UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICRO RED DE SALUD DE NESHUYA – AGUAYTÍA 2022

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Susy Sandra, DAHUA MOZOMBITE

Evelyn Yesenia, PAREDES CHISTAMA

Pucallpa, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las.....12:00.....del día viernes 22 de diciembre del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona (Presidente), Dr. Cesar Augusto Huaman Fernandez (Miembro), y Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICRORED SALUD NESHUYA – AGUAYTIA 2022",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Evelyn Yesenia Paredes Chistama y Susy Sandra Dahua Mozombite, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

.....Aprobado por unanimidad.....

Siendo las...1:05 p.m.del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona
Presidente

.....
Dr. Cesar Augusto Huaman Fernandez
Miembro

.....
Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali
SECRETARIO
PUCALLPA

.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para Obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona ..... Presidente

Dr. Cesar Augusto Huamán Fernández ..... Miembro

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias ..... Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando ..... Asesor

Bach. Evelyn Yesenia Paredes Chistama ..... Tesista

Bach. Susy Sandra Dahua Mozombite ..... Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0484-2023**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICRO RED DE SALUD DE NESHUYA – AGUAYTÍA 2022**"

Autor(es)	:	**DAHUA MOZOMBITE, SUSY SANDRA**
		PAREDES CHISTAMA, EVELYN YESENIA
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Dr. PINCHI FASANANDO, LIMBER**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL,
De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 08/08/2023

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Susy Sandra, Dahua Mozombite

Autor de la tesis titulada : Gestion Administrativa y Calidad de Servicio en la Micro Red de Salud de Neshuya – Aguaytia 2022

Sustentada el año 22 de diciembre del 2023

Asesor(a): Limber Pinche Fasanando

Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administracion

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [ ]

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, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07 / 03 / 2024

Email: SusyDahua@Hotmail.com Firma: 

Teléfono: 993841447 DNI: 70484929

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Evelyn Yeseña Paredes Chistama

Autor de la tesis titulada: "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Micro Red de Salud de Neshuya – Aguaytía 2022"

Sustentada el año: 2023

Asesor(a): Dr. Zimber Pinchi Fasanando

Facultad: Facultad de Ciencias económicas, Administrativas y contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

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, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07/03/24

Email: evelyyeseña07@gmail.com Firma:

Teléfono: 996330958 DNI: 45674923

DEDICATORIA

A Dios por estar aquí presente, por guiarme y darme la fuerza para seguir adelante. A mi familia por apoyarme a su manera. mi hijo Marcelo Goncalves. por ser un hijo maravilloso, por darme la fuerza, amor y cariño. Al padre de mi hijo Jeova, que supo aconsejarme para seguir adelante, con mi educación y esfuerzo A mis queridas amigas Evelyn, Lisha, Maguis, que estaban ahí conmigo para apoyarme.

Susy

A Dios por darnos la vida, a mis padres por su amor incondicional. A mí, por ser tan fuerte y salir siempre adelante, a ti mi corazón, mi amor más bonito, por ser el regalo más grande que Dios me está dando, tú serás siempre mi motor y motivo en todo lo que me proponga.

Yesenia

AGRADECIMIENTO

A todos nuestros docentes de la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de nuestra carrera. A nuestro Asesor el Dr. Limber Pinchi Fasanando, quien nos inculcó en todas sus clases de tesis el hábito de investigar y gracias a ello logramos culminar la investigación.

A los funcionarios de la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía, por el interés y la predisposición de apoyarnos para llevar a cabo esta investigación en sus instalaciones.

Los Autores

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA ..... **vii**

AGRADECIMIENTO ..... **viii**

ÍNDICE GENERAL ..... **ix**

ÍNDICE DE FIGURAS ..... **xiii**

ÍNDICE DE ANEXOS ..... **xiv**

RESUMEN ..... **xv**

ABSTRACT ..... **xvi**

INTRODUCCIÓN ..... **xvii**

CAPÍTULO I **19**

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN **19**

1.1.Descripción del problema 19

1.2.Formulación del problema 21

1.2.1.Problema general 21

1.2.2.Problemas específicos 21

1.3.Objetivos 21

1.3.1.Objetivo general 21

1.3.2.Objetivos específicos 21

1.4.Hipótesis 22

1.4.1.Hipótesis General 22

1.4.2.Hipótesis específicas 22

1.5.Variables 22

1.5.1.Variable 1: gestión administrativa 22

1.5.2.Variable 2: calidad de servicio 22

1.6.Operacionalización de variables 23

1.7.Justificación 23

1.7.1.Justificación teórica 23

1.7.2.Justificación metodológica 24

1.7.3.Justificación práctica....24
CAPÍTULO II....25
MARCO TEÓRICO....25
2.1.Antecedentes del problema....25
2.1.1.Antecedentes nacionales....25
2.2.Bases teóricas....26
2.2.1.Variable 1: gestión administrativa....26
2.1.1.1.Concepto de la variable gestión administrativa....26
2.1.1.2.Concepto de las dimensiones de la variable gestión administrativa....26
2.1.1.3.Teorías de la variable gestión administrativa....27
2.2.2.Variable 2: calidad de servicio....30
2.1.1.4.Concepto de la variable calidad de servicio....30
2.1.1.5.Concepto de las dimensiones de la variable calidad de servicio....30
2.1.1.6.Teorías de la variable satisfacción laboral....31
2.3.Definición de términos básicos....34
2.3.1.Variable 1: gestión administrativa....34
2.3.2.Variable 2: calidad de servicio....36
CAPÍTULO III....38
MARCO METODOLÓGICO....38
3.1.Método de investigación....38
3.1.1.Tipo de investigación....38
3.1.2.Nivel de investigación....38
3.1.3.Diseño de investigación....38
3.2.Población y muestra....39
3.2.1.Población....39
3.2.2.Muestra....39
3.3.Instrumento de recolección de datos....40
3.3.1.Técnicas para la elaboración de instrumentos de recolección de datos....40

3.3.2.Confiabilidad de los instrumentos 41
3.4.Procedimiento de recolección de datos **41**
3.5.Tratamiento de los datos **41**
3.5.1.Procesamiento de datos 41
3.5.2.Presentación de datos 42
3.5.3.Análisis de datos 42
CAPÍTULO IV **46**
RESULTADOS **46**
4.1.Presentación de resultados **46**
4.1.1.Variable 1: gestión administrativa 46
4.1.2.Variable 2: calidad de servicio 51
4.2.Prueba de hipótesis **52**
4.2.1.Hipótesis general 52
4.2.2.Hipótesis específicas 52
4.3.Discusión de resultados **55**
CONCLUSIONES **58**
SUGERENCIAS **60**
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS **62**
ANEXOS **70**

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable 23

Tabla 2: Confiabilidad de la variable Gestión Administrativa.....41

Tabla 3: Confiabilidad de la variable Calidad de Servicio.....41

Tabla 4: Prueba de normalidad de la variable gestión administrativa.....43

Tabla 5: Prueba de normalidad de la variable calidad de servicio 43

Tabla 6: Parámetros de interpretación del coeficiente de Spearman 45

Tabla 7: Niveles de la variable gestión administrativa.....46

Tabla 8: Niveles de la dimensión planeación.....47

Tabla 9: Niveles de la dimensión organización.....48

Tabla 10: Niveles de la dimensión dirección.....49

Tabla 11: Niveles de la dimensión control 50

Tabla 12: Niveles de la variable Calidad de Servicio.....51

Tabla 13: Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio 52

Tabla 14: Relación entre planeación y calidad de servicio.....52

Tabla 15: Relación entre organización y calidad de servicio.....53

Tabla 16: Relación entre dirección y calidad de servicio.....54

Tabla 17: Relación entre control y calidad de servicio.....54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de la investigación 39

Figura 2: Fórmula para calcular la muestra 39

Figura 3: Distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa.....46

Figura 4: Distribución de frecuencias de la dimensión planeación.....47

Figura 5: Distribución de frecuencias de la dimensión organización 48

Figura 6: Distribución de frecuencias de la dimensión dirección.....49

Figura 7: Distribución de frecuencias de la dimensión control 50

Figura 8: Distribución de frecuencias de la variable Calidad de Servicio.....51

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....71

Anexo 2: Instrumento de Gestión Administrativa.....73

Anexo 3: Instrumento de Calidad de Servicio.....74

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía- 2022. Es una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo, con diseño transeccional correlacional. La población y la muestra estuvieron conformadas por los 30 trabajadores y 74 usuarios que acuden a atenderse a este establecimiento. Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia para la variable gestión administrativa y el muestreo probabilístico para la variable calidad de servicio, se aplicó la técnica de encuesta para recabar los datos. El procesamiento de datos se realizó en el programa Excel y en el programa estadístico SPSSv27, obteniendo los siguientes resultados: según el 68% de los trabajadores, la gestión administrativa posee un nivel alto; y según el 69% de los usuarios, la calidad de servicio posee un nivel medio. La relación entre variables obtenido a través del coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación negativa (-0,056) y no significativa (0,385) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía- 2022. Esto significa que la manera en la que la institución maneja los temas de planeación, organización, dirección y control, no es suficiente para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, planeación, organización, dirección, control.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and quality of service in the micro health network of Neshuya - Aguaytía - 2022. It is a research of applied type, descriptive level, with a transectional correlational design. The population and the sample consisted of 30 workers and 74 users who attend this facility. Non-probabilistic convenience sampling was used for the administrative management variable and probabilistic sampling for the quality of service variable. The survey technique was used to collect data. Data processing was carried out using Excel and the statistical program SPSSv27, obtaining the following results: according to 68% of the workers, administrative management has a high level; and according to 69% of the users, the quality of service has a medium level. The relationship between variables obtained through Spearman's correlation coefficient indicates that there is a negative (-0.056) and non-significant (0.385) relationship between administrative management and quality of service in the Neshuya - Aguaytía - 2022 micro health network. This means that the way in which the institution manages the matters of planning, organization, direction and control is not sufficient to achieve a direct and significant relationship with the quality of service.

Keywords: administrative management, quality of service, planning, organization, direction, control.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones a través de una buena gestión administrativa, buscan obtener mejores resultados, haciendo uso eficiente de todos sus recursos, para lo cual deben planificar, organizar, dirigir y controlar sus actividades de manera coherente, algo que no está sucediendo en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía, ya que advierte una serie de falencias, según los trabajadores el 20% no conoce los instrumentos administrativos, lo que provoca demoras en la atención. Para un 10% la institución no les brinda capacitación en temas de gestión de personal. Otro 10% indica que no les brindan las condiciones necesarias para la correcta realización de sus actividades diarias. Finalmente, el 10% dice que no están de acuerdo con el horario establecido para la prestación del servicio, problemas que se ve reflejado en una mala calidad de servicio al usuario.

Entregar un servicio de calidad, es el incremento de mayores clientes, es el incremento de mayores ganancias, es obtener buenos comentarios, pero no siempre es así, la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía, recibe algunos comentarios no tan halagadores, en un sondeo rápido, el 40% de los usuarios menciona que la institución no cuenta con las instalaciones adecuadas para entregar una buena atención, otro 30% dice que la atención no es confiable, el 20% manifiesta que no hay deseo de ayuda o criterio por parte de los colaboradores, un 10% indica que no hay seguridad ni confianza en relación con la amabilidad al usuario. Esto se debe a que el centro de salud presenta muchas carencias tanto administrativas como de servicio, y esto se observa por la falta de preparación y capacitación, mejores condiciones laborales, falta de control institucional y falta de identidad por parte del personal, investigación que se ha desarrollado tomando en consideración los siguientes capítulos:

En el primer capítulo, abordamos la descripción y formulación del problema, los objetivos, las hipótesis, consignamos, operacionalizamos las variables, y justificamos la investigación.

En el segundo capítulo, incluimos los antecedentes, representado por los nacionales, donde conceptualizamos, la variable, las dimensiones y presentamos las teorías, finalmente definimos los términos básicos.

En el tercer capítulo consideramos el tipo, nivel y diseño de la investigación, la población y muestra, precisamos la técnica para elaborar los instrumentos, también indicamos y conceptualizamos la técnica de recojo de la información, además explicamos la forma del procesamiento, presentación y análisis de datos.

En el cuarto capítulo se muestra los resultados obtenidos, producto de las encuestas realizadas, también se presenta la discusión comparados con los resultados citados en los antecedentes del marco teórico.

Finalmente, se presenta las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas, y anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Freire (2021) en el Hospital General, Babahoyo, Ecuador, se presentaron problemas en la gestión administrativa que consistieron en rotación constante de personal, lo que no permitió que haya una continuidad en los procesos cuando de equipamiento y adquisición de insumos se trata, debido a que nadie dio cuenta, no se hizo responsable de la gestión antecedida. Las autoridades de la institución no prestaron la máxima atención en optimizar la disponibilidad de los elementos básicos de protección personal para que se pudieran realizar los trabajos como lo establecen las normas de bioseguridad. Se denotó además la deficiencia en cuanto a los procesos de supervisión, organización y control, lo que se podría estar dando debido al desconocimiento de los principios básicos de administración relacionados a los procesos de la dirección (p. 1).

Huaccho (2021) manifiesta durante mi "experiencia laboral he observado que en el Hospital Nacional Cayetano Heredia – Lima, se han suscitado problemas administrativos, teniendo irregularidades en su departamento administrativo como una inadecuada gestión administrativa que se observa en la duplicidad de funciones asignadas a los funcionarios, resultando un bajo desempeño laboral de los mismos, puestos que en algunos casos se le atribuyen tareas no concernientes al cargo en que se desenvuelve o para el que fue" contratado (pp. 5-6).

Igualmente hay problemas de gestión administrativa en la micro red de salud de Neshuya, en una entrevista a 10 trabajadores, el 20% indica que no conoce los instrumentos administrativos, lo que provoca demora en la atención. Asimismo, otro 10% dijo que la institución no le brinda capacitación en temas de gestión de personal, también el 10% menciona que no les brindan las condiciones necesarias para la correcta realización de sus funciones. Finalmente, el 10% manifiesta que no están de acuerdo con el horario establecido para la prestación del servicio.

Según Balbuca (2020) en Ecuador, uno de los principales regidores de la política sectorial es la calidad de la atención a la salud, puesto que, se considera como un derecho obligatorio que debe tener cada ciudadano que reside en el territorio ecuatoriano, se hace referencia como eje central de la atención y la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, actualmente la satisfacción de los usuarios es utilizada como una vía para realizar estimaciones acerca de la calidad en los servicios que éstos perciben. Es así que, se hace referencia al Hospital Básico IESS Ancón, que pese al esfuerzo que hace por tratar de brindar un servicio de calidad, algunos de los usuarios se siguen manteniendo en su posición de insatisfacción y queja por la atención percibida y las largas esperas al momento de acudir a los servicios que brinda la institución (p. 51).

De acuerdo a Vera (2022) el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas es un centro oncológico especializado, que atiende a pacientes con enfermedades tumorales, el mismo que se divide en múltiples áreas (módulos de consulta), las cuales, a consecuencia de la pandemia que atravesamos a nivel mundial, ha restringido sus atenciones, agravando de esta manera los tiempos de espera en la atención de pacientes, limitando las atenciones presenciales y brindando tele consultas las cuales no se llegan a realizar de manera efectiva causando retraso en la atención, restándole satisfacción al paciente (p. 11).

De igual manera la micro red de Neshuya, presenta deficiencias en la calidad de servicio, en una entrevista rápida a los usuarios, según el 40% la institución no cuenta con instalaciones adecuadas para atender, un 30% dice que la atención no es confiable, otro 20% indica que no hay deseo de ayuda o criterio de los colaboradores, el 10% manifiesta que los trabajadores no son amables. Esto se debe a que el centro de salud presenta muchas carencias administrativas como de servicio, y esto se observa por la falta de preparación y capacitación, mejores condiciones laborales, falta de control institucional y falta de identidad por parte del personal, problemas que crecen cada vez más, por lo que nos planteamos los siguientes interrogantes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo es la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía- 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la planeación y calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022?
- ¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022?
- ¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en la Micro red de Salud Neshuya – Aguaytía- 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de la gestión administrativa en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía- 2022.
- Determinar el nivel de calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía- 2022.
- Determinar como la planeación se relaciona con la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022.
- Determinar como la organización se relaciona con la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022.

- Determinar como la dirección se relaciona con la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022.
- Determinar como el control se relaciona con la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

- Existe relación directa y significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía, 2022.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación directa y significativa entre planeación y calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022.
- Existe relación directa y significativa entre organización y calidad de servicio de la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022.
- Existe relación directa y significativa entre dirección y calidad de servicio de la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022.
- Existe relación directa y significativa entre control y calidad de servicio de la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: gestión administrativa

1.5.2. Variable 2: calidad de servicio

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Gestión Administrativa	Planeación	Plan estratégico institucional, Plan operativo institucional, Acciones para el cumplimiento de las actividades, Conocimiento de los instrumentos.
	Organización	Estructura Orgánica, Especialización, Comunicación, Distribución responsable de recursos
	Dirección	Supervisión Liderazgo, Motivación, Trabajo en equipo.
	Control	Evaluación, Determinación de estándares y metas, Supervisión de sistemas, capacitación.
Variable 2: Calidad de Servicio	Elementos físicos	Equipos actualizados, Instalaciones modernas, Horario de trabajo, Higiene y limpieza.
	Fiabilidad	Dar los servicios en el tiempo correcto, Ofrecer servicios correctos, Gestionar los problemas, canales de comunicaciones.
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido, Deseo de ayudar a los colaboradores, responder a las peticiones de los colaboradores, Criterio para realizar las peticiones
	Seguridad	Trasmisión de confianza, Seguridad en relación, Amabilidad con los usuarios, Conocimientos suficientes del personal

Nota: Matriz de consistencia

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, la investigación se justifica porque entrega a la comunidad académica e investigadora teorías relevantes sobre gestión administrativa y calidad de servicio, las mismas que pueden contribuir al incremento de los conocimientos de todas aquellas personas involucradas en la gestión ya sea en instituciones públicas o privada, especialmente en los hospitales ya que la salud necesita ser gestionada eficazmente.

1.7.2. Justificación metodológica

La investigación desde el punto de vista metodologico, se justifica porque entrega técnicas y métodos, las mismas que pueden servir como guia para desarrollar investigaciones con diseño no experimental transeccional correlacional. Tambien se justifica porque entrega dos instrumentos que podrían se utilizados en futuras investigaciones, relacionado con el análisis de la gestión administriva y la calidad de servicio.

1.7.3. Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico la investigación se justifica porque entrega resultados importantísimos a la red de salud de Neshuya – Aguaytía, información que podría constituirse como bases para que solucione los problemas de gestión administrativa y calidad de servicio, y dar bienestar a la población.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes nacionales

Salazar (2019) en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicios en el centro de atención primaria ESSALUD – Oyón, año 2018”, menciona que el nivel de gestión administrativa en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón es medio con un 50.5% (p. 51).

Yanccehuallpa & Santos (2019) en su investigación “Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018”, concluyen que la calidad del servicio percibida por los usuarios en el año 2018 fue calificada como de nivel medio en un 33%, como de nivel alto en un 33% y como de nivel bajo en un 18% (p. 71).

Ccorahua (2020) en su tesis “Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios, 2019”, concluye que el control influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital mencionado; lo cual pudo ser validado a través de la prueba chi-cuadrado de Pearson (significación bilateral = 0,00) (p. 38).

Según Ramos (2021) en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho”, llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la institución mencionada, ya que se obtuvo un coeficiente de Spearman igual a 0,767 y un p= 0.000 (p. 56).

Alejandro (2022) en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022”, determina que existe una correlación moderada con un valor de 0,619 entre la planeación y la calidad de servicio de la municipalidad de Huaylas con una significancia de 0.000 menor a 0.05 (p. 29).

Najar (2023) en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del Gobierno Regional de Tacna-2022”, concluye que la dirección y la calidad de servicio se relacionan de manera positiva alta, dicha información se ve evidenciada en el método estadístico Rho de Spearman arrojando un resultado de r=0.610, es necesario resaltar que se tuvo un sig. bilateral de 0.000 (p. 75).

Aldave (2022) en su investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, año 2021”, concluye que la dimensión organización se encuentran relacionada de forma directa y significativa con la variable calidad de servicio, ya que se obtuvo una correlación de Spearman de 0.832 y un valor de p=0.000 siendo < 0.05 (p. 65).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: gestión administrativa

2.1.1.1. Concepto de la variable gestión administrativa

González et al. (2020) menciona que la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización, mediante la conducción de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos, su capacidad para coordinar y dirigir las acciones y las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la empresa, que permitan prevenir problemas y alcanzar los objetivos planteados (p. 34).

2.1.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable gestión administrativa

Planeación

Chiavenato (1999), citado en Muños et al. (2020) comentan que la planeación es la primera función administrativa porque sirve de base a las demás funciones. Esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y qué debe hacerse para alcanzarlos; por lo tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro. Esta etapa empieza por el establecimiento de los objetivos y enumerar los planes necesarios para lograrlos de la mejor manera posible a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cómo, cuándo y en qué orden (p. 33).

Organización

Según Palma (2021) la organización como tal consiste en distribuir el trabajo y actividades entre el personal para establecer las relaciones pertinentes, además, implica la estructura organizacional, funciones, métodos y procedimientos a emplearse en la entidad empresarial (p. 27).

Dirección

Sánchez (2014) citado en Tapia & Pilla (2019) indican que en esta fase se busca impulsar, coordinar las acciones de cada miembro y grupos de la empresa, institución u organización, con el fin de que en conjunto realicen eficazmente los planes. Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las autoridades que dirigen buscan convencer a los demás para que se les unan para lograr los pasos de la planificación y la organización, provocando un ambiente adecuado que ayude al desempeño y logro personal e institucional (p. 19).

Control

De acuerdo a Parrales (2023) controlar es el método de vigilar, comparar, medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los sucesos se conformen a los planes. Se refiere a los mecanismos empleados para garantizar que la conducta y el desempeño se cumplen de acuerdo a las reglas y procedimientos de una organización (p. 20).

2.1.1.3. Teorías de la variable gestión administrativa

Teoría clásica de la administración

Medina (2002), citado en Alvarez (2020) indica que el pionero de esta teoría es Henry Fayol, el cual se basaba en que lo más importante era que la producción fuera igual a las ventas que tenían las empresas, para ello dividió las empresas en seis partes las cuales eran: administrativa, la cual se encargaba en la dirección; financiera, la cual revisaba el capital de la empresa; técnica la cual se enfocaba en la producción; seguridad, por cada uno de los empleados; comercial, enfocándose en la publicidad y la parte contable que iba de la mano con la financiera. Al dividir las empresas en estas

seis partes era necesario tener una jerarquía dentro de estas. Fayol establece 14 principios que fundamentan la aplicación del proceso administrativo: la división del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación del bien individual al bien común, remuneración de personal, centralización, jerarquía, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y espíritu de equipo (p. 31).

Teoría de las Relaciones Humanas

Romero (2019) menciona que la teoría de las Relaciones Humanas nace debido a que los trabajadores y sindicatos de los Estados Unidos, acostumbrados a la democracia, no aceptaron continuar trabajando en un estado servil. Fue entonces George Elton Mayo, junto con sus colaboradores, los que desarrollaron la teoría de las relaciones humanas (conocida como escuela humanística de la administración).

Los principios básicos de la escuela de las relaciones humanas permiten comprobar que el comportamiento del individuo se apoya por completo en el grupo, los trabajadores no reaccionan como individuos aislados frente a la administración, a sus decisiones, normas, recompensas y castigos, sino como miembros de grupos sociales cuyas actitudes se hallan influenciadas por códigos de conducta grupal.

Es de suma importancia tomar en cuenta, que las relaciones humanas de este experimento señalan que para el ser humano es fundamental disfrutar una buena interacción social. El no tener buenas relaciones humanas trae conflictos en los individuos de un grupo y por ende en las organizaciones (p. 33).

Teoría científica del comportamiento organizacional

De acuerdo a Fernández (2015), citado en Jesús & Cristóbal (2022) esta teoría esta enfatizada en las conductas que se pueden observar en la organización sobre las acciones que realizan los colaboradores como: las comunicaciones con el personal, el trabajo coordinado en equipo y con participación del colaborador, elaboración de documentos; así como también se ocupa de los estados internos del gestor como la percepción, la toma de decisiones, y sus pensamientos; además de hacer un estudio comportamental de todo el personal de manera individual como en equipo (p. 37).

Teoría de los sistemas

Chiavenato (2007), citado en Picado & Sergueyevna (2021) indica que la TGS (Teoría de sistemas) surgió con los trabajos del biólogo alemán Ludwíg von Bertalanffy. La TGS no busca solucionar problemas o intentar soluciones prácticas, sino producir teorías y formulaciones conceptuales para aplicaciones en la realidad empírica. TGS afirma que se debe estudiar a los sistemas globalmente, involucrando a todas las interdependencias de sus partes.

Los aportes de la teoría de sistemas a las empresas u organizaciones son muy significativos y relevantes, ya que ha brindado herramientas para la solución de problemas en los diferentes niveles de las empresas. Las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas son consideradas como un sistema donde cada una de sus partes interactúa entre sí, es decir cada una de las áreas tiene relación directa con las otras áreas, todas trabajan en armonía con propósitos para alcanzar una serie de objetivos, todo esto es visto y considerado como un todo en conjunto con los colaboradores que operan de los diversos sistemas administrativos (p. 103).

Teoría de la contingencia

Blanco et al. (2020) mencionan que la teoría de la contingencia, considera que las organizaciones no obtendrán la eficiencia si siguen un solo modelo de desarrollo organizacional, porque existe un entorno convulsivo y cambiante que influye positiva o negativamente en el logro de los objetivos trazados por la empresa; Lawrence y Lorsch (1967), plantearon la teoría de la contingencia, afirmando que altas tasas de cambio ambiental requieren que ciertas áreas de la organización funcionen con mayor turbulencia. Así, el enfoque contingente plantea la relación entre las organizaciones y su entorno, cómo se desenvuelven bajo esquemas variables acorde a las diferentes estructuras y a las condiciones que el entorno presenta (p. 137).

2.2.2. Variable 2: calidad de servicio

2.1.1.4. Concepto de la variable calidad de servicio

Según Alvarez (2015), citado en Avilés (2020) la calidad de servicio es la calificación del cliente por el servicio prestado cuando este se comunica con algún trabajador de la organización, comparan los servicios y la capacidad de respuesta que se esperan recibir con la percepción del servicio que en realidad reciben. De acuerdo con ello se utiliza el criterio para poder manejar lo que es la mejora continua y poder aplicar algo mucho más innovador, amable que poco a poco cubra las expectativas del cliente, teniendo claro que un cliente bien atendido, es un cliente contento (p. 15).

2.1.1.5. Concepto de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Elementos físicos

Torres (2022) menciona que están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en personas, infraestructura y objetos. Estos son los elementos tangibles, vistos en equipos, personal, dinero, materiales de comunicación, etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos (p. 17).

Fiabilidad

Zeithaml et al. (2009), citado en Yucra & Sanchez (2019) indican que la fiabilidad se refiere a las diferentes habilidades que tiene una persona en realizar y ejecutar el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa, esto quiere decir, que si le empresa cumple con todas y cada una de las promesas, a la hora de entregar el producto, contar con el suministro adecuado, solucionar cualquier problema, y sobre todo en la fijación de los precios, logrará que el cliente se encuentre satisfechos a la hora de cubrir sus necesidades (p. 43).

Capacidad de respuesta

De acuerdo a Berdugo (2016), citado en Torres (2022) es la capacidad de entregar los servicios prometidos de manera rápida y segura. En términos generales, se refiere a la capacidad de una organización para cumplir los compromisos de entrega, servicio, solución de problemas y precio. La capacidad de llevar a cabo una reacción viable, superior, precisa y cierta a cualquier problema se conoce como capacidad de respuesta (p. 33).

Seguridad

Adí (2003), citado en Rodriguez (2022) indica que: “La seguridad está relacionada al producto o servicio que se brinda en un establecimiento con la confianza y credibilidad de los servicios el consumidor se debe sentir refugiado y seguro al realizar alguna documentación o transacción para adquirir un producto o servicio” (p. 23).

2.1.1.6. Teorías de la variable satisfacción laboral

Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff (1978)

Caldas (2021) menciona que es la suposición que él cliente hace una interpretación de sus deseos en adscritos conectados tanto a la administración base (el propósito detrás de la cercanía de la organización) como a las administraciones periféricas.

El cliente puede elegir por uno de los siguientes planes, para calificar la calidad del servicio: elegir una situación esencial (Para determinar que atributos tiene un mínimo de agrado), imaginar grupo de atributos de acuerdo al modelo compensatorio, ósea el cliente determina tener menos proporción de uno o varios atributos y escoger un exclusivo atributo de referencia, donde el cliente tenga un compromiso concreto más grande que él resto de los atributos del servicio.

Sasser, Olsen y Wyckoff (1978), citado en Caldas (2021) indican que tener en cuenta uno de los atributos del producto o servicio se alcanzara una mayor satisfacción

en el cliente, por lo tanto, se tiene que evaluar que atributos se debe de considerar para mejorar la calidad en forma general.

Modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio

Huamani & Tillca (2020) quien cita a Zeithaml et al. (1985), como creador del modelo de Calidad de Servicio (Servqual) cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización, para ello utiliza un cuestionario estandarizado que puede ajustarse según las necesidades de cada organización. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio, permite evaluar pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. Este modelo mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio. De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones (p. 34).

De acuerdo a Matsumoto (2014), citado en Rafael & Ramírez (2019) el modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio:

- Fiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- Sensibilidad / Capacidad de respuesta: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
- Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

- Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal (p. 12).

Teoría de la Calidad de Servicios de Karl Albretch y Jan Carlzon

De acuerdo a Ramirez (2022), cita a Karl Albretch y Jan Carlzon (1988) sobre la Teoría de la Calidad de Servicios de se señala que al consumidor se le brinda lo que realmente desea, interiorizando su método en las siguientes técnicas: conocer a profundidad las necesidades y gustos de sus clientes, aplicar el momento de realidad para aceptar la opinión de la calidad de servicio, determinar las percepciones de los clientes, analizar el cliente, reconocer al consumidor, conversar cara a cara, realizar encuestas, analizar los datos, crear propuestas y finalizar el ciclo (p. 15).

Modelo de Samart Powpaka (1994)

De acuerdo a Henriquez (2023), el Modelo de Samart Powpaka (1994) propone analizar la calidad del servicio incluyendo en los modelos los resultados de calidad, los que considera un factor importante para medir la satisfacción del cliente, el comportamiento de compra y las intenciones del comportamiento, en este modelo traza un marco de atributos de calidad.

Anccasi & Quispe (2022) quien cita a Powpaka (1994) mencionan que estos atributos de calidad son:

- Atributo de Búsqueda de Calidad: lo define como “las calidades de productos o servicios que pueden ser evaluadas con seguridad y eficiencia de manera anticipada, de tal forma que se compra usando el conocimiento, la inspección, un esfuerzo razonable, y un canal normal de información para la adquisición”.
- Atributo de Experiencia de Calidad: Son aquellas calidades de productos o servicios que pueden ser evaluadas con seguridad y eficiencia solamente después de que el producto o servicio ha sido comprado y/o usado por un pequeño espacio de tiempo.
- Atributo de Creencias de Calidad: se refiere a aquellas calidades de productos o servicios que no pueden ser evaluadas con seguridad y eficiencia, incluso aún

después de que el producto o servicio ha sido 48 usado extensivamente, por la falta de experiencia técnica del consumidor, o por que el coste de adquirir suficiente información segura es prohibitivamente mayor que su valor esperado (p. 47).

Modelo de Johnson, Tsiros y Lancioni

Según Echegaray (2022), quien cita a Johnson et al. (1995) establecen su modelo, los autores modelan la calidad del servicio en las siguientes dimensiones:

- Input. Esta dimensión evalúa las condiciones necesarias para que se puedan realizar los servicios de igual forma todo lo relacionado con la infraestructura requerida para ella.
- Process. Se refiere a la calidad de la interacción entre proveedores del servicio y clientes, en otras palabras, cuando el servicio se produce (visto que la consecución y el consumo son inseparables), los clientes a menudo se relacionan con el personal del servicio y así se ven incluidos y de lleno afectados en el proceso de elaboración del servicio
- Output. Es la medida entre lo que se ha producido y dado como resultado del servicio proveído. En esta etapa se obtiene el feedback entre del consumidor y la empresa, ya que implica el cambio del estado mental y físico del cliente después del servicio (p. 33).

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Variable 1: gestión administrativa

Plan estratégico

Calle et al., (2020) indican que el plan estratégico es un camino muy singular y primordial a través del cual una organización evalúa su situación actual, revisa y analiza la razón de ser de la misma, define su visión de futuro y cuáles deben ser sus objetivos principales, por tal razón se convierte en un marco muy referencial para la toma de decisiones y la ejecución de planes y actividades (p. 85).

Motivación

De acuerdo a Puma (2020) la motivación es una variable trascendental que influye directamente en el compromiso organizacional, permitiendo que los trabajadores se identifiquen con su institución, asuman los fines y objetivos institucionales como suyos, tengan la plena voluntad de permanecer en ella y se esfuercen al desarrollar sus actividades, logrando de esta manera que se involucren y desempeñen de forma adecuada (p. 52).

Trabajo en equipo

De acuerdo a Toro (2015), citado en Musayón (2021) el trabajo en equipo es un concepto que encierra en sí mismo la conexión, la unión y la transformación de una organización, es sinónimo de productividad, competitividad y logro de objetivos, basándose fundamentalmente en la necesidad de mejoramiento continuo y cambios que se dan dentro de las estructuras organizacionales para dar cumplimiento a la misión y visión establecida y que permita orientar el comportamiento de los individuos con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad (p. 37).

Evaluación

De acuerdo a Chininin (2019) en una organización un sistema de evaluación laboral es fundamental porque es una herramienta esencial en la gestión de recursos humanos, que contribuye al desarrollo profesional y personal de los empleados permitiendo determinar y comunicar a cada uno la forma en la que están desempeñando su trabajo, que los directivos apliquen medidas correctivas o estratégicas en base a los resultados obtenidos y mejorar su rendimiento (p. 5).

Capacitación

León et al. (2021) comenta que la capacitación es una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización; por eso las empresas y las personas deben verla como una inversión que más adelante dará los resultados y metas esperados. La ausencia de capacitación trae como consecuencia el incurrir en costos de tipo económico: baja

productividad, menor calidad, deficiencia en la atención al cliente y desperdicio en materias primas (p. 29).

2.3.2. Variable 2: calidad de servicio

Higiene

De acuerdo a Mendives & Tarazón (2021) son las condiciones ambientales del trabajo que aseguran la salud física y mental; en cuanto a la salud física, se busca evitar la exposición del organismo humano a agentes externos como el ruido, el aire, la temperatura, humedad, la iluminación y los equipos de trabajo. Con respecto a la salud mental, el entorno debe tener condiciones psicológicas y sociológicas saludables, que contribuyan positivamente en el comportamiento de las personas y se evite repercusiones emocionales (p. 11).

Gestión de problemas

Según Rodríguez (2022) el propósito de la práctica de gestión de problemas es reducir la probabilidad y el impacto de los incidentes mediante la identificación de las causas reales y potenciales de los incidentes y la gestión de soluciones provisionales y errores conocidos (p. 67).

Canales de comunicación

La comunicación, es entendida como el factor que busca generar una interacción constante entre la empresa y el cliente. De manera que si una empresa ofrece mayores canales de comunicación al cliente (presencia en redes sociales, página web, entre otros), este tendrá la posibilidad de generar una mayor interacción obteniendo información valiosa por parte de los clientes, como feedback de los productos o servicios, problemas, incidentes, etc. Entonces, mientras mayor sea la interacción con retroalimentación por parte de los clientes, mayores serán las oportunidades de mejora (Marcelo & Muñoz, 2021, p. 30).

Servicio

Frías & Mero (2014), citado en Castro (2019) mencionan que el concepto de servicio refiere tanto a la estructura (organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público) como a la acción y efecto de servir (conjunto de actividades realizadas para satisfacer las necesidades del cliente). Bajo estas perspectivas se pone de manifiesto los dos elementos que constituyen la esencia del buen servicio: cuidar intereses y satisfacer necesidades (p. 4).

Amabilidad

Cook y Rohit (2002), citados en Martelo et al. (2020) comentan que algunos autores se refieren a la amabilidad como al trato amable, cortés y servicial que se le da al cliente. En esencia, es la actitud de complacer que tiene una persona u organismo al dirigirse a otros a través de un trato cordial y gentil. Por otro lado, la calidad es un factor que abarca el funcionamiento y las características físicas de un producto, que deben satisfacer y prestar beneficio al cliente; para evitar que éste compre productos o servicios en otras compañías. Algunos autores han encontrado que este factor está intrínsecamente relacionado con la satisfacción y la percepción del cliente sobre el servicio (p. 5).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación responde al tipo de investigación aplicada. Para Valderrama (2013), citado en Rodríguez (2021) la investigación tipo aplicada es aquella que se encuentra enmarcada en la búsqueda de un mejoramiento de la situación actual, usando los resultados descubiertos y la teoría estudiada para realizar un planteamiento de soluciones a la problemática estudiada con el fin de obtener un bienestar social (p. 7).

3.1.2. Nivel de investigación

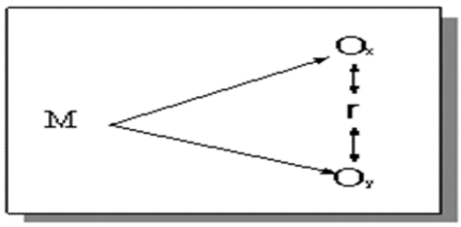
La investigación es de nivel descriptiva. De acuerdo a Naranjo (2020) el objetivo de este tipo de investigación, consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables (p. 135).

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es transeccional correlacional. El estudio correlacional, evalúa el grado de asociación entre dos o más variables, mide cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a pruebas (Hernández, et al., 2010, citado en Ortiz et al. 2019, p. 189).

Figura 1: Esquema de la investigación

Esquema de la investigación



Donde:

M: Muestra, trabajadores y usuarios de la micro red salud Neshuya

V1: Variable Gestión Administrativa

V2: Variable Calidad de Servicio

r: correlacion entre variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

- Variable 1: Gestión Administrativa

La población para evaluar la variable Gestión administrativa, lo constituyen el 100% de los trabajadores la Micro red salud Neshuya, que son 30.

- Variable 2: Calidad de Servicio

La población para evaluar la variable calidad de servicio lo constituyen los 200 usuarios que viven en el distrito de Neshuya.

3.2.2. Muestra

La muestra se calculará a través del muestreo no probabilístico y probabilístico, haciendo uso de la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

Figura 2: Fórmula para calcular la muestra

Fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

- Variable 1: Gestión Administrativa

En este caso, al ser un muestreo no probabilístico, se usa el 100% de la población que son los 30 trabajadores de la micro red de salud de Neshuya-Aguaytía.

- Variable 2: calidad de Servicio

Al ser un muestreo probabilístico se usa la formula citado en líneas anteriores.

Donde:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

= 1,96

N = Población (200)

EE= 0,05

Desarrollando la formula

n = (0.5*0.5*(1.96) ^2*200) / (((0.05) ^2*199) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n = 74 usuarios

3.3. Instrumento de recolección de datos

3.3.1. Técnicas para la elaboración de instrumentos de recolección de datos

Se elaboraron dos instrumentos, mediante la técnica de cuestionario con preguntas cerradas. Respecto a este instrumento, Murillo (2020) señala que el cuestionario de preguntas cerradas “es de fácil entendimiento para la unidad informante, es decir, suelen ser claras y concisas, ya que la propia pregunta aporta las diferentes opciones de respuestas y precisando, por tanto, poco tiempo los/as encuestados/as para leerlas y responder.” (p. 24).

3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 2: Confiabilidad de la variable Gestión Administrativa

Confiabilidad de la variable Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	20

El valor obtenido de alfa de Cronbach es 0.937 por lo tanto, el nivel de fiabilidad del instrumento es excelente.

Tabla 3: Confiabilidad de la variable Calidad de Servicio

Confiabilidad de la variable Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	20

El valor obtenido de alfa de Cronbach es 0.942 por lo tanto, el nivel de fiabilidad del instrumento es excelente.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Se hizo uso de la técnica de la encuesta. Según García et al. (1993), citado en Bautista (2021) es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (p. 111).

3.5. Tratamiento de los datos

3.5.1. Procesamiento de datos

Recabada la información, está se procesó en el programa Excel, para lo cual se creó una base de datos por cada variable, organizados por dimensiones, ítems y

opciones de respuestas. Resultados totales y parciales que también se procesaron en el Programa Estadístico SPSSv27.

3.5.2. Presentación de datos

Los datos son presentados en tablas de frecuencias y figuras extraídas del programa Excel, las mismas que muestran el nivel de variables y dimensiones. Igualmente se presentará en tablas extraídas del Programa Estadístico SPSSv27, en donde se muestran la relación entre variables y dimensiones.

3.5.3. Análisis de datos

Para establecer el nivel de variables se hizo uso de la Escala de Clima Organizacional (EDCO). De acuerdo a Meléndez & Monzón (2019) una puntuación se considera alta baja según el número de ítems o afirmaciones, bajo este criterio, el instrumento de la variable gestión administrativa tiene 20 ítems y la variable calidad de servicio tiene 20 items. Entonces la puntuación mínima posible de ambas variables es 20 y la máxima es 100.

Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con una buena gestión administrativa y una buena calidad de servicio, y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización. Para determinar si la gestión administrativa puntúa entre alto, medio o bajo se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100) se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado, recuperado así:

- Nivel Bajo: de 20 a 46 puntos.
- Medio: de 47 a 73 puntos.
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

Para determinar si la calidad de servicio puntúa entre alto, medio o bajo se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100) se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado, recuperado así:

- Nivel Bajo: de 20 a 46 puntos.
- Medio: de 47 a 73 puntos.
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

El coeficiente estadístico para establecer la relación entre variables y dimensiones se estableció luego de realizar la prueba de normalidad.

Tabla 4: Prueba de normalidad de la variable gestión administrativa

Prueba de normalidad de la variable gestión administrativa

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,156	30	,061	,903	30	,010

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con respecto a la variable Gestión Administrativa, se tomó en consideración la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, ya que esta contó con 30 encuestas (<50). El valor sigma fue de 0.010 < 0.05, lo que quiere decir que la distribución no sigue el supuesto de normalidad.

Tabla 5: Prueba de normalidad de la variable calidad de servicio

Prueba de normalidad de la variable calidad de servicio

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,100	74	,062	,987	74	,663

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con respecto a la variable Calidad de servicio, se tomó en consideración la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, ya que esta contó con 74 encuestas (>50).

El valor sigma fue de 0.062 > 0.05, lo que quiere decir que la distribución si sigue el supuesto de normalidad.

Basta que una variable no cumpla con el supuesto para que la prueba se considere no parámetrica, es por ello que la relación entre variables se encontró a través del coeficiente estadístico no paramétrico de Spearman. Según Roy, et al., (2019) la correlación de Spearman o también conocida como rho de Spearman es el análogo no paramétrico de la correlación de Pearson. Se utiliza para variables cuantitativas de libre distribución o con datos ordinales. El coeficiente de correlación se representa con una “r” y puede tomar valores que van entre −1 y + 1. Un resultado de 0 significa que no hay correlación, es decir, el comportamiento de una variable no se relaciona con el comportamiento de la otra variable. Una correlación perfecta implica un valor de −1 o + 1, lo cual indicaría que al conocer el valor de una variable sería posible determinarse el valor de la otra variable. Entre más cercano a 1 sea el coeficiente de correlación, mayor la fuerza de asociación. De acuerdo a Roy et al., (2019) rho de Spearman es el análogo no paramétrico de la correlación de Pearson. Se utiliza para variables cuantitativas de libre distribución o con datos ordinales. El coeficiente de correlación se representa con una “r” y puede tomar valores que van entre −1 y + 1. Un resultado de 0 significa que no hay correlación, es decir, el comportamiento de una variable no se relaciona con el comportamiento de la otra variable. Una correlación perfecta implica un valor de −1 o + 1, lo cual indicaría que al conocer el valor de una variable sería posible determinarse el valor de la otra variable. Entre más cercano a 1 sea el coeficiente de correlación, mayor la fuerza de asociación.

Tabla 6: Parámetros de interpretación del coeficiente de Spearman

Parámetros de interpretación del coeficiente de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a+0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a+0.50	Correlación positiva media
+0.51 a+0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a+1.00	Correlación positiva perfecta

Regla de decisión:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Variable 1: gestión administrativa

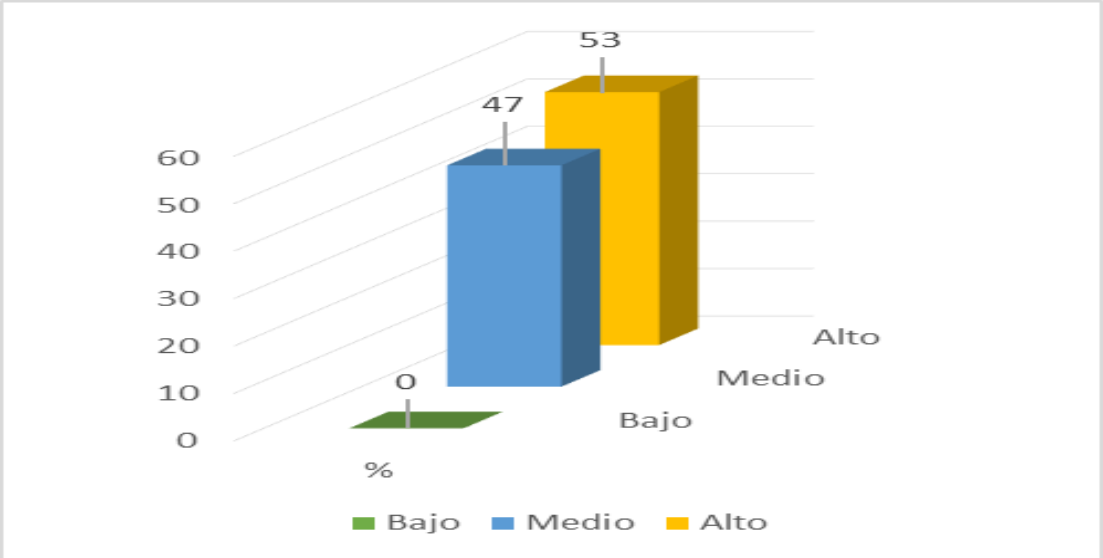
Tabla 7: Niveles de la variable gestión administrativa

Niveles de la variable gestión administrativa

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	0	0
Medio	[48-73]	14	47
Alto	[74-100]	16	53
n		30	100

Figura 3: Distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa

Distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa



Nota. Tabla 7

Interpretación

El 53% de los trabajadores manifiesta que el nivel de gestión administrativa en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022 es alto y el 47% considera que es de nivel medio.

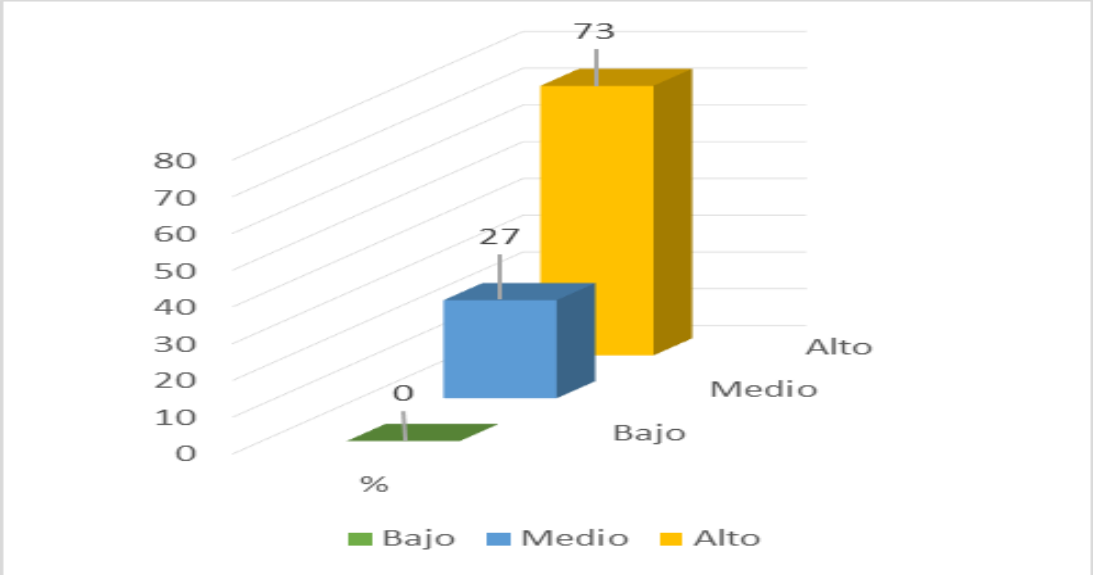
Tabla 8: Niveles de la dimensión planeación

Niveles de la dimensión planeación

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	8	27
Alto	[19-25]	22	73
n		30	100

Figura 4: Distribución de frecuencias de la dimensión planeación

Distribución de frecuencias de la dimensión planeación



Nota. Tabla 8

Interpretación

El 73% de los trabajadores considera que el nivel de planeación en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022 es de nivel alto y el 27% considera que es de nivel medio.

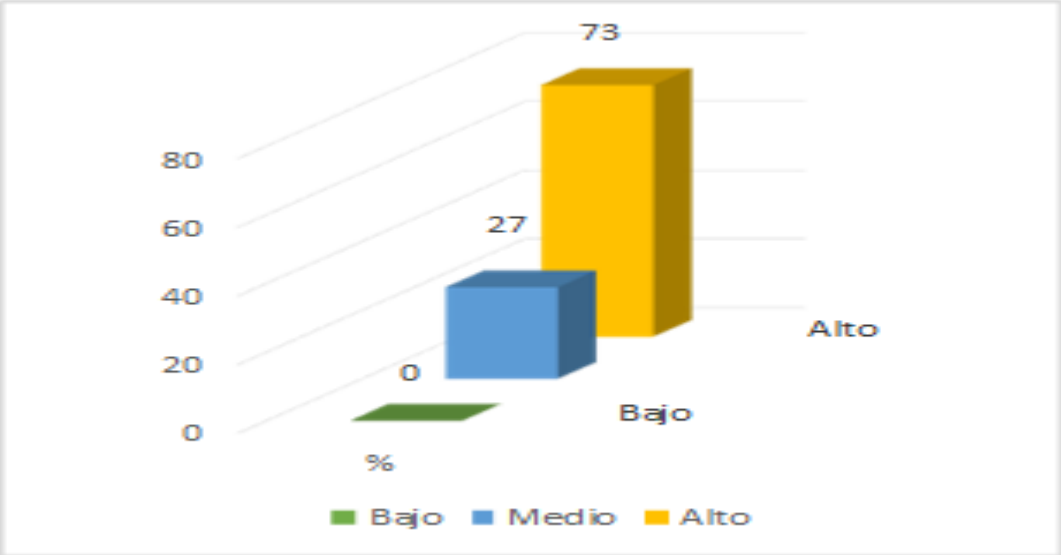
Tabla 9: Niveles de la dimensión organización

Niveles de la dimensión organización

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	8	27
Alto	[19-25]	22	73
n		30	100

Figura 5: Distribución de frecuencias de la dimensión organización

Distribución de frecuencias de la dimensión organización



Nota. Tabla 9

Interpretación

El 73% de los trabajadores considera que el nivel de organización en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022 es de nivel alto y el 27% considera que es de nivel medio.

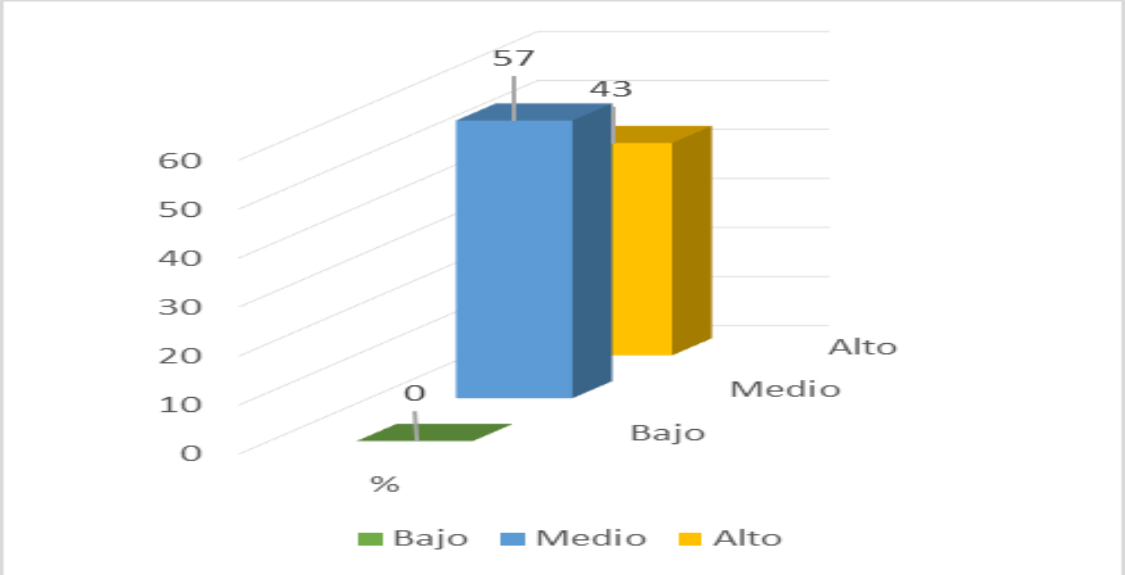
Tabla 10: Niveles de la dimensión dirección

Niveles de la dimensión dirección

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	17	57
Alto	[19-25]	13	43
n		30	100

Figura 6: Distribución de frecuencias de la dimensión dirección

Distribución de frecuencias de la dimensión dirección



Nota. Tabla 10

Interpretación

El 57% de los trabajadores considera que el nivel de dirección en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022 es de nivel medio y el 43% considera que es de nivel alto.

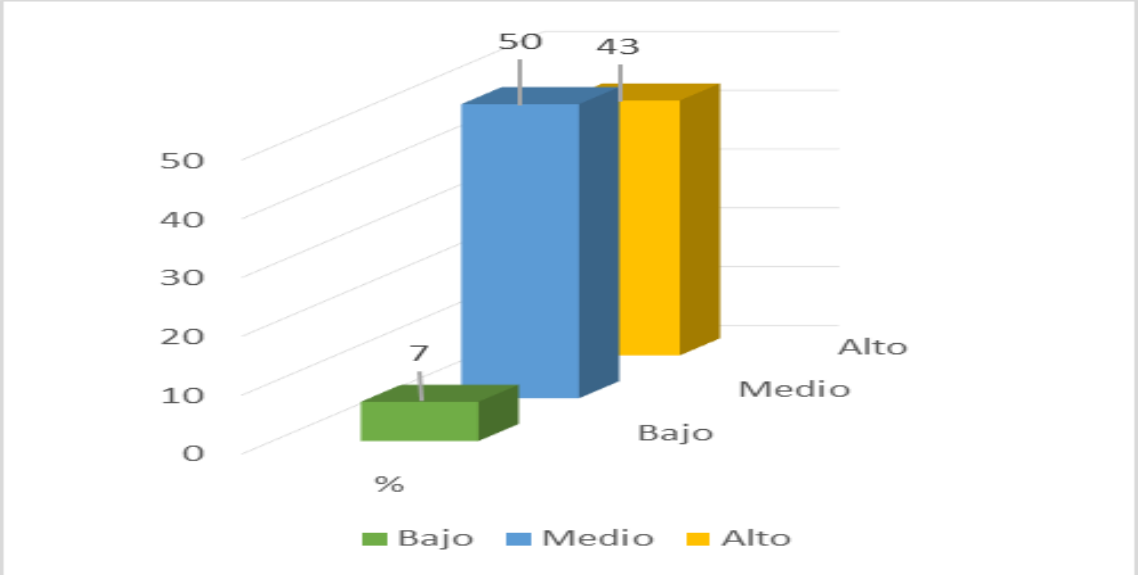
Tabla 11: Niveles de la dimensión control

Niveles de la dimensión control

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	2	7
Medio	[12-18]	15	50
Alto	[19-25]	13	43
n		30	100

Figura 7: Distribución de frecuencias de la dimensión control

Distribución de frecuencias de la dimensión control



Nota. Tabla 11

Interpretación

El 50% de los trabajadores considera que el nivel de control en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022 es de nivel medio, el 43% considera que es de nivel alto y un 7% considera que es de nivel bajo.

4.1.2. Variable 2: calidad de servicio

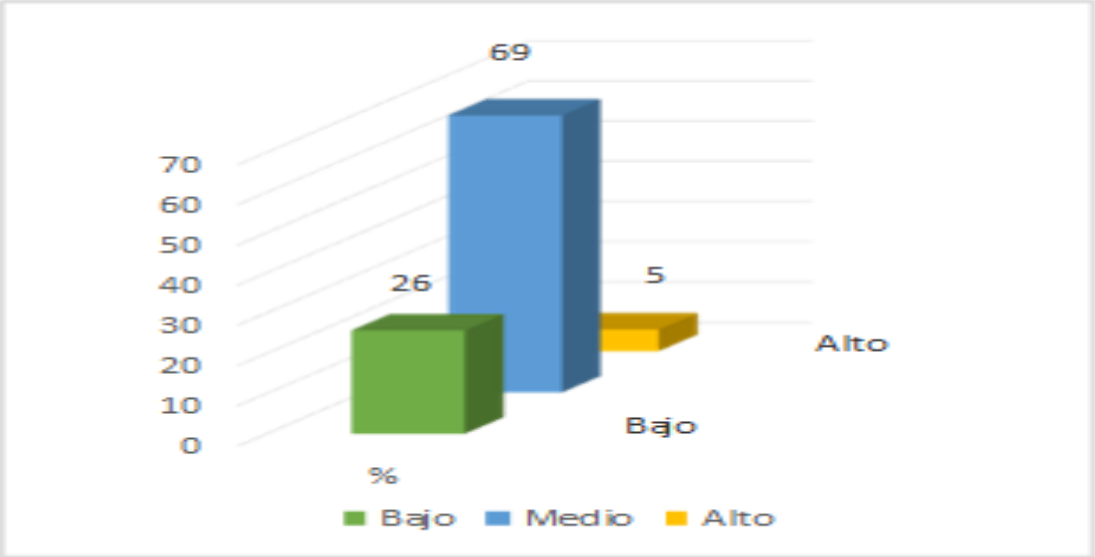
Tabla 12: Niveles de la variable Calidad de Servicio

Niveles de la variable Calidad de Servicio

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	19	26
Medio	[47-73]	51	69
Alto	[74-100]	4	5
n		74	100

Figura 8: Distribución de frecuencias de la variable Calidad de Servicio

Distribución de frecuencias de la variable Calidad de Servicio



Nota. Tabla 12

Interpretación

El 69% de los usuarios considera que el nivel de calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022 es de nivel medio, el 26% considera que es de bajo y un 5% considera que es de nivel alto.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de servicio de la micro red de Salud de Neshuya – Aguaytía, 2022.

Tabla 13: Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio

Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio

Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	-,056
		Sig. (unilateral)	.	,385
		N	30	30
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	-,056	1,000
		Sig. (unilateral)	,385	.
		N	30	74

Análisis

Según Rho de Spearman la relación es negativa débil (-0,056) y no significativa (0,385), por lo tanto, se puede afirmar que no existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis especifica 1

Existe una relación directa y significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022.

Tabla 14: Relación entre planeación y calidad de servicio

Relación entre planeación y calidad de servicio

Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	-,017
		Sig. (unilateral)	.	,465
		N	30	30
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	-,017	1,000
		Sig. (unilateral)	,465	.
		N	30	74

Análisis

Según Rho de Spearman la relación es negativa débil (-0,017) y no significativa (0,465), por lo tanto, se puede afirmar que no existe relación directa y significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022.

Hipótesis especifica 2

Existe una relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022.

Tabla 15: Relación entre organización y calidad de servicio

Relación entre organización y calidad de servicio

Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	-,060
		Sig. (unilateral)	.	,377
		N	30	30
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	-,060	1,000
		Sig. (unilateral)	,377	.
		N	30	74

Análisis

Según Rho de Spearman la relación es negativa débil (-0,060) y no significativa (0,377), por lo tanto, se puede afirmar que no existe relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022.

Hipótesis especifica 3

Existe una relación directa y significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022.

Tabla 16: Relación entre dirección y calidad de servicio

Relación entre dirección y calidad de servicio

Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	-,082
		Sig. (unilateral)	.	,333
		N	30	30
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	-,082	1,000
		Sig. (unilateral)	,333	.
		N	30	74

Análisis

Según Rho de Spearman la relación es negativa débil (-0,082) y no significativa (0,333), por lo tanto, se puede afirmar que no existe relación directa y significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022.

Hipótesis especifica 4

Existe una relación directa y significativa entre el control y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022.

Tabla 17: Relación entre control y calidad de servicio

Relación entre control y calidad de servicio

Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	-,074
		Sig. (unilateral)	.	,349
		N	30	30
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	-,074	1,000
		Sig. (unilateral)	,349	.
		N	30	74

Análisis

Según Rho de Spearman la relación es negativa débil (-0,074) y no significativa (0,349), por lo tanto, se puede afirmar que no existe relación directa y significativa entre el control y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022.

4.3. Discusión de resultados

Se encontró una relación negativa (-0,056) y no significativa (0,385) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022. Esto significa que la manera en la que la institución maneja los temas de planeación, organización, dirección y control, no es suficiente para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio. Resultado diferente obtuvo Ramos (2021) en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho”, en donde llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la institución mencionada, ya que se obtuvo un coeficiente de Spearman igual a 0,767 y un p= 0.000.

Se encontró que el 53% de los trabajadores de la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022 considera que el nivel de gestión administrativa es alto y el 47% considera que es de nivel medio. Lo que quiere decir que un poco más de la mitad de trabajadores piensan que la planeación, la organización, la dirección y el control que la empresa ejerce, pertenecen a un nivel alto. Resultado parecido obtuvo Salazar (2019), en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicios en el centro de atención primaria ESSALUD – Oyón, año 2018”, en donde menciona que el nivel de gestión administrativa en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón es medio con un 50.5%.

Se encontró que el 69% de los usuarios que se atienden en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022, consideran que el nivel de calidad de servicio es de nivel medio. Esto quiere decir que la mayoría de los entrevistados piensan que los elementos físicos, la fiabilidad y la capacidad de respuesta, pertenecen a un nivel

medio. Resultado diferente obtuvieron Yanccehuallpa & Santos (2019) en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018”, en donde concluyeron que la calidad del servicio percibida por los usuarios en el año 2018 fue calificada como de nivel medio en un 33%, como de nivel alto en un 33% y como de nivel bajo en un 18%.

Se encontró una relación negativa (-0,017) y no significativa (0,465) entre la planeación y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022. Esto significa que la manera en la que la institución maneja temas como la realización de planes estratégicos, planes operativos, acciones para el cumplimiento de las actividades que se plantean y conocimiento de los instrumentos, no es suficientes para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio. Resultado diferente obtuvo Alejandro (2022), en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022”, determinó que existe una correlación moderada con un valor de 0,619 entre la planeación y la calidad de servicio de la municipalidad de Huaylas con una significancia de 0.000 menor a 0.05.

Se encontró una relación negativa (-0,060) y no significativa (0,377) entre la organización y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022. Esto significa que la forma en la que la institución está manejando temas como el establecer una estructura orgánica, la especialización, la comunicación y la distribución responsable de los recursos, no es suficientes para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio. Resultado diferente obtuvo Aldave (2022) en su investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, año 2021”, en donde concluyó que la dimensión Organización se encuentran relacionada de forma directa y significativa con la variable calidad de servicio, ya que se obtuvo una correlación de Spearman de 0.832 y un valor de p=0.000 siendo < 0.05 (p. 65).

Se encontró una relación es negativa débil (-0,082) y no significativa (0,333) entre la dirección y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya –

Aguaytía 2022. Esto significa que la forma en la que la institución está manejando temas como la supervisión, el liderazgo, la motivación y el trabajo en equipo, no es suficiente para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio. Resultado diferente obtuvo Najar (2023), en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del Gobierno Regional de Tacna-2022”, en donde concluyó que la dirección y la calidad de servicio se relacionan de manera positiva alta, dicha información se ve evidenciada en el método estadístico Rho de Spearman arrojando un resultado de r=0.610, es necesario resaltar que se tuvo un sig. bilateral de 0.000.

Se encontró una relación negativa (-0,074) y no significativa (0,349) entre el control y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022. Esto significa que la manera en la que la institución está manejando temas como la evaluación, la determinación de estándares y metas, y la supervisión de sistemas de capacitación, no es suficiente para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio. Resultado diferente obtuvo Ccorahua (2020) en su tesis “Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios, 2019”, en donde concluyó que el control influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital mencionado; lo cual pudo ser validado a través de la prueba chi-cuadrado de Pearson (significación bilateral = 0,00).

CONCLUSIONES

- Existe una relación negativa (-0,056) y no significativa (0,385) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022. Esto significa que la manera en la que la institución maneja los temas de planeación, organización, dirección y control, no es suficiente para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio.
- El 53% de los trabajadores de la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022 considera que el nivel de gestión administrativa es alto y el 47% considera que es de nivel medio. Lo que quiere decir que un poco más de la mitad de trabajadores piensan que la planeación, la organización, la dirección y el control que la empresa ejerce, pertenecen a un nivel alto.
- El 69% de los usuarios considera que el nivel de calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022 es de nivel medio, el 26% considera que es de bajo y un 5% considera que es de nivel alto. Esto quiere decir que la mayoría de los entrevistados piensan que los elementos físicos, la fiabilidad y la capacidad de respuesta, pertenecen a un nivel medio.
- Existe una relación negativa (-0,017) y no significativa (0,465) entre la planeación y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022. Esto significa que la manera en la que la institución maneja temas como la realización de planes estratégicos, planes operativos, acciones para el cumplimiento de las actividades que se plantean y conocimiento de los instrumentos, no es suficientes para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio.
- Existe una relación negativa (-0,060) y no significativa (0,377) entre la organización y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022. Esto significa que la forma en la que la institución está manejando temas como el establecer una estructura orgánica, la especialización, la comunicación y la distribución responsable de

los recursos, no es suficientes para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio.

- Existe una relación es negativa débil (-0,082) y no significativa (0,333) entre la dirección y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022. Esto significa que la forma en la que la institución está manejando temas como la supervisión, el liderazgo, la motivación y el trabajo en equipo, no es suficiente para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio.
- Existe una relación es negativa (-0,074) y no significativa (0,349) entre el control y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022. Esto significa que la manera en la que la institución está manejando temas como la evaluación, la determinación de estándares y metas, y la supervisión de sistemas de capacitación, no es suficiente para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio.

SUGERENCIAS

- Es fundamental que se enseñe la presente investigación a las personas que están a cargo de la micro red de salud de Neshuya-Aguaytía, para que conozcan la situación en la que se encuentra la institución y descubran la percepción que tienen los trabajadores y usuarios que se atienden en este establecimiento. De esta manera, puedan diseñar un plan estratégico con objetivos y metas que busquen mejorar la gestión administrativa, organizar la forma en la que se llevará a cabo el plan y ejecutarlo, verificar que se esté cumpliendo de manera oportuna y realizar el control respectivo para ver si se han llegado a los objetivos propuestos, todo esto se verá reflejado en la calidad del servicio que se brinde a los pacientes y se sentirán satisfechos con la atención.
- Se recomienda al área administrativa de la Micro red Neshuya adoptar acciones preventivas y correctivas para mejorar la gestión administrativa que deberá ser aplicado en todo el ámbito laboral a través de un proceso automatizando, estandarizando, y eliminando procesos y actividades burocráticas que resulten redundantes, a su vez aprovechar el tiempo optimizado para generar conocimiento innovando y adaptándonos a nuevos procesos.
- A la Micro red Neshuya, se sugiere fortalecer las áreas débiles de la gestión, mejorar las competencias de los establecimientos de salud, mejorar los procesos de información y comunicación, implementar equipos tecnológicos de última generación y actualizar permanentemente la base de datos, para garantizar una buena calidad de atención y satisfacción de los usuarios.
- Con respecto a la planeación, se recomienda tomar en cuenta las oportunidades de mejora que se evidencian en la presente investigación, como tener en claro la definición de la misión y visión de la empresa, los objetivos del plan operativo, los objetivos a largo plazo; además, que se incluya en mayor proporción a los trabajadores administrativos en la planificación de las actividades de gestión, así mismo, capacitarlos

para que conozcan de forma adecuada a los instrumentos necesarios para elaborar documentos de gestión y de esta manera lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio.

- Con respecto a la organización, se recomienda verificar si la estructura organizacional de la micro red es la más adecuada, capacitar a los trabajadores con respecto a las funciones que pertenecen a su cargo y acerca del uso responsable de los recursos que se les asignan, así mismo, promover canales de comunicación que permita que un diálogo más fluido entre trabajadores y entre trabajadores con sus respectivos jefes, y de esta manera lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio.
- Con respecto a la dirección, se recomienda brindar charlas y capacitar a los jefes de altos mandos de esta institución en temas como liderazgo, fomentación del trabajo en equipo, motivación, estrategias para el logro de metas pactadas, además de promover una mayor participación de los trabajadores en las actividades que se realizan. Por otro lado, brindar incentivos verbales y económicos de acuerdo a los objetivos planteados, y de esta manera lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio.
- Con respecto al control, se recomienda realizar de forma periódica una supervisión de las tareas que han sido asignadas a los trabajadores para comprobar que se estén realizando de acuerdo a lo planeado, de lo contrario tomar medidas correctivas y brindar la respectiva retroalimentación o realizar una capacitación si es necesario. Así mismo, ejercer supervisión en los espacios de descanso, refrigerios, servicios higiénicos, de forma adecuada y eficaz, y de esta manera lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aldave, J. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, año 2021. Obtenido de https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/8005/MAESTRIA%20-%20ALDAVE%20VALDERRAMA%20JOSE%20ALBERTO%20-%20EPG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alejandro, W. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99196/Alejandro_RWR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Alvarez, J. (2020). Liderazgo y administración de empresas contemporáneas. Obtenido de http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7882/1/476108-2020-I-GTH.pdf

Anccasi, F., & Quispe, J. (2022). Calidad de servicios y el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de emergencia sanitaria, año 2020. Obtenido de https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7a2ccd60-b853-46ac-8bb0-967117744ff5/content

Avilés , P. (2020). La calidad de servicio y su importancia en las ventas – Pedro Casas Comercializadora SAC – 2020. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52283/Avil%c3%a9s_MP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Balbuca, E. (2020). La calidad del servicio en el Hospital Básico IESS Ancón, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2019. Obtenido de https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5425/1/UPSE-TAE-2020-0025.pdf

Bautista, F. (2021). Teoría del Procesamiento de la Información Mediada por la Blackboard para la Enseñanza del Inglés. Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0, 1(1),

108-116. Obtenido de https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/260/684

Blanco, A., Vásquez, Á., & García, R. (2020). Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos. Revista de Ciencias Sociales (RCS), 26(2), 133-147. Obtenido de http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/5949/Estructura_Organizacional_Determinante_Competitivo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caldas, J. (2021). Calidad de servicio y el nivel satisfacción de los usuarios del consultorio de medicina general en el centro médico parroquial Santa Rosa de Lima – Hualmay - 2017. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5098/CALDAS%20AVILA%2c%20Jannina%20Katia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calle, M., Gurumendi, I., & Calle, M. (2020). Planeación estratégica aplicada a profesionales de la medicina y la jurisprudencia. Revista Universidad y Sociedad, 12(3), 83-89. Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-83.pdf

Castro, A. (2019). Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17454/1/UPS-GT002690.pdf

Ccorahua , E. (2020). Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios, 2019. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53197/Ccorahua_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chininin, E. (2019). Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa Grupo Ases Ccapital S.A.C Chiclayo, 2019. Obtenido de https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/250/1/TI%20Chininin%20Carri%c3%b3n%20FINAL%20IC.pdf

Echegaray, J. (2022). La calidad de servicio y la productividad de la empresa importaciones y exportaciones Felles E.I.R.L del distrito de Santa María,2021. Obtenido de

http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6027/JAIME%20ADRIAN%20ECHEGARAY%20MATOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Freire , G. (2021). *Gestión administrativa y medidas de bioseguridad percibidas por usuarios internos del Hospital General, Babahoyo, Ecuador, 2020.* Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61418/Freire_FGG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 32-37. Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf

Henriquez, M. (2023). Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en un restaurante de cevichera en Trujillo, 2022. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32904/Informe%20de%20tesis%20%20MILAGRITOS%20DEL%20ROCIO%20HENRIQUEZ%20TORIBIO_pdf_total.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Huaccho, M. (2021). *Proceso de gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima, periodo 2020.* Obtenido de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4931/T037_42123481_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huamani, L., & Tillca, N. (2020). Calidad de servicio turístico para la satisfacción del turista en la feria gastronómica del cuy al palo del distrito de Lamay 2017. Obtenido de http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5433/253T20200245_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jesús, M., & Cristóbal, H. (2022). Gestión del Talento Humano y Clima Organizacional del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural Concepción-Jauja 2020. Obtenido de

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5014/T037_45477593_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., García, M., Quesada, L., & Quintana, E. (2021). La capacitación como premisa para implementar un sistema de gestión de la calidad. Edumecentro, 13(2), 19-32. Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v13n2/2077-2874-edu-13-02-19.pdf

Marcelo, E., & Muñoz, R. (2021). La incidencia de las estrategias de captación del marketing digital en el crecimiento de ventas por medio del canal online de las grandes empresas del rubro retail de tecnología y electrónica de consumo en el Perú. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19492/MARCELO_INGUNZA_MU%c3%91OZ_RAMSAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martelo, R., Villabona, N., & Bastidas, M. (2020). Factores que influyen en la lealtad del cliente en el comercio electrónico del turismo. Desarrollo Gerencial, 12(2), 1-24. Obtenido de https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/4076/5293

Meléndez , N., & Monzón, A. (2019). El clima laboral y su impacto en el desarrollo de competencias. Obtenido de http://www.repositorio.usac.edu.gt/12943/1/13%20T%283299%29.pdf

Mendives, A., & Tarazón, N. (2021). Seguridad e higiene laboral y rotación de personal en el Hospital Nacional Sergio Bernales de Comas, 2021. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66998/Mendives_RAM-Tarazon_RNV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Murillo Sánchez, M. (2020). *La recogida de información: Aspecto fundamental en los analisis cuantitativos. Reflexiones sobre los cuestionarios.* Universidad de Sevilla. https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/111447/TFM%20Marta%20Murillo%20S%C3%A1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muños, L., Napa, Y., Pazmiño, W., & Posligua, M. (2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las pymes. UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria, 4(4), 29-40. Obtenido de https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/334/237

Musayón , G. (2021). Trabajo en equipo y desempeño laboral en el área de cobranzas de la empresa Grupo 3C SAC. Lima – 2018. Obtenido de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2177/T037_N%c2%ba25744888_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Najar, C. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del Gobierno Regional de Tacna-2022. Obtenido de http://3.17.44.64/bitstream/handle/20.500.12819/1928/Carmen_tesis_titulo_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Naranjo, D. (2020). Educación para el ejercicio y protección de los derechos humanos de los niños y las niñas del proyecto “tu crecer” del municipio de Samacá-Boyacá. Revista Derecho y Realidad, 18(35), 129-147. Obtenido de https://revistas.uptc.edu.co/index.php/derecho_realidad/article/view/11907/9855

Ortiz, L., Ortiz, L., Coronell, R., Hamburger, K., & Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. Revista Latinoamericana de Hipertensión, 14(2), 187-193. Obtenido de https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/3289/IncidenciaClimaOrganizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palma, S. (2021). Proceso administrativo y el sistema de ventas de la microempresa lubrirepuestos El Sambo del cantón La Libertad, provincia Santa Elena, año 2021. Obtenido de https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6801/1/UPSE-TAE-2022-0014.pdf

Parrales, M. (2023). Calidad del proceso administrativo y su incidencia en la eficiencia y eficacia del gobierno autónomo descentralizado parroquial Pedro Pablo Gómez.

Obtenido de https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5370/1/PARRALES%20CH%C3%81VEZ%20MARLON%20FERM%C3%8DN.pdf

Picado, A., & Sergueyevna, N. (2021). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. Revista Científica de FAREM-Estelí, 96-114. Obtenido de https://revistasnicaragua.cnu.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/7023/8525

Puma, M. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. 23(3), 45-53. Obtenido de http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/download/2141/2263

Rafael , A., & Ramírez, A. (2019). La Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción de los Clientes del Banco Pichincha- agencia- Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5050/BC-3852%20RAFAEL%20SANCHEZ-RAMIREZ%20HERRERA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ramos, E. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho. Obtenido de https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6031/Etson%20RAMOS%20HUACCACHI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodriguez , D. (2022). Indice de percepción del cliente y calidad del servicio en una empresa de venta de fertilizantes en Huaral 2015. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5895/David%20RODRIGUEZ%20G%c3%93MEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, C. (2021). Diseño del sistema de gestión de las mediciones según la norma ISO 10012:2007 en una empresa dedicada a la calibración, mantenimiento y reparación de equipos electrónicos de medición, Arequipa 2020. Obtenido de https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/11246/74.0207.IE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, L. (2022). Propuesta de guía para la implementación del proceso de gestión de servicios basado en las buenas prácticas de estándares internacionales debido a la inexistencia en la empresa Garrett Unicen. Obtenido de https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/1564/1/TFG_Ulatina_Luis_Rodriguez_Ramirez_2015010739.pdf

Romero, S. (2019). Estrategias de liderazgo para mejorar las relaciones humanas en el Instituto Superior de Educación Pública “13 de Julio de 1882” del distrito de San Pablo, región Cajamarca – 2018. Obtenido de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7047/BC-3915%20ROMERO%20LUNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roy, I., Rivas, R., Perez, M., & Palacios, L. (2019). Correlación: no toda correlacion implica causalidad, 2020 - Revista Alergia Mexico. Revista Alergia México, 66(3), 354-360. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000300354#:~:text=El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n%20se,comportamiento%20de%20la%20otra%20variable.

Salazar , L. (2019). Gestion administrativa y calidad de servicios en el centro de atención primaria ESSALUD – Oyón, año 2018. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3403/PATRICIA%20ELENA%20RAMOS%20LA%20ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tapia, M., & Pilla, E. (2019). Los Procesos Administrativos y su Incidencia en la Gestión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5722/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0020.pdf

Torres, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. Obtenido de http://38.43.142.130/bitstream/handle/20.500.12672/18952/Torres_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, R. (2022). Gestión administrativa y la calidad percibida por el adulto mayor en los Hospitales de EsSalud 2021. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores(19). Obtenido de https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3409/3373

Vera, S. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), Surquillo - 2021. Obtenido de https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1773/Vera%20Neciosup%2c%20Sofia%20Marilu.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yanccehuallpa, A., & Santos, K. (2019). Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1596/1/T026_47583859_T.pdf

Yucra, R., & Sanchez, J. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018. Obtenido de https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/485/004-3-10-012.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICRO RED DE SALUD DE NESHUYA – AGUAYTÍA 2022"

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022?	Objetivo General Determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía- 2022	Hipótesis General Existe relación directa y significativa entre la gestión Administrativa y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía,2022	VARIABLE 1: Gestión Administrativa	Planeación	Plan estratégico institucional, Plan operativo institucional, Acciones para el cumplimiento de las actividades, Conocimiento de los instrumentos.
				Organización	Estructura Orgánica, Especialización, Comunicación, Distribución responsable de recursos
				Dirección	Supervisión Liderazgo, Motivación, Trabajo en equipo.
				Control	Evaluación, Determinación de estándares y metas, Supervisión de sistemas, capacitación.
Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en la micro red de salud de Neshuya - Aguaytía-2022? ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en la micro red de salud de Neshuya - Aguaytía-2022? ¿Cómo es la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022?	Objetivos específicos - Determinar el nivel de la gestión administrativa en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía- 2022. - Determinar el nivel de la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía- 2022. - Determinar como la planeación se relaciona con la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022 -Determinar como la organización se relaciona con la calidad de servicio	Hipótesis Especifica - El nivel de la gestión administrativa en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía- 2022, es alto. - El nivel de la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía- 2022, es alto. - Existe una relación directa y significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022 - Existe una relación directa y significativa entre	VARIABLE 2: Calidad de Servicio	Elementos físicos	Equipos actualizados, Instalaciones modernas, Horario de trabajo, Higiene y limpieza.
				Fiabilidad	Dar los servicios en el tiempo correcto, Ofrecer servicios correctos, Gestionar los problemas, canales de comunicaciones.
				Capacidad de respuesta	Servicio rápido, Deseo de ayudar a los colaboradores, responder a las peticiones de los colaboradores, Criterio para realizar las peticiones

¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022? ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022? ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022?	en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022 -Determinar como la dirección se relaciona con la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022 -Determinar como el control se relaciona con la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022	la organización y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022 - Existe una relación directa y significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022 - Existe una relación directa y significativa entre el control y la calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía-2022		Seguridad	Trasmisión de confianza, Seguridad en relación, Amabilidad con los usuarios, Conocimientos suficientes del personal

Anexo 2: Instrumento de Gestión Administrativa

INSTRUMENTO N.º 1
CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICRO RED SALUD NESHUYA – AGUAYTÍA 2022

ESTIMADOS TRABAJADORES: Somos Susy Dahua Mozombite y Evelyn Yesenia Paredes Chistama, estudiantes de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali. El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información de mi tesis sobre La gestión administrativa y calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022. La confidencialidad de sus respuestas será respetada.

INSTRUCCIONES: Lea cada uno de los indicadores y marque con una (X) la alternativa que considere apropiada de la escala que se muestra en el cuadro.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N.º	DIMENSIONES/ITEMS-CALIDAD DE SERVICIO	PUNTUACIONES				
PLANEACIÓN		1	2	3	4	5
01	La misión de la micro red es clara y comprensible					
02	Se cumple los objetivos del plan operativo					
03	Se cumple los objetivos proyectados					
0	Participas en la planificación de actividades de gestión					
05	Conoces los instrumentos para elaborar documentos de gestión					
ORGANIZACIÓN						
06	La estructura de la micro red es adecuada					
07	El cargo que desempeño requiere especialización					
08	Tengo buena comunicación con mis compañeros					
09	Tengo buena comunicación con mis superiores					
10	Soy responsable con los recursos que tengo a mi cargo					
DIRECCIÓN						
11	Mis jefes supervisan mis actividades diarias					
12	El jefe contribuye al logro de metas de la micro red					
13	Le satisface su remuneración					
14	Se estimula la participación del personal en actividades particulares					
15	Se promueve el trabajo en equipo					
CONTROL						
16	Te evalúan las tareas realizadas					
17	Las medidas correctivas son tomadas juntos a tus compañeros					
18	Se controlan los espacios de descanso, refrigerio, servicios higiénicos, capacitación, etc. de manera correcta y eficaz.					
19	Se cuenta con capacitación constante para el ingreso de reclamos y quejas					
20	En MOPAL hay un control posterior o de retroalimentación a las actividades realizadas					

Anexo 3: Instrumento de Calidad de Servicio

INSTRUMENTO N.º 2
CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICRO RED SALUD NESHUYA – AGUAYTÍA 2022

ESTIMADOS USUARIOS: Somos Susy Dahua Mozombite y Evelyn Yesenia Paredes Chistama, estudiantes de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali. El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información de mi tesis sobre La gestión administrativa y calidad de servicio en la micro red de salud de Neshuya – Aguaytía 2022. La confidencialidad de sus respuestas será respetada.

INSTRUCCIONES: Lea cada uno de los indicadores y marque con una (X) la alternativa que considere apropiada de la escala que se muestra en el cuadro.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N.º	DIMENSIONES/ITEMS-SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL	PUNTUACIONES				
ELEMENTOS FÍSICOS		1	2	3	4	5
01	Los equipos de la micro red son modernos					
02	Los folletos que brinda la micro red son visualmente atractivos					
03	Las instalaciones físicas son modernas y cómodas					
04	El horario de atención de la micro red le parece conveniente					
05	Las instalaciones de la micro red le parecen limpio					
FIABILIDAD						
06	Los trabajadores de la micro red proporcionan sus servicios en el tiempo prometido.					
07	Los trabajadores de la micro red le informan con precisión cuándo se realiza y culmina un servicio					
08	Los trabajadores se desempeñan bien la primera vez que brinda el servicio.					
09	Los trabajadores muestran interés en resolver problemas del cliente					
10	Las indicaciones para el trámite son claras					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
11	Los trabajadores dan un servicio rápido					
12	Los trabajadores están dispuestos a ayudarlo					
13	Los trabajadores están dispuestos a responder sus consultas					
14	Los trabajadores solucionan sus quejas y reclamos					
SEGURIDAD						
15	Los trabajadores le transmiten confianza					
16	El servicio brindado llena sus expectativas					
17	El servicio que recibe es bueno					
18	Los trabajadores son amables durante la atención					
19	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a tus preguntas.					
20	Se siente Satisfecho con la atención de los trabajadores en caja					