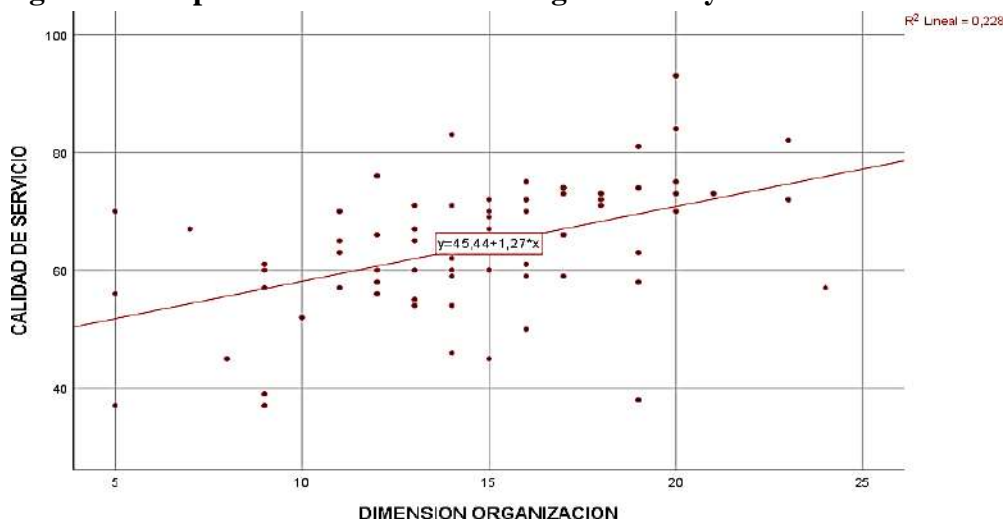
Hipótesis Específicas 2

Tabla 7. Relación de la dimensión organización y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca –Junin, 2023.

CORRELACIONES		Dimensión organización	Calidad de servicio
Dimensión organización	Correlación de Pearson	1	,477**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	73	73
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,477**	1

Fuente: Información del SPSS V.25

Figura 14. Dispersión de la dimensión organización y la calidad de servicio



Fuente: SPSS V.25

LA CORRELACION R DE PEARSON de la tabla 7 fue de 0.477, que indica una MODERADA CORRELACIÓN POSITIVA entre la organización y el nivel de servicio. Al ver la figura 14, se observa puntos de dispersión ascendente y directamente proporcional, lo cual nos permite afirmar que, “A mayor organización mejor será la calidad de servicio y a menor organización disminuye la calidad de servicio”.

Hipótesis Específicas 3

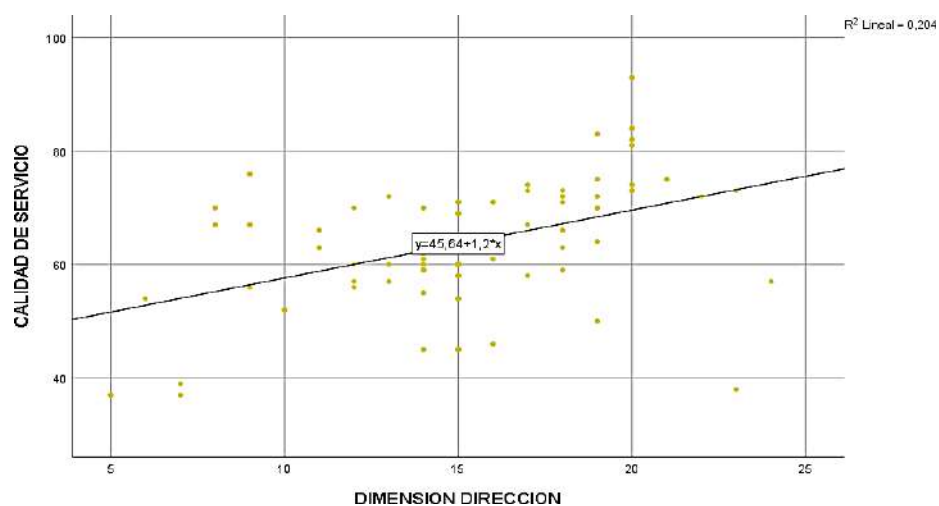
Tabla 8. Relación de la dimensión dirección y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca – Junin, 2023.

CORRELACIONES		Dirección	Calidad de Servicio
Dimensión dirección	Correlación de Pearson	1	,452**
	Sig. (bilateral)		,000
	Calidad de Servicio		73
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,452**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	73	73

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Obtenido del SPSS V.25

Figura 15. Dispersión de la dimensión dirección y la calidad de servicio



Fuente: Datos obtenido del SPSS V.25

La tabla 8 muestra un COEFICIENTE R DE PEARSON de 0.452 indicando la existencia de una POSITIVA CORRELACIÓN MODERADA de la dirección y calidad de servicio. Al ver la figura 15, diagrama de dispersión, se observa puntos de dispersión ascendente y directamente proporcional, lo cual nos permite afirmar que, “A mayor dirección mejor calidad de servicio y a menor dirección disminuye el servicio de calidad”.

Hipótesis Específicas 4

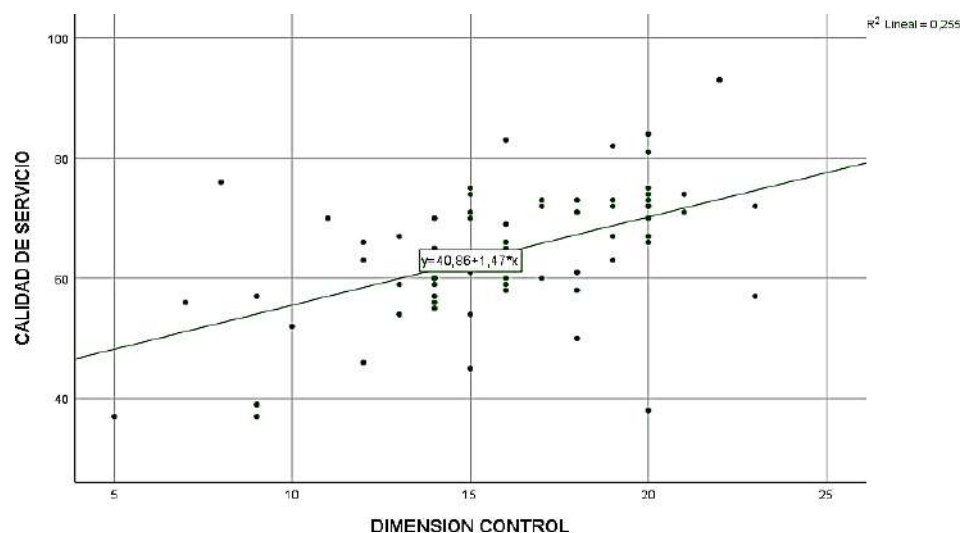
Tabla 9. Relación de la dimensión control y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin, 2023.

CORRELACIONES		Dimensión control	Calidad de servicio
Dimensión control	Correlación de Pearson	1	,505**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	73	73
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,505**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	73	73

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Figura 16. Dispersión de la dimensión control y la calidad de servicio



Fuente: Datos obtenido del SPSS V.25

El coeficiente de correlación de PEARSON de 0,50 en el cuadro 9 indica una POSITIVA CORRELACIÓN MODERADA entre el control administrativo y servicio eficaz. En la representación 16 el diagrama de dispersión muestra puntos ascendentes y directamente proporcionales, lo que nos permite afirmar que “A mayor control mejorará la calidad del servicio y a menor control disminuirá el servicio adecuado”.

5.3. Discusión de resultados

Diversas entidades públicas del sector salud dependientes de los gobiernos locales no se han adherido al aseguramiento con una gestión administrativa positiva de las redes de salud de competencia estatal. Para determinar esta correlación existente entre variables se determinó con la prueba estadística no paramétrica, con un patrón de 73 empleados de la Micro Red Chupaca, observando la figura 1, un mayor porcentaje de 63,01% como regular Gestión Administrativa y en la figura 6 el 75,34% tiene una calidad media de servicio por lo que se deduce una mutua relación. Además, la tabla 5 sobre la prueba estadística Pearson con 0.519 que indica una POSITIVA CORRELACION MODERADA, indicando que a mejor gestión administrativa aumenta el servicio de calidad y viceversa. Siendo resultados similares a Rojas T (2020) se lograron con una regular gestión del 62,5% y calidad media de servicios del 73,8%. Así mismo, Muchcco M (2021) tiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman algo positivo de 0,649. A diferencia, Gago S - García R (2021), concluye la existencia de correlación Rho de Spearman directa negativa e inferior a 0,206 con un 84% de gestión administrativa y 90% de calidad favorable, y Barrón Y (2021) con un coeficiente de correlación de Pearson que es positivamente muy alto en 0,914. Por lo que se concluye en forma general: Que la adecuación de estrategias y modelos de administración sirve para potenciar la calidad de servicio.

Hipótesis específica 1: La dimensión planeación relacionado a la calidad de servicio, según el grafico 2, notamos que en su mayoría opina nivel malo de

planeación con un 56,16% en relación al 75,34% que opina que hay nivel medio de la calidad y la tabla 6 con el estadístico Pearson con 0.298, indica una BAJA CORRELACION POSITIVA, debido a que hay deficiencias de las actividades en pro de mejora continua. Siendo los resultados similares a Gago S - García R (2021), se concluye que el coeficiente “Rho de Spearman” de 0,394 indica una relación débilmente positiva. Por lo contrario, Barrón Y (2021) tiene un valor de Pearson de 0,918 indicando una correlación positiva alta y Cubas J (2021) con un valor de 0,805 significando que existe una alta relación entre sus variables.

En la hipótesis específica 2: La dimensión organización relacionado al servicio de calidad, según la figura 3, notamos que existe en su mayoría una mala organización con 68,49% en relación al 75,34% que opina que hay un nivel de servicio medio de calidad, y en la séptima tabla un coeficiente Pearson con 0.477 que evidencia una POSITIVA CORRELACIÓN MODERADA. Siendo las inferencias similares a Muchcco M (2021) con una positiva relación moderada Rho de Spearman de 0,663. Por lo contrario, Gago S - García R (2021), concluye que el 60% afirma que la organización y la calidad de vida es favorable, con un coeficiente “Spearman” de 0,153 indicando relación positiva muy baja y Barrón Y (2021) indica correlación alta positiva con un valor de Pearson de 0,832.

En la hipótesis específica 3: La dimensión dirección y el servicio de calidad, según el grafico 4, muestra en su mayor porcentaje con 68,5% un nivel malo en relación al 75,34% que opina que hay nivel medio de la calidad, y en la tabla 8 la correlación Pearson con 0.452 indica una POSITIVA CORRELACIÓN MODERADA. Siendo los resultados similares a Muchcco M (2021) con una moderada correlación positiva de Spearman de 0,768. Por lo contrario, Gago S - García R (2021), concluye que existe un coeficiente de Correlación de 0,181 indicado una mínima conexión entre variables.

Para finalizar, la hipótesis específica 4: La dimensión control en relación al servicio de calidad, según la figura 5, muestra un 58,9 % de nivel malo en el control en relación al 75,34% que opina que hay nivel medio de calidad de

servicio, y en la tabla 8 el Coeficiente Pearson con 0.505, nos indica que existe una POSITIVA-MODERADA CORRELACIÓN. Siendo los resultados similares a Muchcco M (2021) con un coeficiente de Spearman de 0,602 representado una positiva correlación moderada. Por lo contrario, Gago S- Garcia R (2021) concluye en una directa baja correlación de Rho de Spearman de 0,280 y Barrón Y (2021), con 0,852 valor de Pearson que indica una positiva muy alta correlación. El servicio de calidad basada en la teoría de la calidad de gestión total, que describe la calidad del conocimiento sistemático de la ciencia del ámbito de salud enfocado a mejorar la atención de calidad. Desarrollar un proceso estructurado y un enfoque de resultado para medir y potenciar la atención de salud. Además, la teoría de la gestión científica y neoclásico contribuye a desarrollar controles de gestión adecuados y controlar los factores externos, que nos guía para asegurar un servicio de atención de calidad a través de la gestión de las personas y procesos empresariales con el fin de satisfacer a los clientes en cada etapa.

5.4. Aporte científico de la investigación

La contribución científica es garantizar CALIDAD DE VIDA a la comunidad a través de la relación GESTIÓN ADMINISTRATIVA, debido a que la comprensión de la administración pública es en gran medida insuficiente, este tema debe ser analizado a fondo porque puede afectar a la salud de los asegurados. Por lo tanto, las dimensiones de la gestión administrativa se relacionaron con la calidad de servicio, lo que benefició mucho a futuras investigaciones, ya que tiene una fuerte relación directa con el contenido del usuario y la atención brindada, lo que resulta en una mayor derivación y participación de los pacientes como servicios ofrecidos. Además, el sector público tiene una buena visión general de SISTEMA DE SALUD DEL PERÚ, por lo que es importante mejorar la gestión de insumos, equipos y recursos humanos para garantizar una atención de calidad del usuario con estilos saludables. El personal tenga una adecuada identificación de necesidades de

acuerdo a la realidad organización de equipos interdisciplinarios supervisión directa de los sus IPRESS jurisdiccionales. Además, permite a los gestores alcanzar satisfactoriamente indicadores de calidad que refleja un desempeño de personal efectivo y satisfaga las peticiones de los ciudadanos. Finalmente, ampliar la literatura sobre variables y utilizar datos estadísticos para confirmar conocimiento yempoderar a profesionales de salud (pregrado yposgrado) sobre la importancia de gestionar eficazmente y su alcance en los servicios de salud.

CONCLUSIONES

- Existe una moderada positiva correlación, indicando una significativa relación directa entre dichas variables con 0.519 de coeficiente Pearson, rechazando la H_0 y aceptando la alterna hipótesis, indicando que a mayor gestión superior servicio de calidad y a baja administración de la gestión inferior calidad de servicio.
- El 56,2% considera que la planeación es mala y el 75,34% que el nivel medio de servicio de calidad es medio, evidenciándose en la tabla 6 con 0.298 de coeficiente Pearson, evidenciando una positiva baja relación entre ellas.
- Se observa que el 68,5% tiene una mala organización y el 75,34% un servicio de calidad medio, así mismo se observa la tabla 7, el coeficiente Pearson de
- 0.477 indicando la existencia de positiva moderada de correlación.

- Se muestra que predomina el 68,5% que opinan que la dirección es mala y el 75,34% con nivel de servicio medio eficaz, además se determinó el existente vinculo, observándose en la tabla 8 con 0.452 de valor de Pearson indicando una positiva-moderada correlación.
- El 58,9% considera que la planeación es mala y el 75,34% que tiene un nivel medio de calidad de servicio, además se estableció una baja positiva correlación entre la planificación y el servicio de calidad con un coeficiente r de Pearson de 0.505.

SUGERENCIAS

1. Se sugiere acciones de mejora en la jefatura de la Micro Red Chupaca en la calidad de servicio: Implementar sistemas de gestión de calidad en cuanto a la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos visibles donde se establecen principios, normas y procesos con miras a lograr resultados. Y en la gestión administrativa: Verificación de necesidades reales para establecer oportunamente metas, objetivos, canales de comunicación, organización con involucrados, liderazgo, motivación y el control a través de monitoreos y supervisiones.
2. Al gerente de la Micro Red de Salud Chupaca, se propone formular el propósito y metas con base de la situación actual de la entidad, para potenciar el servicio brindado a los afiliados, además el establecimiento de actividades y recursos necesarios (infraestructura, personal, equipos, insumos y medicamentos) en un determinado periodo de tiempo sin quedarnos desabastecidos y por ende con bajo servicio de calidad.
3. Se encarga al jefe de Micro Red de Salud Chupaca, distribuir las actividades, insumos y recurso humano para lograr la meta e indicadores de mejora continua, por ello se debe elegir de las actividades más adecuados para cada puesto e impulsar la participación activa de profesionales de la salud y otros.
4. Se aconseja al jefe de la Micro Red de Salud Chupaca, potenciar las habilidades y conocimiento productivos para desarrollar funciones, a través de la implementación de capacitaciones, para brindar una seguridad al paciente desde un punto de vista empático y holístico, mejoramiento de la infraestructura con señalización adecuada y fortalecer el sistema de reclamos y sugerencias. Además, brindar incentivos, con una comunicación eficaz y eficiente en todas las áreas de la organización y establecer procedimientos de evaluación continua.
5. Se sugiere al jefe de dicha Micro Red de Salud, realizar supervisiones para controlar adecuadamente las tareas diarias, incluyendo optimar la toma de

iniciativa, redireccionar ciertas acciones, enmendar dilemas o estimar resultados.

6. Aconsejamos enviar los datos recabados al repositorio de tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, como guía de posteriores investigaciones, y a su vez brinden una perspectiva más amplia sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

REFERENCIAS

1. Organización Internacional del Trabajo. Servicio de salud. [Online].; 2023 [cited 08 febrero 2023]. Available from: <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/health-services/lang--es/index.htm>.
2. Sociedad de Comercio Exterior del Perú. Informe de Calidad del Gasto Público en Salud 2019 - COMEXPERU. [Online].; 2019 [cited 2022 12 08]. Available from: Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/informe-calidad-001.pdf>.
3. Cedeño M, Delgado D, et al. La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. 2018 octubre; 2 (4).
4. Pavón-León P. La importancia de la administración en salud. Revista Médica de la Universidad Veracruzana. 2004 enero - junio; 4(1).
5. Diresa Junín. Afiliados al seguro Integral de Salud. [Online].; 2022 [cited 2022 12 05]. Available from: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZDJmYjhhNzktMWU0ZC00ZDU1LWJjNjctMWViZGJmNTAxOTUyIiwidCI6IjE1MGM5YjgzLWI5MDctNGNkZS04YWVmLTU0NTBhNjcwYTQ2MyJ9>.
6. Idalberto C. Introducción a la Teoría General De La Administración. McGraw-Hill ed. Ltda. EE, editor. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México; 2007.
7. Diresa. Norma Técnica Para La Gestión De La Calidad De Servicios En El Sector Público. [Online].; 2021 [cited 2022 octubre 25]. Available from: Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf> LIMA.minsa}.

8. Barrón Y. Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2019. [Tesis de pregrado] ed. Huancayo: Universidad Peruana los Andes; 2021.
9. R., Gago S - García. Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Satipo, 2020. [Tesis de pregrado] ed. Huancayo: Universidad Peruana los Andes; 2021.
10. Usuariaga N. La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020. [Tesis de posgrado] ed. Ucayali: Universidad Nacional de Ucayali; 2020.
11. Rojas J. Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios de Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios de Salud en el Centro de Atención Primaria III Punchana de la Red Asistencial de Loreto – 2020. [Tesis de pregrado] ed. Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana; 2020.
12. Muchcco M. La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Oficina de Abastecimiento de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, durante el año 2020. [Tesis de posgrado] ed. Lima: Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle; 2021.
13. Cuba J. Gestión administrativa y la calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud–Íllimo. [Tesis de posgrado] ed. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2021.
14. López G. Gestión y calidad de los servicios de salud del Centro de Salud Posope Alto. [Tesis de posgrado] ed. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2021.
15. Pérez-Benites W, Serrano-Aguilar J, et al. Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. Pol. Con. 2022 febrero; 7(pp. 1077-1088).
16. Gómez M. Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeralda. [Tesis de posgrado] ed. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021.

17. Carro F , Caló A. La Administración Científica de Frederick W. Taylor: Una Lectura Contextualizada. [Online].; 2012 [cited 2023 enero 05. Available from: <http://163.10.30.35/congresos/jdsunlp/vii-jornadas-2012/actas/Carro.pdf>.
18. Blacutt J. La administración de las organizaciones de profesionales: una perspectiva neoclásica A la memoria de Peter F. Drucker.. Rev Cien Cult. 2010 Junio; 1(24).
19. Zurita, B. Calidad de la Atención de la Salud. Anales de la Facultad de Medicina. 1996 octubre; 57(4).
20. González S , Viteri D, et al. Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Revista Universidad y Sociedad. 2020 Julio - Agosto; 12(4).
21. Esneca business school. ¿Qué es exactamente la gestión administrativa? [Online].; 2021 [cited 2022 01 04. Available from: Disponible en: <https://www.esneca.com/blog/gestion-administrativa-definicion/>.
22. Departamento de normatividad, calidad y control nacional de servicios Oncológicos. Plan de Gestión De Calidad En Salud 2021. [Online].; 2021 [cited 2022 12 02. Available from: Disponible en: <https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2021/04/RJ-112-2021-J-INEN-1.pdf>.
23. López E, Sifuentes M,et al. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la buap: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento. 2021 enero; 9(23).
24. Miyahira J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? Rev Med Hered. 2001 75-77; 12(3).
25. Ministerio de Salud. EstablecimientosDeSalud.Info. [Online].; 2023 [cited 2023 01 06. Available from: <https://www.establecimientosdesalud.info/junin/centro-de-salud-chongos-bajo-chongos-bajo/>.

26. Ministerio de Salud. EstablecimientosDeSalud.Info. [Online].; 2023 [cited 2022 12 12]. Available from: Disponible en : <https://www.establecimientosdesalud.info/junin/centro-medico-pedro-sanchez-meza-chupaca/>.
- 27 ·
Lerma H. Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto. 4th ed. Bogota: Ecoe Ediciones; 2009

ANEXOS

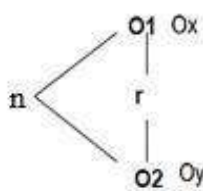
ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

“GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA
MICRORED DE SALUD CHUPACA – JUNIN, 2023”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e Indicador			
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023?</p> <p>Problema Especifico ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión planeación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión organización y la</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023.</p> <p>Objetivo Especifico Identificar en qué manera se relaciona la dimensión planeación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023</p> <p>Identificar en qué manera se relaciona la dimensión organización y la calidad de servicio en</p>	<p>Hipótesis General Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023 Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023</p> <p>Hipótesis Especifico H1: Existe relación significativa entre la dimensión planeación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023 Ho: No existe relación significativa entre la dimensión planeación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la dimensión organización y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023.</p>	Variable Independiente: Gestión Administrativa			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Planeación	- Bueno De 74 a 100 puntos - Regular De 47 a 73 puntos - Malo De 20 a 46 puntos	1-4	Ordinal			
Organización		5-10				
Dirección		11-15				
Control		16-20				
Variable Dependiente: Calidad De Servicio						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición			
Elementos Tangibles	- Alto De 74 a 100 puntos - Medio De 47 a 73 puntos - Bajo	1-4	Ordinal			
Fiabilidad		5-8				
Capacidad en respuesta		9-12				
Seguridad		13-16				

<p>calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023?</p>	<p>los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023.</p>	<p>Ho: No existe relación significativa entre la dimensión organización y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023</p>	<p>Empatia</p>	<p>De 20 a 46 puntos</p>	<p>17-20</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023?</p>	<p>Establecer en qué manera se relaciona la dimensión dirección y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023.</p>	<p>H₁: Existe relación significativa entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023 Ho: No existe relación significativa entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023</p>	<p>Variable de Caracterización:</p>			
<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión control y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023?</p>	<p>Establecer en qué manera se relaciona la dimensión control y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023.</p>	<p>H₁: Existe relación significativa entre la dimensión control y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023 Ho: No existe relación significativa entre la dimensión control y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junin,2023</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Escala de Medición</p>	
			<p>Edad</p>	<p>- En años</p>	<p>De razón</p>	
			<p>Sexo</p>	<p>- Masculino - Femenino</p>	<p>Nominal</p>	
			<p>Estado Civil</p>	<p>- Casado - Conviviente - Soltero - Viudo - Separado</p>		
			<p>Profesión</p>	<p>- Enfermera - Obstetra - Psicólogo - Medico - Administración - Otros</p>		
			<p>Tiempo laborado en la institución</p>	<p>- De 1 a 11 meses - De 1 a 3 años - Más de 3 años</p>		

Tipo y diseño de estudio	Población y muestra	Técnica e instrumento
<p>Tipo y nivel de investigación: El tipo de investigación fue cuantitativa y el nivel de investigación fue descriptivo - correlacional, porque pretende medir los datos, recoger la información y describir la relación entre las variables de estudio, prospectivo porque los datos serán medidos serán a futuro, observacional porque no se manipula ninguna de las variables y transversal porque el instrumento se aplicará en un solo momento y son con la misma variable.</p> <p>Diseño de investigación: El diseño fue no experimental de tipo transversal de diseños correlacionales, que permitirá la recolección de los datos</p>	<p>Población y muestra: La población estuvo conformada por 180 trabajadores de las IPRESS Chongos Bajo de categoría I-3 y Pedro Sánchez Meza de categoría I-4 de la Micro Red Chupaca. Ubicación en el tiempo: El estudio se aplicó en el mes de enero de 2023.</p> <p>Muestra y método de muestreo El tamaño de la población fue numeroso, por lo cual se decide realizar el muestreo aleatorio simple teniendo en cuenta: Unidad de análisis: Trabajador. Unidad de muestreo: Muestreo probabilístico-Aleatorio Simple. Marco muestral: Estará conformado por la nómina de análisis Formula:</p> <p>Donde: Z: es el nivel de confianza: 1,95 p: es la variabilidad de ocurrencia: 50 % q: es la variabilidad de no ocurrencia: 50 % n: es el tamaño de la población E: es el error esperado: 5 %</p> <p>Efectuando la fórmula para muestra del personal de salud:</p> $n = \frac{180 * (1.95^2) * (0.5 * 0.5)}{180 * (0.05^2) + (1.95^2) * (0.5 * 0.5)}$ $n = \frac{171.1}{0.45 + 0.95}$ $n = \frac{171.1}{1.4}$	<p>Técnicas: La encuesta es una técnica de investigación basada en preguntas verbales o escrita que se realizan a las personas para recabar información sobre las variables: gestión administrativa y calidad de servicio. Para tal efecto de la encuesta, será proyectada en base a la operacionalización de las variables, dimensiones e indicadores.</p> <p>Instrumentos: Los instrumentos que se utilizaron fue los cuestionarios tomados de (MUCHCCO M, 2021), la cual será modificada por la investigadora.</p> <p>PRIMER INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA: Cuestionario de Gestión Administrativa, adaptado por la investigadora. El instrumento fue diseñado por (MUCHCCO M, 2021) para valorar la gestión administrativa. El instrumento es válido; con un valor de V de Aiken de 0.89 y una confiabilidad de Alfa de Cronbach (α) de 0.93, su aplicación fue realizada por cada encuestado individualmente y calificada de acuerdo con la propia experiencia y realidad que se vive en el centro de trabajo, este consta de 4 dimensiones: Planeación (5</p>

<p>en un solo momento en el tiempo único y correlacional.</p> <p>El diseño de investigación no experimental, correlacional, tiene la siguiente estructura: Donde:</p>  <p>n = Muestra Ox = Variable 1 Oy = Variable 2 r = Relación entre las variables de estudio</p>	<p>$F = n/N = 122.2/180 = 0.67$ $0.67 > 0.05$ $n = n(\text{Inf}) / 1 + (n(\text{Inf}) - 1/N)$ $n = 122 / 1 + 0.67 = 73.05 = 73$</p> <p>Criterios de inclusión y exclusión</p> <p>Criterios de inclusión:</p> <p>Trabajador en condición nombrado, contrato CAS Indeterminado, Plazo Fijo y Ley 276 de las IPRESS Chongos Bajo de categoría I-3 y Pedro Sánchez Meza de categoría I-4 de la Micro Red Chupaca en el año 2023.</p> <p>Trabajador que voluntariamente acepten ser parte de la investigación con previo consentimiento informado.</p> <p>Criterio de exclusión:</p> <p>Trabajador de modalidad SERUM, internos y practicantes de cualquier área de las IPRESS Chongos Bajo de categoría I-3 y Pedro Sánchez Meza de categoría I-4 de la Micro Red Chupaca en el año 2023.</p> <p>Trabajador ausente por motivos de vacaciones, licencia, etc.</p> <p>Trabajador que se nieguen a participar de la investigación.</p>	<p>ítems), Organización (5 ítems), Dirección (5 ítems) y control (5 ítems), constando con un total de 20 ítems presentados de alternativa politómica en una escala tipo Likert con cinco respuestas basado en puntos (Totalmente en desacuerdo =1; En desacuerdo=2; Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3; desacuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo=5).</p> <p>SEGUNDO INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO: El instrumento fue diseñado por (MUCHCCO M, 2021) para valorar la calidad de servicio. El instrumento es válido; con un valor de V de Aiken de 0.88 y una confiabilidad de Alfa de Cronbach (α) de 0.89, su aplicación se efectúa individualmente por cada uno de los encuestados marcando de acuerdo con su propia experiencia y realidad que se vive en el referido centro de trabajo, este consta de 3 dimensiones: Elementos Tangible (5 ítems), Capacidad de respuesta (5 ítems), Seguridad (5 ítems) y empatía (5 ítems), constando con un total de 20 ítems con 18 preguntas presentados de alternativa politómica en una escala tipo Likert con cinco respuestas basado en puntos (Totalmente en desacuerdo =1; En desacuerdo=2; Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3; desacuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo=5).</p>
--	--	--



ANEXO 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID:

TÍTULO: GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD CHUPACA – JUNIN, 2023.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Micro red de Salud Chupaca- Junin,2023.

INVESTIGADOR: GINA PATRICIA OSCANOVA INGARUCA

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

ANEXO 03

INSTRUMENTO

ID:**CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA**

TITULO: “Gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca – Junín, 2023”

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.

RESPONSABLE: Oscanoa Ingaruca Gina Patricia

INSTRUCCIONES: Lea con atención y marque con una X sobre las siguientes preguntas, deberá elegir solo una respuesta, tómesese el tiempo necesario para marcar su respuesta: *Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).*

Gracias por su colaboración.

DATOS GENERALES

- 1) Edad: _____ 2) Sexo: Femenino () Masculino ()
- 3) Estado civil:
- a) Casado () b) Conviviente () c) Soltero ()
- d) Viudo () e) Separado ()
- 4) Profesión:
- a) Enfermera () b) Obstetra () c) Administrativo ()
- d) Psicólogo () e) Medico () f) Otros: _____
- 5) Tiempo laborando en la institución: De un 1 a 11 meses () De 1 a 3 años ()
Más de 3 año ()
- 6) Tipo de contrato: Nombrado () Contratado ()

ITEMS	1	2	3	4	5
1. ¿Diga usted, la entidad cuenta con instrumentos de gestión?					
2. ¿Qué opina, la entidad gestiona las necesidades identificadas?					
3. ¿Cree usted, que la entidad planifica actividades con la participación del personal administrativo y/o asistencial?					
4. ¿Diga usted, la entidad establece estrategias para garantizar el cumplimiento de indicadores?					
5. ¿Considera, que la entidad dispone objetivos y metas a alcanzar?					
6. ¿Cree usted, que la entidad cuenta con una estructura organizada?					

7. ¿Cree que existe coordinación eficaz entre oficinas y/o áreas de la entidad?					
8. ¿Diga usted, la distribución de recurso humano es eficiente?					
9. ¿Considera usted, que la entidad realiza la inducción al trabajo para el personal nuevo?					
10. ¿Considera usted, que la entidad distribuye las funciones por áreas y/o servicios adecuadamente?					
11. ¿Qué opina, la entidad genera incentivos y motivación al personal?					
12. ¿Considera usted, que existe liderazgo por parte de jefatura de la entidad?					
13. ¿Diga usted, las diferentes áreas y/o servicios de la entidad trabajan en equipo?					
14. ¿Considera usted, que existe comunicación adecuada entre jefaturas y/o trabajadores de la entidad?					
15. ¿Diga usted, la entidad programa capacitaciones para los trabajadores?					
16. ¿Cree usted, que se evalúa el cumplimiento de indicadores, logros y/o metas establecidos?					
17. ¿Considera que en la entidad se supervisa el sistema de trabajo?					
18. ¿Cree usted que se evalúa el desempeño laboral del personal?					
19. ¿Cree usted que existe evaluación organizacional?					
20. ¿Cree usted que se realiza control constante en los procesos administrativos y/o asistenciales?					

ANEXO 04

INSTRUMENTO

ID:

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

TITULO: “Gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca – Junín, 2023”

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca-Junín,2023.

RESPONSABLE: Oscanoa Ingaruca Gina Patricia

INSTRUCCIONES: Lea con atención y marque con una X sobre las siguientes preguntas, deberá elegir solo una respuesta, tómese el tiempo necesario para marcar su respuesta: *Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).*

Gracias por su colaboración.

DATOS GENERALES

- 1) Edad: _____ 2) Sexo: Femenino () Masculino ()
- 3) Estado civil:
- a) Casado () b) Conviviente () c) Soltero ()
- d) Viudo () e) Separado ()
- 4) Profesión:
- a) Enfermera () b) Obstetra () c) Administrativo ()
- d) Psicólogo () e) Medico () f) Otros: _____
- 5) Tiempo laborando en la institución: De un 1 a 11 meses () De 1 a 3 años ()
Más de 3 años ()
- 6) Tipo de contrato: Nombrado () Contratado ()

ITEMS	1	2	3	4	5
1. ¿Considera, que la infraestructura de la Entidad es adecuado y cómodo para la atención al público?					
2. ¿Qué opina, la entidad cuenta con los insumos, medicamentos, equipos y/o materiales de oficina suficientes para una buena atención?					
3. ¿Cree que el vestuario del personal en el trabajo es adecuado?					
4. ¿Considera que, los materiales informativos son visiblemente atractivos y comprensibles?					
5. ¿Considera que el tiempo de espera desde la llegada del usuario hasta su atención es adecuado?					
6. ¿Cree usted, que la atención es adecuada?					
7. ¿Considera, que se cumple las expectativas y las percepciones de un buen servicio a los usuarios?					
8. ¿Considera usted que trasmite un alto grado de confianza al usuario?					

9. ¿Considera, que se brinda información al usuario sobre los servicios brindados?						
10. ¿Diga usted, tiene buena predisposición para absolver alguna duda sobre sus consultas?						
11. ¿Diga usted, los problemas de los usuarios son atendidos con total eficacia y eficiencia?						
12. ¿Considera usted, que las quejas o reclamos del usuario se atienden oportunamente?						
13. ¿Usted, recibe capacitaciones para brindar servicio de calidad?						
14. ¿Considera que la entidad cuenta con instalaciones seguras?						
15. ¿Cree usted, que el personal tiene la capacidad para solucionar los problemas del usuario?						
16. ¿Diga usted, la entidad cuenta con seguridad ocupacional?						
17. ¿Usted, brinda un trato de amabilidad, respeto y confianza a las personas usuarias?						
18. ¿Considera usted, que existe un compromiso institucional?						
19. ¿Cree que la entidad tiene la capacidad de brindar una atención personalizada?						
20. ¿Considera usted, que utiliza un lenguaje sencillo y claro para una comunicación eficaz?						

ANEXO 05

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

TITULO: GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD CHUPACA – JUNIN, 2023

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca- Junín,2023.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del experto: Dra. Soledad Garay Quintana

Especialidad: Doctorado en Salud Pública

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANEACION	1. ¿Diga usted, la entidad cuenta con instrumentos de gestión?	4	3	3	3
	2. ¿Qué opina, la entidad gestiona las necesidades identificadas?	4	4	3	3
	3. ¿Cree usted, que la entidad planifica actividades con la participación del personal administrativo y/o asistencial?	3	3	4	3
	4. ¿Diga, la entidad establece estrategias administrativas para garantizar el cumplimiento de indicadores?	3	4	3	3
	5. ¿Considera, que la entidad dispone objetivos y metas a alcanzar?	4	3	3	3
ORGANIZACION	6. ¿Cree usted, que la entidad cuenta con una estructura organizada?	4	2	3	3
	7. ¿Cree que existe coordinación eficaz entre oficinas y/o áreas de la entidad?	3	4	3	3
	8. ¿Diga usted, la distribución de recurso de trabajo es eficiente?	3	3	4	3
	9. ¿Considera usted, que la entidad realiza la inducción al trabajo para el personal nuevo?	3	3	4	3



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



	10. ¿Considera usted, que la entidad distribuye las funciones por áreas y/o servicios adecuadamente?	4	3	3	3
DIRECCION	11. ¿Qué opina, la entidad genera incentivos y motivación al personal?	4	3	3	3
	12. ¿Considera usted, que existe liderazgo por parte de jefatura de la entidad?	4	3	3	3
	13. ¿Diga usted, las diferentes áreas y/o servicios de la entidad trabajan en equipo?	3	3	4	3
	14. ¿Considera usted, que existe comunicación adecuada entre jefaturas y/o trabajadores de la entidad?	3	3	3	4
	15. ¿Diga usted, la entidad programa capacitaciones para los trabajadores?	3	3	4	3
	CONTROL	16. ¿Cree usted, que se evalúa el cumplimiento de indicadores, logros y/o metas establecidos?	4	3	3
17. ¿Considera que en la entidad se supervisa el sistema de trabajo?		3	4	3	2
18. ¿Cree usted que se evalúa el desempeño laboral del personal?		3	3	4	3
19. ¿Cree usted que existe evaluación organizacional?		4	3	2	3
20. ¿Cree usted que se realiza control constante en los procesos administrativos y/o asistenciales?		4	3	3	2

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: Dra. Soledad Garay Quintana

Especialidad: Doctorado en Salud Pública

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ELEMENTO TANGIBLE	1. ¿Considera, que la infraestructura de la Entidad es adecuado y cómodo para la atención al público?	3	4	3	3
	2. ¿Qué opina, la entidad cuenta con los insumos, medicamentos, equipos y/o materiales de oficina suficientes para una buena atención?	4	3	3	3
	3. ¿Cree que el vestuario del personal en el trabajo es adecuado?	3	3	3	4
	4. ¿Considera que, los materiales informativos son visiblemente atractivos y comprensibles?	3	3	4	3
FIABILIDAD	5. ¿Considera que el tiempo de espera desde la llegada del usuario hasta su atención es adecuado?	4	3	3	3
	6. ¿Cree usted, que la atención es adecuada?	4	2	3	3
	7. ¿Considera, que se cumple las expectativas y las percepciones de un buen servicio a los usuarios?	4	3	2	3
	8. ¿Considera usted que trasmite un alto grado de confianza al usuario?	3	4	3	3
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9. ¿Considera, que se brinda información al usuario sobre los servicios brindados?	3	3	3	4
	10. ¿Diga usted, tiene buena predisposición para absolver alguna duda sobre sus consultas?	3	2	4	3



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



	11. ¿Diga usted, los problemas de los usuarios son atendidos con total eficacia y eficiencia?	4	3	3	3	
	12. ¿Considera usted, que las quejas o reclamos del usuario se atienden oportunamente?	4	3	3	3	
	SEGURIDAD	13. ¿Usted, recibe capacitaciones para brindar servicio de calidad?	3	3	4	3
		14. ¿Considera que la entidad cuenta con instalaciones seguras?	3	3	4	3
15. ¿Cree usted, que el personal tiene la capacidad para solucionar los problemas del usuario?		4	3	3	3	
16. ¿Diga usted, la entidad cuenta con seguridad ocupacional?		3	4	3	2	
EMPATIA A	17. ¿Usted, brinda un trato de amabilidad, respeto y confianza a las personas usuarias?	4	3	3	2	
	18. ¿Considera usted, que existe un compromiso institucional?	3	4	3	3	
	19. ¿Cree que la entidad tiene la capacidad de brindar una atención personalizada?	4	3	2	3	
	20. ¿Considera usted, que utiliza un lenguaje sencillo y claro para una comunicación eficaz?	3	3	3	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

OBSERVACION: Se debe contar con preguntas cerradas y abiertas (precisas).

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del experto: Lesli Calderon. Monge Especialidad: Gestión de los Servicios de la Salud

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANEACION	1. ¿Diga usted, la entidad cuenta con instrumentos de gestión?	4	3	3	4
	2. ¿Qué opina, la entidad gestiona las necesidades identificadas?	4	3	3	3
	3. ¿Cree usted, que la entidad planifica actividades con la participación del personal administrativo y/o asistencial?	3	4	4	4
	4. ¿Diga, la entidad establece estrategias administrativas para garantizar el cumplimiento de indicadores?	3	2	3	2
	5. ¿Considera, que la entidad dispone objetivos y metas a alcanzar?	4	3	3	4
ORGANIZACION	6. ¿Cree usted, que la entidad cuenta con una estructura organizada?	4	4	3	3
	7. ¿Cree que existe coordinación eficaz entre oficinas y/o áreas de la entidad?	4	4	4	3
	8. ¿Diga usted, la distribución de recurso de trabajo es eficiente?	3	3	3	1
	9. ¿Considera usted, que la entidad realiza la inducción al trabajo para el personal nuevo?	4	4	3	2
	10. ¿Considera usted, que la entidad distribuye las funciones por áreas y/o servicios adecuadamente?	4	3	4	3



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



DIRECCION	11. ¿Qué opina, la entidad genera incentivos y motivación al personal?	3	4	3	4
	12. ¿Considera usted, que existe liderazgo por parte de jefatura de la entidad?	3	4	3	3
	13. ¿Diga usted, las diferentes áreas y/o servicios de la entidad trabajan en equipo?	2	2	4	4
	14. ¿Considera usted, que existe comunicación adecuada entre jefaturas y/o trabajadores de la entidad?	4	3	3	4
	15. ¿Diga usted, la entidad programa capacitaciones para los trabajadores?	4	4	4	4
CONTROL	16. ¿Cree usted, que se evalúa el cumplimiento de indicadores, logros y/o metas establecidos?	3	4	4	4
	17. ¿Considera que en la entidad se supervisa el sistema de trabajo?	2	4	3	4
	18. ¿Cree usted que se evalúa el desempeño laboral del personal?	4	4	4	4
	19. ¿Cree usted que existe evaluación organizacional?	3	4	4	4
	20. ¿Cree usted que se realiza control constante en los procesos administrativos y/o asistenciales?	4	3	3	2

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI NO ()


Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: Lesli Calderon Monge Especialidad: Gestión en los Servicios de la Salud

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ELEMENTOS TANGIBLE	1. ¿Considera, que la infraestructura de la Entidad es adecuado y cómodo para la atención al público?	3	4	2	3
	2. ¿Qué opina, la entidad cuenta con los insumos, medicamentos, equipos y/o materiales de oficina suficientes para una buena atención?	4	4	4	3
	3. ¿Cree que el vestuario del personal en el trabajo es adecuado?	4	4	3	4
	4. ¿Considera que, los materiales informativos son visiblemente atractivos y comprensibles?	3	4	4	3
FIABILIDAD	5. ¿Considera que el tiempo de espera desde la llegada del usuario hasta su atención es adecuado?	3	4	4	2
	6. ¿Cree usted, que la atención es adecuada?	2	3	3	2
	7. ¿Considera ,que se cumple las expectativas y las percepciones de un buen servicio a los usuarios?	3	4	4	4
	8. ¿Considera usted que trasmite un alto grado de confianza al usuario?	4	4	2	3
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9. ¿Considera, que se brinda información al usuario sobre los servicios brindados?	3	3	4	3
	10. ¿Diga usted, tiene buena predisposición para absolver alguna duda sobre sus consultas?	3	4	4	3



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



	11. ¿Diga usted, los problemas de los usuarios son atendidos con total eficacia y eficiencia?	3	4	3	4
	12. ¿Considera usted, que las quejas o reclamos del usuario se atienden oportunamente?	3	4	4	3
SEGURIDAD	13. ¿Usted, recibe capacitaciones para brindar servicio de calidad?	3	4	3	4
	14. ¿Considera que la entidad cuenta con instalaciones seguras?	3	3	4	3
	15. ¿Cree usted, que el personal tiene la capacidad para solucionar los problemas del usuario?	4	4	4	4
	16. ¿Diga usted, la entidad cuenta con seguridad ocupacional?	3	3	4	3
EMPATIA	17. ¿Usted, brinda un trato de amabilidad, respeto y confianza a las personas usuarias?	4	4	3	3
	18. ¿Considera usted, que existe un compromiso institucional?	2	3	4	4
	19. ¿Cree que la entidad tiene la capacidad de brindar una atención personalizada?	4	4	4	3
	20. ¿Considera usted, que utiliza un lenguaje sencillo y claro para una comunicación eficaz?	3	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI NO ()


 Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del experto: YRAIDA CLAUDIA, CAMARENA ANCHIRAICO Especialidad: MAGISTER EN SAUD PUBLICA Y GESTIÓN SANITARIA.

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANEACION	1. ¿Diga usted, la entidad cuenta con instrumentos de gestión?	4	4	4	4
	2. ¿Qué opina, la entidad gestiona las necesidades identificadas?	4	3	4	4
	3. ¿Cree usted, que la entidad planifica actividades con la participación del personal administrativo y/o asistencial?	3	4	4	4
	4. ¿Diga, la entidad establece estrategias administrativas para garantizar el cumplimiento de indicadores?	3	4	3	2
	5. ¿Considera, que la entidad dispone objetivos y metas a alcanzar?	4	3	3	4
ORGANIZACION	6. ¿Cree usted, que la entidad cuenta con una estructura organizada?	4	4	3	4
	7. ¿Cree que existe coordinación eficaz entre oficinas y/o áreas de la entidad?	4	4	4	3
	8. ¿Diga usted, la distribución de recurso de trabajo es eficiente?	3	3	4	3
	9. ¿Considera usted, que la entidad realiza la inducción al trabajo para el personal nuevo?	4	4	4	3
	10. ¿Considera usted, que la entidad distribuye las funciones por áreas y/o servicios adecuadamente?	4	3	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



DIRECCION	11. ¿Qué opina, la entidad genera incentivos y motivación al personal?	3	4	4	4
	12. ¿Considera usted, que existe liderazgo por parte de jefatura de la entidad?	3	4	3	3
	13. ¿Diga usted, las diferentes áreas y/o servicios de la entidad trabajan en equipo?	2	4	3	4
	14. ¿Considera usted, que existe comunicación adecuada entre jefaturas y/o trabajadores de la entidad?	4	3	3	4
	15. ¿Diga usted, la entidad programa capacitaciones para los trabajadores?	4	4	4	4
CONTROL	16. ¿Cree usted, que se evalúa el cumplimiento de indicadores, logros y/o metas establecidos?	4	3	4	4
	17. ¿Considera que en la entidad se supervisa el sistema de trabajo?	2	4	3	4
	18. ¿Cree usted que se evalúa el desempeño laboral del personal?	4	4	4	4
	19. ¿Cree usted que existe evaluación organizacional?	3	4	4	4
	20. ¿Cree usted que se realiza control constante en los procesos administrativos y/o asistenciales?	4	3	3	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? -

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Lic. Yraida Gamareño Anchiraco
 CEP: 27593
 COORD. PROGRAMA ARTÍCULO 149 NUTRICIONAL

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: YRAIDA CLAUDIA, CAMARENA ANCHIRACO Especialidad: MAGISTER EN SAUD PUBLICA Y GESTION SANITARIA

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ELEMENTOS TANGIBLE	1. ¿Considera, que la infraestructura de la Entidad es adecuado y cómodo para la atención al público?	3	4	3	3
	2. ¿Qué opina, la entidad cuenta con los insumos, medicamentos, equipos y/o materiales de oficina suficientes para una buena atención?	4	4	4	3
	3. ¿Cree que el vestuario del personal en el trabajo es adecuado?	4	4	4	4
	4. ¿Considera que, los materiales informativos son visiblemente atractivos y comprensibles?	3	4	4	2
FIABILIDAD	5. ¿Considera que el tiempo de espera desde la llegada del usuario hasta su atención es adecuado?	4	4	4	4
	6. ¿Cree usted, que la atención es adecuada?	4	4	4	3
	7. ¿Considera ,que se cumple las expectativas y las percepciones de un buen servicio a los usuarios?	3	4	4	4
	8. ¿Considera usted que trasmite un alto grado de confianza al usuario?	4	4	3	3
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9. ¿Considera, que se brinda información al usuario sobre los servicios brindados?	3	4	4	4
	10. ¿Diga usted, tiene buena predisposición para absolver alguna duda sobre sus consultas?	3	4	4	3



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



	11. ¿Diga usted, los problemas de los usuarios son atendidos con total eficacia y eficiencia?	3	4	4	4
	12. ¿Considera usted, que las quejas o reclamos del usuario se atienden oportunamente?	4	4	4	3
SEGURIDAD	13. ¿Usted, recibe capacitaciones para brindar servicio de calidad?	4	4	4	4
	14. ¿Considera que la entidad cuenta con instalaciones seguras?	4	4	3	4
	15. ¿Cree usted, que el personal tiene la capacidad para solucionar los problemas del usuario?	4	4	4	4
	16. ¿Diga usted, la entidad cuenta con seguridad ocupacional?	3	4	4	4
EMPATIA	17. ¿Usted, brinda un trato de amabilidad, respeto y confianza a las personas usuarias?	4	4	4	4
	18. ¿Considera usted, que existe un compromiso institucional?	4	4	4	4
	19. ¿Cree que la entidad tiene la capacidad de brindar una atención personalizada?	2	4	4	4
	20. ¿Considera usted, que utiliza un lenguaje sencillo y claro para una comunicación eficaz?	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

GOBIERNO REGIONAL DE JUNÍN
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
 UNIDAD EJECUTORA CHINCHA

Yaira

Lic. Yaira Camarena Anchiraco
 CEP. 27393
 COORD. PROGRAMA PARTICIPATIVO NUTRICIONAL

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del experto: Vanesa del Pilar, MANRIQUE ALANIA Especialidad: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SAUD

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANEACION	1. ¿Diga usted, la entidad cuenta con instrumentos de gestión?	4	4	4	4
	2. ¿Qué opina, la entidad gestiona las necesidades identificadas?	3	4	3	4
	3. ¿Cree usted, que la entidad planifica actividades con la participación del personal administrativo y/o asistencial?	4	3	4	3
	4. ¿Diga, la entidad establece estrategias administrativas para garantizar el cumplimiento de indicadores?	3	4	4	4
	5. ¿Considera, que la entidad dispone objetivos y metas a alcanzar?	4	4	4	4
ORGANIZACION	6. ¿Cree usted, que la entidad cuenta con una estructura organizada?	3	3	4	4
	7. ¿Cree que existe coordinación eficaz entre oficinas y/o áreas de la entidad?	4	4	3	3
	8. ¿Diga usted, la distribución de recurso de trabajo es eficiente?	4	3	4	4
	9. ¿Considera usted, que la entidad realiza la inducción al trabajo para el personal nuevo?	4	4	3	4
	10. ¿Considera usted, que la entidad distribuye las funciones por áreas y/o servicios adecuadamente?	4	4	4	3



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



DIRECCION	11. ¿Qué opina, la entidad genera incentivos y motivación al personal?	4	4	4	4
	12. ¿Considera usted, que existe liderazgo por parte de jefatura de la entidad?	4	4	4	4
	13. ¿Diga usted, las diferentes áreas y/o servicios de la entidad trabajan en equipo?	4	3	3	4
	14. ¿Considera usted, que existe comunicación adecuada entre jefaturas y/o trabajadores de la entidad?	4	4	4	3
	15. ¿Diga usted, la entidad programa capacitaciones para los trabajadores?	4	4	4	4
CONTROL	16. ¿Cree usted, que se evalúa el cumplimiento de indicadores, logros y/o metas establecidos?	3	4	3	4
	17. ¿Considera que en la entidad se supervisa el sistema de trabajo?	4	4	4	4
	18. ¿Cree usted que se evalúa el desempeño laboral del personal?	4	4	4	4
	19. ¿Cree usted que existe evaluación organizacional?	4	3	4	4
	20. ¿Cree usted que se realiza control constante en los procesos administrativos y/o asistenciales?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? :

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



 Mg. Obst. Vanesa Manrique Alarín
 C.O.P. 29232

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: Vanesa del Pilar, MANRIQUE ALANIA Especialidad: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ELEMENTOS TANGIBLE	1. ¿Considera, que la infraestructura de la Entidad es adecuado y cómodo para la atención al público?	4	4	4	3
	2. ¿Qué opina, la entidad cuenta con los insumos, medicamentos, equipos y/o materiales de oficina suficientes para una buena atención?	4	3	4	2
	3. ¿Cree que el vestuario del personal en el trabajo es adecuado?	4	4	4	4
	4. ¿Considera que, los materiales informativos son visiblemente atractivos y comprensibles?	4	4	3	4
FIABILIDAD	5. ¿Considera que el tiempo de espera desde la llegada del usuario hasta su atención es adecuado?	4	4	2	4
	6. ¿Cree usted, que la atención es adecuada?	4	4	4	3
	7. ¿Considera ,que se cumple las expectativas y las percepciones de un buen servicio a los usuarios?	4	3	4	3
	8. ¿Considera usted que trasmite un alto grado de confianza al usuario?	4	4	2	3
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9. ¿Considera, que se brinda información al usuario sobre los servicios brindados?	3	4	4	4
	10. ¿Diga usted, tiene buena predisposición para absolver alguna duda sobre sus consultas?	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO




	11. ¿Diga usted, los problemas de los usuarios son atendidos con total eficacia y eficiencia?	4	4	4	4
	12. ¿Considera usted, que las quejas o reclamos del usuario se atienden oportunamente?	4	3	2	4
SEGURIDAD	13. ¿Usted, recibe capacitaciones para brindar servicio de calidad?	4	4	4	4
	14. ¿Considera que la entidad cuenta con instalaciones seguras?	4	4	4	4
	15. ¿Cree usted, que el personal tiene la capacidad para solucionar los problemas del usuario?	4	4	4	3
	16. ¿Diga usted, la entidad cuenta con seguridad ocupacional?	4	4	3	4
EMPATIA	17. ¿Usted, brinda un trato de amabilidad, respeto y confianza a las personas usuarias?	2	4	4	4
	18. ¿Considera usted, que existe un compromiso institucional?	4	4	4	4
	19. ¿Cree que la entidad tiene la capacidad de brindar una atención personalizada?	4	4	4	4
	20. ¿Considera usted, que utiliza un lenguaje sencillo y claro para una comunicación eficaz?	4	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Mg. Obst. Vanesa Manrique Alarín
 OUP 26232

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del experto: Mg. Joel José Aguilar Lavado Especialidad: Maestro en Gestión de los servicios de la Salud.

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANEACION	1. ¿Diga usted, la entidad cuenta con instrumentos de gestión?	4	4	3	2
	2. ¿Qué opina, la entidad gestiona las necesidades identificadas?	3	4	4	4
	3. ¿Cree usted, que la entidad planifica actividades con la participación del personal administrativo y/o asistencial?	3	4	4	4
	4. ¿Diga, la entidad establece estrategias administrativas para garantizar el cumplimiento de indicadores?	4	3	4	4
	5. ¿Considera, que la entidad dispone objetivos y metas a alcanzar?	4	4	4	3
ORGANIZACION	6. ¿Cree usted, que la entidad cuenta con una estructura organizada?	4	4	4	4
	7. ¿Cree que existe coordinación eficaz entre oficinas y/o áreas de la entidad?	4	4	3	4
	8. ¿Diga usted, la distribución de recurso de trabajo es eficiente?	4	3	4	4
	9. ¿Considera usted, que la entidad realiza la inducción al trabajo para el personal nuevo?	4	4	3	4
	10. ¿Considera usted, que la entidad distribuye las funciones por áreas y/o servicios adecuadamente?	4	3	4	3



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



DIRECCION	11. ¿Qué opina, la entidad genera incentivos y motivación al personal?	4	4	4	3
	12. ¿Considera usted, que existe liderazgo por parte de jefatura de la entidad?	4	3	3	4
	13. ¿Diga usted, las diferentes áreas y/o servicios de la entidad trabajan en equipo?	4	3	3	4
	14. ¿Considera usted, que existe comunicación adecuada entre jefaturas y/o trabajadores de la entidad?	4	4	4	3
	15. ¿Diga usted, la entidad programa capacitaciones para los trabajadores?	4	4	4	3
CONTROL	16. ¿Cree usted, que se evalúa el cumplimiento de indicadores, logros y/o metas establecidos?	4	4	4	4
	17. ¿Considera que en la entidad se supervisa el sistema de trabajo?	4	4	3	3
	18. ¿Cree usted que se evalúa el desempeño laboral del personal?	4	4	4	4
	19. ¿Cree usted que existe evaluación organizacional?	4	4	4	3
	20. ¿Cree usted que se realiza control constante en los procesos administrativos y/o asistenciales?	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRÓN
 FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA DE POSGRADO

Joel José Aguilar Lavado

Mg. Joel José Aguilar Lavado
 DOCENTE

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: Mg. Joel José Aguilar Lavado Especialidad: Maestro en Gestión de los servicios de la salud.

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ELEMENTOS TANGIBLE	1. ¿Considera, que la infraestructura de la Entidad es adecuado y cómodo para la atención al público?	4	3	3	4
	2. ¿Qué opina, la entidad cuenta con los insumos, medicamentos, equipos y/o materiales de oficina suficientes para una buena atención?	3	4	4	3
	3. ¿Cree que el vestuario del personal en el trabajo es adecuado?	3	3	4	4
	4. ¿Considera que, los materiales informativos son visiblemente atractivos y comprensibles?	4	3	2	4
FIABILIDAD	5. ¿Considera que el tiempo de espera desde la llegada del usuario hasta su atención es adecuado?	4	3	3	3
	6. ¿Cree usted, que la atención es adecuada?	4	3	3	3
	7. ¿Considera ,que se cumple las expectativas y las percepciones de un buen servicio a los usuarios?	4	3	4	3
	8. ¿Considera usted que trasmite un alto grado de confianza al usuario?	4	4	4	3
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9. ¿Considera, que se brinda información al usuario sobre los servicios brindados?	3	4	4	4
	10. ¿Diga usted, tiene buena predisposición para absolver alguna duda sobre sus consultas?	4	3	4	3



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



	11. ¿Diga usted, los problemas de los usuarios son atendidos con total eficacia y eficiencia?	3	4	4	3
	12. ¿Considera usted, que las quejas o reclamos del usuario se atienden oportunamente?	4	3	4	4
SEGURIDAD	13. ¿Usted, recibe capacitaciones para brindar servicio de calidad?	4	4	4	4
	14. ¿Considera que la entidad cuenta con instalaciones seguras?	4	4	3	3
	15. ¿Cree usted, que el personal tiene la capacidad para solucionar los problemas del usuario?	4	3	2	4
	16. ¿Diga usted, la entidad cuenta con seguridad ocupacional?	4	3	4	4
EMPATIA	17. ¿Usted, brinda un trato de amabilidad, respeto y confianza a las personas usuarias?	4	3	2	4
	18. ¿Considera usted, que existe un compromiso institucional?	4	3	3	4
	19. ¿Cree que la entidad tiene la capacidad de brindar una atención personalizada?	4	4	4	3
	20. ¿Considera usted, que utiliza un lenguaje sencillo y claro para una comunicación eficaz?	3	4	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
 FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA DE OBSTETRICIA



Joel Aguilar
 Mg. Joel José Aguilar Lavado
 DOCENTE

Firma y sello del experto

ANEXO 06

APROBACIÓN PARA REALIZAR LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

PROVEIDO N° 014- 2022 GRJ-DRSJ-UESCH-MRSCH/R /CAP

Visto la solicitud presentada por Srta. OSCANOA INGARUCA, GINA PATRICIA con DNI N° 72764266, domicilio legal en calle Progreso sin, distrito Tres de diciembre - Chupaca, Estudiante de la Maestría de Administración y Gerencia en salud de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

SOLICITO: Autorización para la aplicación de instrumento de Investigación para el **PROYECTO DE TESIS "GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD CHUPACA- JUNIN, 2023"**, que se realizara del 26/01/23 al 30/01/23.

La Jefatura de Capacitación de la IPRESS "PSM" - Chupaca, emite **PROVEIDO FAVORABLE** a la solicitud presentada.

Chupaca, 29 de diciembre del 2022

MTSC/ BLFR/bifr



ANEXO 07 FOTOGRAFÍAS





NOTA BIOGRÁFICA



Gina Patricia OSCANOA INGARUCA, nace en el distrito de Huancayo, provincia de Huancayo, departamento de Junín, el 18 de mayo de 1998, sus padres son Edy Ingaruca y Pedro Oscanoa.

Cursó sus estudios de nivel primario en la Institución Educativa “Florencio Vidal Hinostroza Caparachin” de la ciudad de Huancayo y nivel secundario en la Institución Educativa Pública de menores “Micaela Bastidas” de la ciudad de Huancayo. Posteriormente, cursó sus estudios superiores en la ciudad de Huancayo, llegando a obtener el título de Licenciada en enfermería en la Universidad Nacional del Centro del Perú en el año 2022. La labor profesional que desempeño el autor ha sido en el ámbito del sector público y privado, tuvo su experiencia laboral en una Clínica Ocupacional - Santa Cruz Corporation ejerciendo como enfermera Ocupacional desde junio del año 2021 a enero del 2022. Posterior a ello, laboro en la Red de Salud Chupaca como licenciada en enfermería en el año 2022 en la Unidad de Seguros Públicos y Privados. Su vocación es de servicio a la salud basada en la prevención de enfermedades y el compartir de conocimientos con la finalidad del empoderamiento y liderazgo del enfermero(a).



ACTA DE DEFENSA DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las 18:00 horas, del día martes 12 DE DICIEMBRE 2023 ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Betsy Diana HUAPALLA CESPEDES	Presidente
Dr. Nilton Ovidio ALVARADO CALIXTO	Secretario
Mg. Tania FERNANDEZ GINES	Vocal

Asesor (a) de tesis: Mg. Janet Elena GASPAR SAMANIEGO (Resolución N° 03841-2022-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña Gina Patricia OSCANOVA INGARUCA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD CHUPACA – JUNÍN, 2023".

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las **observaciones** siguientes:

.....
 Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de *Diecisiete* (*17*)
 Equivalente a *Muy Buena*, por lo que se declara *Aprobado*
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las *19:05* horas del día martes 12 DE DICIEMBRE 2023.

 SECRETARIO DNI N°	 PRESIDENTE DNI N° <i>41753598</i>	 VOCAL DNI N° <i>22516168</i>
---	---	--

Legenda:
 19 a 20: Excelente
 17 a 18: Muy Buena
 14 a 16: Buena

(Resolución N° 01487-2023-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD N° 065-2023-SOFTWARE
ANTIPLAGIO TURNITIN-UNHEVAL-EPG**

La que suscribe, emite la presente constancia de Antiplagio, aplicando el software TURNITIN, la cual reporta un **3%** de originalidad, correspondiente a **Gina Patricia OSCANOA INGARUCA**, de la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, de la tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD CHUPACA – JUNÍN, 2023**; considerado como asesora a la Mg. Janet Elena GASPASAMANIEGO.

DECLARANDO (APTO)

Se expide la presente, para los trámites pertinentes.

Pillco Marca, 24 de noviembre de 2023.



Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MICRORRED DE SALUD CHUPACA - JUNÍN, 2023

AUTOR

GINA PATRICIA OSCANOVA INGARUCA

RECuento de palabras

10473 Words

RECuento de caracteres

57593 Characters

RECuento de páginas

58 Pages

Tamaño del archivo

690.7KB

FECHA DE ENTREGA

Nov 24, 2023 8:36 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 24, 2023 8:37 AM GMT-5

● **3% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 3% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	<input type="checkbox"/> Maestría	<input checked="" type="checkbox"/> x	<input type="checkbox"/> Doctorado
<i>Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)</i>							
Facultad							
Escuela Profesional							
Carrera Profesional							
Grado que otorga							
Título que otorga							
<i>Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)</i>							
Facultad							
Nombre del programa							
Título que Otorga							
<i>Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)</i>							
Nombre del Programa de estudio	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD						
Grado que otorga	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD						

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	OSCANOA INGARUCA GINA PATRICIA						
Tipo de Documento:	<input type="checkbox"/> DNI	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> Pasaporte	<input type="checkbox"/> C.E.	Nro. de Celular:	958015980	
Nro. de Documento:	72764266				Correo Electrónico:	ginaoscano18@gmail.com	
Apellidos y Nombres:							
Tipo de Documento:	<input type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Pasaporte	<input type="checkbox"/> C.E.	Nro. de Celular:		
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:		
Apellidos y Nombres:							
Tipo de Documento:	<input type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Pasaporte	<input type="checkbox"/> C.E.	Nro. de Celular:		
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)					<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> NO
Apellidos y Nombres:	GASPAR SAMANIEGO JANET ELENA				ORCID ID:	0000-0003-0507-7405	
Tipo de Documento:	<input type="checkbox"/> DNI	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> Pasaporte	<input type="checkbox"/> C.E.	Nro. de documento:	43825342	

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	HUAPALLA CESPEDES BETHSY DIANA
Secretario:	ALVARADO CALIXTO NILTON OVIDIO
Vocal:	FERNANDEZ GINES TANIA
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	

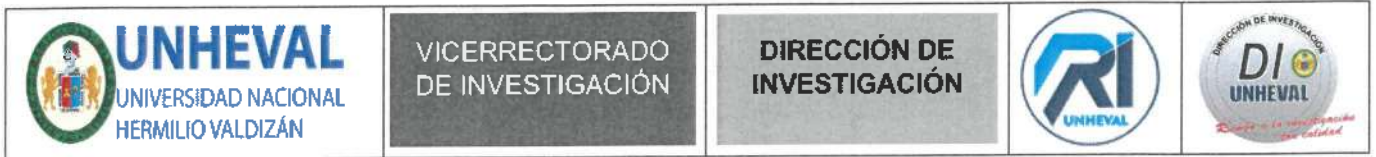

5. Declaración Jurada: *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: <i>(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i>
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MICRORRED DE SALUD CHUPACA – JUNÍN, 2023
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico o Título Profesional de: <i>(tal y como está registrado en SUNEDU)</i>
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
c) El Trabajo de Investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*



Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: <i>(Verifique la Información en el Acta de Sustentación)</i>		2023	
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: <i>(Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)</i>	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros <i>(especifique modalidad)</i>
Palabras Clave: <i>(solo se requieren 3 palabras)</i>	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SERVICIO DE CALIDAD	EMPLEADOS
Tipo de Acceso: <i>(Marque con X según corresponda)</i>	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? <i>(ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):</i>	SI		NO
Información de la Agencia Patrocinadora:			X

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

		
Apellidos y Nombres:	OSCANOA INGARUCA GINA PATRICIA	Huella Digital
DNI:	72764266	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 25/01/2024		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.