UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD N° 04 AGUAYTIA SAN ALEJANDRO, 2020”.

==========

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

UZURIAGA RAYMUNDO NELLY YOYSY

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las..12..horas, del día..24..de..mayo.., ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. Julio Cesar Pastor Segura ..... Presidente
Dr. Juan José Palomino Ochoa ..... Secretario
Mg. Rolando Pizango Ibuiza ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO ENCIENCIAS** en: Gestión Pública

Mención: Gestión Pública

Don(ña)..Nelly Yoysy Usuriaga Raymundo

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"La gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud Nº 04 aguaytia San Alejandro, 2020"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

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

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

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 y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

sin observaciones

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de diecisiete (17)
Equivalente a aprobado, por lo que se recomienda .....
(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 13 horas del 24 de mayo del 20 22

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0131-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe final de Tesis, titulado:**

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD N° 04 AGUAYTIA SAN ALEJANDRO, 2020."

Cuyo(s) autor (es)	:	**UZURIAGA RAYMUNDO, NELLY YOYSY**
Escuela	:	**POSGRADO**
Maestría	:	**GESTIÓN PÚBLICA**
Asesor(a)	:	**DR. PAIMA PAREDES, RUSVELTH**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 3%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia

FECHA 16/03/2022

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo,
UZURIAGA RAYMUNDO NELLY YOYSY
Autor(a) de la TESIS de Posgrado titulada:
LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD N° 04 AGUAYTIA SAN ALEJANDRO, 2020

Sustentada el año: 2022
Con la asesoría de: DR. RUSVELTH PAIMA PAREDES
En la Escuela de Posgrado, Maestría: GESTION PUBLICA
Mención: _____

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 06 / 07 / 2022

Email: nelly_yoysy @ hotmail.com
Firma: 

Teléfono: 920052012
DNI: 61398494

DEDICATORIA

A mis amados padres por su constante apoyo en mi trayectoria académica.

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso por su gracia y bendiciones de concluir mi grado académico.

A la escuela de Posgrado por la oportunidad de formarme académicamente y optar el grado académico de maestro en gestión pública.

A mi asesor de tesis Dr. Rusvelth Paima Paredes, sin sus sabios conocimientos no hubiese logrado concluir mi tesis.

RESUMEN

Objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020; la gestión administrativa es uno de los soportes más importantes en las instituciones que permiten lograr satisfacer las necesidades que requieren los usuarios, por ello se identifica la relación que existe entre la gestión administrativa y la empatía en los trabajadores de la red de salud, toda vez que los recursos humanos cumplen un rol preponderante para la atención de los pacientes, en ese sentido la investigación evalúa la relación que existe entre la gestión administrativa y la confiabilidad en los trabajadores para el aseguramiento de los servicios de calidad, además, se establece la relación que existe entre la gestión administrativa y la comunicación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020; todo ello bajo una metodología que permite medir grado de relación entre variables de estudio, por tanto tiene alcance correlacional, cuantitativa de diseño no experimental, con una muestra probabilística, de los resultados alcanzados se concluye que la gestión administrativa tiene relación significativa con la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020.

Palabras Claves: Calidad de servicio; Gestión administrativa; Empatía en los trabajadores; Aseguramiento de la calidad.

ABSTRACT

Objective is to determine the relationship between administrative management and quality of service in health network workers N ° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020; Administrative management is one of the most important supports in the institutions that allow satisfying the needs that users require, for this reason the relationship that exists between administrative management and empathy in health network workers is identified, every time that human resources play a preponderant role for patient care, in that sense the research evaluates the relationship between administrative management and the reliability of workers for the assurance of quality services, in addition, the relationship is established that exists between administrative management and communication in the workers of the health network N ° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020; All this under a methodology that allows to measure the degree of relationship between study variables, therefore it has a correlational, quantitative scope of non-experimental design, with a probabilistic sample, from the results achieved it is concluded that administrative management has a significant relationship with the quality of service in the workers of the health network N ° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020.

Keywords: Quality of service; Administrative management; Empathy in the workers; Quality assurance.

INTRODUCCIÓN

La finalidad de la investigación es establecer de qué manera la gestión administrativa tiene relación significativa con la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020. Teniendo en cuenta que la gestión administrativa es un proceso en el cual están reguladas por normas internas y externas, que permiten cumplir a los trabajadores de la entidad con prestar servicios de calidad, de ahí que la preocupación de las entidades de salud es una adecuada prestación de salud que satisfaga a los usuarios. En ese sentido en la actualidad a nivel país la gestión administrativa cobra especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo.

Por ello las instituciones gubernamentales cuentan con instrumentos normativos, directivas, manual de organización y funciones, reglamento de organización y funciones esto con la finalidad de cumplir en que las organizaciones públicas.

La investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I; en ella se describe de manera sistémica los problemas principales que se identifican en la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020, se presentan los problemas, objetivos, hipótesis, justificación e importancia, del mismo modo la viabilidad y limitaciones de la investigación.

Capítulo II; en esta parte de la tesis se exponen los antecedentes de la investigación a nivel internacional y nacional, se presentan las bases teóricas en función a la variable principal y secundaria, se definen los términos básicos, se presentan las bases epistémicas.

Capítulo III; en esta parte se presentan la metodología de la investigación empleada, siendo de carácter básica, cuantitativa de alcance correlacional, diseño no experimental, población y muestra, instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV; se presentan los resultados del estudio de acuerdo al trabajo de campo y el análisis correspondiente.

Capítulo V; se presentan las discusiones de los resultados de la investigación.

Conclusiones

Sugerencias

Anexos

ÍNDICE

DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
RESUMEN viii
ABSTRACT ix
INTRODUCCIÓN x
ÍNDICE xii
ÍNDICE DE TABLA xiv
ÍNDICE DE FIGURAS xv
CAPÍTULO I 16
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA 16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 18
1.2.1. PROBLEMA GENERAL 18
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS 18
1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS 18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL 18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 19
1.4. HIPÓTESIS 19
1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL 19
1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 19
1.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN 20
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 20
1.7. VIABILIDAD 21
1.8. LIMITACIONES 21
CAPÍTULO II 22
2. MARCO TEÓRICO 22
2.1. ANTECEDENTES 22
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES 22
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES 24
2.2. BASES TEÓRICAS 32
2.2.1. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA 32
2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO 33

2.3. BASES O FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS 35
2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES 36
2.5. BASES EPISTÉMICOS 37
CAPÍTULO III 38
3. MARCO METODOLÓGICO 38
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN 38
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN 38
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 38
3.3.1. POBLACIÓN 38
3.3.2. MUESTRA 38
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 40
3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 40
3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS 42
CAPÍTULO IV 44
4. RESULTADOS 44
CAPÍTULO V 124
DISCUSIÓN DE RESULTADOS 124
CONCLUSIONES 126
SUGERENCIAS 127
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 128

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1	Planeación – I	41
Tabla 2	Planeación – II	43
Tabla 3	Planeación – III	45
Tabla 4	Planeación – IV	47
Tabla 5	Planeación – V	49
Tabla 6	Organización – I	51
Tabla 7	Organización – II	53
Tabla 8	Organización – III	55
Tabla 9	Organización – IV	57
Tabla 10	Organización – V	59
Tabla 11	Dirección – I	61
Tabla 12	Dirección – II	63
Tabla 13	Dirección – III	65
Tabla 14	Dirección – IV	67
Tabla 15	Dirección – V	69
Tabla 16	Control – I	71
Tabla 17	Control – II	73
Tabla 18	Control – III	75
Tabla 19	Control – IV	77
Tabla 20	Control – V	79
Tabla 21	Confiabilidad – I	81
Tabla 22	Confiabilidad – II	83
Tabla 23	Confiabilidad – III	85
Tabla 24	Confiabilidad – IV	87
Tabla 25	Confiabilidad – V	89
Tabla 26	Confiabilidad – VI	91
Tabla 27	Empatía – I	93
Tabla 28	Empatía – II	95
Tabla 29	Empatía – III	97
Tabla 30	Empatía – IV	99
Tabla 31	Empatía – V	101
Tabla 32	Empatía – VI	103
Tabla 33	Comunicación – I	105
Tabla 34	Comunicación – II	107
Tabla 35	Comunicación – III	109
Tabla 36	Comunicación – IV	111
Tabla 37	Comunicación – V	113
Tabla 38	Comunicación – VI	115

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Planeación – I 41
Figura 2 Planeación – II 43
Figura 3 Planeación – III 45
Figura 4 Planeación – IV 47
Figura 5 Planeación – V 49
Figura 6 Organización – I 51
Figura 7 Organización – II 53
Figura 8 Organización – III 55
Figura 9 Organización – IV 57
Figura 10 Organización – V 59
Figura 11 Dirección – I 61
Figura 12 Dirección – II 63
Figura 13 Dirección – III 65
Figura 14 Dirección – IV 67
Figura 15 Dirección – V 69
Figura 16 Control – I 71
Figura 17 Control – II 73
Figura 18 Control – III 75
Figura 19 Control – IV 77
Figura 20 Control – V 79
Figura 21 Confiabilidad – I 81
Figura 22 Confiabilidad – II 83
Figura 23 Confiabilidad – III 85
Figura 24 Confiabilidad – IV 87
Figura 25 Confiabilidad – V 89
Figura 26 Confiabilidad – VI 91
Figura 27 Empatía – I 93
Figura 28 Empatía – II 95
Figura 29 Empatía – III 97
Figura 30 Empatía – IV 99
Figura 31 Empatía – V 101
Figura 32 Empatía – VI 103
Figura 33 Comunicación – I 105
Figura 34 Comunicación – II 107
Figura 35 Comunicación – III 109
Figura 36 Comunicación – IV 111
Figura 37 Comunicación – V 113
Figura 38 Comunicación – VI 115

CAPÍTULO I
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La actuales dinámicas económicas y políticas que rigen a nivel mundial conllevan a una serie de transformaciones que permean diferentes esferas y estamentos de la sociedad, siendo el sector salud uno de los más afectados por las diferentes reformas que se han implementado en los últimos años, a raíz de estos las instituciones de salud ha realizado restructuraciones en el nivel administrativo y organizativo, para alcanzar un mejor funcionamiento en los diversas instituciones y unidades en su organización.

El Ministerio de salud es el mejor ejemplo de una falta de planificación y toma de decisiones basado en información, carencia de datos confiable y con márgenes de error muy altos, más aún si consideramos que los sectores de mayor envergadura en el poder ejecutivo son el Sector Salud con muchos servidores a su cargo. Este modelo de gestión deficiente tiene como consecuencia el perjuicio al proceso de descentralización ya que los Gobiernos Regionales y Locales se ven maniatados en su accionar y en muchos casos obligadas a operativizar normas inaplicables y alejadas de la realidad de cada Región.

En la actualidad a nivel país la gestión administrativa cobra especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en ese sentido las instituciones gubernamentales cuentan con instrumentos normativos, directivas, manual de organización y funciones, reglamento de organización y funciones esto con la finalidad de cumplir en que las organizaciones públicas

sólo pueden hacer lo que la ley les faculta, y en esa línea el manual debe estar adecuada al plan estratégico a fin de cumplir con los objetivos y fines de las instituciones públicas, teniendo en cuenta que la gestión administrativa requiere el apoyo de colaboradores para cumplir los fines.

Teniendo en consideración que la gestión se sostiene en colaboradores para conseguir resultados, el clima organizacional se convierte en un factor diferenciador que posibilita a una organización ser más exitosa que sus competidores. Así se constata en el medio empresarial e institucional, que a lo largo de los últimos años en todas ellas se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima organizacional, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización. (Luthans, 2008).

Moyado F (2002) Menciona del tema de calidad de servicio en las gestiones públicas que representa un tema controversial e incipiente en nuestro país, al hablar de calidad como factor competitivo en la gestión privada resulta más coherente, la gestión en una buena calidad de servicio no es un asunto exclusivo para la administración privada.

Por otra parte, no se tienen estudios sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las Instituciones o redes de salud de la región de Ucayali, por lo que, se plantea realizar una investigación que permita establecer la relación entre la gestión administrativa calidad del servicio en los

trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, que permita luego, replantear estrategias de mejora.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la empatía en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la confiabilidad en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la comunicación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y la empatía en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020.
- Evaluar la relación que existe entre la gestión administrativa y la confiabilidad en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020.
- Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la comunicación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020.

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

- H2: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la confiabilidad en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020.
- H3: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la comunicación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020.

1.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente

Gestión administrativa

Variable dependiente

Calidad de servicio

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La importancia según Hernández, Fernández y Baptista (2014) toda investigación es importante por:

- Conveniencia, la investigación es conveniente para este espacio y tiempo, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro
- Relevancia teórica, la investigación se sustenta en teorías de la gestión administrativa y la calidad de servicio y los aportes teóricos que existen sobre la variable de estudio.
- Implicancias prácticas, la investigación tendrá el aspecto práctico, ya que se evaluará la gestión administrativa y la relación con la calidad de servicio en la muestra de estudio.

- Valor social, la investigación diagnosticará un problema evidentemente social el cual repercute y necesita pronto su solución.
- Utilidad metodológica, para su consecución se utilizará el método científico, el método experimental y el método hipotético deductivo, ahí radica su importancia y transcendencia.
- Esta investigación beneficiara tanto a los 323 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro.

1.7. VIABILIDAD

Esta investigación es considerada un proyecto factible, ya que contemplan las variables, la gestión administrativa y la calidad de servicio, ya que existe la información necesaria para indagación.

Así mismo los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, se encuentran en la predisposición a colaborar con la investigación.

1.8. LIMITACIONES

La investigación no presenta limitación alguna para el estudio.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Tesis, (Ballesteros, Correa Mondragón, & Vargas Barrero, 2020), Caracterización en la prestación de servicios de salud del área rural de la Red Salud Ladera en los puestos de salud Montebello, Buitrera y Terrón Colorado en Santiago de Cali en los años 2018-2019, concluye:

> El presente documento caracterizó los puestos de salud de la buitrera, Montebello y terrón colorado que pertenecen al área rural de influencia de la red salud ladera, donde se buscó conocer de la población, la dinámica de estos escenarios de salud, como esta organización de primer nivel desempeña el servicio para esta población objeto; para esto se consultó de forma exhaustiva las habilitaciones de los servicios que tiene la organización ante el ministerio de salud; por otra parte se logró una adherencia normativa a los indicadores de calidad que se tienen para determinar estadísticas que sirven en la toma decisiones. De igual manera se analizó las políticas públicas en salud en el área rural a nivel latinoamericano al unísono con la situación histórica de Colombia para que se promueva, constantemente un mejoramiento continuo que estimule la satisfacción de la sociedad caleña que vive en la ladera de Cali.

Tesis, (Gutierrez Mercado, 2020), Propuesta de atención para los servicios de Psicoterapia en línea (telepsicoterapia) derivados del Covid-19 en México; concluye:

> El presente documento pretende ser una propuesta de guía para aquellos profesionales de la salud mental que estén actualmente realizando terapia en línea, pero no cuentan con las directrices sobre cómo llevarla acabo de la manera más efectiva posible, acorde a algún documento científico que oriente, mas no necesariamente garantice, su efectividad, sobre todo en los momentos en que está vigente el periodo de cuarentena obligatoria en México debido al Covid-19.

Tesis, (Salcedo Mendez & Sará Núñez, 2020), Análisis dimensional de la calidad del servicio en los Centros de diagnóstico automotor en municipios del Atlántico; concluye que:

> Este trabajo se presenta con el propósito general de realizar un análisis dimensional de la calidad del servicio del modelo Servqual en los Centros de diagnóstico automotor (CDA), en Barranquilla, Soledad y Puerto Colombia para mejorar la experiencia de sus usuarios. Para este fin se procedió a realizar un estudio en tres etapas: La identificación de las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad del servicio, el análisis de la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio junto con la brecha existente en relación con las expectativas y la propuesta de acciones de

mejoras para impulsar la calidad. Para ello la investigación se valió del modelo Servqual de calidad del servicio en el que se hicieron dos tomas de datos: una para recopilar información sobre expectativas y otra para las percepciones, finalmente se aplicó un análisis factorial confirmatorio para medir la fiabilidad del modelo y proponer las respectivas acciones de mejora.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Tesis, (Cabrera Cecilio & Huamán Sánchez, 2018), Gestión administrativa y calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo. Huánuco, 2018; concluye:

Este informe ha sido elaborado con la finalidad de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018. El tipo de investigación es no experimental-descriptivo, con el diseño correlacional de corte transversal, se ha tomado como población a 11 trabajadores, quienes a la vez fueron las muestras, para el muestreo se utilizó el muestreo no probabilístico. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos los cuestionarios que fueron validados por tres expertos en investigación y para la confiablidad se determinaron mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach siendo confiable ambos instrumentos. Los resultados obtenidos del Coeficiente de Correlación de Sperman indican que existe relación no significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. En tal sentido

podemos decir que: existe relación positiva débil no significativa entre la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red de Salud. Así también, los resultados de la estadística inferencial permitieron rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la hipótesis nula. Es decir, según la prueba de significancia realizada se tienen que ρc (41.3%) es mayor que ρt (5%).

Tesis, (Orihuela Flores, 2018), Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017; tuvo como objetivo:

Determinar el grado de relación entre “Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017”. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables gestión administrativa y calidad de atención. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen la validez y confiabilidad. El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 250, la muestra por 152 y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos de

recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. Se llegó a la siguiente conclusión, que existe una correlación estadísticamente significativa, muy alta (r= 0,985-, p< 0.05) y directamente proporcional, entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Sal Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Tesis, (Solis Ruíz, 2020), Gestión administrativa y compromiso organizacional en una Universidad pública, Lima 2019, cuyo objetivo fue:

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y compromiso organizacional según los trabajadores de la Universidad Nacional de Ingeniería lima, 2019, como un aporte al análisis, descripción, explicación y relación de las dos variables. La metodología de la investigación obedece al enfoque cuantitativo, es un estudio de tipo básico, de diseño no experimental transversal correlacional, donde se han utilizado dos cuestionarios tipo Likert validados a juicio de experto y sometidos a prueba del coeficiente de Alfa de Cronbach como instrumento de recolección de datos a percepción de los trabajadores encuestados. Asimismo, luego de haber desarrollado la investigación, aplicado los instrumentos y realizar el procesamiento estadístico, se llegó a las siguiente conclusión: La gestión administrativa (r=0,761) significativamente (p < 0,000) con el compromiso organizacional según los

trabajadores administrativos de la Universidad nacional de Ingeniería Lima 2019; se probó la hipótesis planteada y se concluye que la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional según los trabajadores administrativos de la Universidad nacional de Ingeniería Lima 2019.

Tesis (Gonzales Cali, 2020), Gestión administrativa y planificación pedagógica en los docentes de la Unidad Educativa “Ángel Felicísimo Rojas” Guayaquil- Ecuador, 2020; tiene como objetivo general:

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la planificación pedagógica en los docentes, para ello consideró una población y muestra de 16 docentes, de enfoque cuantitativo, no experimental y diseño correlacional, cuyas conclusiones: la dimensión pedagógica curricular se relaciona significativamente con la planificación pedagógica, conforme el Rho de Spearman, de 0,555 y significancia de 0,05 (bilateral), indica correlación positiva considerable, la gestión administrativa organizativa operacional se relaciona significativamente con la planificación pedagógica, conforme el Rho de Spearman, de 0,555 y nivel de significancia 0,05 (bilateral), indica correlación positiva considerable, la dimensión administrativa financiera se relaciona significativamente con la planificación pedagógica, conforme el Rho de Spearman, de 0,217 y 0,5 de significancia, indica correlación positiva media y la

gestión administrativa se relaciona con la planificación pedagógica, conforme el Rho de Spearman, de 0,372 y 0,156 (bilateral), indica correlación positiva media no significativa.

Tesis, (Julca Santos, 2020), La gestión administrativa en la ejecución presupuestal del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico, Lima 2019; concluye:

En la actualidad la gestión en la administración pública y privada tiene gran importancia en diversos ámbitos, y sobre todo cuando existe otros procesos a desarrollar y cumplir, como es el caso de la ejecución de los presupuestos y los resultados que se necesita obtener, más aún cuando la institución es pública y en el contexto nacional. La presente investigación tuvo como el objetivo fundamental determinar la incidencia de la gestión administrativa en la ejecución presupuestal del INGEMMET-Lima 2019. El tipo de investigación que se desarrolló fue básica, descriptiva, correlacional, causal no experimental, transversal, como técnica se ha utilizado la encuesta, y como instrumento cuestionarios en ambas variables, con una población censal de 96 unidades de investigación, que son los funcionarios del INGEMMET, la para la comprobación de hipótesis se utilizó el Chi cuadrado, a partir de una prueba de Regresión logística binaria. Llegando a la conclusión sobre la incidencia entre la Gestión administrativa y la Ejecución presupuestal del INGEMMET- Lima 2019, se muestran los

> coeficientes de la regresión logística con respecto a la gestión administrativa. En cuanto a la ejecución presupuestal con coeficiente de, 971, corroborada por el margen del Wald que es 1,081 y un p= 0,299 > α = 0,05 implica que no existe incidencia en la ejecución presupuestal en el INGEMMET-Lima 2019, por tanto, se acepta la hipótesis nula.

Tesis, (Humareda Muñoz, 2019), Gestión Administrativa y la descentralización de funciones para mejorar la participación a nivel de los planes y programas en la red de salud Huamanga, 2017; tuvo como objetivo:

> Determinar que la auditoría forense es un instrumento de fiscalización y control en la lucha contra la corrupción institucionalizada en la Municipal Provincial de Víctor Fajardo, 2017. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso; para el recojo de información se utilizó la técnica de la entrevista. La auditoría forense es una herramienta de fiscalización, control e investigación de manera que es contra la corrupción gubernamental; es importante por ser una alternativa para poder combatir la corrupción; y es así que se permita que un experto emita ante los jueces conceptos y opiniones de valor técnico, de esta manera se contribuye, a mejorar la economía de nuestro país y por tanto el bienestar de todos nuestros pueblos hermano; de manera que la auditoría forense es una herramienta

de fiscalización, control e investigación contra la corrupción. La problemática está centrada en los niveles de corrupción al cual ha llegado el personal en forma particular y las instituciones en forma general. Se determina que existen acciones como: nepotismo, omisiones de transacciones, favoritismos en provecho de intereses particulares, reclamaciones fraudulentas, falsificaciones de documentos en general. Se obtuvo los siguientes resultados: De acuerdo con la encuesta realizada, el 33% de los encuestados considera que la entidad cuenta con herramientas financieras para prevenir la contaminación, mientras que el 50% considera que la entidad no cuenta con herramientas financieras para prevenir la contaminación y el 17% no opina.

Tesis, (Ayala Rojas, 2019), Propuesta de mejora de la gestión administrativa de la Red Salud Huaylas Sur-Huaraz, 2018; tuvo como objetivo:

Elaborar una propuesta de mejora de la gestión administrativa en la sede Administrativa de la Red Salud Huaylas Sur-Huaraz, 2018. Para su desarrollo se utilizó el enfoque metodológico mixto y diseño explicativo secuencial. Se trabajó con la población censal de trabajadores que laboraron en la sede administrativa de la Red de Salud Huaylas Sur-Huaraz, 2018, a quienes se les aplicó una escala valorativa “Gestión Administrativa” y en la parte cualitativa, una guía de entrevista a 7 ver sionistas jefaturas de unidades

administrativas. Para su análisis se utilizó la estadística descriptiva básica y para el análisis cualitativo, la categorización de la información. Entre sus resultados se determinó que la totalidad de trabajadores perciben la gestión administrativa en el nivel poco eficiente, así como en sus procesos administrativos de planeación, organización, dirección y control, por lo que en todos ellos se requiere de cambios urgentes. Entre las razones que la explican se tienen a la desactualización de los instrumentos de gestión, ingreso de personal sin tener en cuenta los lineamientos de gestión de los recursos humanos, falta de una cultura del trabajo en equipo, liderazgo directivo burocrático. Concluyendo que la gestión administrativa en la Red Salud Huaylas Sur–Huaraz es poco eficiente, y cuya propuesta de mejora se basa en los planteamientos teóricos del enfoque humanista de la gestión administrativa donde las personas son la razón de ser de las instituciones y de ellos depende el éxito o fracaso de la gestión administrativa institucional.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según (Chiavenato, 2014) señala que:

La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control, (p.70).

Según (Amaro , 2007) define la gestión administrativa es aquella actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. Porque para que una gestión determinada sea óptima y de por ende buenos resultados no solamente deberá hacer mejor las cosas, sino que deberá hacer mejor aquellas cuestiones correctas que influyen directamente en el éxito y eso será asequible mediante la reunión de expertos que ayuden a identificar problemas, arrojen soluciones y nuevas estrategias, entre otras cuestiones. La gestión administrativa es la actividad de generar buenos resultados en una empresa buscando la productividad y la competitividad, a través de diversos individuos especializados para realizar diversas labores dentro de una empresa.

OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN Y EL PERSONAL

Según (Márquez, 2000), señala que:

> Es el aspecto interpersonal de la administración por medio del cual los trabajadores pueden comprender y contribuir eficientemente al logro de los objetivos. El proceso de dirección involucra las relaciones entre la persona que tiene la autoridad y los demás individuos de la organización. Para dirigir con efectividad un jefe debe basarse en la motivación, comunicación, delegación y liderazgo (p.331).

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

Según (Forrellat Barrios, 2014) sostiene que:

> En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua. Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios. Estas herramientas permitirán mejorar el trato y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilitará tener un mejor manejo, que sin duda será reconocido por la población.

Seguir trabajando para mejorar la satisfacción del cliente externo, la relación con los pacientes y sus familias, localizar y disminuir los errores, trabajar en equipo, hacer partícipe a todos, sentirse parte de una organización que nos necesita y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan, son la esencia de la cultura de calidad.

CALIDAD APLICADA A LOS SERVICIOS DE SALUD

Según (Forrellat Barrios, 2014) señala que:

> En los últimos años, el concepto de calidad aplicado a los servicios de salud ha ganado cada vez más terreno. Ello no implica que históricamente estos servicios no hayan estado en pos de la excelencia, sino que ya no se trata exclusivamente de poseer calidad técnica o intrínseca, sino de producir actos de calidad y que esta sea percibida por el usuario. Habitualmente se enmarca el accionar en el sector salud con cuatro palabras: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. La prestación de servicios debe realizarse con equidad, esto es, dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad; con eficacia, o sea, con metodologías y tecnologías adecuadas; con efectividad, alcanzar cobertura e impacto adecuados; y con eficiencia, con rendimiento y costos acordes. Sin dudas esto constituye la calidad de los servicios de salud.

IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO

De acuerdo con (Forrellat Barrios, 2014) indica que:

> Es importante sensibilizar a los profesionales, no sólo de la importancia del concepto de calidad, sino del por qué y para qué se creó, qué persigue y cuál es su fin. Es imprescindible trabajar en un equipo que incluya a todos: profesionales, técnicos, administrativos, auxiliares, residentes y facultativos, y realizar el trabajo con una organización que permita la interrelación entre servicios para mejorar la atención al paciente. Es fundamental incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados, fomentar y dar a conocer dentro de la organización la importancia de todos, que cada uno cuenta y es determinante en la atención del paciente.

2.3. BASES O FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS

Según (Toms), sostuvo que esta teoría señala que las grandes empresas son exitosas cuando están aplican los principios de la calidad de los servicios, ello se refiere a la capacidad, la calidad, innovación y la excelencia de forma que puedan llegar a alcanzar sus metas con éxito. Asimismo, esta teoría llega a demostrar que solo las empresas de muy buna gestión administrativa son las que ponen en práctica el proceso de cambio continuo innovador, nuevas estrategias e implementar nuevos procesos que llevan a tener éxito a la hora de brindar servicios de calidad (p. 64).

2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.4.1. ORGANIZACIÓN:

Según (Guerra Sotillo, 2007), señala que la "organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido"

2.4.2. DIRECCIÓN

Según (Ruiz Gomez, 2012) señala que:

En la actualidad la dirección es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones; para la discusión de este papel se debe saber el comportamiento de las personas, como individuo y como grupo de manera apropiada y poder alcanzar los objetivos de la organización. La dirección es guiar a un grupo de individuos para lograr los objetivos de las empresas, identificando el papel que desempeña el gerente o de supervisor conociendo los aspectos generales de la dirección, el mejor estilo de liderazgo, además de identificar las ventajas y desventajas que cada uno representa. La comunicación dentro de las empresas es de vital importancia, porque quien no maneja información

no tiene poder, y es importante que el director y los subordinados estén bien informados para el buen manejo de la empresa. El material que se presenta desglosa las funciones típicas de la dirección, de tal manera que el alumno pueda tener un mejor panorama de las necesidades que tiene una empresa, y así construya un marco de conocimientos alrededor de la aplicación de estos dentro de la empresa.

2.4.3. MEDIO EN QUE OPERAN LAS ORGANIZACIONES:

Según (Ruiz Gomez, 2012) señala que:

> El medio en que operan las organizaciones es muy cambiante. El personal no puede ser programado totalmente por la empresa, por los procesos productivos, normas y políticas. Los humanos no son máquinas; incluso éstas requieren de la intervención del ser humano para funcionar: un automóvil necesita un conductor, y una computadora, por muy evolucionada que sea, necesita un operador, asimismo, un grupo de trabajado requiere de un coordinador

2.5. BASES EPISTÉMICOS

En cuanto a las bases epistémicas de la gestión administrativa y calidad de servicios, guarda relación con lo sostenido por (Quijano, 2003), “la calidad de servicio es el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las empresas hacia los clientes, medidos en tiempo (esperado por el cliente) y calidad (condiciones pactadas)”.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación de tipo básica, dada la importancia de la investigación, se realizará una investigación correlacional descriptiva, donde se relacionó las variables y describimos los hechos tal como son observados, midiendo el grado de relación existente entre mis dos variables. Se aplicará el Método hipotético-deductivo, a través de la observación de un caso en particular, formulando una hipótesis. El enfoque fue cuantitativo, tratando de lograr la máxima objetividad en la investigación, incluyendo una medición sistemática, se empleó el análisis estadístico como característica resaltante.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

Hernández (2010, p. 239) manifiesta: "Un estudio no será mejor por tener una población más grande, la calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema."

La población de estudio estará conformada por 61 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro.

3.3.2. MUESTRA

Según Hernández (2010, p. 240): "la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos

que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población."

Mientras que la nuestra estuvo constituida por 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro. El criterio de selección estuvo en función a la siguiente formula estadística.

Margen de error:

5%

Nivel de confianza:

95%

Tamaño de Población:

61

Calcular

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Población: 61

Tamaño de muestra: 53

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

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
INDEPENDIENTE **La Gestión Administrativa**	Según (Chiavenato, 2014) señala que la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control, (p.70)	**X1:** Planeación **X2:** Organización **X3:** Dirección **X4:** Control	• Siempre • Casi siempre • A veces • Nunca
DEPENDIENTE **Calidad de Servicio**	Según (Forrellat Barrios, 2014) sostiene que en la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes.	**-Y1:** Confiabilidad **-Y2:** Empatía **-Y3:** Comunicación	• Siempre • Casi siempre • A veces • Nunca

3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. INSTRUMENTO

Los instrumentos de recolección de datos será los cuestionarios para evaluar la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, de la investigación.

3.5.2. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

3.5.2.1. PRUEBA DE VALIDEZ

Se realizará la validación de contenido del instrumento de recolección de datos mediante juicio de expertos, siendo personas que además de dominar las variables que van a ser medidas con los cuestionarios están familiarizados con el grupo

poblacional al cual va dirigida las encuestas y deberán conocer acerca de la metodología de investigación, específicamente elaboración de instrumentos.

Una vez seleccionados los jueces expertos se les enviará una carta, la matriz de consistencia del proyecto, el cuadro de operacionalización de variables y un formato de evaluación del instrumento. El número mínimo de expertos es tres jueces.

Se les dará a los jueces el plazo prudencial de una semana para que respondan. Tratando de recibir las observaciones personalmente pues el diálogo suele ser muy enriquecedor, haciéndole notar detalles de los cuales el investigador no se había percatado.

Una vez que se haya conseguido las respuestas, se procederá a la evaluación cualitativa y cuantitativa de las mismas. La evaluación

“Cualitativa” consistirá en considerar todas las sugerencias, aportes que han escrito los jueces en el instrumento; ello ayudará al investigador a mejorar las preguntas del cuestionario, y de ser necesario eliminar aquellas que no tienen relación con la dimensión/variable que se está midiendo.

La evaluación **Cuantitativa** es más general pues valora al instrumento en su totalidad cubriendo diferentes aspectos como

son la coherencia con los objetivos, su estructura y comprensibilidad.

3.5.2.2. PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Se aplicará una prueba piloto en otra institución similar del total de la muestra considerada para la presente investigación. La información recolectada, será procesada en una hoja de cálculo Excel y analizada en el programa estadístico SPSS versión 25.0; finalmente se aplicará la prueba estadística de Alfa de Cronbach,

3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

3.6.1. TECNICA DE RECOJO DE DATOS

Previamente mediante oficio dirigido al director de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, se solicitará el permiso para ejecutar la investigación, se coordinará con cada uno de los administrativos y docentes en el número considerado en el tamaño de la muestra planteada. La aplicación de los instrumentos de recolección de datos ocupará un tiempo aproximado de 45 minutos, los datos serán recolectados haciendo uso de la técnica de la encuesta y los instrumentos serán los cuestionarios, que será aplicado por el propio investigador.

3.6.2. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Los datos previo control de calidad, serán procesados en una hoja de cálculo del programa Excel, elaborada con anticipación considerando las variables de estudio. Posteriormente se iniciará con el análisis de los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 25,0. Los datos serán presentados en tablas de una entrada a partir del cual se analizará la información a partir de sus frecuencias relativas, seguidamente se presentará la prueba de la correlación de Pearson.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. **Dimensión:** Planeación

La toma de decisiones está centralizada solo por los directivos.

Tabla 1.

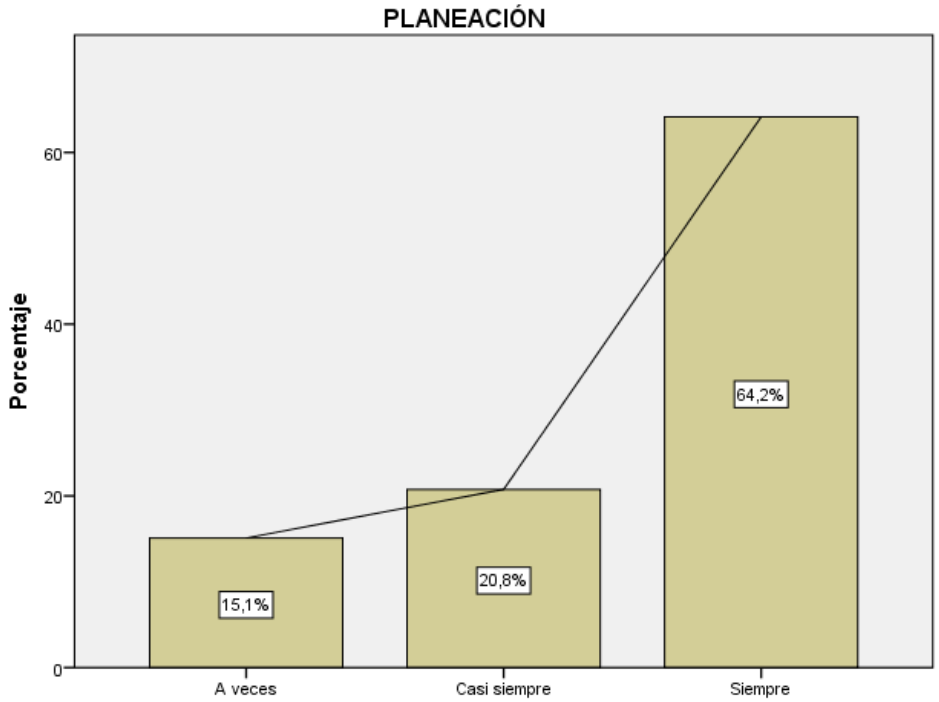
Planeación

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς(λιδο	Α ϖεχεσ	8	15,1	15,1	15,1
	Χασι σιεμπρε	11	20,8	20,8	35,8
	Σιεμπρε	34	64,2	64,2	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 1



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 64.2% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytía, San Alejandro, respondieron que siempre la toma de decisiones está centralizada solo por los directivos.

El 20.8% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytía, San Alejandro, respondieron que casi siempre la toma de decisiones está centralizada solo por los directivos.

El 15.1% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytía, San Alejandro, respondieron que a veces la toma de decisiones está centralizada solo por los directivos.

4.2. **Dimensión:** Planeación

Usted es tomado en cuenta para la toma de decisiones de la Institución.

Tabla 2.

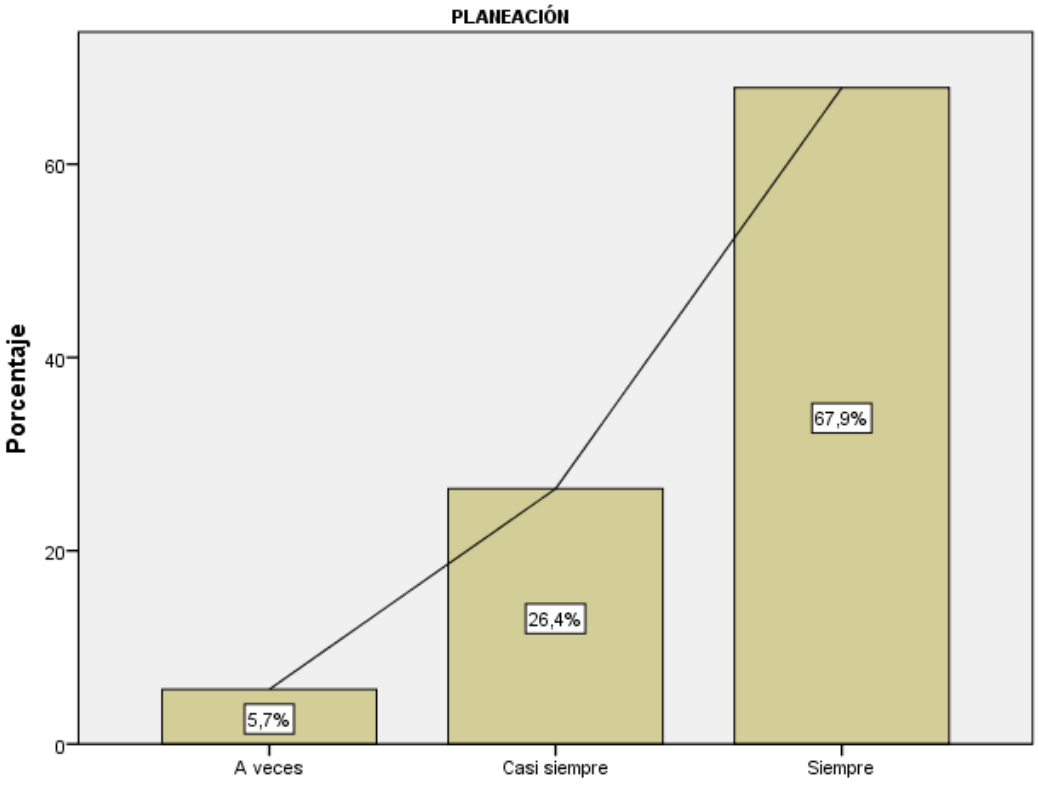
Planeación

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς(λιδο	Α ϖεχεσ	3	5,7	5,7	5,7
	Χασι σιεμπρε	14	26,4	26,4	32,1
	Σιεμπρε	36	67,9	67,9	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 2



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 67.9% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytía, San Alejandro, respondieron que siempre es tomado en cuenta para la toma de decisiones de la Institución.

El 26.4% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytía, San Alejandro, respondieron que casi siempre es tomado en cuenta para la toma de decisiones de la Institución.

El 5.7% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytía, San Alejandro, respondieron que a veces es tomado en cuenta para la toma de decisiones de la Institución.

4.3. **Dimensión:** Planeación

Es usted racional al tomar decisiones.

Tabla 3.

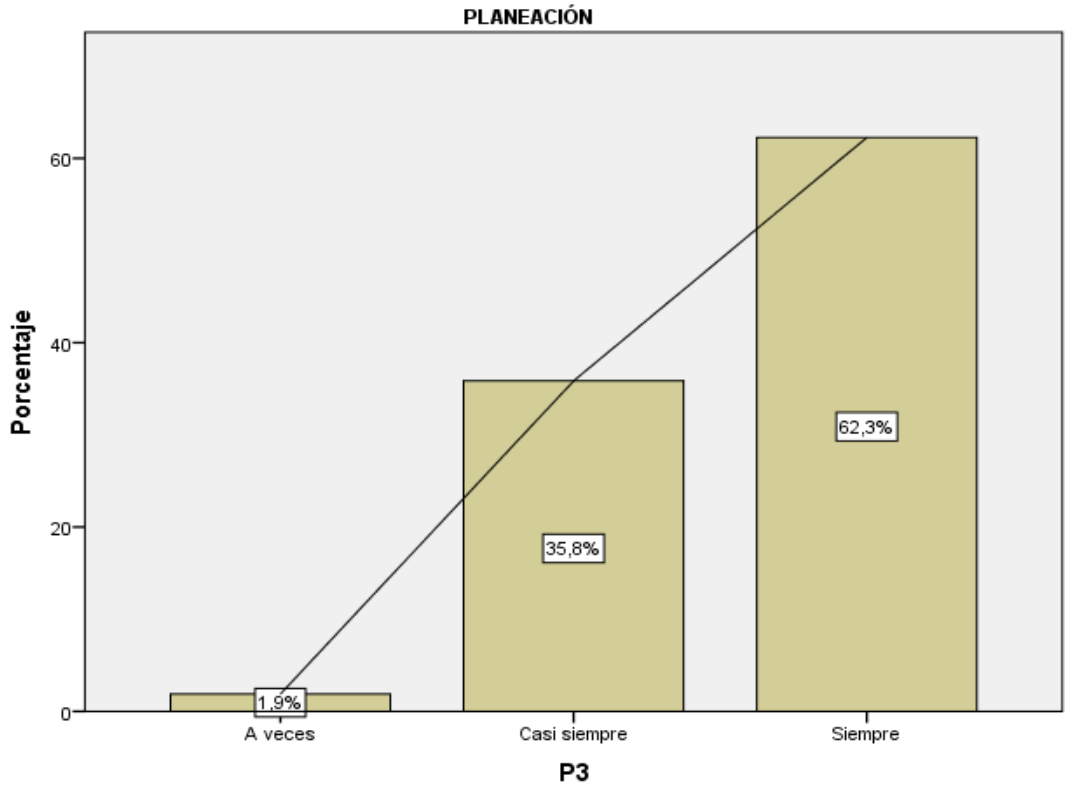
Planeación

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ⟨λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	1	1,9	1,9	1,9
	Χασι σιεμπρε	19	35,8	35,8	37,7
	Σιεμπρε	33	62,3	62,3	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 3



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 62.3% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytía, San Alejandro, respondieron que siempre es racional al tomar decisiones.

El 35.8% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytía, San Alejandro, respondieron que casi siempre es racional al tomar decisiones.

El 1.9% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytía, San Alejandro, respondieron que a veces es racional al tomar decisiones.

4.4. **Dimensión:** Planeación

Esta definidas los objetivos en la unidad donde usted trabaja.

Tabla 4.

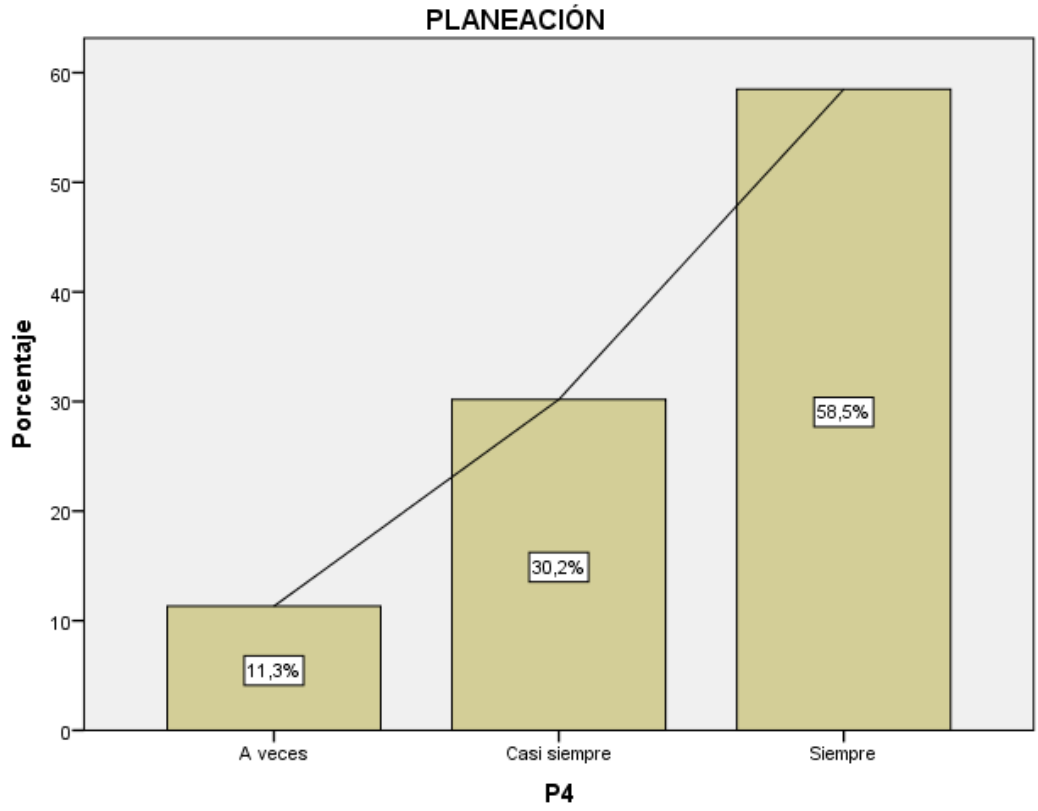
Planeación

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς(λιδο	Α ϖεχεσ	6	11,3	11,3	11,3
	Χασι σιεμπρε	16	30,2	30,2	41,5
	Σιεμπρε	31	58,5	58,5	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 4



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 58.5% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre están definidas los objetivos en la unidad donde usted trabaja.

El 30.2% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre están definidas los objetivos en la unidad donde usted trabaja.

El 11.3% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces están definidas los objetivos en la unidad donde usted trabaja.

4.5. **Dimensión:** Planeación

Los objetivos y las metas se basan en la realidad de la Institución.

Tabla 5.

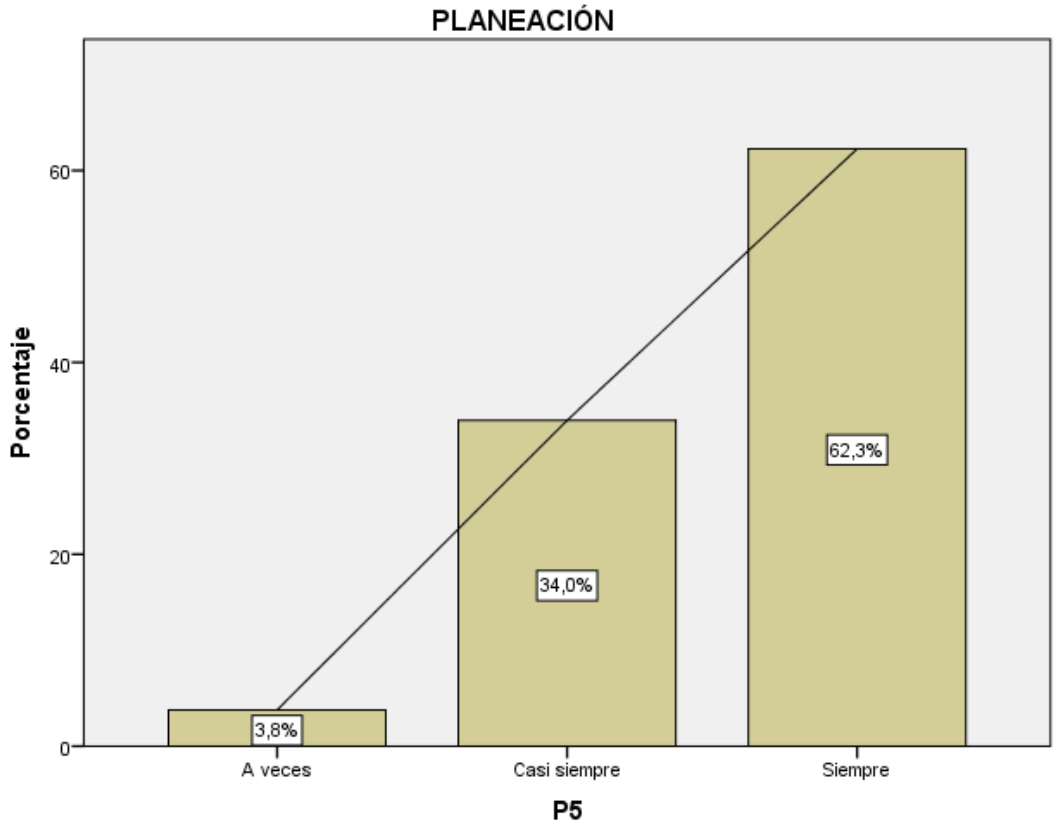
Planeación

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	2	3,8	3,8	3,8
	Χασι σιεμπρε	18	34,0	34,0	37,7
	Σιεμπρε	33	62,3	62,3	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 5



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

62.3% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre los objetivos y las metas se basan en la realidad de la Institución.

El 34.0% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre los objetivos y las metas se basan en la realidad de la Institución.

El 3.8% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces los objetivos y las metas se basan en la realidad de la Institución.

4.6. **Dimensión:** Organización

Conoce la visión y la misión de la Institución.

Tabla 6.

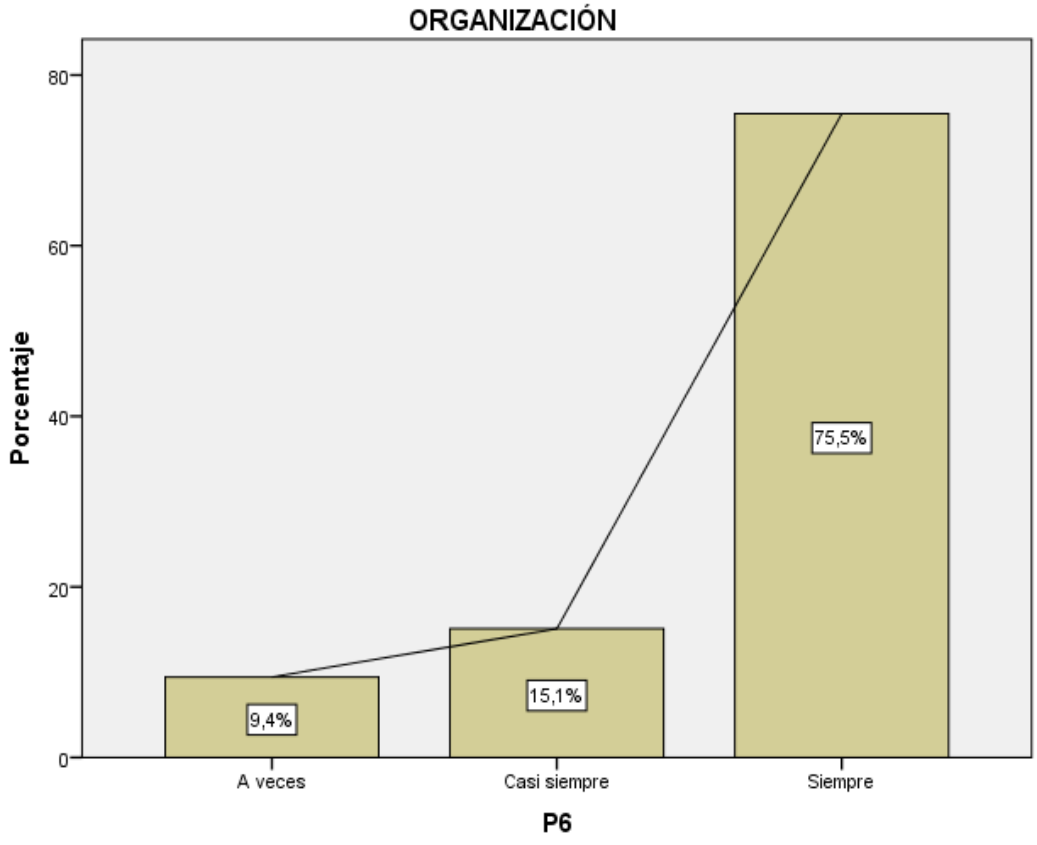
Organización

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	5	9,4	9,4	9,4
	Χασι σιεμπρε	8	15,1	15,1	24,5
	Σιεμπρε	40	75,5	75,5	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 6



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 75.5% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, se les pregunto si conoce la visión y la misión de la Institución y respondieron la opción “siempre”.

El 15.1% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, se les pregunto si conoce la visión y la misión de la Institución y respondieron la opción “casi siempre”.

El 9.4% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, se les pregunto si conoce la visión y la misión de la Institución y respondieron la opción “a veces”.

4.7. **Dimensión:** Organización

Conoce los valores de la Institución.

Tabla 7.

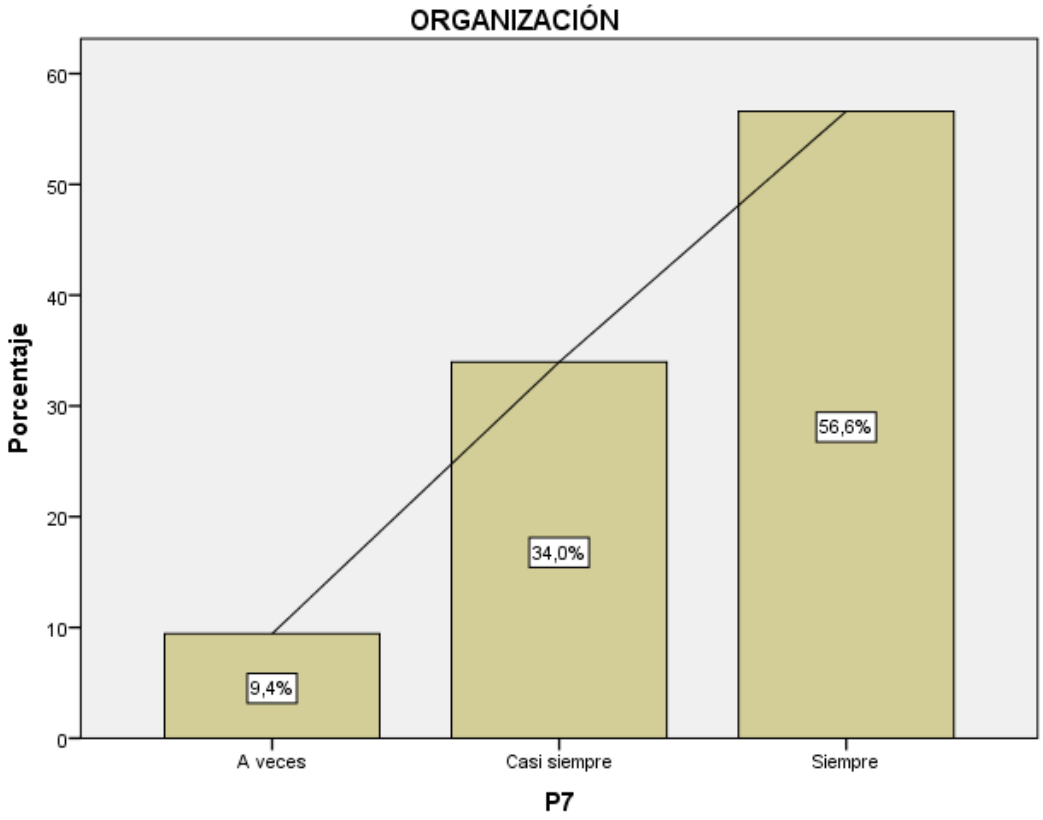
Organización

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	5	9,4	9,4	9,4
	Χασι σιεμπρε	18	34,0	34,0	43,4
	Σιεμπρε	30	56,6	56,6	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 7



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 75.5% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, se les pregunto si conoce los valores de la Institución y respondieron la opción “siempre”.

El 15.1% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, se les pregunto si conoce los valores de la Institución y respondieron la opción “casi siempre”.

El 9.4% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, se les pregunto si conoce los valores de la Institución y respondieron la opción “a veces”.

4.8. **Dimensión:** Organización

Conoce el organigrama de la Institución.

Tabla 8.

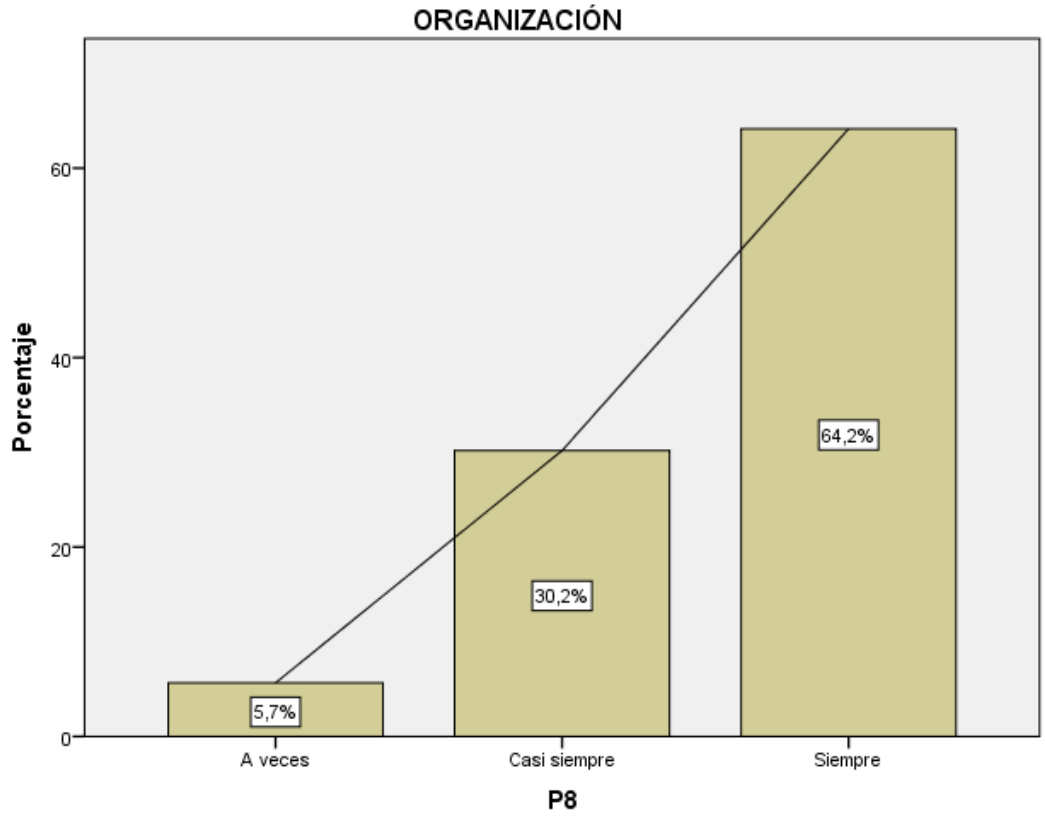
Organización

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	3	5,7	5,7	5,7
	Χασι σιεμπρε	16	30,2	30,2	35,8
	Σιεμπρε	34	64,2	64,2	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 8



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 64.2% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, se les pregunto si conoce el organigrama de la Institución y respondieron la opción “siempre”.

El 30.2% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, se les pregunto si conoce el organigrama de la Institución y respondieron la opción “casi siempre”.

El 5.7% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, se les pregunto si conoce el organigrama de la Institución y respondieron la opción “a veces”.

4.9. **Dimensión:** Organización

Están definidas claramente los cargos en la Institución.

Tabla 9.

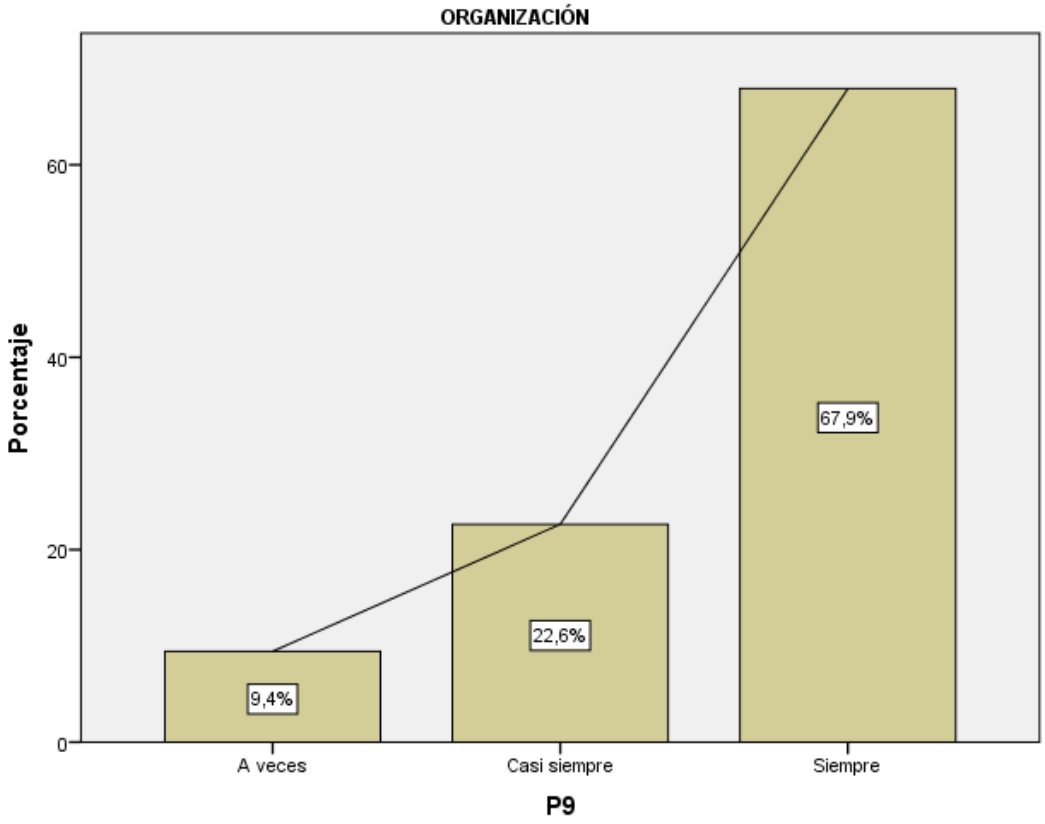
Organización

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	5	9,4	9,4	9,4
	Χασι σιεμπρε	12	22,6	22,6	32,1
	Σιεμπρε	36	67,9	67,9	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 9



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 67.9% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre están definidas claramente los cargos en la Institución.

El 22.6% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre están definidas claramente los cargos en la Institución.

El 9.4% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces están definidas claramente los cargos en la Institución.

4.10. **Dimensión:** Organización

Existen políticas generales bien definidas en la Institución.

Tabla 10.

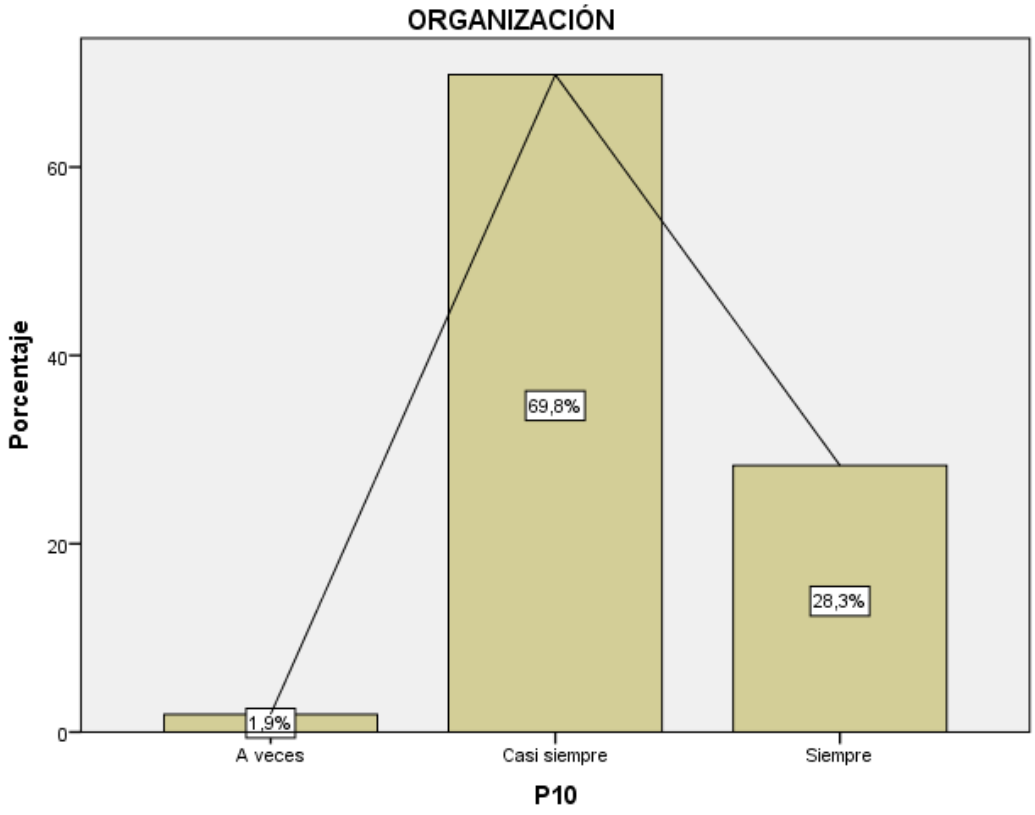
Organización

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς(λιδο	Α ϖεχεσ	1	1,9	1,9	1,9
	Χασι σιεμπρε	37	69,8	69,8	71,7
	Σιεμπρε	15	28,3	28,3	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 10



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 28.3% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre existen políticas generales bien definidas en la Institución.

El 69.8% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre existen políticas generales bien definidas en la Institución.

El 1.9% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces existen políticas generales bien definidas en la Institución.

4.11. Dimensión: Dirección

Usted recibe alguna inducción para realizar su trabajo.

Tabla 11.

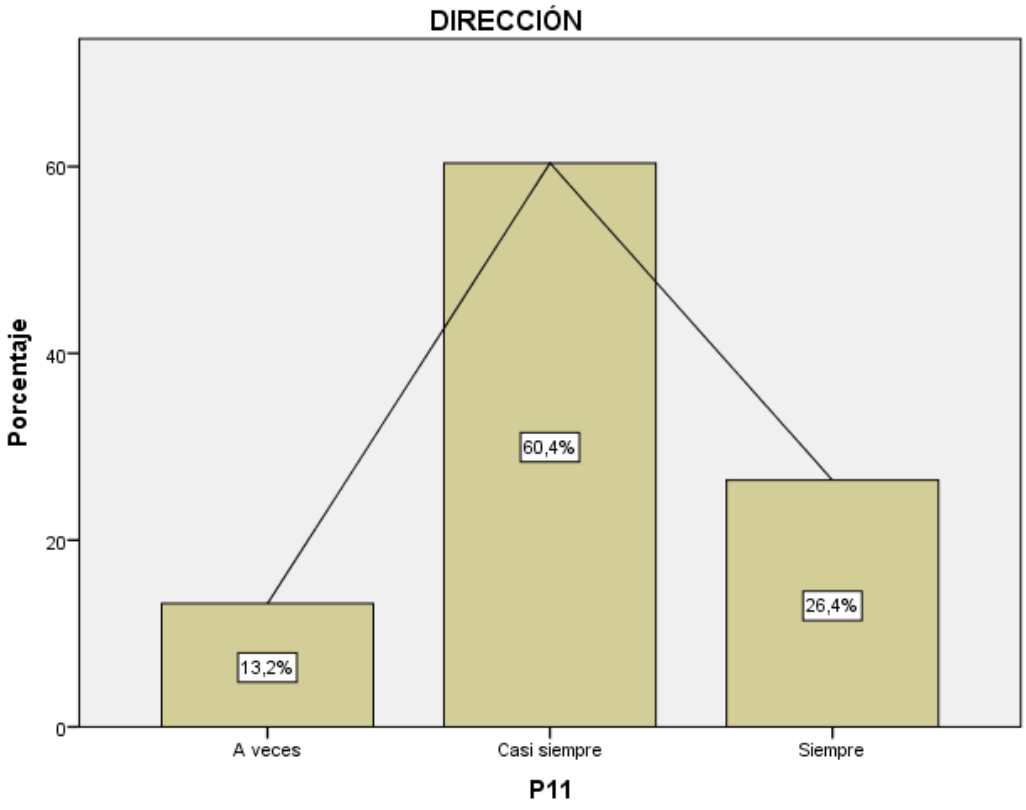
Dirección

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	7	13,2	13,2	13,2
	Χασι σιεμπρε	32	60,4	60,4	73,6
	Σιεμπρε	14	26,4	26,4	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 11



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 26.4% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre existen políticas generales bien definidas en la Institución.

El 60.4% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre existen políticas generales bien definidas en la Institución.

El 13.2% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces existen políticas generales bien definidas en la Institución.

4.12. Dimensión: Dirección

Usted recibe adiestramiento para las nuevas funciones que realiza en la Institución.

Tabla 12.

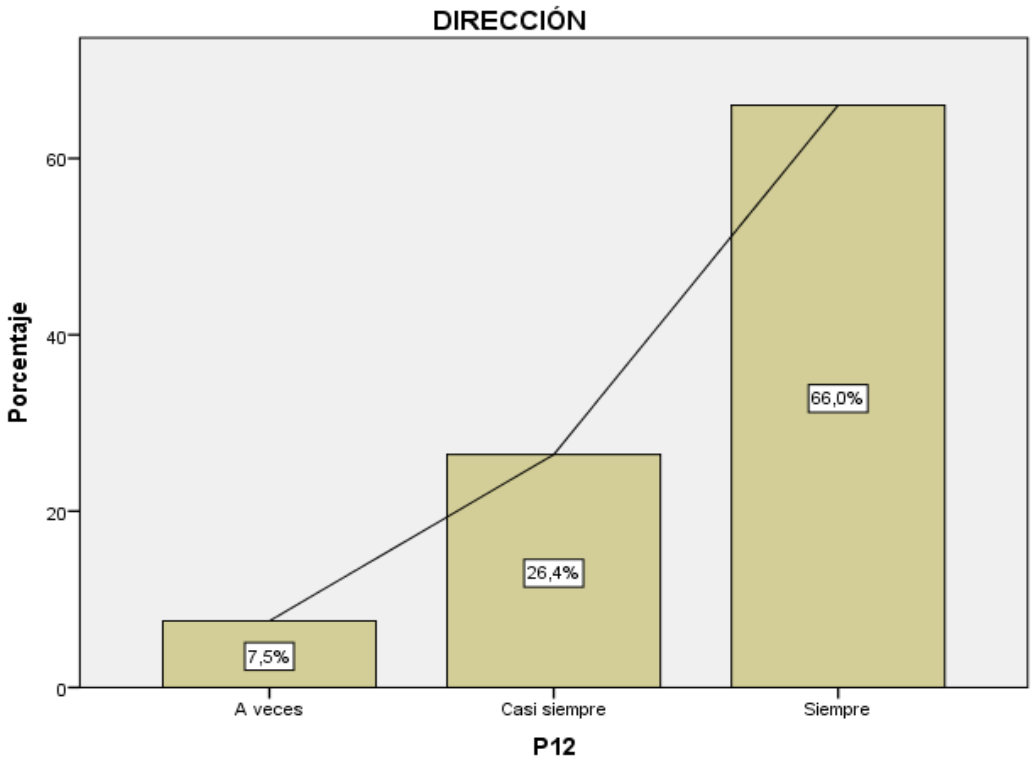
Dirección

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς(λιδο	Α ϖεχεσ	4	7,5	7,5	7,5
	Χασι σιεμπρε	14	26,4	26,4	34,0
	Σιεμπρε	35	66,0	66,0	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 12



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 66.0% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre reciben adiestramiento para las nuevas funciones que realiza en la Institución.

El 60.4% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre reciben adiestramiento para las nuevas funciones que realiza en la Institución.

El 13.2% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces reciben adiestramiento para las nuevas funciones que realiza en la Institución.

4.13. **Dimensión:** Dirección

El comportamiento de los trabajadores de la región de salud es adecuado.

Tabla 13.

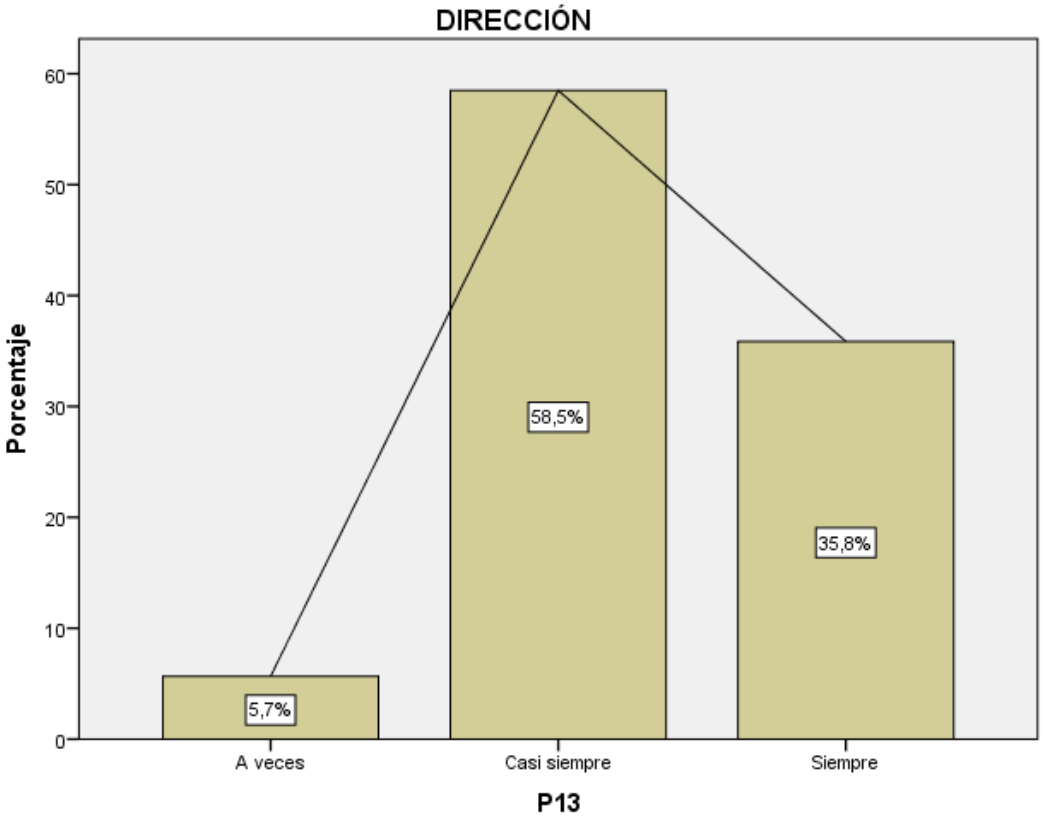
Dirección

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	3	5,7	5,7	5,7
	Χασι σιεμπρε	31	58,5	58,5	64,2
	Σιεμπρε	19	35,8	35,8	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 13



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 35.8% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre el comportamiento de los trabajadores de la región de salud es adecuado.

El 58.5% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre el comportamiento de los trabajadores de la región de salud es adecuado.

El 5.7% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces el comportamiento de los trabajadores de la región de salud es adecuado.

4.14. Dimensión: Dirección

Existen grupos de trabajo en la Institución.

Tabla 14.

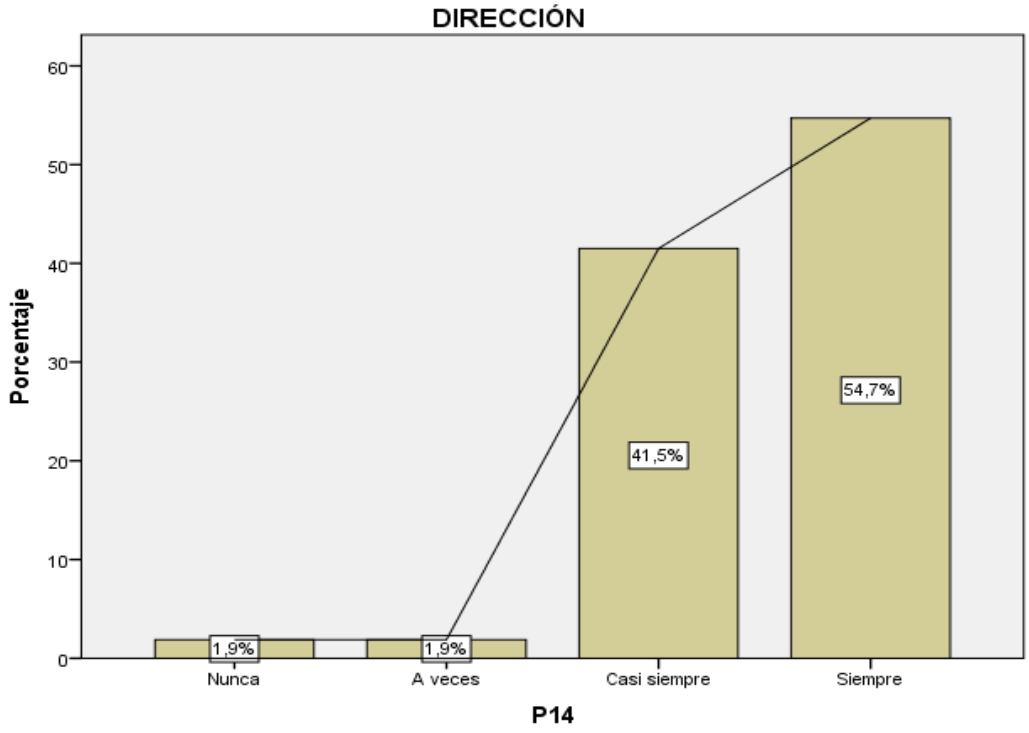
Dirección

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ⟨ λιδο	Πορχενταφε αχ υμυλαδο
ς⟨λιδο	Νυνχα	1	1,9	1,9	1,9
	Α ϖεχεσ	1	1,9	1,9	3,8
	Χασι σιεμπρε	22	41,5	41,5	45,3
	Σιεμπρε	29	54,7	54,7	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 14



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 54.7% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre existen grupos de trabajo en la Institución.

El 41.5% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre existen grupos de trabajo en la Institución.

El 1.9% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces existen grupos de trabajo en la Institución.

El 1.9% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que nunca existen grupos de trabajo en la Institución.

4.15. Dimensión: Dirección

Existen normas y políticas para el desempeño del trabajo.

Tabla 15.

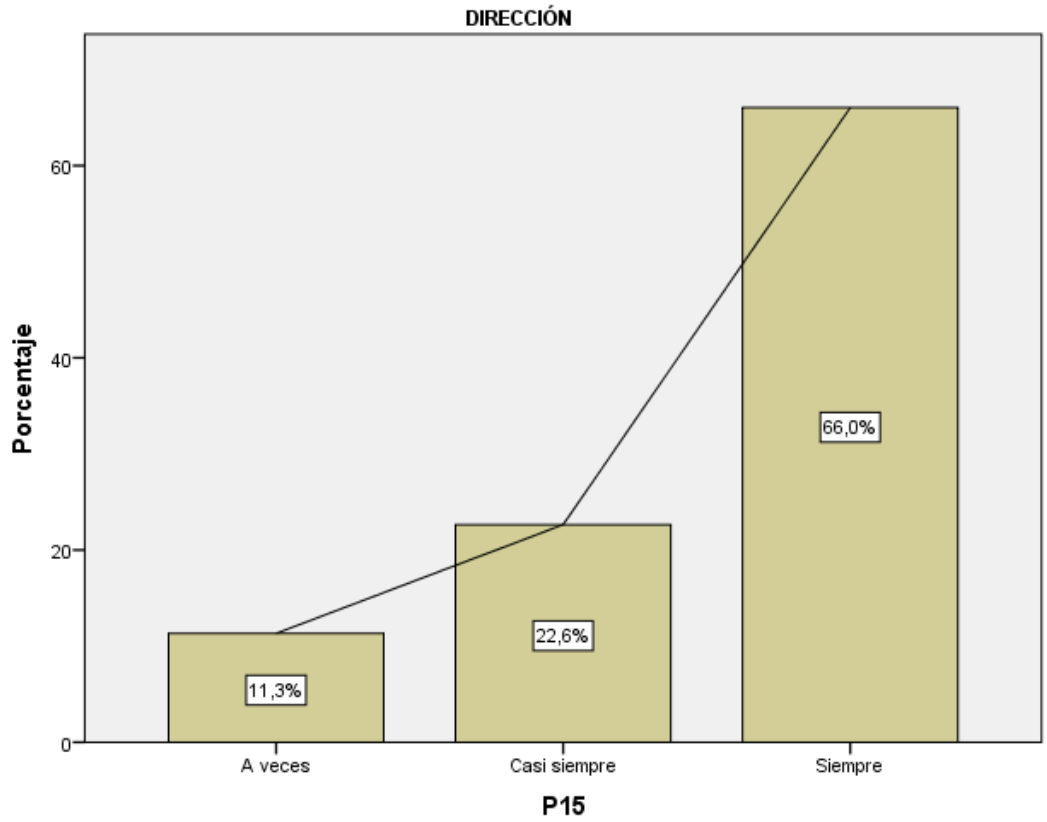
Dirección

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	6	11,3	11,3	11,3
	Χασι σιεμπρε	12	22,6	22,6	34,0
	Σιεμπρε	35	66,0	66,0	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 15



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 66.0% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre existen normas y políticas para el desempeño del trabajo.

El 22.6% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre existen normas y políticas para el desempeño del trabajo.

El 11.3% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces existen normas y políticas para el desempeño del trabajo.

4.16. Dimensión: Control

Existe algún sistema de control o evaluación en su área de trabajo.

Tabla 16.

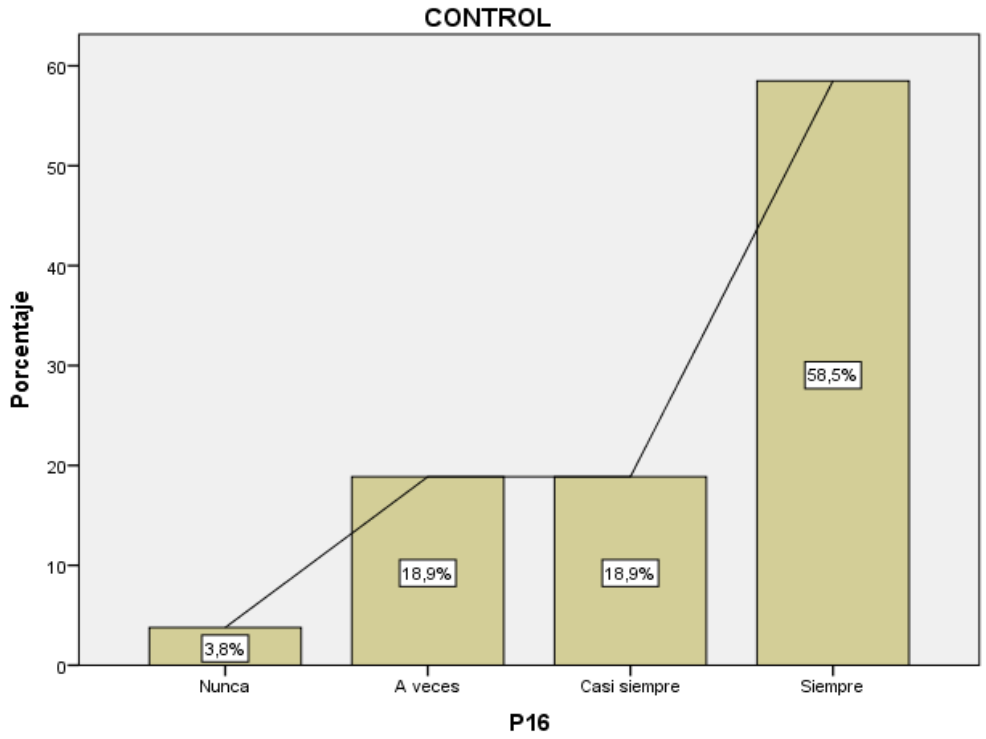
Control

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ⟨ λιδο	Πορχενταφε αχ υμυλαδο
ς⟨λιδο	Νυνχα	2	3,8	3,8	3,8
	Α ϖεχεσ	10	18,9	18,9	22,6
	Χασι σιεμπρε	10	18,9	18,9	41,5
	Σιεμπρε	31	58,5	58,5	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 16



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 58.5% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre existe algún sistema de control o evaluación en su área de trabajo.

El 18.9% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre existe algún sistema de control o evaluación en su área de trabajo.

El 18.9% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces existe algún sistema de control o evaluación en su área de trabajo.

El 3.8% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que nunca existe algún sistema de control o evaluación en su área de trabajo.

4.17. **Dimensión:** Control

Los mecanismos de evaluación en su área de trabajo son eficientes.

Tabla 17.

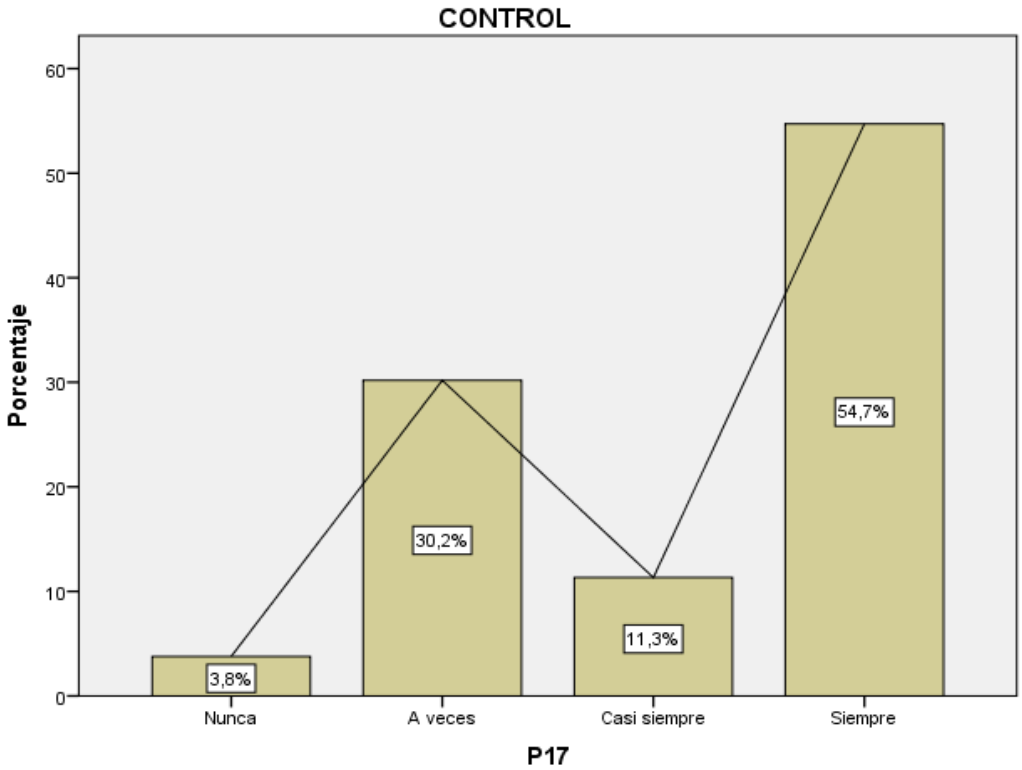
Control

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ⟨λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Νυνχα	2	3,8	3,8	3,8
	Α ϖεχεσ	16	30,2	30,2	34,0
	Χασι σιεμπρε	6	11,3	11,3	45,3
	Σιεμπρε	29	54,7	54,7	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 17



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 54.7% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre los mecanismos de evaluación en su área de trabajo son eficientes.

El 11.3% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre los mecanismos de evaluación en su área de trabajo son eficientes.

El 30.2% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces los mecanismos de evaluación en su área de trabajo son eficientes.

El 3.8% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que nunca los mecanismos de evaluación en su área de trabajo son eficientes.

4.18. **Dimensión:** Control

Se realizan inventarios en su área de trabajo.

Tabla 18.

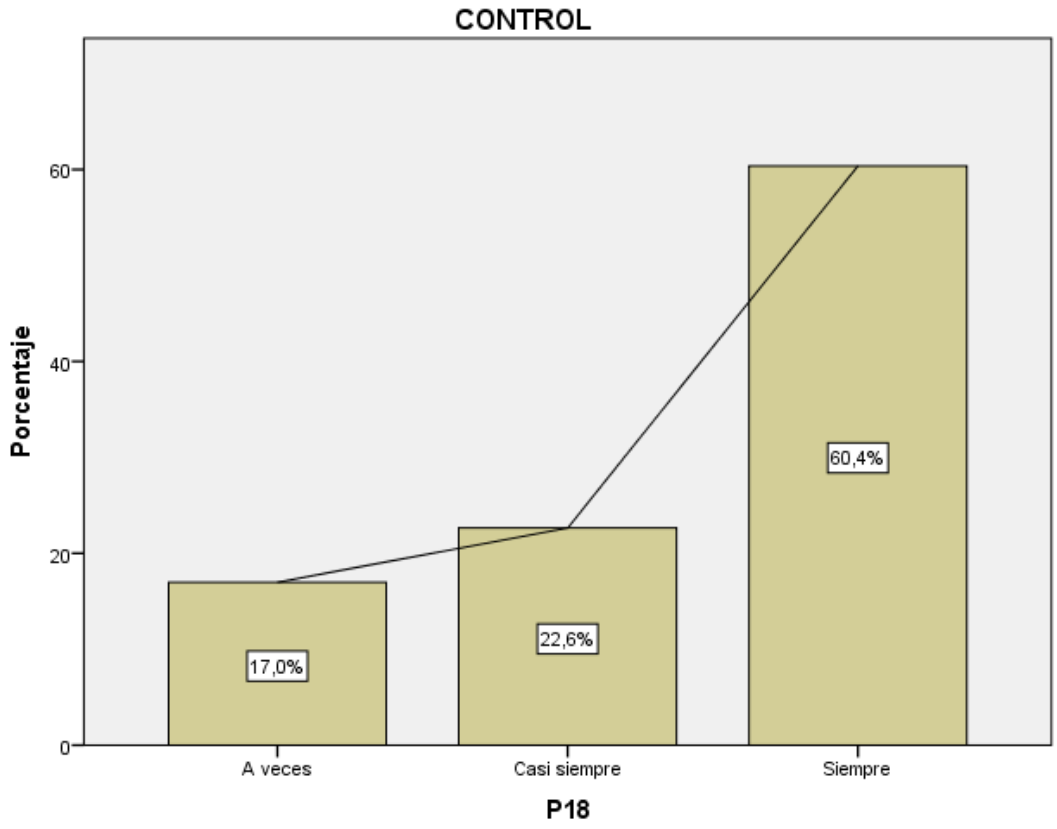
Control

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς(λιδο	Α ϖεχεσ	9	17,0	17,0	17,0
	Χασι σιεμπρε	12	22,6	22,6	39,6
	Σιεμπρε	32	60,4	60,4	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 18



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 60.4% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre se realizan inventarios en su área de trabajo.

El 22.6% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre se realizan inventarios en su área de trabajo.

El 17.0% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces se realizan inventarios en su área de trabajo.

4.19. **Dimensión:** Control

Se respetan los documentos administrativos en su área de trabajo.

Tabla 19.

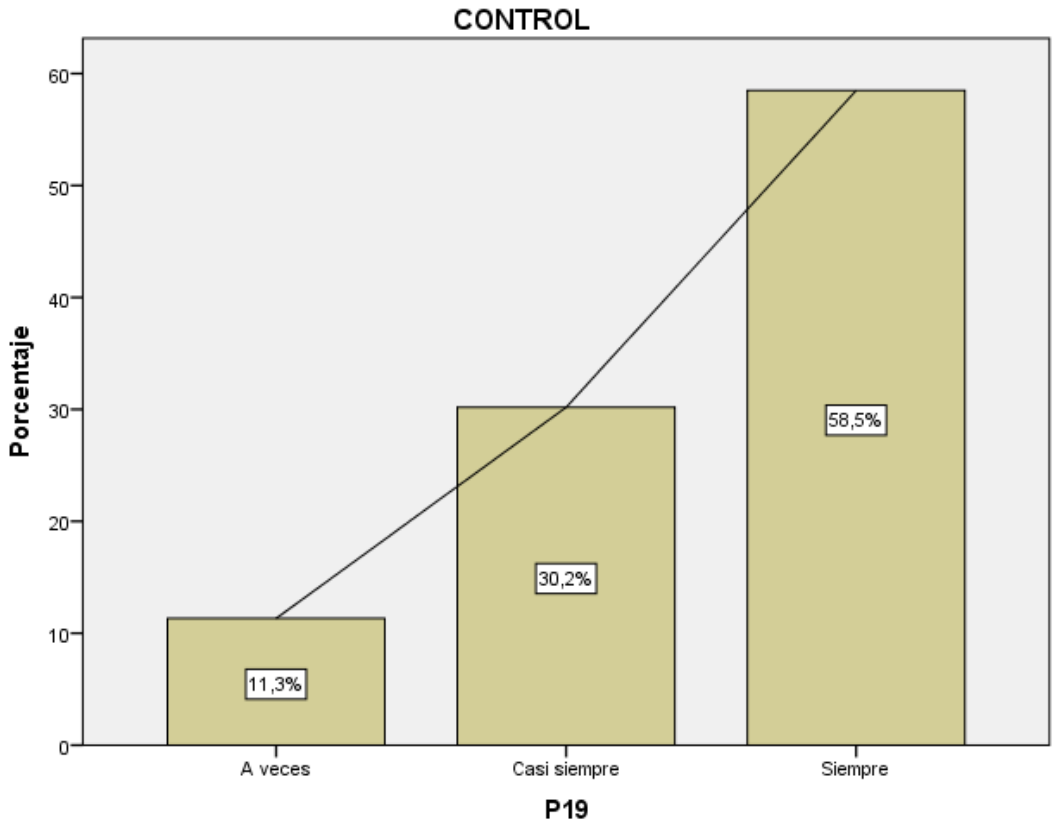
Control

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	6	11,3	11,3	11,3
	Χασι σιεμπρε	16	30,2	30,2	41,5
	Σιεμπρε	31	58,5	58,5	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 19



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 58.5% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre se respetan los documentos administrativos en el área de trabajo.

El 30.2% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre se respetan los documentos administrativos en el área de trabajo.

El 11.3% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces se respetan los documentos administrativos en el área de trabajo.

4.20. Dimensión: Control

Se respetan las normas y políticas de la Institución.

Tabla 20.

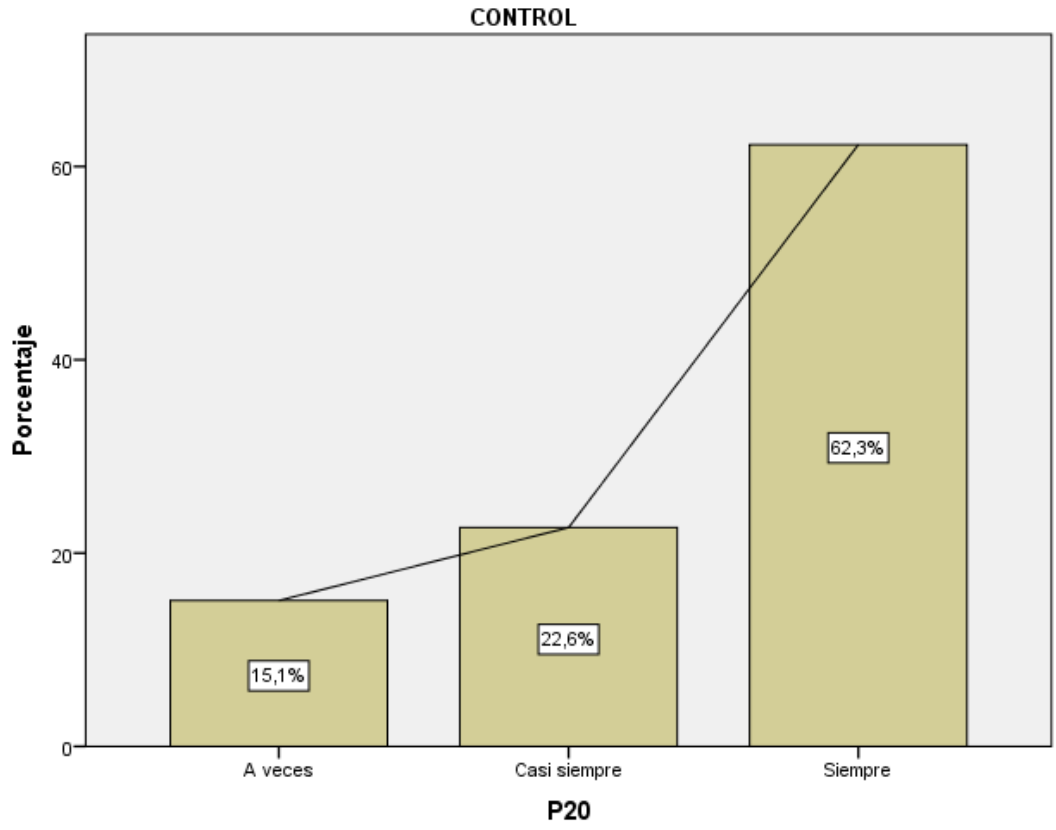
Control

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ⟨ λιδο	Πορχενταφε αχ υμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	8	15,1	15,1	15,1
	Χασι σιεμπρε	12	22,6	22,6	37,7
	Σιεμπρε	33	62,3	62,3	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Figura 20



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 62.3% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre se respetan las normas y políticas de la Institución.

El 22.6% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre se respetan las normas y políticas de la Institución.

El 15.1% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces se respetan las normas y políticas de la Institución.

4.21. **Dimensión:** Confiabilidad

¿Cómo trabajador transmito confianza?

Tabla 21.

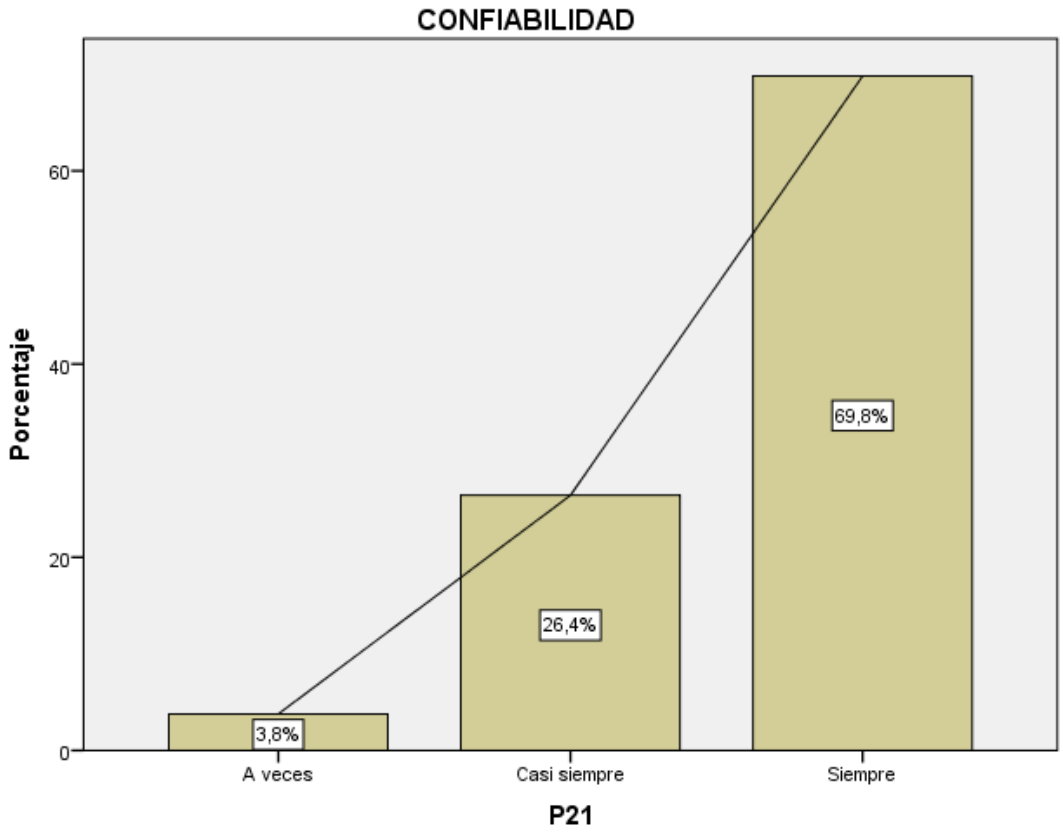
Confiabilidad

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς(λιδο	Α ϖεχεσ	2	3,8	3,8	3,8
	Χασι σιεμπρε	14	26,4	26,4	30,2
	Σιεμπρε	37	69,8	69,8	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 21



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 69.8% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que como trabajador siempre trasmiten confianza.

El 26.4% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que como trabajador casi siempre trasmiten confianza.

El 3.8% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que como trabajador a veces trasmiten confianza.

4.22. Dimensión: Confiabilidad

¿Cómo trabajador público estoy preparado para ofrecer un servicio de calidad?

Tabla 22.

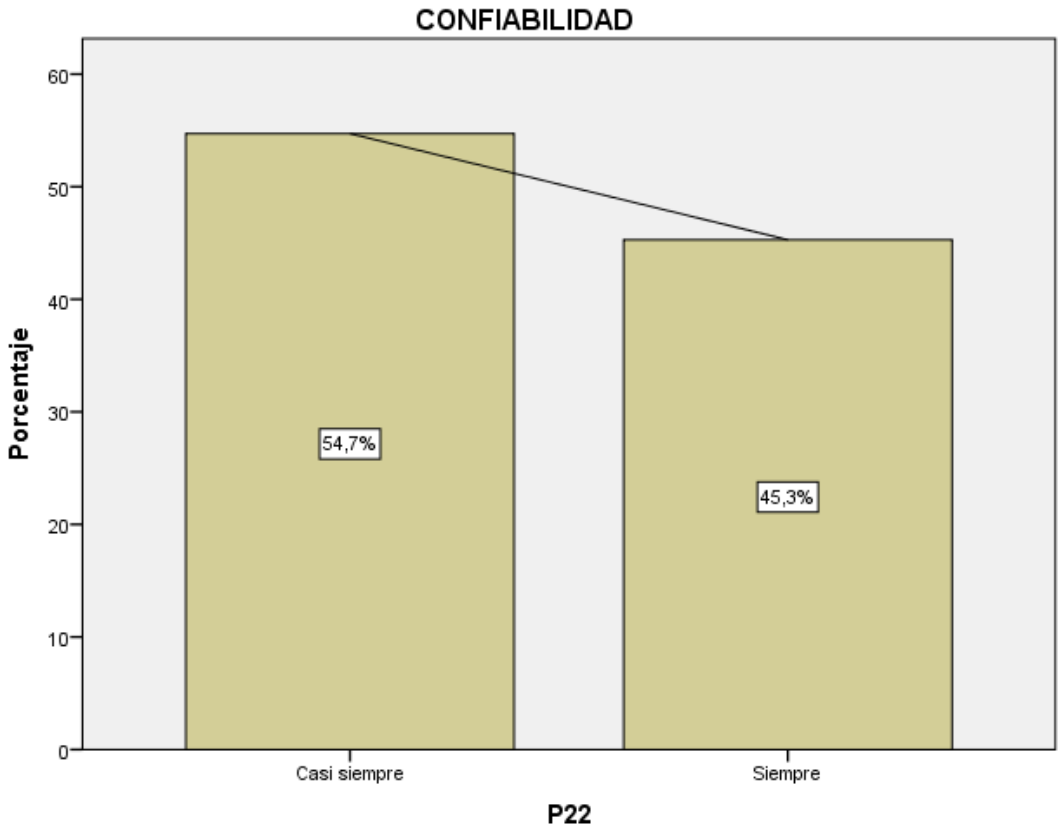
Confiabilidad

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς(λιδο	Χασι σιεμπρε	29	54,7	54,7	54,7
	Σιεμπρε	24	45,3	45,3	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 22



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 45.3% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre como trabajador público está preparado para ofrecer un servicio de calidad.

El 54.7% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre como trabajador público está preparado para ofrecer un servicio de calidad.

4.23. Dimensión: Confiabilidad

¿Visto siempre de forma adecuada y formal en mi centro de trabajo?

Tabla 23.

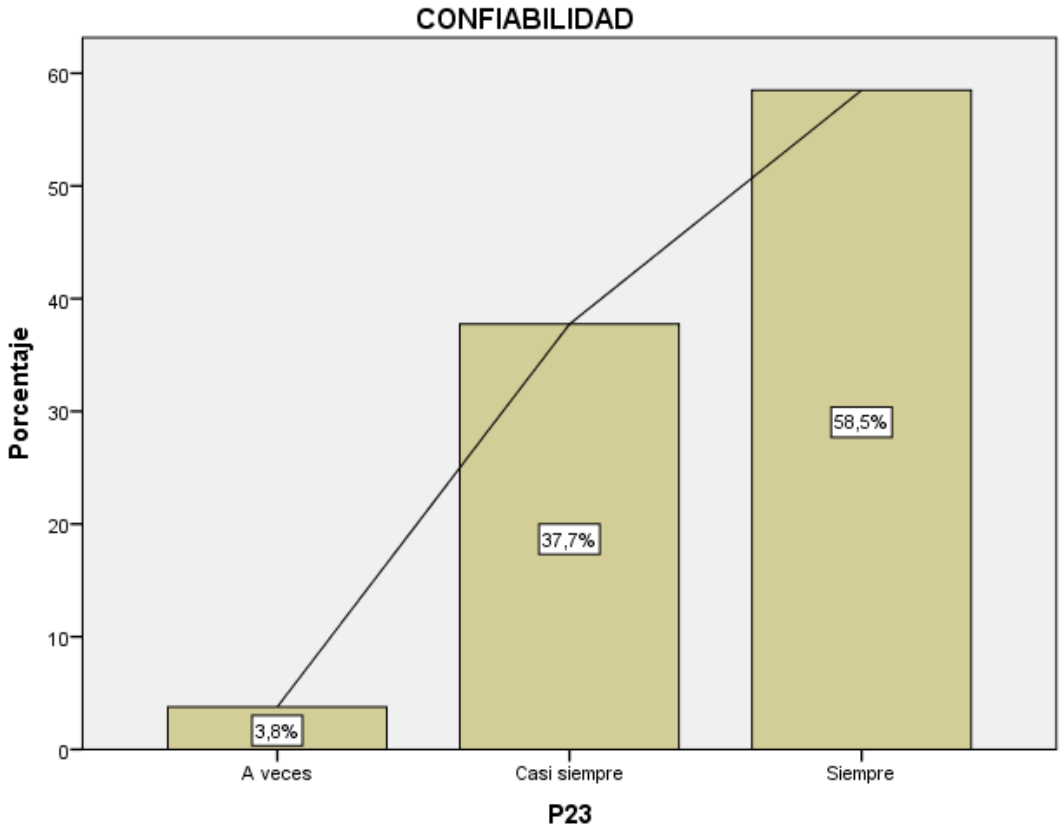
Confiabilidad

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ⟨λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	2	3,8	3,8	3,8
	Χασι σιεμπρε	20	37,7	37,7	41,5
	Σιεμπρε	31	58,5	58,5	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 23



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 58.5% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre visten de forma adecuada y formal en su centro de trabajo.

El 37.7% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre visten de forma adecuada y formal en su centro de trabajo.

El 3.8% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces visten de forma adecuada y formal en su centro de trabajo.

4.24. Dimensión: Confiabilidad

¿Soy sincero siempre con mis clientes o usuarios?

Tabla 24.

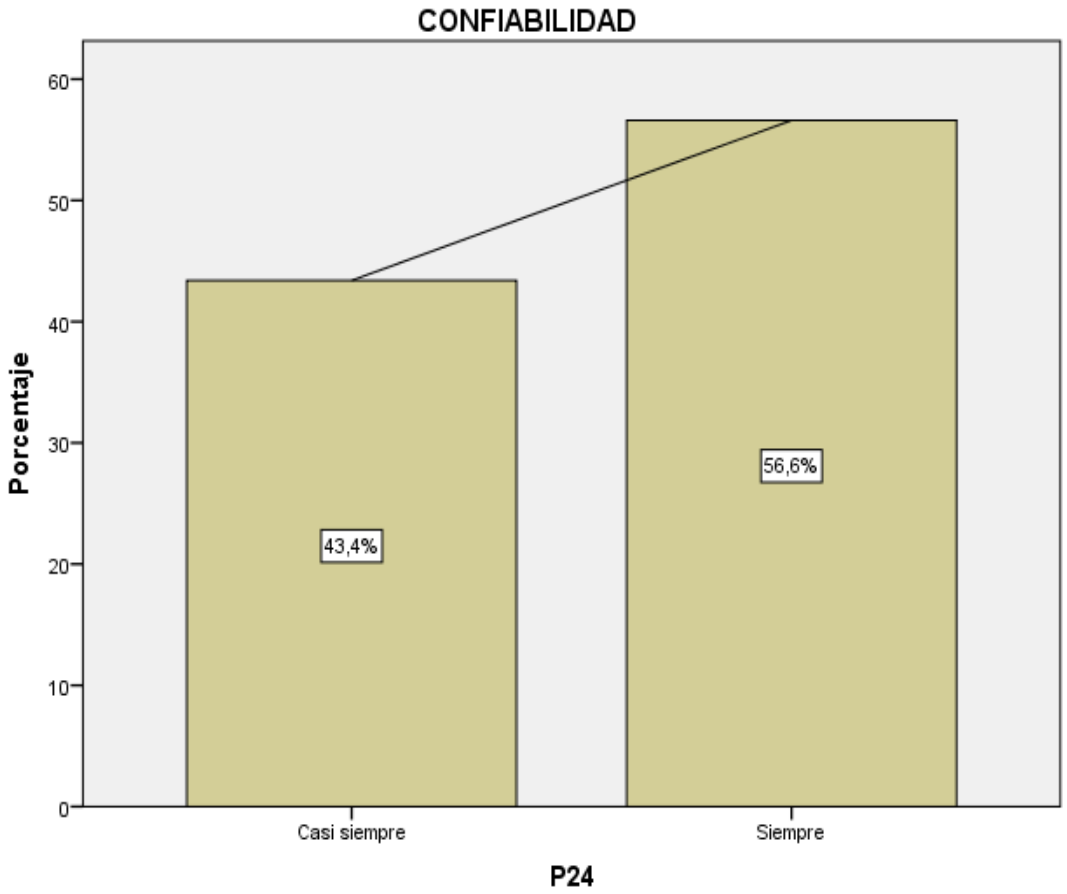
Confiabilidad

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ⟨λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Χασι σιεμπρε	23	43,4	43,4	43,4
	Σιεμπρε	30	56,6	56,6	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 24



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 56.6% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre es sincero con sus clientes o usuarios.

El 43.4% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre es sincero con sus clientes o usuarios.

4.25. Dimensión: Confiabilidad

¿Me agrada decir la verdad generalmente a mis clientes o usuarios?

Tabla 25.

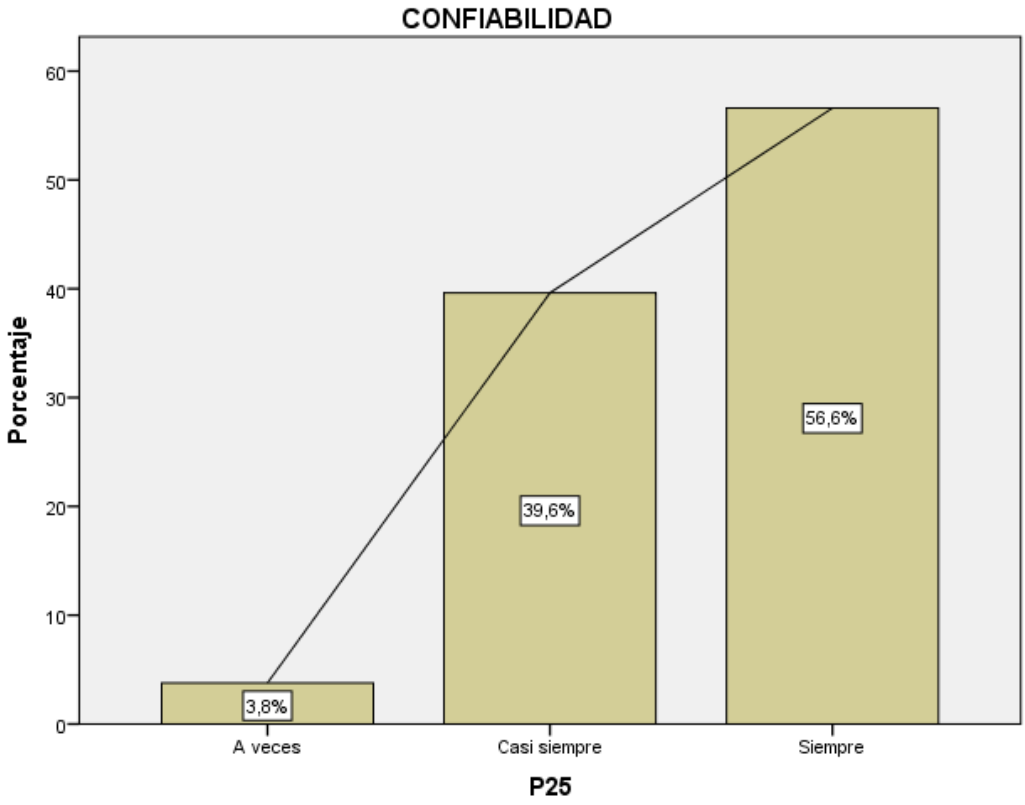
Confiabilidad

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	2	3,8	3,8	3,8
	Χασι σιεμπρε	21	39,6	39,6	43,4
	Σιεμπρε	30	56,6	56,6	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 25



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 56.6% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre les agrada decir la verdad generalmente a sus clientes o usuarios.

El 39.6% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre les agrada decir la verdad generalmente a sus clientes o usuarios.

El 3.8% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces les agrada decir la verdad generalmente a sus clientes o usuarios.

4.26. **Dimensión:** Confiabilidad

¿Respondo honestamente siempre las preguntas de todos mis clientes o usuarios?

Tabla 26.

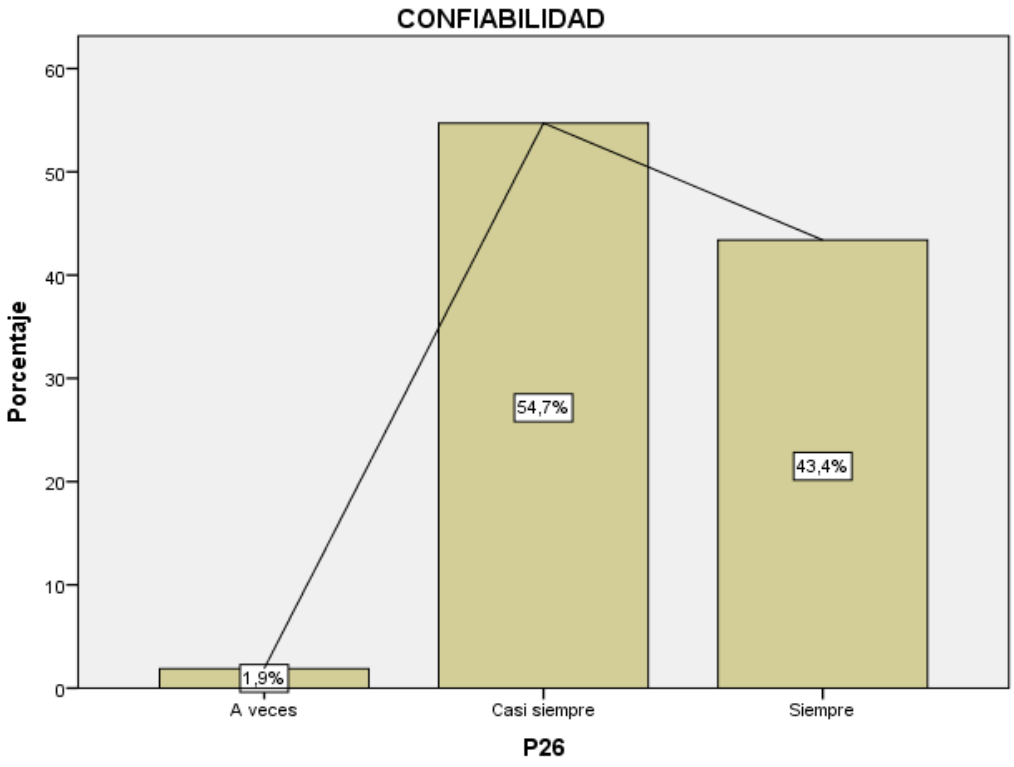
Confiabilidad

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφεωλιδο	Πορχενταφεαχυμυλαδο
ςλιδο	Α ωεχεσ	1	1,9	1,9	1,9
	Χασι σιεμπρε	29	54,7	54,7	56,6
	Σιεμπρε	23	43,4	43,4	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 26



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 43.4% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre responden honestamente las preguntas de todos sus clientes o usuarios.

El 54.7% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre responden honestamente las preguntas de todos sus clientes o usuarios.

El 1.9% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces responden honestamente las preguntas de todos sus clientes o usuarios.

4.27. **Dimensión:** Empatía

¿Respeto con empatía las opiniones de mis clientes o usuarios?

Tabla 27.

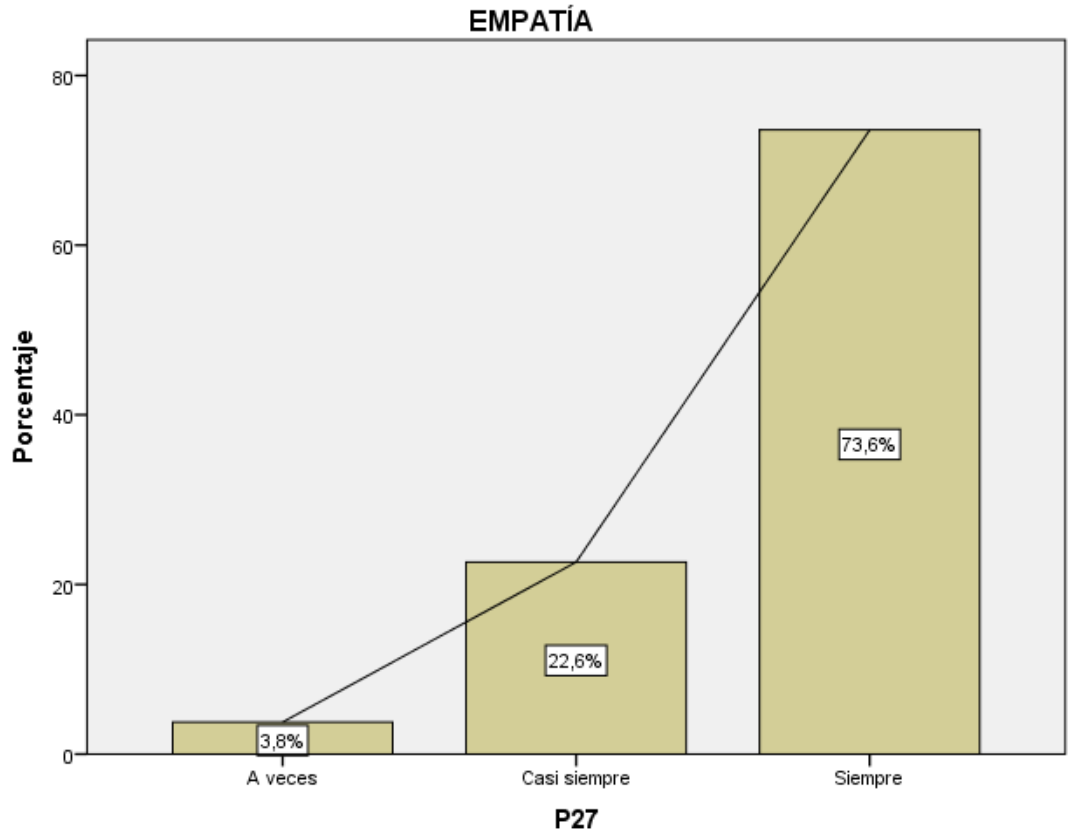
Empatía

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς(λιδο	Α ϖεχεσ	2	3,8	3,8	3,8
	Χασι σιεμπρε	12	22,6	22,6	26,4
	Σιεμπρε	39	73,6	73,6	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 27



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 73.6% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre respetan con empatía las opiniones de los clientes o usuarios.

El 22.6% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre respetan con empatía las opiniones de los clientes o usuarios.

El 3.8% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces respetan con empatía las opiniones de los clientes o usuarios.

4.28. Dimensión: Empatía

¿Atiendo de forma personalizada a todos mis clientes o usuarios?

Tabla 28.

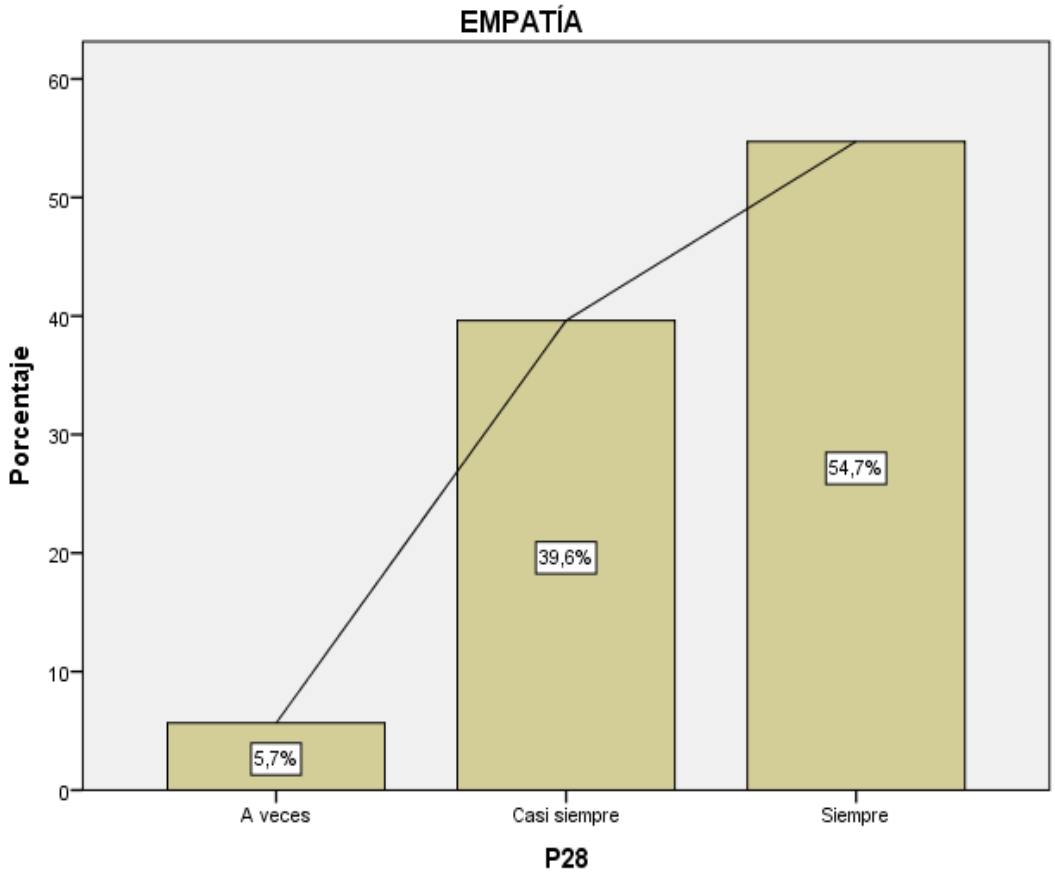
Empatía

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ⟨λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	3	5,7	5,7	5,7
	Χασι σιεμπρε	21	39,6	39,6	45,3
	Σιεμπρε	29	54,7	54,7	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 28



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 54.7% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre atienden de forma personalizada a todos los clientes o usuarios.

El 39.6% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre atienden de forma personalizada a todos los clientes o usuarios.

El 5.7% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces respetan con empatía las opiniones de los clientes o usuarios.

4.29. Dimensión: Empatía

¿Siempre preparo en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular?

Tabla 29.

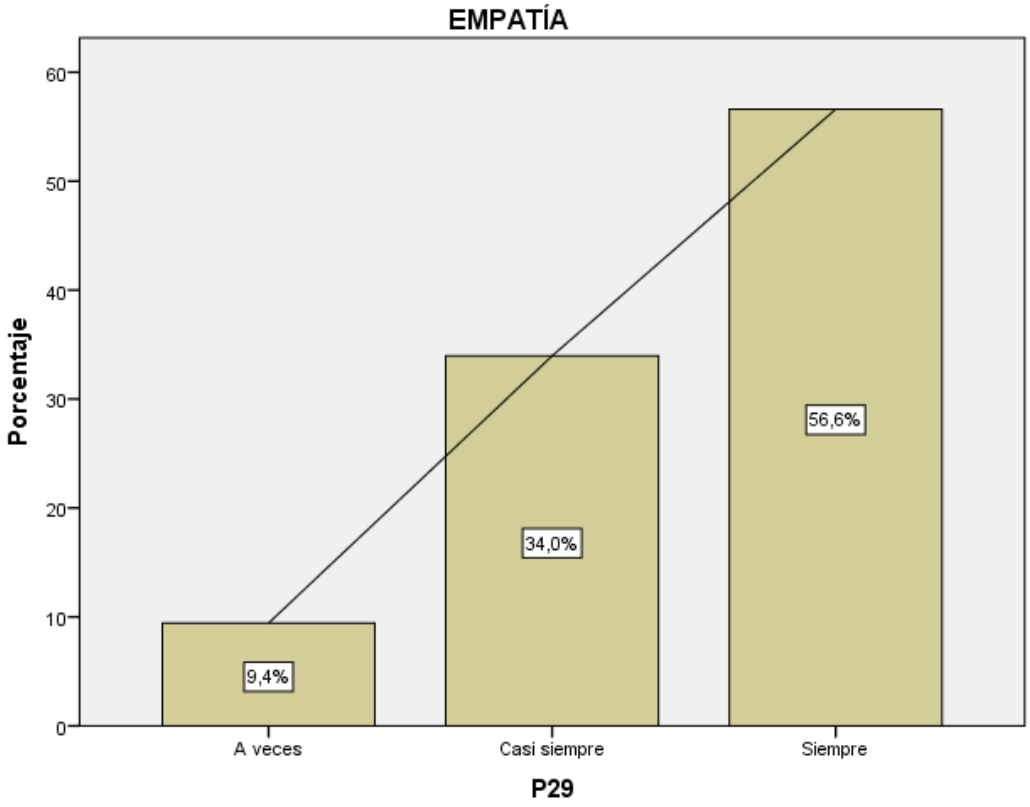
Empatía

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ⟨λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	5	9,4	9,4	9,4
	Χασι σιεμπρε	18	34,0	34,0	43,4
	Σιεμπρε	30	56,6	56,6	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 29



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 56.6% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre preparo en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular.

El 34.0% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre preparo en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular.

El 9.4% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces preparo en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular.

4.30. Dimensión: Empatía

¿Generalmente siempre tengo una buena actitud?

Tabla 30.

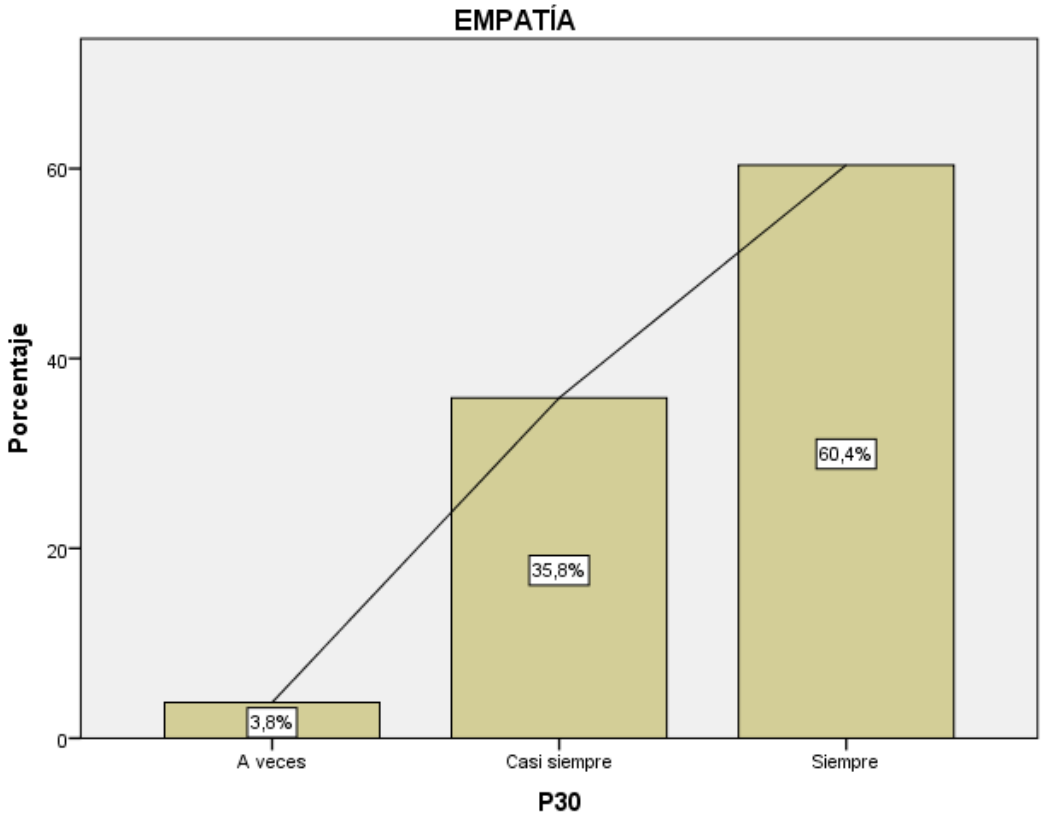
Empatía

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς(λιδο	Α ϖεχεσ	2	3,8	3,8	3,8
	Χασι σιεμπρε	19	35,8	35,8	39,6
	Σιεμπρε	32	60,4	60,4	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 30



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 60.4% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que generalmente siempre tiene una buena actitud.

El 35.8% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que generalmente casi siempre tiene una buena actitud.

El 3.8% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que generalmente a veces tiene una buena actitud.

4.31. **Dimensión:** Empatía

¿Generalmente trato de entender las peculiaridades de cada uno de mis clientes o usuarios?

Tabla 31.

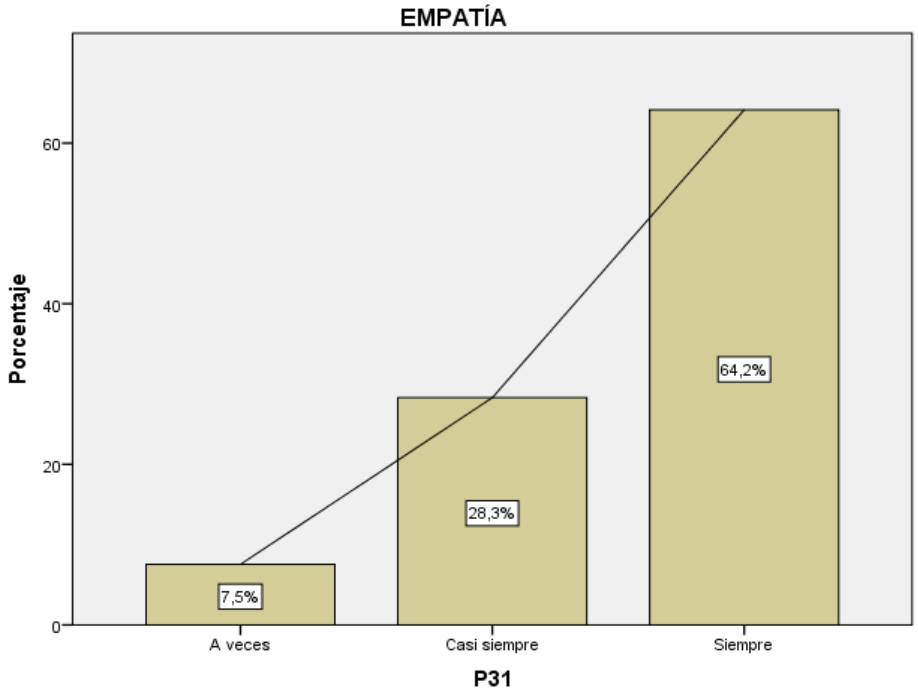
Empatía

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς(λιδο	Α ϖεχεσ	4	7,5	7,5	7,5
	Χασι σιεμπρε	15	28,3	28,3	35,8
	Σιεμπρε	34	64,2	64,2	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 31



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 64.2% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre tratan de entender las peculiaridades de cada uno de los clientes o usuarios.

El 28.3% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre tratan de entender las peculiaridades de cada uno de los clientes o usuarios.

El 7.5% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces tratan de entender las peculiaridades de cada uno de los clientes o usuarios.

4.32. **Dimensión:** Empatía

¿Generalmente siempre escucho y asesoro de forma muy particular a cada cliente o usuarios?

Tabla 32.

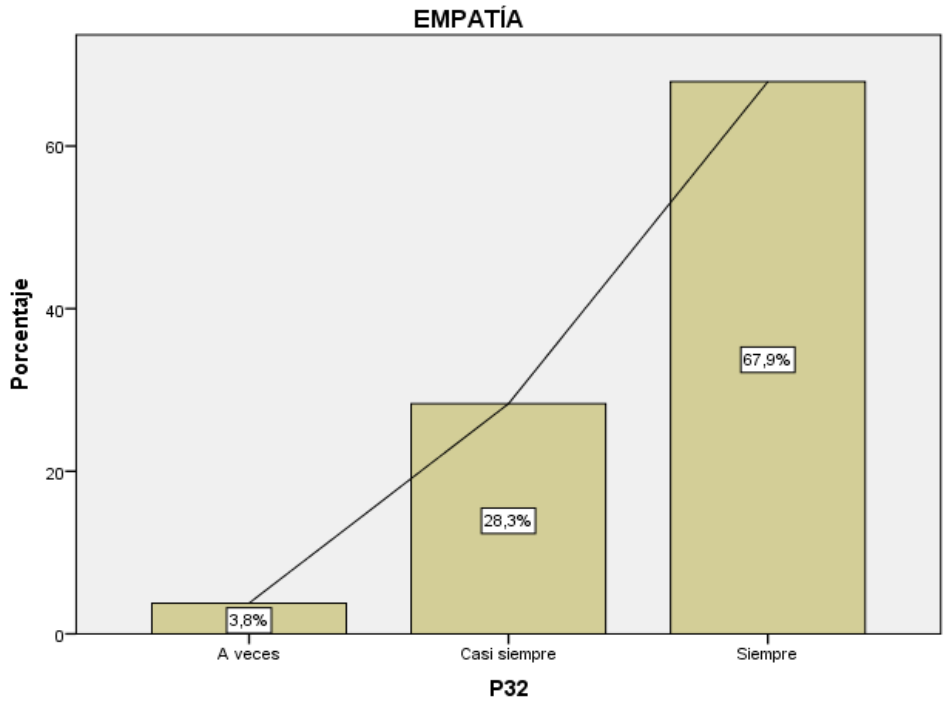
Empatía

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς(λιδο	Α ϖεχεσ	2	3,8	3,8	3,8
	Χασι σιεμπρε	15	28,3	28,3	32,1
	Σιεμπρε	36	67,9	67,9	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 32



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 67.9% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que generalmente siempre escuchan y asesoran de forma muy particular a cada cliente o usuarios.

El 28.3% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que generalmente casi siempre escuchan y asesoran de forma muy particular a cada cliente o usuarios.

El 3.8% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que generalmente a veces escuchan y asesoran de forma muy particular a cada cliente o usuarios.

4.33. **Dimensión:** Comunicación

¿Siempre sé que decir en diversas situaciones?

Tabla 33.

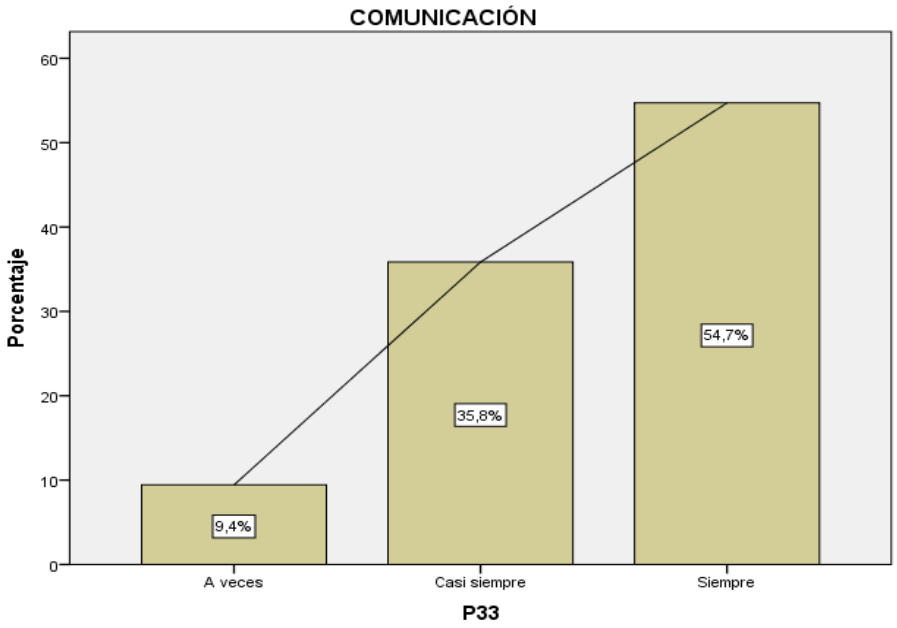
Comunicación

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ⟨λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	5	9,4	9,4	9,4
	Χασι σιεμπρε	19	35,8	35,8	45,3
	Σιεμπρε	29	54,7	54,7	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 33



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 54.7% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre sabe que decir en diversas situaciones.

El 35.8% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre sabe que decir en diversas situaciones.

El 9.4% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces sabe que decir en diversas situaciones.

4.34. **Dimensión:** Comunicación

¿Siempre soy cortes con los demás?

Tabla 34.

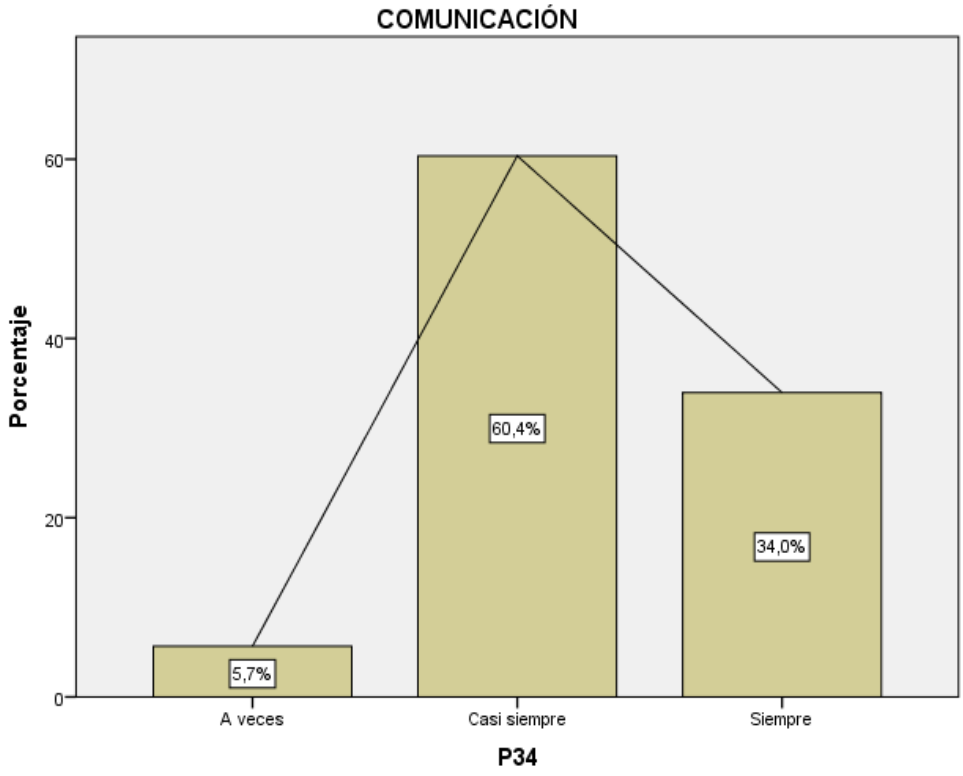
Comunicación

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	3	5,7	5,7	5,7
	Χασι σιεμπρε	32	60,4	60,4	66,0
	Σιεμπρε	18	34,0	34,0	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 34



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 34.0% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre es cortes con los demás.

El 60.4% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre es cortes con los demás.

El 5.7% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces es cortes con los demás.

4.35. Dimensión: Comunicación

¿Generalmente siempre tengo una buena respuesta a cualquier pregunta?

Tabla 35.

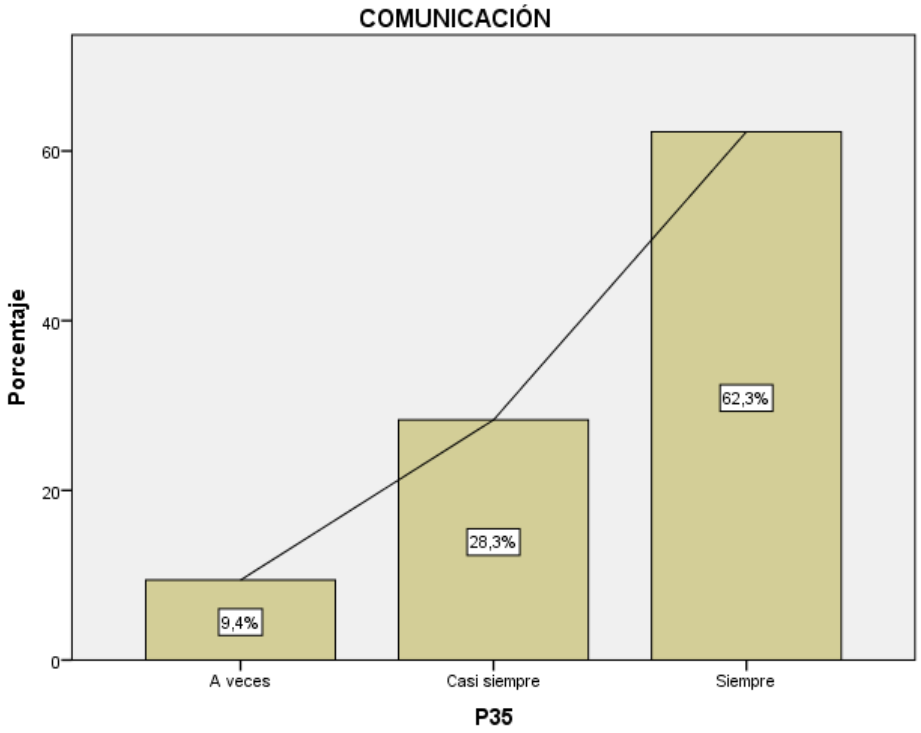
Comunicación

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς(λιδο	Α ϖεχεσ	5	9,4	9,4	9,4
	Χασι σιεμπρε	15	28,3	28,3	37,7
	Σιεμπρε	33	62,3	62,3	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 35



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 62.3% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre tiene una buena respuesta a cualquier pregunta.

El 28.3% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre tiene una buena respuesta a cualquier pregunta.

El 9.4% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces tiene una buena respuesta a cualquier pregunta.

4.36. Dimensión: Comunicación

¿Soy coherente en las explicaciones con mis clientes o usuarios?

Tabla 36.

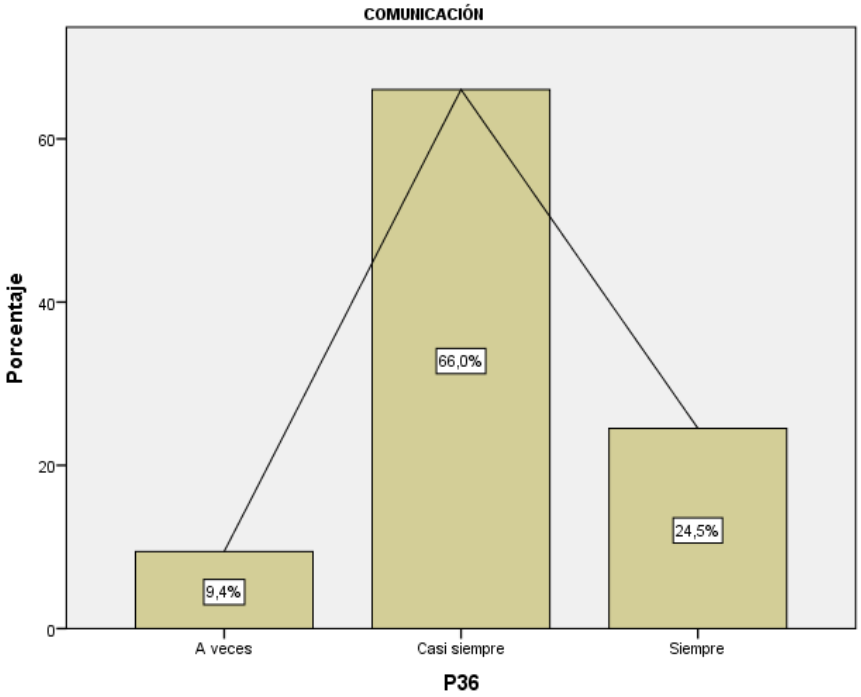
Comunicación

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ(λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς(λιδο	Α ϖεχεσ	5	9,4	9,4	9,4
	Χασι σιεμπρε	35	66,0	66,0	75,5
	Σιεμπρε	13	24,5	24,5	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 36



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 24.5% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre es coherente en las explicaciones con los clientes o usuarios.

El 66.0% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre es coherente en las explicaciones con los clientes o usuarios.

El 9.4% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces es coherente en las explicaciones con los clientes o usuarios.

4.37. **Dimensión:** Comunicación

¿Siempre me dejo entender en las asesorías que realizo?

Tabla 37.

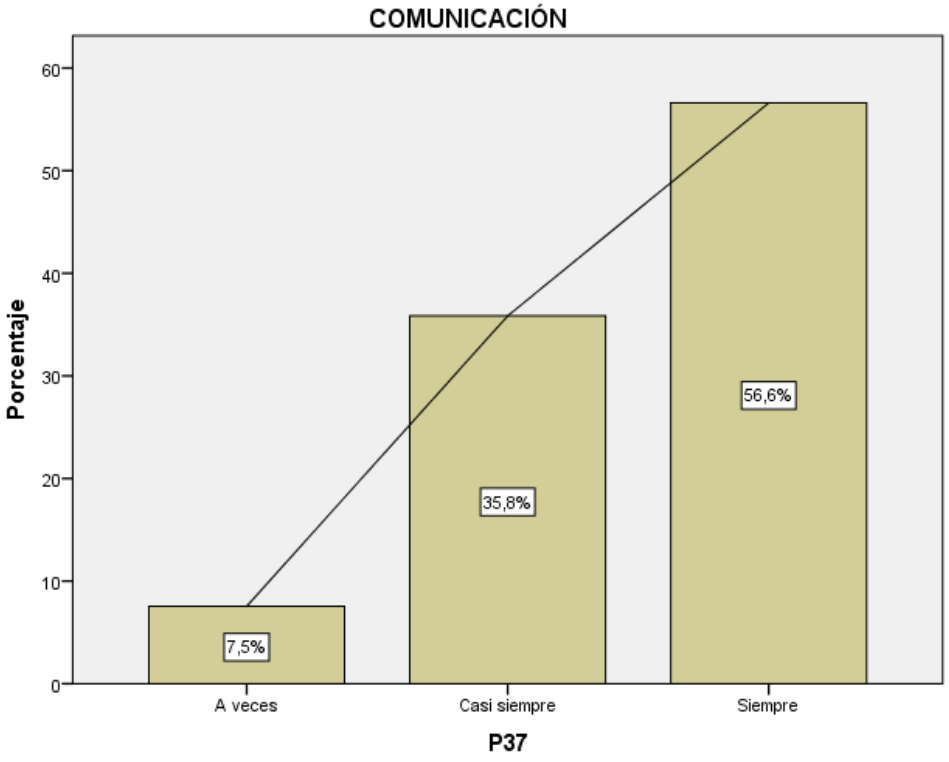
Comunicación

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ⟨λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	4	7,5	7,5	7,5
	Χασι σιεμπρε	19	35,8	35,8	43,4
	Σιεμπρε	30	56,6	56,6	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 37



Análisis:

Para dicha dimensión se tomó una muestra de 53 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

El 56.6% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que siempre se dejan entender en las asesorías que realizan.

El 35.8% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que casi siempre se dejan entender en las asesorías que realizan.

El 7.5% de los trabajadores de la red de salud N° 04 de Aguaytia, San Alejandro, respondieron que a veces se dejan entender en las asesorías que realizan.

4.38. **Dimensión:** Comunicación

Soy claro y fluido en comunicación con los demás

Tabla 38.

Comunicación

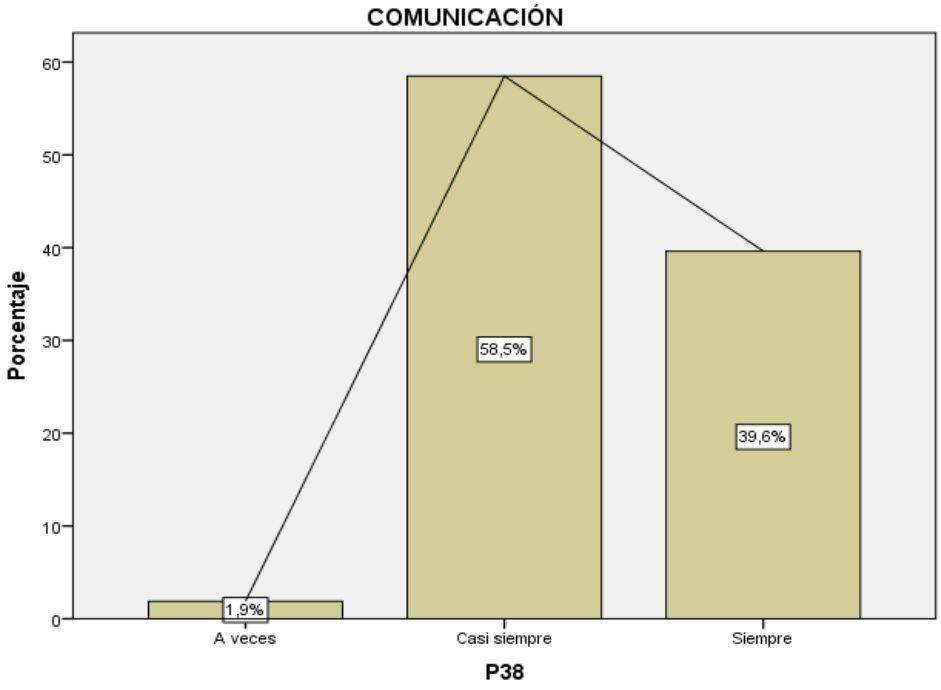
Π38

		Φρεχυενχια	Πορχενταφε	Πορχενταφε ϖ⟨λιδο	Πορχενταφε αχυμυλαδο
ς⟨λιδο	Α ϖεχεσ	1	1,9	1,9	1,9
	Χασι σιεμπρε	31	58,5	58,5	60,4
	Σιεμπρε	21	39,6	39,6	100,0
	Τοταλ	**53**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura 38



PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

ς1*ς2 ταβυλαχι ∫ν χρυζαδα

			ς2		
			Χασι σιεμπρε	Σιεμπρε	Τοταλ
ς1	Χασι σιεμπρε	Ρεχυεντο	14	11	25
		Ρεχυεντο εσπεραδο	10,4	14,6	25,0
		% δελ τοταλ	26,4%	20,8%	47,2%
	Σιεμπρε	Ρεχυεντο	8	20	28
		Ρεχυεντο εσπεραδο	11,6	16,4	28,0
		% δελ τοταλ	15,1%	37,7%	52,8%
Τοταλ		Ρεχυεντο	22	31	53
		Ρεχυεντο εσπεραδο	22,0	31,0	53,0
		% δελ τοταλ	41,5%	58,5%	100,0%

Πρυεβασ δε χηι−χυαδραδο

	ςαλορ	γλ	Σιγ. ασιντ∫τιχα (2 χαρασ)	Σιγνιφιχαχι∫ν ε ξαχτα (2 χαρασ)	Σιγνιφιχαχι∫ν ε ξαχτα (1 χαρα)
Χηι−χυαδραδο δε Πεαρσον	4,093[α]	1	,043		
Χορρεχχι∫ν δε χοντινυιδαδ[β]	3,041	1	,081		
Ραζ∫ν δε ϖεροσιμιλιτυδ	4,138	1	,042		
Πρυεβα εξαχτα δε Φισηερ				,055	,040
Ασοχιαχι∫ν λινεαλ πορ λινεαλ	4,015	1	,045		
Ν δε χασοσ ϖ⟨λιδοσ	53				

INTERPRETACIÓN

Como el valor de Sig (valor crítico observado) de 0.043 < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

ς1∗Δ6 ταβυλαχι ∫ν χρυζαδα

			Δ6		
			Χασι σιεμπρε	Σιεμπρε	Τοταλ
ς1	Χασι σιεμπρε	Ρεχυεντο	11	14	25
		Ρεχυεντο εσπεραδο	14,6	10,4	25,0
		% δελ τοταλ	20,8%	26,4%	47,2%
	Σιεμπρε	Ρεχυεντο	20	8	28
		Ρεχυεντο εσπεραδο	16,4	11,6	28,0
		% δελ τοταλ	37,7%	15,1%	52,8%
Τοταλ		Ρεχυεντο	31	22	53
		Ρεχυεντο εσπεραδο	31,0	22,0	53,0
		% δελ τοταλ	58,5%	41,5%	100,0%

Πρυεβασ δε χηι−χυαδραδο

	ϛαλορ	γλ	Σιγ. ασιντ ∫τιχα (2 χαρασ)	Σιγνιφιχαχι ∫ν εξ αχτα (2 χαρασ)	Σιγνιφιχαχι ∫ν εξ αχτα (1 χαρα)
Χηι−χυαδραδο δε Πεαρσον	4,093[α]	1	,043		
Χορρεχχι ∫ν δε χοντινυιδαδ[β]	3,041	1	,081		
Ραζ ∫ν δε ϖεροσιμιλιτυδ	4,138	1	,042		
Πρυεβα εξαχτα δε Φισηερ				,055	,040
Ασοχιαχι ∫ν λινεαλ πορ λινεαλ	4,015	1	,045		
Ν δε χασοσ ϖ⟨λιδοσ	53				

INTERPRETACIÓN

Como el valor de Sig (valor crítico observado) de 0.043 < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la confiabilidad en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la confiabilidad en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

ς1*Δ5 ταβυλαχι ∫ν χρυζαδα

			Δ5		
			Χασι σιεμπρε	Σιεμπρε	Τοταλ
ς1	Χασι σιεμπρε	Ρεχυεντο	12	13	25
		Ρεχυεντο εσπεραδο	8,5	16,5	25,0
		% δελ τοταλ	22,6%	24,5%	47,2%
	Σιεμπρε	Ρεχυεντο	6	22	28
		Ρεχυεντο εσπεραδο	9,5	18,5	28,0
		% δελ τοταλ	11,3%	41,5%	52,8%
Τοταλ		Ρεχυεντο	18	35	53
		Ρεχυεντο εσπεραδο	18,0	35,0	53,0
		% δελ τοταλ	34,0%	66,0%	100,0%

Πρυεβασ δε χηι−χυαδραδο

	ϛαλορ	γλ	Σιγ. ασιντ ∫τιχα (2 χαρασ)	Σιγνιφιχαχι ∫ν εξ αχτα (2 χαρασ)	Σιγνιφιχαχι ∫ν εξ αχτα (1 χαρα)
Χηι−χυαδραδο δε Πεαρσον	4,158[α]	1	,041		
Χορρεχχι ∫ν δε χοντινυιδαδ[β]	3,057	1	,080		
Ραζ ∫ν δε ϖεροσιμιλιτυδ	4,209	1	,040		
Πρυεβα εξαχτα δε Φισηερ				,049	,040
Ασοχιαχι ∫ν λινεαλ πορ λινεαλ	4,079	1	,043		
Ν δε χασοσ ϖ⟨λιδοσ	53				

INTERPRETACIÓN

Como el valor de Sig (valor crítico observado) de 0.041 < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe una relación significativa

entre la gestión administrativa y la confiabilidad en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la comunicación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la comunicación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

ς1*Δ7 ταβυλαχι ſν χρυζαδα

			Δ7		
			Χασι σιεμπρε	Σιεμπρε	Τοταλ
ς1	Χασι σιεμπρε	Ρεχυεντο	15	10	25
		Ρεχυεντο εσπεραδο	11,3	13,7	25,0
		% δελ τοταλ	28,3%	18,9%	47,2%
	Σιεμπρε	Ρεχυεντο	9	19	28
		Ρεχυεντο εσπεραδο	12,7	15,3	28,0
		% δελ τοταλ	17,0%	35,8%	52,8%
Τοταλ		Ρεχυεντο	24	29	53
		Ρεχυεντο εσπεραδο	24,0	29,0	53,0
		% δελ τοταλ	45,3%	54,7%	100,0%

Πρυεβασ δε χηι−χυαδραδο

			Σιγ. ασιντ ſτιχα	Σιγνιφιχαχι ſν εξ	Σιγνιφιχαχι ſν εξ
	ςαλορ	γλ	(2 χαρασ)	αχτα (2 χαρασ)	αχτα (1 χαρα)
Χηι−χυαδραδο δε Πεαρσον	4,137[α]	1	,042		
Χορρεχχι ſν δε χοντινυιδαδ[β]	3,089	1	,079		
Ραζ ſν δε ϖεροσιμιλιτυδ	4,186	1	,041		
Πρυεβα εξαχτα δε Φισηερ				,056	,039
Ασοχιαχι ſν λινεαλ πορ λινεαλ	4,058	1	,044		
Ν δε χασοσ ϖ⟨λιδοσ	53				

INTERPRETACIÓN

Como el valor de Sig (valor crítico observado) de 0.042 < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la comunicación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS DE LAS BASES TEÓRICAS.

Al terminar la investigación de acuerdo a los resultados obtenidos la gestión administrativa tiene relación significativa con la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020; tal como se puede apreciar en las tablas 1, 6 y 11.

(Chiavenato, 2014) nos dice que la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

(Amaro , 2007) define que la gestión administrativa es aquella actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio.

En relación a la investigación se estable el grado de relación entre la gestión administrativa como parte sustancial de la optimización y mejora de los servicios y la empatía en los trabajadores con las responsabilidades asignadas que conlleven de manera positiva a la confiabilidad en los trabajadores de la labor que desarrollan, de

allí que la gestión administrativa esta ligada a la comunicación con los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020.

5.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

De la prueba de hipótesis Como el valor de Sig (valor crítico observado) de 0.042 < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la comunicación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020.

CONCLUSIONES

- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020. De los 53 datos extraídas el 64,20% (34) de la unidad de análisis revelaron que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020. Frente a un 15,10% (8) que revelaron lo contrario.
- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la confiabilidad en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020. De los 53 datos extraídas el 75,50% (40) de la unidad de análisis revelaron que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la confiabilidad en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020. Frente a un 9,40% (5) que revelaron lo contrario.
- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la comunicación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020. De los 53 datos extraídas el 60,40% (32) de la unidad de análisis revelaron que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la comunicación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020. Frente a un 13,20% (7) que revelaron lo contrario.

SUGERENCIAS

- Resulta necesario que la entidad adopte una adecuada gestión administrativa y la empatía en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020, al existir grado de relación significativa de acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación.
- Resulta necesario que la gestión administrativa cumpla de manera eficiente y eficaz con sus funciones a fin de lograr la confiabilidad en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020, considerando que existe grado de relación significativa de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación.
- Resulta necesario que la institución adopte medidas a fin de que la gestión administrativa sea un pilar para una adecuada comunicación con los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020, considerando que existe grado de relación significativa de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amaro , R. (2007). *Administración de empresas I.* Editora Tiempos S.A.

Ayala Rojas, L. (2019). *Propuesta de mejora de la gestión administrativa de la Red Salud Huaylas Sur- Huaraz, 2018.* Trujillo: https://hdl.handle.net/20.500.12692/38499.

Ballesteros, A. C., Correa Mondragón, S., & Vargas Barrero, J. A. (2020). *aracterización en la prestación de servicios de salud del área rural de la Red Salud Ladera en los puestos de salud Montebello, Buitrera y Terrón Colorado en Santiago de Cali en los años 2018-2019.* Cali: http://hdl.handle.net/20.500.12494/20269.

Cabrera Cecilio, N., & Huamán Sánchez, L. (2018). *Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio En La Red De Salud De Ambo. Huánuco, 2018.* Trujillo: https://hdl.handle.net/20.500.12692/33452.

Chiavenato, I. (2014). *General Theory Administration.* México: Mc Graw Hill.

Forrellat Barrios, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible.* La Habana: http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf.

Gonzales Cali, N. R. (2020). *Gestión administrativa y planificación pedagógica en los docentes de la Unidad Educativa "Ángel Felicísimo Rojas" Guayaquil - Ecuador, 2020.* Piura: http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.00.

Guerra Sotillo, A. (2007). *Organización.* http://www.eumed.net/libros/2005/ags-coe/0301.htm,.

Gutierrez Mercado, R. (2020). *El presente documento caracterizó los puestos de salud de la buitrera, Montebello y terrón colorado que pertenecen al área rural de influencia de la red salud ladera, donde se buscó conocer de la población, la dinámica de estos escenarios de salud, como e.* México: https://doi.org/10.25009/pys.v30i1.2640.

Humareda Muñoz, L. K. (2019). *Gestión administrativa y la descentralización de funciones para mejorar la participación a nivel de los planes y programas en la red de salud Huamanga, 2017.* Huamanga: http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8701.

Julca Santos, A. M. (2020). *La gestión administrativa en la ejecución presupuestal del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico, Lima 2019.* Lima: https://hdl.handle.net/20.500.12692/44347.

Márquez, M. (2000). *The Administrative Management of the Agricultural Companies of the Munipalities.* Venezuela.

Orihuela Flores, J. (2018). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.* Lima: https://hdl.handle.net/20.500.12692/15274.

Quijano, V. (2003).

Ruiz Gomez, P. G. (2012). *Dirección.* México: Red tercer milenio S.C.

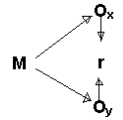
Salcedo Mendez, J. Z., & Sará Núñez, G. (2020). *Análisis dimensional de la calidad del servicio en los Centros de diagnóstico automotor en municipios del Atlántico.* Barranquilla: https://hdl.handle.net/20.500.12442/5974.

Solis Ruíz, H. M. (2020). *Gestión administrativa y compromiso organizacional en una Universidad Pública, Lima, 2019.* Lima: https://hdl.handle.net/20.500.12692/41848.

Toms, P. (s.f.).

ANEXOS

ANEXO Nº 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA
TÍTULO: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABJADORES DE LA RED DE SALUD N° 04 AGUAYTIA SAN ALEJANDRO, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS** Qué relación existe entre la gestión administrativa y la empatía en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020? ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la confiabilidad en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020? ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la comunicación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020?	**OBJETIVO GENERAL** Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** -El proceso de fiscalización de las compras irreales consignadas que simulen hechos permitiendo gozar de créditos por contribuyentes inciden significativamente en el informe de indicios de delito tributario en la ciudad de Pucallpa. -El informe de indicios de delito tributario en la emisión de comprobantes anteriores a la fecha de impresión con la intención de incrementar el crédito fiscal inciden en un proceso de fiscalización tributaria a contribuyentes en la ciudad de Pucallpa. -El informe de indicios de delito tributario de los documentos que consignan información falsa con el propósito de no pagar los impuestos inciden significativamente en el proceso de fiscalización a contribuyentes en la ciudad de Pucallpa.	**HIPÓTESIS GENERAL** Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020. Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020 **HIPOTESIS ESPECÍFICOS** H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020. H2: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la confiabilidad en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020. H3: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la comunicación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.	Gestión administrativa (Escala de medición mixta)	Planeación Organización Dirección Control	Toma de decisiones Objetivos y metas Conocimiento de la institución políticas institucionales Orientación administrativa Integración institucional Evaluación Monitoreo	Cuestionario de pruebas objetiva y de desarrollo	***Población (N):** 61 ***Muestra (n):** 33 ***Tipo de Investigación** correlacional ***Diseño de Investigación:** Correlación  ***Técnicas Para Acopio de datos:** Fichas ***Instrumentos de Recolecta de datos:** Pruebas campo ***Técnicas el Para Análisis e Interpretación de Datos:** Estadística descriptiva e inferencial para cada variable ***Para el Informe Final:** Reglamento general de EPG-UNU.
			Calidad de servicio (Escala de medición mixta)	Empatía Confiabilidad Comunicación	Imagen Profesionalismo Garantía Atención individualizada Comprensión cortesía Capacidad de respuesta	Cuestionario de prueba objetiva	
			Interviniente Red de Salud				

Anexo 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PUBLICA

CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Apreciado trabajador: Este cuestionario contiene preguntas relacionadas a la gestión administrativa. Es importante que contestes con sinceridad, ya que los resultados serán empleados para la investigación titulada: "**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD N° 04 AGUAYTIA SAN ALEJANDRO, 2020**". Para responder cada pregunta existen diversas alternativas:

Responderás, marcando con una "X" en el espacio correspondiente.

1. Nunca
2. A veces
3. Casi Siempre
4. Siempre

ITEMS	**Respuesta**			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	**1**	**2**	**3**	**4**
PLANEACIÓN				
1. La toma de decisiones está centralizada solo por los directivos				
2. Usted es tomado en cuenta para la toma de decisiones de la Institución.				
3. Es usted racional al tomar decisiones				
4. Esta definidas los objetivos en la unidad donde usted trabaja.				
5. Los objetivos y las metas se basan en la realidad de la Institución.				

ORGANIZACIÓN				
6. Conoce la visión y la misión de la Institución.				
7. Conoce los valores de la Institución.				
8. Conoce el organigrama de la Institución.				
9. Están definidas claramente los cargos en la Institución.				
10. Existen políticas generales bien definidas en la Institución.				
DIRECCIÓN				
11. Usted recibe alguna inducción para realizar su trabajo.				
12. Usted recibe adiestramiento para las nuevas funciones que realiza en la Institución.				
13. Su comportamiento de los trabajadores de la región de salud es adecuada.				
14. Existen grupos de trabajo en la Institución.				
15. Existen normas y políticas para el desempeño del trabajo.				
CONTROL				
16. Existe algún sistema de control o evaluación en su área de trabajo.				
17. Los mecanismos de evaluación en su área de trabajo son eficientes.				
18. Se realizan inventarios en su área de trabajo.				
19, Se respetan los documentos administrativos en su área de trabajo.				
20. Se respetan las normas y políticas de la Institución.				

Anexo 03

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PUBLICA

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Apreciado trabajador: Este cuestionario contiene preguntas relacionadas a la calidad de servicio. Es importante que contestes con sinceridad, ya que los resultados serán empleados para la investigación titulada: "**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD N° 04 AGUAYTIA SAN ALEJANDRO, 2020**". Para responder cada pregunta existen diversas alternativas:

Responderás, marcando con una "X" en el espacio correspondiente.

1. Nunca
2. A veces
3. Casi Siempre
4. Siempre

ITEMS **CALIDAD DE SERVICIO**	**Respuesta**			
	1	**2**	**3**	**4**
CONFIABILIDAD				
1. ¿Cómo trabajador transmito confianza?				
2. ¿Cómo trabajador público estoy preparado para ofrecer un servicio de calidad?				
3. ¿Visto siempre de forma adecuada y formal en mi centro de trabajo?				
4. ¿Soy sincero siempre con mis clientes o usuarios?				

5. ¿Me agrada decir la verdad generalmente a mis clientes o usuarios?				
6. ¿Respondo honestamente siempre las preguntas de todos mis clientes o usuarios?				
EMPATÍA				
7. ¿Respeto con empatía las opiniones de mis clientes o usuarios?				
8. ¿Atiendo de forma personalizada a todos mis clientes o usuarios?				
9. ¿Siempre preparo en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular?				
10. ¿Generalmente siempre tengo una buena actitud?				
11. ¿Generalmente trato de entender las peculiaridades de cada uno de mis clientes o usuarios?				
12. ¿Generalmente siempre escucho y asesoro de forma muy particular a cada cliente o usuarios?				
COMUNICACIÓN				
13. ¿Siempre sé que decir en diversas situaciones?				
14. ¿Siempre soy cortes con los demás?				
15. ¿Generalmente siempre tengo una buena respuesta a cualquier pregunta?				
16. ¿Soy coherente en las explicaciones con mis clientes o usuarios?				
17. ¿Siempre me dejo entender en las asesorías que realizo?				
18. Soy claro y fluido en comunicación con los demás.				