UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2022

Tesis para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

DEYSI MILAGROS, LAUREL MARÍN

JERICKC SAUL, ISUIZA ASIPALI

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...7.00am.....del día sábado 16 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: **Mg. Jonel Raul Manzano Mejia (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Dr. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2022",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Deysi Milagros Laurel Marín y Jerickc Saul Isuiza Asipali, 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...9:00am.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros de Jurado Evaluador de la Facultad d Ciencias, Administrativas y contables, como requisito para optar el título de Licenciados en Administración.

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia .....

Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz .....

Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña .....

Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes .....

Asesor

Bach. Deysi Milagros Laurel Marin .....

Tesista 1

Bach. Jerickc Saul Isuiza Asipali .....

Tesista 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0603-2023.

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

"GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2022"

Autor(es)	:	**LAUREL MARÍN, DEYSI MILAGROS**
		ISUIZA ASIPALI, JERICKC SAUL
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Dr. CACHAY REYES, LINCOLN FRITZ**

Presenta un **porcentaje de similitud de 5%,** 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: 11/10/2023

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, Deysi Milagros Laurel Marin

Autor de la tesis titulada : Gestión y calidad de servicio a los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa, 2022

Sustentada el año 2023

Asesor(a): Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Facultad: Cs. Economicas, Administrativos 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: 23 / 10 / 2024

Email: deysilaumar7@gmail.com Firma:

Teléfono: 963988401 DNI: 72197884

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Jerick Saul Isuiza Asipali

Autor de la tesis titulada : Gestión y calidad de servicio a los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa, 2022

Sustentada el año: 2023

Asesor(a): Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Facultad: Cs. Economicas, 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: 23 / 10 / 2024

Email: isuizajerick@gmail.com Firma:

Teléfono: 907331765 DNI: 73546546

DEDICATORIA

Agradecer a mis padres por su apoyo incondicional, su ejemplo de constancia y perseverancia en la búsqueda del éxito a través del estudio, el trabajo y la integridad. Me gustaría agradecer a mi esposo por su paciencia y entusiasmo para ayudarme a alcanzar mis metas. A mis hermanos y familia por las conversaciones que fortalecieron mi deseo de superación.

Laurel & Isuiza

AGRADECIMIENTO

Estamos muy agradecidos con todos los maestros de nuestra carrera profesional que siempre estuvieron constantemente alentándonos a obtener este título y poder saber sobre llevar esa responsabilidad tan importante.

A los usuarios del servicio en el hospital regional de Pucallpa.

Finalmente, un agradecimiento especial a mi asesor, el Dr. Jackie Frank Chang Saldaña nunca se rindió y me dio todas las instrucciones y se tomó el tiempo para completar la tesis.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO viii

ÍNDICE GENERAL ix

INDICE DE TABLAS xii

INDICE DE FIGURAS xiii

INDICE DE ANEXOS xiv

RESUMEN xv

ABSTRACT xvi

INTRODUCCIÓN xvii

CAPÍTULO I 18

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 18

1.1. Descripción del problema 18

1.2. Formulación del problema 19

1.2.1. Problema general 19

1.2.2. Problemas específicos 19

1.3. Objetivos 20

1.3.1. Objetivo general 20

1.3.2. Objetivos específicos 20

1.4. Hipótesis 20

1.4.1. Hipótesis general 20

1.4.2. Hipótesis especificas 21

1.5. Variables 21

1.6. Operacionalización de variables 23

1.7. Justificación 25

1.7.1. Justificación Teórica 25

1.7.2. Justificación Metodológica 25

1.7.3. Justificación Practica 25

CAPÍTULO II 26

MARCO TEÓRICO 26

2.1. Antecedentes del problema 26

2.1.1. Tesis internacionales 26

2.1.2. Tesis nacionales 27

2.1.3. Tesis locales 29

2.2. Bases teóricas del problema 29

2.2.1. Base teoría de la variable 1 29

2.2.2. Base teórica de la variable 2 31

2.3. Definición de términos básicos 32

CAPÍTULO III 34

MARCO METODOLOGICO 34

3.1. Método de investigación 34

3.2. Población y muestra 35

3.2.1. Población 35

3.2.2. Muestra 35

3.3. Instrumentos de recolección de datos 36

3.3.1. Técnicas 36

3.3.2. Instrumentos de recolección 36

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 36

3.4. Procedimiento de recolección de datos 37

3.5. Tratamientos de los datos 37

CAPÍTULO IV 38

RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS. 38

4.1. Resultados establecidos 38

4.2. Prueba de normalidad 43

4.3. Prueba de hipótesis 43

4.4. Discusión de los resultados obtenidos 45

CONCLUSIONES 51

SUGERENCIAS 53

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 54

ANEXOS 57

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables..... 23

Tabla 2. Población total para la provincia de Coronel Portillo..... 35

Tabla 3. Para medir la Variable 1 Gestión & Variable 2: Calidad de servicio… 38

Tabla 4. Para medir la Dimensión 1: Planificación & Variable 2: Calidad de servicio..... 39

Tabla 5. Para medir la Dimensión 2: Organización & Variable 2: Calidad de servicio..... 40

Tabla 6. Para medir la Dimensión 3: Dirección & Variable 2: Calidad de servicio. 41

Tabla 7. Para medir la Dimensión 4: Dirección & Variable 2: Calidad de servicio. 42

Tabla 8. Prueba de Shapiro-Wilk. 43

Tabla 9. Rho de Spearman de la hipótesis general. 43

Tabla 10. Rho de Spearman de la hipótesis especifica 1. 44

Tabla 11. Rho de Spearman de la hipótesis especifica 2. 44

Tabla 12. Rho de Spearman de la hipótesis especifica 3. 45

Tabla 13. Rho de Spearman de la hipótesis especifica 4. 45

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. *Esquema de investigación.* 34

Figura 2. Para medir la Variable 1 Gestión & Variable 2: Calidad de servicio. 38

Figura 3. Para medir la Dimensión 1: Planificación & Variable 2: Calidad de servicio..... 39

Figura 4. Para medir la Dimensión 2: Organización & Variable 2: Calidad de servicio..... 40

Figura 5. Para medir la Dimensión 3: Dirección & Variable 2: Calidad de servicio. 41

Figura 6. Para medir la Dimensión 4: Control & Variable 2: Calidad de servicio. 42

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos 58

Anexo 2. Matriz de consistencia. 62

RESUMEN

La investigación se realizó con los siguientes lineamientos, como su población 346 993 unidades de análisis, de las cuales de realizo un cálculo y se determinó que la muestra fue de 385 personas mayores de 18 años; tuvo como su tipo la Aplicada, de nivel no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. Tuvo con objetivo general que Determinar cómo influye la Variable 1: Gestión en la Variable 2: Calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022 y como hipótesis general entre la Variable 1: Gestión y la Variable 2: Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022. Los principales resultados se obtuvieron que el objetivo general los pobladores mayores de 18 años, usuarios del hospital regional de Pucallpa, 2022; determinaron que la variable 1: Gestión influye de manera moderada en la variable 2: Calidad de servicio con un 38,7% y la hipótesis general un Rho de 0,702 señala una relación positiva alta entre las variables. Además, se acepta la hipótesis general ya que la significación bilateral es p-Valor = 0,000<0,05. De hecho, el informe concluye: Entre la Variable 1: Gestión y la Variable 2: Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.

Palabras claves: Gestión, Calidad de servicio y Planificación.

ABSTRACT

The investigation was carried out with the following guidelines, such as its population 346,993 units of analysis, of which a calculation was made and it was determined that the sample was 385 people over 18 years of age; It had Applied as its type, of a non-experimental level, with a descriptive correlational design. Its general objective was to determine how Variable 1: Management influences Variable 2: Quality of service to users of the regional hospital of Pucallpa, 2022 and as a general hypothesis between Variable 1: Management and Variable 2: Quality of service exists a significant relationship, for the users of the regional hospital of Pucallpa, 2022. The main results were obtained that the general objective is the population over 18 years of age, users of the regional hospital of Pucallpa, 2022; determined that variable 1: Management moderately influences variable 2: Quality of service with 38.7% and the general hypothesis a Rho of 0.702 indicates a high positive relationship between the variables. In addition, the general hypothesis is accepted since the two-sided significance is p-Value = 0.000<0.05. In fact, the report concludes: Between Variable 1: Management and Variable 2: Quality of service there is a significant relationship for users of the regional hospital of Pucallpa, 2022.

Keywords: Management, Quality of service and Planning.

INTRODUCCIÓN

Para nuestra tesis que lleva como título *GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2022*., tuvo como desarrollo la gestión y calidad de servicio que perciben los usuarios del hospital regional de Pucallpa, ya que luego de una crisis sanitaria como la que fue el Covid-19, no vimos en la obligación como investigadores de dar a conocer sobre cómo se está llevando la gestión y la calidad de servicio dentro de la institución.

Para poder empezar el desarrollo de este proyecto de investigación se direcciono con la primera pregunta: ¿Cómo la Variable 1: Gestión influye en la Variable 2: Calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022?; para poner generar nuestro objetivos, hipótesis, fundamentaciones, enfoques, antecedentes y recomendaciones.

Este estudio consta de cuatro capítulos: En primer lugar, se compone del enfoque de problema, formulación, justificación, fronteras, antecedentes y objetivos a Probar. En segundo lugar: se presenta el marco teórico, apoya la investigación e ideas básicas para la formulación y desarrollo de esta investigación. Tercero: Se compone del marco metodológico y presenta hipótesis que Permiten encontrar una solución temporal al problema y las variables presentadas, e Indicadores. En cuarto lugar: este capítulo presenta los resultados de la investigación. Finalmente, los resultados, las propuestas, se describen en detalle, Referencias bibliográficas consultadas y apéndices de apoyo con las respectivas hojas de valores.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Luego de los momentos críticos que nos tocó vivir frente al Covid 19, con respecto a la gestión y calidad de servicio paupérrimo que nos mostró la realidad en la que vivíamos. Muchos gobiernos pusieron en marcha planes de emergencia para tratar de contrarrestar la deficiencia dentro del sector salud, por ello enfocaremos nuestro estudio en investigar cómo se encuentra actualmente el hospital regional de Pucallpa con respecto a su gestión y calidad se servicio.

A nivel regional los resultados muestran que el 70,0% de los usuarios percibe como regular el nivel de gestión administrativa ejercida en el área de hospitalización del Hospital I EsSalud Juanjui, con tendencia a Bueno en un 26,0% (13). El nivel de calidad del servicio desde la percepción del usuario es alto en un 68%, con tendencia a Media en un 28,0% Solo el 4,0% percibe que la atención en el servicio es de baja calidad., la contaminación y sus efectos a nivel social y económico han llevado a los gobiernos de diferentes países a tomar medidas urgentes para reducir y reducir este impacto ambiental. Un entorno sano y equilibrado permite que las personas se desarrollen mejor y, por lo tanto, todas las actividades que se realicen en términos económicos, financieros, comerciales y, entre otros, conducirán al éxito necesario, ya que se llevarán a cabo en las condiciones ambientales adecuadas y n que la eficacia de gestión y la calidad de servicios de salud explican la varianza en la satisfacción de los pacientes en un 56.8% y son estadísticamente

significativos con una significancia de 0.000 (p-valor < 0.05), la eficacia de gestión y la calidad de servicios de salud inciden también en los factores individuales, sociales y de servicios de salud en un 53%, 12.3% y 66.7% respectivamente. Además, el nivel eficacia de gestión fue regular (84.5%), el nivel de calidad de servicios de salud fue regular (71.5%) y el nivel de satisfacción de los pacientes fue medianamente satisfecho (66%). Se concluye que realizar protocolos de gestión en cada servicio de los establecimientos de salud del primer nivel y no solo la medición de calidad de servicios de salud, eficacia de gestión y satisfacción de los pacientes del todo el establecimiento. La medición por servicios permitirá evaluar mejor el estado de la atención y revelar mejor las oportunidades de mejora.

Por los que se planteó y ejecuto este proyecto bajo el siguiente título: *gestión y calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de Pucallpa, 2022.*

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo la variable 1 gestión influye en la variable 2 calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo la dimensión 1 planificación influye en la variable 2 calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022?
- ¿Cómo la dimensión 2 organización influye en la variable 2 calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de pucallpa,2022?
- ¿Cómo la dimensión 3 dirección influye en la variable 2 calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022?

•¿Cómo la dimensión 4 control influye en la variable 2 calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

- Determinar cómo influye la Variable 1 Gestión en la Variable 2 Calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar cómo influye la Dimensión 1 Planificación en la Variable 2 Calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.
- Determinar cómo influye la Dimensión 2: Organización en la Variable 2: Calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.
- Determinar cómo influye la Dimensión 3 Dirección en la Variable 2 Calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.
- Determinar cómo influye la Dimensión 4 Control en la Variable 2 Calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

- Entre la Variable 1 Gestión y la Variable 2 Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.

1.4.2. Hipótesis especificas

- Entre la Dimensión 1 Planificación y la Variable 2 Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.
- Entre la dimensión 2 Organización y la Variable 2 Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.
- Entre la dimensión 3 Dirección y la Variable 2 Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022
- Entre la dimensión 4 Control y la Variable 2 Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1 Gestión

- Definición conceptual

Terán, Mora, Gutiérrez, Maldonado, Delgado y Fernández (Citado por López, 2019) nos menciona que la gestión en las instituciones de salud, deber ser innovadoras en donde se debe realizar una adecuada planificación, organización, dirección y control.

- Definición operacional

Para la variable gestión se operacionaliza con las dimensiones planificación, organización, dirección y control.

1.5.2. Variable 2 Ecoeficiencia

- Definición conceptual

La Organización Mundial de Salud (Citado por López, 2019) señala que la calidad de un servicio médico consiste en asegurar que cada persona cuente con una gama de servicios adecuada, ya sea de diagnóstico o de tratamiento, para recibir una excelente atención médica y conocimiento del usuario y del servicio de salud, a fin de proporcionar lo mejor Lograr resultados, reducir el riesgo y garantizar la completa satisfacción del paciente.

- Definición operacional

Para la variable gestión se operacionaliza con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad y empatía.

1.6. **OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Gestión	Terán, Mora, Gutiérrez, Maldonado, Delgado y Fernández (Citado por López, 2019) nos menciona que la gestión en las instituciones de salud, deber ser innovadoras en donde se debe realizar una adecuada planificación, organización, dirección y control.	Para la variable gestión se operacionaliza con las dimensiones planificación, organización, dirección y control.	Planificación	- Motivación del capital humano. - Planificación adecuada. - Documentos de gestión. - Plan de trabajo anual. - Planes estratégicos y operativos. - Misión, Visión y valores institucionales. - Formulación de actividades.
			Organización	- Organización adecuada. - Estructura de la organización. - Designación de cargos según perfil. Autoridad y responsabilidad. - Distribución de recursos. - Reuniones para organización de actividades.
			Dirección	- Dirección adecuada. - Liderazgo. - Motivación. - Trabajo en equipo - Capacitación. - Comunicación asertiva
			Control	- Control adecuado. - Evaluación de indicadores y/o metas. - Evaluación del desempeño laboral. - Monitoreo de prestación de servicios y la gestión.
Variable 2: Calidad de servicio	La Organización Mundial de Salud (Citado por López, 2019) señala que la calidad de un servicio médico consiste en asegurar que cada persona cuente con una gama de	Para la variable gestión se operacionaliza con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad y empatía.	Elementos tangibles	- Cuenta con equipos modernos Nominal - Cuenta con Instalaciones agradables - Apariencia personal (vestimenta adecuada) - Elementos tangibles atractivos} -El personal es colaborador

	servicios adecuada, ya sea de diagnóstico o de tratamiento, para recibir una excelente atención médica y conocimiento del usuario y del servicio de salud, a fin de proporcionar lo mejor Lograr resultados, reducir el riesgo y garantizar la completa satisfacción del paciente.	Fiabilidad	- Cumplimiento de promesas - Interés en la resolución de los problemas - Realización del servicio al primer requerimiento - Culmina el servicio en el plazo prometido - El servicio muestra ausencia de errores
		Empatía	- Atención individualizada - Horario conveniente - Atención personalizada de los colaboradores - Preocupación por solucionar los problemas de salud de los usuarios - Comprensión por parte del personal a los usuarios.

1.7. JUSTIFICACIÓN

1.7.1. Justificación Teórica

Así mismo, el presente estudio tiene una justificación teórica, ya que se realizó una extensa y necesaria búsqueda bibliográfica, que nos permite tener una gran variedad de teorías en cuanto a la gestión y calidad de los servicios hospitalarios regionales de Pucallpa.

1.7.2. Justificación Metodológica

Además, proporcionará una base metodológica para los siguientes estudios sobre la gestión y calidad de los servicios de salud.

1.7.3. Justificación Practica

Este estudio se justifica practica porque en la actualidad es sumamente necesario ayudar a decidir sobre la gestión y calidad de servicio en beneficio de los usuarios del Hospital Regional Pucallpa, 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. Tesis internacionales

Andrade (2020) en su trabajo de investigación, *"La calidad en el proceso de impresión de la Industria Gráfica de Ambato"*, tuvo como principales resultados arrojados:

Que la gestión de calidad en el sector gráfico en la ciudad de Ambato aún no cuenta con la calidad necesaria para estar al nivel competitivo enfrentándose a malas prácticas que repercuten directamente en el servicio al cliente.

Melo, D. F. (2020), en su trabajo de titulación denominado, *Calidad del servicio en el área de restauración en hosterías,* evaluó que:

El cumplimiento de las expectativas del cliente en todas las áreas y dimensiones del servicio conjuntamente comparadas con cada una de sus percepciones. El valor promedio de las dimensiones del modelo SERVQUAL arrojó un valor de 3.6 cuya interpretación denota que el 80% de los clientes actuales logran satisfacer sus necesidades; por lo tanto, ante este resultado fue necesario someter este análisis bajo el alfa de Cronbach para identificar las dimensiones que deben potenciarse y reestructurarse. Finalmente se concluye que el nivel de calidad de servicio percibido por los clientes del área de restauración de las hosterías del cantón Patate es positivo.

2.1.2. Tesis nacionales

Choque (2022), en su tesis titulado, *“Eficacia de gestión y Calidad de servicios de salud en la satisfacción de pacientes de un centro médico, Tacna, 2020”*, dieron como resultado:

Que la eficacia de gestión y la calidad de servicios de salud explican la varianza en la satisfacción de los pacientes en un 56.8% y son estadísticamente significativos con una significancia de 0.000 (p-valor < 0.05), la eficacia de gestión y la calidad de servicios de salud inciden también en los factores individuales, sociales y de servicios de salud en un 53%, 12.3% y 66.7% respectivamente. Además, el nivel eficacia de gestión fue regular (84.5%), el nivel de calidad de servicios de salud fue regular (71.5%) y el nivel de satisfacción de los pacientes fue medianamente satisfecho (66%). Se concluye que realizar protocolos de gestión en cada servicio de los establecimientos de salud del primer nivel y no solo la medición de calidad de servicios de salud, eficacia de gestión y satisfacción de los pacientes del todo el establecimiento. La medición por servicios permitirá evaluar mejor el estado de la atención y revelar mejor las oportunidades de mejora.

Sandoval (2022), tesis titulada, *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Salud en un Hospital, Lima 2022*, concluye:

Que la gestión administrativa tiene relación con la calidad de servicio.

Salazar (2020), en su tesis titulada, *“Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I EsSalud, Juanjui, 2017”,* obtuvo como conclusión:

Existe un grado de correlación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario atendido en el Hospital I EsSalud, Juanjui, 2017. Por cuanto se obtuvo una correlación positiva de 0.328, con un p-valor (0,010 < 0,05), rechazándose la hipótesis nula, es decir, la planificación, organización, dirección y control que configuran la gestión administrativa, incide directamente en la calidad de servicio al usuario.

López (2019), en su tesis titulada, *Gestión y calidad de los servicios de salud de Centro de Salud Posope Alto,* fue su conclusión:

Que el nivel de la gestión que predominó fue regular con un 68.7%, el nivel de las dimensiones de la gestión se hallaron en un nivel regular en las cuatro dimensiones de planificación, organización, dirección y control, con porcentajes de 57.1%, 74.3%, 65.7% y 48.6% respectivamente, el nivel de la calidad del servicio de salud que predominó fue el nivel regular con un 58.3% y el nivel de dimensiones de empatía y seguridad se encontraron en nivel bueno con porcentajes 60% y 53% respectivamente, mientras que capacidad de respuesta, elementos tangibles y fiabilidad estuvieron en un nivel regular con porcentajes 80%, 66% y 56% respectivamente.

2.1.3. Tesis locales

Tang (2021), en su tesis titulada, "*LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA, DEPARTAMENTO DE UCAYALI 2020"*, precisaron como resultado:

Que debe existir un liderazgo, una planificación estratégica, un buen uso de los recursos financieros y materiales; así mismo recurso humano para poder gestionar que una calidad de servicio en cualquier institución pública y privada de nuestra Región y País.

León (2022), en su tesis titulada, *La gestión y calidad del servicio en el centro pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali*, como principal conclusión a la que arribo su investigación fue:

Que la gestión se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

2.2. BASES TEÓRICAS DEL PROBLEMA

2.2.1. Base teoría de la variable 1

2.2.1.1. Gestión.

Ramírez, Ramírez y Calderón (2017) la define como un conjunto de acciones que permiten a los administradores realizar sus actividades y esto se logra mediante el desempeño de las funciones propias del proceso de

gestión; para lograr los objetivos establecidos para la organización.

2.2.1.2. Dimensiones de la Gestión.

- Dimensión 1 Planificación

Es vista como una técnica o forma de trabajar que es un hecho aceptado y divulgado. Este proceso te permite anticipar qué, cómo, cuándo, con quién y con qué quieres hacer algo. (Jiménez, 2009)

- Dimensión 2 Organización

Morales (Citado por Salazar, 2020), Este es un principio de liderazgo que determina la distribución de roles, responsabilidades y tareas inherentes o previstas en el proceso de planificación. En este marco, la organización informal tiene sus raíces en la necesidad del individuo de pertenecer a un determinado grupo, en el que cada individuo desempeña un papel que le satisface. (pág. 22)

- Dimensión 3 Dirección

Robbins y Coulter (Citados por Sandoval, 2022) Dijeron que se trata de motivar e influir en los empleados para que hagan bien su trabajo, eligiendo las formas correctas de comunicación y gestionando el comportamiento de los empleados. (pág., 12)

- Dimensión 4 Control

Robbins y Coulter (Citado por Sandoval, 2022) Dijeron que se trata de motivar e influir en los empleados

para que hagan bien su trabajo, eligiendo las formas correctas de comunicación y gestionando el comportamiento de los empleados. (pág. 12)

2.2.2. Base teórica de la variable 2

2.2.2.1. Definición de Calidad de servicio

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (Citado por López, 2018) define a la calidad como aquella cualidad o serie de cualidades innatas a algo, que va a permitir medir su valor.

2.2.2.2. Dimensiones de la Calidad de servicio

Para Matsumoto (Citado por López, 2019), identifica a las siguientes dimensiones para evaluar la Calidad se servicio:

- Dimensión 1 Elemento tangible

La dimensión del elemento físico incluye el aspecto físico, específicamente la infraestructura del negocio, incluyendo personal, materiales, equipos y elementos físicos. (pág. 13).

- Dimensión 2 Fiabilidad

La dimensión fiabilidad Esto significa la voluntad de brindar el servicio ofrecido de manera segura y completa, en otras palabras, que la institución cumpla con lo que promete en términos de prestación de servicios y resolución de problemas.

- Dimensión 3 Empatía

La dimensión empatía se refiere a que cada usuario debe recibir una atención individualizada, comunicada a través de un servicio personalizado que se adapte a las preferencias del usuario.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- Calidad

La calidad del servicio generalmente se refiere a la excelencia, la eficiencia y el nivel de satisfacción que un cliente puede experimentar al finalizar el servicio. (León, 2022)

- Elementos tangibles

Tangibles según Zeithaml et al. (Citado por Sandoval, 2022), Eran un elemento que consideraba la estructura física de la organización, materiales, equipos e insumos clave de comunicación. (pág. 17)

- Empatía

Muller (Citado por Sandoval, 2022) argumentó que la empatía es una habilidad humana que nos ayuda a establecer un diálogo sincero con los demás.

- Gestión

Son aquellas habilidades que se esfuerzan por hacer cosas que mejoren los resultados en la organización. (León, 2022)

- Recursos

Una fuente es una herramienta para lograr un fin, que en el caso de una economía sería la satisfacción de una necesidad. (Westreicher, 2020)

- Capital

El capital es uno de los cuatro factores de producción, que consiste en bienes sostenibles destinados a la producción. (Roldán, 2017).

- Productividad

La productividad es una medida económica que calcula la cantidad de bienes y servicios producidos por cada factor utilizado (trabajo, capital, tiempo, tierra, etc.) en un período de tiempo determinado. (Arias, 2016)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

Por lo tanto, la aplicación se utiliza para la resolución práctica de problemas. Basado en el estudio de información de diversas fuentes de información para apoyar la investigación relacionada con el liderazgo y el desempeño ambiental a través de un marco teórico. (Sifuentes, 2021)

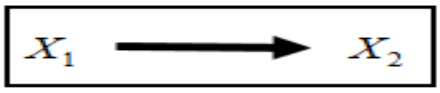
3.1.2. Nivel de investigación

Este estudio no será experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se trata de una investigación realizada sin manipulación intencional de variables. (p.152)

3.1.3. Diseño de investigación

Este es el diseño de descriptivo correlacional. Lozada (2014) señaló que un estudio de correlación causal es una relación o escala de relación entre dos o más ítems y también es descriptivo cuando se dan propiedades.

Figura 1. *Esquema de investigación.*



Donde:

M : Muestra.

X1 : Gestión.

X2 : Calidad de servicio.

: Relación causal X_1 sobre X_2.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Estará conformada por el total pobladores mayores de 18 años de la provincia de Coronel Portillo, en consecuencia, la población objeto de estudio será de 346 993, así:

Tabla 2. Población total para la provincia de Coronel Portillo

Población (Provincia de coronel Portillo)	Proporción (Mayores a 18 años)	Población (Objeto de investigación)
447 733	77.5%	346 993

3.2.2. Muestra

El tamaño de la muestra de la presente investigación se calculo mediante la fórmula del muestreo aleatorio simple, así:

$$n = \frac{z^2.p.qN}{e^2(N-1) + z^2.p.q}$$

Donde:

Población (N) : 346 939

Nivel de confiabilidad al : 95%

Valor de la distribución (z) : 1.96

Margen de error (e) : 0.05

Porcentaje de aceptación (p) : 0.5

Porcentaje de no aceptación (q) : 0.5

$$n = \frac{1.96^2 x 0{,}5.0{,}5 x 346939}{0.05^2(346939-1) + 1.96^2 x 0{,}5 x 0{,}5}$$

$n =$ 385 personas.

Luego de reemplazar los valores en la formula, se obtuvo un valor de 385, que representa el total de la muestra para este estudio, y estos son personas mayores de 18 años que residen en la provincia de coronel Portillo.

3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnicas

Se han incorporado dos herramientas de investigación, en este caso la técnica de la entrevista, a través de cuestionario cerrado o cerrada, encaminada a obtener respuestas lo más rápidas posible pero también dirigidas y con limitaciones; Esto requiere la anticipación de posibles alternativas de respuesta.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Para medir la variable 1 Gestión se utiliza un cuestionario que consta de 20 ítems, 5 para cada parámetro, y se mide en una escala de calificación: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Para medir la variable 2 Calidad de servicio se utiliza un cuestionario que consta de 15 ítems, 5 para cada parámetro dentro de las dimensiones, y se mide en una escala de calificación: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

El archivo experto se utiliza para probar la confiabilidad de los instrumentos de Cronbach y las estadísticas alfa de Cronbach.

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La codificación de información cuantitativa se utiliza para examinar los datos. Luego se procesa una matriz de todas las encuestas para un análisis descriptivo y lógico. Está utilizando el paquete estadístico SPSS versión 28.0 y Excel 2019.

3.5. TRATAMIENTOS DE LOS DATOS

El procesamiento de la información se realizó en el programa Excel 2019 para la base de datos y en el programa SPSS versión 28.0 para la creación de tablas de frecuencia y cuadros estadísticos descriptivos. Se utilizó una prueba de correlación estadística (De Pearson o Spearman) para refutar la hipótesis.

CAPÍTULO IV

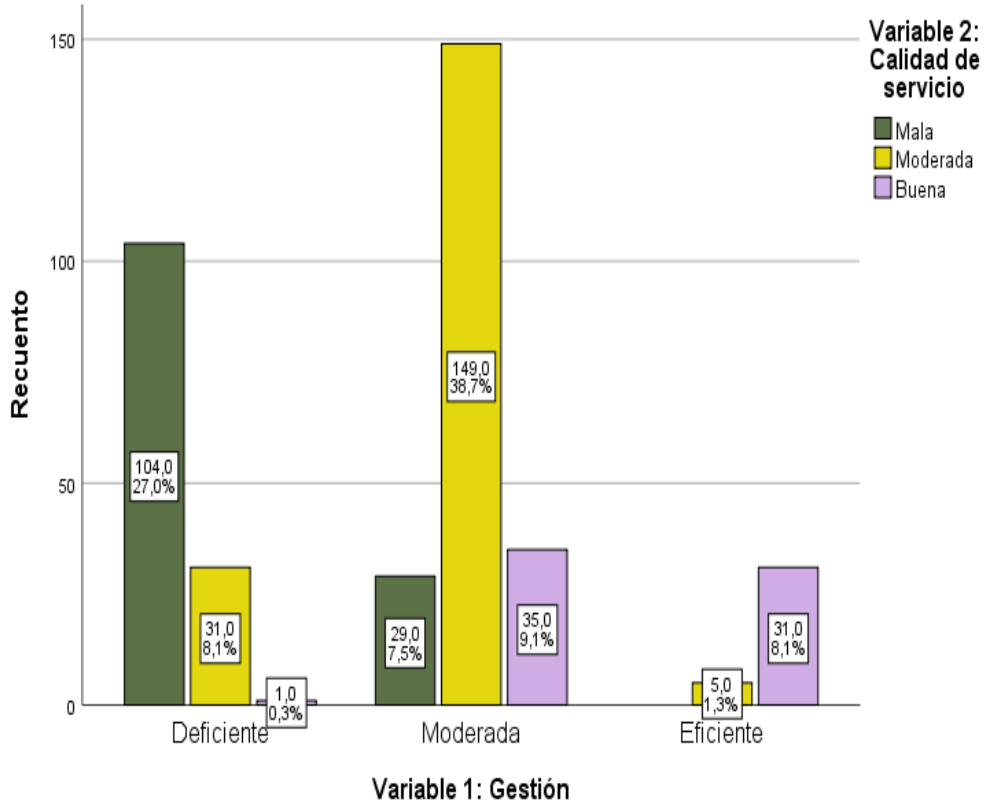
RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

4.1. RESULTADOS ESTABLECIDOS

Tabla 3. *Para medir la Variable 1 Gestión & Variable 2: Calidad de servicio.*

			Variable 2: Calidad de servicio			Total
			Mala	Moderada	Buena	
Variable 1: Gestión	Deficiente	Recuento	104	31	1	136
		% del total	27,0%	8,1%	0,3%	35,3%
	Moderada	Recuento	29	149	35	213
		% del total	7,5%	38,7%	9,1%	55,3%
	Eficiente	Recuento	0	5	31	36
		% del total	0,0%	1,3%	8,1%	9,4%
Total		Recuento	133	185	67	385
		% del total	34,5%	48,1%	17,4%	100,0%

Figura 2. *Para medir la Variable 1 Gestión & Variable 2: Calidad de servicio.*



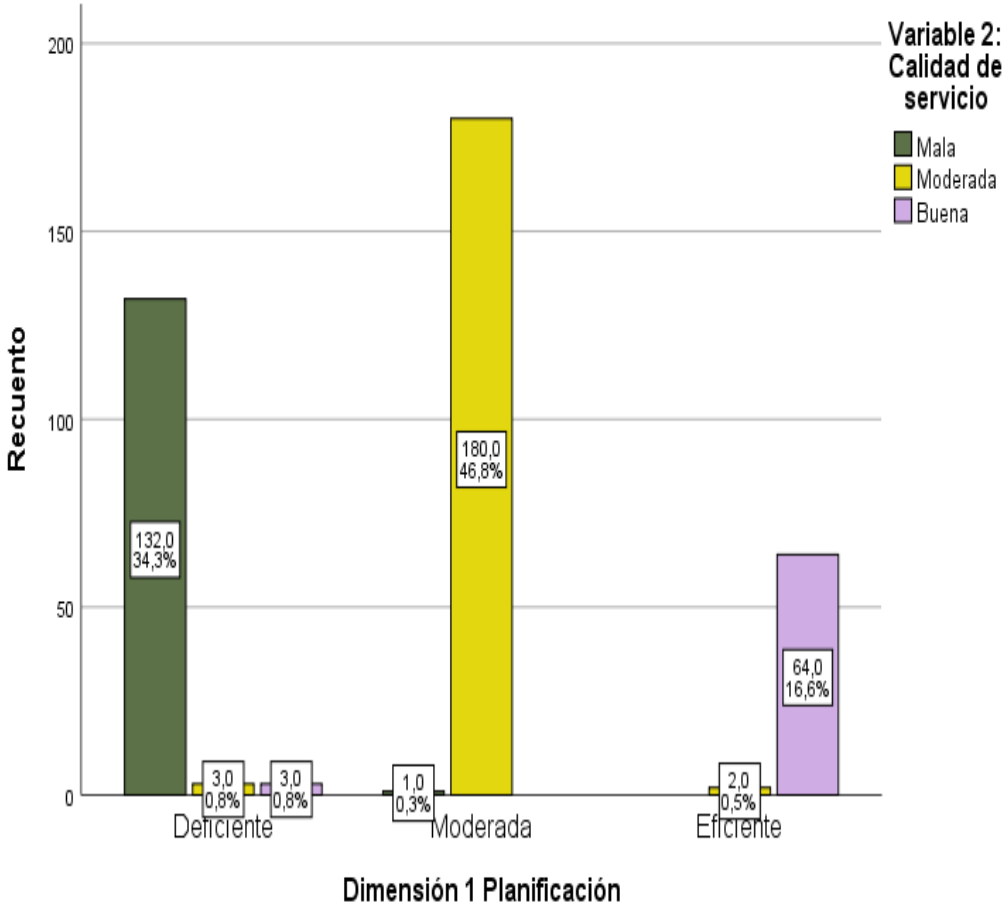
Descripción:

Los pobladores mayores de 18 años, usuarios del hospital regional de Pucallpa, 2022; determinaron que la variable 1: Gestión influye de manera moderada en la variable 2: Calidad de servicio con un 38,7%.

Tabla 4. *Para medir la Dimensión 1: Planificación & Variable 2: Calidad de servicio.*

			Variable 2: Calidad de servicio			Total
			Mala	Moderada	Buena	
Dimensión 1 Planificación	Deficiente	Recuento	132	3	3	138
		% del total	34,3%	0,8%	0,8%	35,8%
	Moderada	Recuento	1	180	0	181
		% del total	0,3%	46,8%	0,0%	47,0%
	Eficiente	Recuento	0	2	64	66
		% del total	0,0%	0,5%	16,6%	17,1%
Total		Recuento	133	185	67	385
		% del total	34,5%	48,1%	17,4%	100,0%

Figura 3. *Para medir la Dimensión 1: Planificación & Variable 2: Calidad de servicio.*



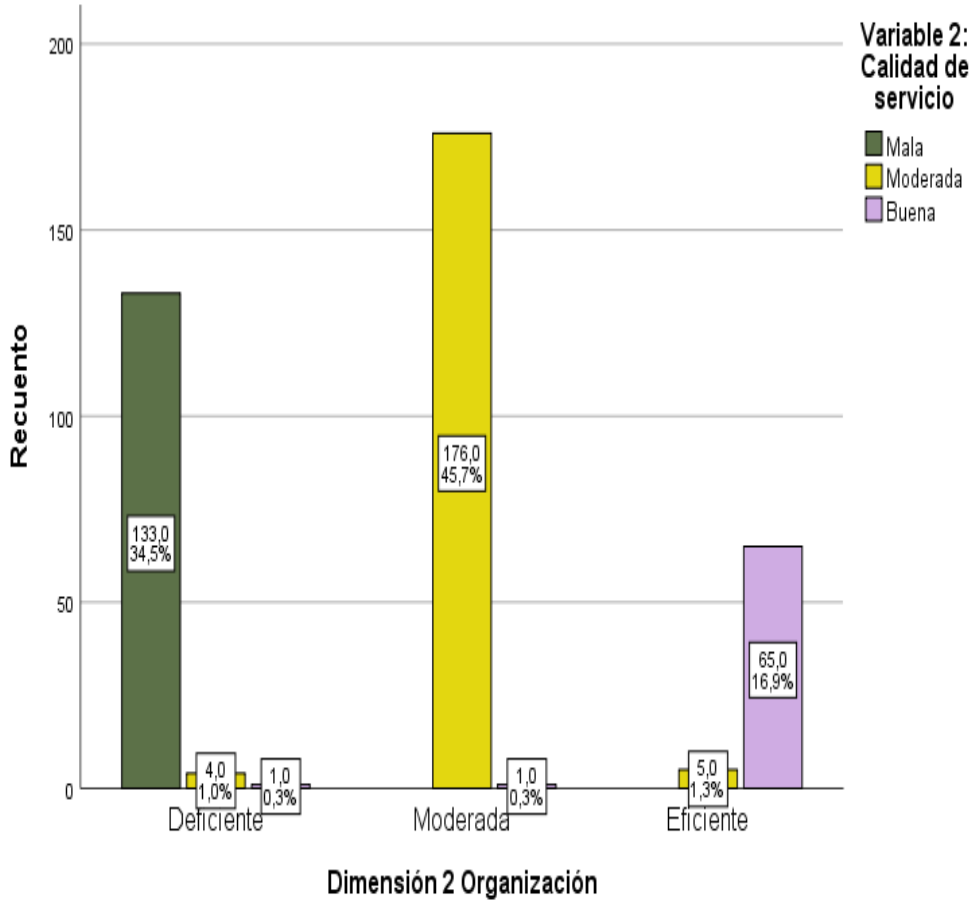
Descripción:

Los pobladores mayores de 18 años, usuarios del hospital regional de Pucallpa, 2022; determinaron que la Dimensión 1: Planificación influye de manera moderada en la variable 2: Calidad de servicio con un 46,8%.

Tabla 5. *Para medir la Dimensión 2: Organización & Variable 2: Calidad de servicio.*

			Variable 2: Calidad de servicio			Total
			Mala	Moderada	Buena	
Dimensión 2 Organización	Deficiente	Recuento	133	4	1	138
		% del total	34,5%	1,0%	0,3%	35,8%
	Moderada	Recuento	0	176	1	177
		% del total	0,0%	45,7%	0,3%	46,0%
	Eficiente	Recuento	0	5	65	70
		% del total	0,0%	1,3%	16,9%	18,2%
Total		Recuento	133	185	67	385
		% del total	34,5%	48,1%	17,4%	100,0%

Figura 4. *Para medir la Dimensión 2: Organización & Variable 2: Calidad de servicio.*



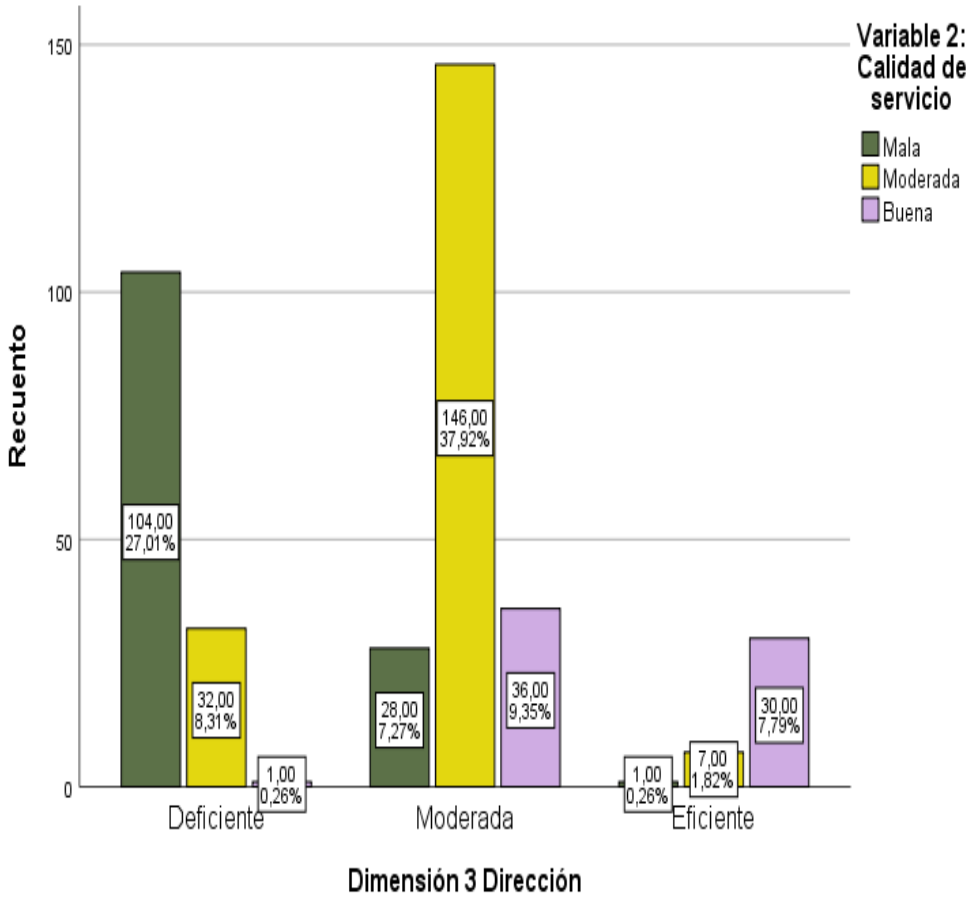
Descripción:

Los pobladores mayores de 18 años, usuarios del hospital regional de Pucallpa, 2022; determinaron que la Dimensión 2: Organización influye de manera moderada en la variable 2: Calidad de servicio con un 45,7%.

Tabla 6. *Para medir la Dimensión 3: Dirección & Variable 2: Calidad de servicio.*

			Variable 2: Calidad de servicio			Total
			Mala	Modera	Buena	
Dimensión 3 Dirección	Deficiente	Recuento	104	32	1	137
		% del total	27,0%	8,3%	0,3%	35,6%
	Moderada	Recuento	28	146	36	210
		% del total	7,3%	37,9%	9,4%	54,5%
	Eficiente	Recuento	1	7	30	38
		% del total	0,3%	1,8%	7,8%	9,9%
Total		Recuento	133	185	67	385
		% del total	34,5%	48,1%	17,4%	100,0%

Figura 5. *Para medir la Dimensión 3: Dirección & Variable 2: Calidad de servicio.*



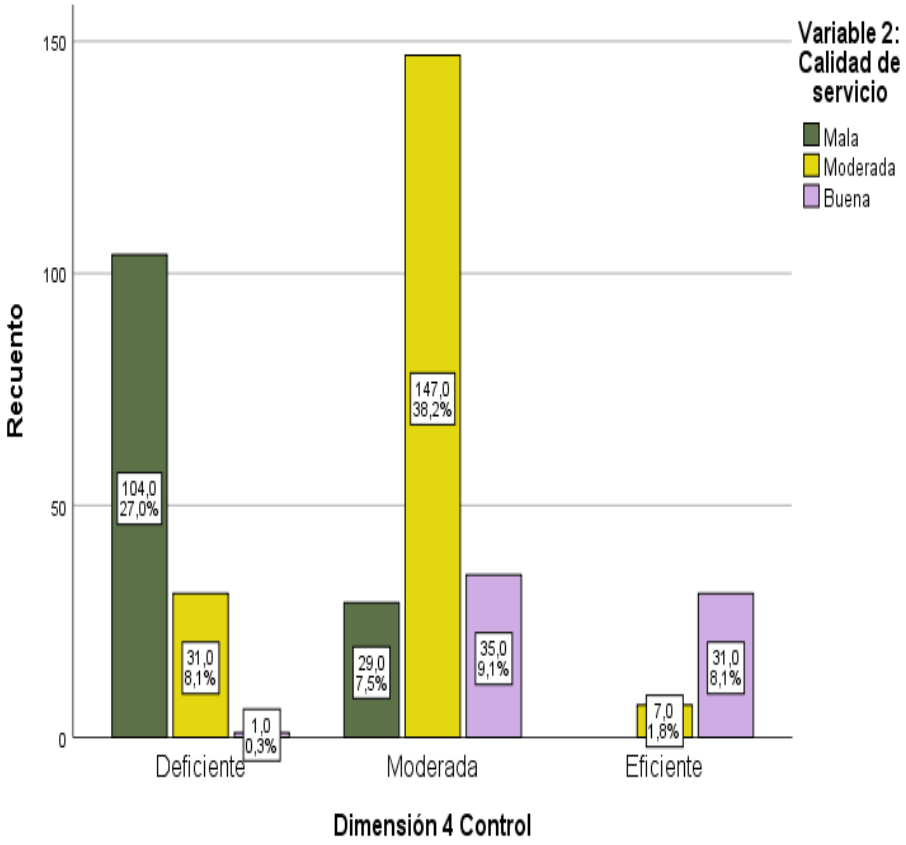
Descripción:

Los pobladores mayores de 18 años, usuarios del hospital regional de Pucallpa, 2022; determinaron que la Dimensión 3: Dirección influye de manera moderada en la variable 2: Calidad de servicio con un 37,9%.

Tabla 7. *Para medir la Dimensión 4: Dirección & Variable 2: Calidad de servicio.*

			Variable 2: Calidad de servicio			Total
			Mala	Modera	Buena	
Dimensión 4 Control	Deficiente	Recuento	104	31	1	136
		% del total	27,0%	8,1%	0,3%	35,3%
	Moderada	Recuento	29	147	35	211
		% del total	7,5%	38,2%	9,1%	54,8%
	Eficiente	Recuento	0	7	31	38
		% del total	0,0%	1,8%	8,1%	9,9%
Total		Recuento	133	185	67	385
		% del total	34,5%	48,1%	17,4%	100,0%

Figura 6. *Para medir la Dimensión 4: Control & Variable 2: Calidad de servicio.*



Descripción:

Los pobladores mayores de 18 años, usuarios del hospital regional de Pucallpa, 2022; determinaron que la Dimensión 3: Dirección influye de manera moderada en la variable 2: Calidad de servicio con un 38,2%.

4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 8. *Prueba de Shapiro-Wilk*.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Planificación	,246	385	,000
Dimensión 2 Organización	,239	385	,000
Dimensión 3 Dirección	,304	385	,000
Dimensión 4 Control	,305	385	,000
Variable 1: Gestión	,310	385	,000
Variable 2: Calidad de servicio	,251	385	,000

Descripción:

Los resultados obtenidos de la prueba de correlación muestran que todos los valores de Sig son inferiores a 0,05. Por lo tanto, utilizamos la prueba de correlación de Spearman para hacer coincidir la hipótesis de este estudio.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 9. *Rho de Spearman de la hipótesis general.*

Correlación entre variables		Variable 2: Calidad de servicio
Variable 1: Gestión	Rho de contraste	,702
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	N o total de la muestra	385

Descripción:

Un Rho de 0,702 señala una relación positiva alta entre las variables. Además, se acepta la hipótesis general ya que la significación bilateral es p-Valor = 0,000<0,05. De hecho, el informe concluye: Entre la Variable 1: Gestión y la Variable 2: Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.

Tabla 10. *Rho de Spearman de la hipótesis especifica 1.*

Correlación entre variables		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 1 Planificación	Rho de contraste	,953
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	N o total de la muestra	385

Descripción:

Un Rho de 0,953 señala una relación positiva alta entre las variables. Además, se acepta la hipótesis especifica 1 ya que la significación bilateral es p-Valor = 0,000<0,05. De hecho, el informe concluye: Entre la Dimensión 1: Planificación y la Variable 2: Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.

Tabla 11. *Rho de Spearman de la hipótesis especifica 2.*

Correlación entre variables		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 2 Organización	Rho de contraste	,966
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	N o total de la muestra	385

Descripción:

Un Rho de 0,966 señala una relación positiva alta entre las variables. Además, se acepta la hipótesis especifica 2 ya que la significación bilateral es p-Valor = 0,000<0,05. De hecho, el informe concluye: Entre la dimensión 2: Organización y la Variable 2: Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.

Tabla 12. *Rho de Spearman de la hipótesis especifica 3.*

Correlación entre variables		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 3 Dirección	Rho de contraste	,687
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	N o total de la muestra	385

Descripción:

Un Rho de 0,687 señala una relación positiva moderada entre las variables. Además, se acepta la hipótesis especifica 3 ya que la significación bilateral es p-Valor = 0,000<0,05. De hecho, el informe concluye: Entre la dimensión 3: Dirección y la Variable 2: Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.

Tabla 13. *Rho de Spearman de la hipótesis especifica 4.*

Correlación entre variables		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 4 Control	Rho de contraste	,699
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	N o total de la muestra	385

Descripción:

Un Rho de 0,687 señala una relación positiva moderada entre las variables. Además, se acepta la hipótesis especifica 4 ya que la significación bilateral es p-Valor = 0,000<0,05. De hecho, el informe concluye: Entre la dimensión 4: Control y la Variable 2: Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.

4.4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Con los resultados obtenidos, respecto al objetivo general los pobladores mayores de 18 años, usuarios del hospital regional de Pucallpa, 2022; determinaron que la variable 1: Gestión influye de manera moderada

en la variable 2: Calidad de servicio con un 38,7%., logrando responder el objetivo general; Los pobladores mayores de 18 años, usuarios del hospital regional de Pucallpa, 2022; determinaron que la Dimensión 1: Planificación influye de manera moderada en la variable 2: Calidad de servicio con un 46,8%, logrando responder el objetivo específico 1; Los pobladores mayores de 18 años, usuarios del hospital regional de Pucallpa, 2022; determinaron que la Dimensión 2: Organización influye de manera moderada en la variable 2: Calidad de servicio con un 45,7%, logrando responder el objetivo específico 2; Los pobladores mayores de 18 años, usuarios del hospital regional de Pucallpa, 2022; determinaron que la Dimensión 3: Dirección influye de manera moderada en la variable 2: Calidad de servicio con un 37,9%, logrando responder el objetivo específico 3 y por último Los pobladores mayores de 18 años, usuarios del hospital regional de Pucallpa, 2022; determinaron que la Dimensión 3: Dirección influye de manera moderada en la variable 2: Calidad de servicio con un 38,2%, logrando responder el objetivo específico 4.

Para discutir los nuestros resultados los siguientes autores Andrade (2020) en su trabajo de investigación, *"La calidad en el proceso de impresión de la Industria Gráfica de Ambato"*, tuvo como principales resultados arrojados, que la gestión de calidad en el sector gráfico en la ciudad de Ambato aún no cuenta con la calidad necesaria para estar al nivel competitivo enfrentándose a malas prácticas que repercuten directamente en el servicio al cliente; También Choque (2022), en su tesis titulado, *"Eficacia de gestión y Calidad de servicios de salud en la satisfacción de pacientes de un centro médico, Tacna, 2020"*, dieron como

resultado, que la eficacia de gestión y la calidad de servicios de salud explican la varianza en la satisfacción de los pacientes en un 56.8% y son estadísticamente significativos con una significancia de 0.000 (p-valor < 0.05), la eficacia de gestión y la calidad de servicios de salud inciden también en los factores individuales, sociales y de servicios de salud en un 53%, 12.3% y 66.7% respectivamente. Además, el nivel eficacia de gestión fue regular (84.5%), el nivel de calidad de servicios de salud fue regular (71.5%) y el nivel de satisfacción de los pacientes fue medianamente satisfecho (66%). Se concluye que realizar protocolos de gestión en cada servicio de los establecimientos de salud del primer nivel y no solo la medición de calidad de servicios de salud, eficacia de gestión y satisfacción de los pacientes del todo el establecimiento. La medición por servicios permitirá evaluar mejor el estado de la atención y revelar mejor las oportunidades de mejora; y por ultimo Sandoval (2022), tesis titulada, *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Salud en un Hospital, Lima 2022*, concluye, que la gestión administrativa tiene relación con la calidad de servicio.

En cuanto a las hipótesis, un Rho de 0,702 señala una relación positiva alta entre las variables. Además, se acepta la hipótesis general ya que la significación bilateral es p-Valor = 0,000<0,05. De hecho, el informe concluye: Entre la Variable 1: Gestión y la Variable 2: Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022, se acepta la hipótesis general; un Rho de 0,953 señala una relación positiva alta entre las variables. Además, se acepta la hipótesis especifica 1 ya que la significación bilateral es p-Valor = 0,000<0,05. De

hecho, el informe concluye: Entre la Dimensión 1: Planificación y la Variable 2: Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022, se acepta la hipótesis especifica 1; un Rho de 0,966 señala una relación positiva alta entre las variables. Además, se acepta la hipótesis especifica 2 ya que la significación bilateral es p-Valor = 0,000<0,05. De hecho, el informe concluye: Entre la dimensión 2: Organización y la Variable 2: Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022, se acepta la hipótesis especifico 2; Un Rho de 0,687 señala una relación positiva moderada entre las variables. Además, se acepta la hipótesis especifica 3 ya que la significación bilateral es p-Valor = 0,000<0,05. De hecho, el informe concluye: Entre la dimensión 3: Dirección y la Variable 2: Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022 y un Rho de 0,687 señala una relación positiva moderada entre las variables. Además, se acepta la hipótesis especifica 4 ya que la significación bilateral es p-Valor = 0,000<0,05. De hecho, el informe concluye: Entre la dimensión 4: Control y la Variable 2: Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.

Para discutir los nuestros resultados los siguientes autores Melo, D. F. (2020), en su trabajo de titulación denominado, *Calidad del servicio en el área de restauración en hosterías,* evaluó que, el cumplimiento de las expectativas del cliente en todas las áreas y dimensiones del servicio conjuntamente comparadas con cada una de sus percepciones. El valor promedio de las dimensiones del modelo SERVQUAL arrojó un valor de

3.6 cuya interpretación denota que el 80% de los clientes actuales logran satisfacer sus necesidades; por lo tanto, ante este resultado fue necesario someter este análisis bajo el alfa de Cronbach para identificar las dimensiones que deben potenciarse y reestructurarse. Finalmente se concluye que el nivel de calidad de servicio percibido por los clientes del área de restauración de las hosterías del cantón Patate es positivo; Salazar (2020), en su tesis titulada, *"Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I EsSalud, Juanjui, 2017",* obtuvo como conclusión, existe un grado de correlación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario atendido en el Hospital I EsSalud, Juanjui, 2017. Por cuanto se obtuvo una correlación positiva de 0.328, con un p-valor (0,010 < 0,05), rechazándose la hipótesis nula, es decir, la planificación, organización, dirección y control que configuran la gestión administrativa, incide directamente en la calidad de servicio al usuario; y por ultimo López (2019), en su tesis titulada, *Gestión y calidad de los servicios de salud de Centro de Salud Posope Alto,* fue su conclusión que el nivel de la gestión que predominó fue regular con un 68.7% , el nivel de las dimensiones de la gestión se hallaron en un nivel regular en las cuatro dimensiones de planificación, organización, dirección y control, con porcentajes de 57.1%, 74.3%, 65.7% y 48.6% respectivamente, el nivel de la calidad del servicio de salud que predominó fue el nivel regular con un 58.3% y el nivel de dimensiones de empatía y seguridad se encontraron en nivel bueno con porcentajes 60% y 53% respectivamente, mientras que capacidad de respuesta, elementos tangibles y fiabilidad estuvieron en un nivel regular

con porcentajes 80%, 66% y 56% respectivamente; Tang (2021), en su tesis titulada, "*LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA, DEPARTAMENTO DE UCAYALI 2020"*, precisaron como resultado, que debe existir un liderazgo, una planificación estratégica, un buen uso de los recursos financieros y materiales; así mismo recurso humano para poder gestionar que una calidad de servicio en cualquier institución pública y privada de nuestra Región y País.

CONCLUSIONES

−Primera: Un Rho de 0,702 señala una relación positiva alta entre las variables. Además, se acepta la hipótesis general ya que la significación bilateral es p-Valor = 0,000<0,05. De hecho, el informe concluye: Entre la Variable 1: Gestión y la Variable 2: Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.

−Segunda: Un Rho de 0,953 señala una relación positiva alta entre las variables. Además, se acepta la hipótesis especifica 1 ya que la significación bilateral es p-Valor = 0,000<0,05. De hecho, el informe concluye: Entre la Dimensión 1: Planificación y la Variable 2: Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.

−Tercera: Un Rho de 0,966 señala una relación positiva alta entre las variables. Además, se acepta la hipótesis especifica 2 ya que la significación bilateral es p-Valor = 0,000<0,05. De hecho, el informe concluye: Entre la dimensión 2: Organización y la Variable 2: Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.

−Cuarta: Un Rho de 0,687 señala una relación positiva moderada entre las variables. Además, se acepta la hipótesis especifica 3 ya que la significación bilateral es p-Valor = 0,000<0,05. De hecho, el informe concluye: Entre la dimensión 3: Dirección y la Variable 2: Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.

−Quinta: Un Rho de 0,687 señala una relación positiva moderada entre las variables. Además, se acepta la hipótesis especifica 4 ya que la significación bilateral es p-Valor = 0,000<0,05. De hecho, el informe concluye: Entre la dimensión 4: Control y la Variable 2: Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.

SUGERENCIAS

– Para el presente periodo se recomienda desarrollar diversos planes de acción considerando todas las áreas funcionales dentro del Hospital Regional de Pucallpa 2022. Esto incluye objetivos para cada área, acciones a tomar, quién es responsable y métricas para mostrar el progreso.

– Se recomienda considerar todos los fundamentos teóricos de estas dos variables para establecer parámetros útiles para el desarrollo de herramientas que abarquen todos los aspectos importantes tanto de la gestión como de la calidad del servicio.

– Aplicar cada actividad descrita en el plan de acción y medir continuamente el cumplimiento de las metas en cada área. Esta es la única forma de asegurar el desarrollo empresarial del Hospital Regional de Pucallpa.

– Se recomienda que esta encuesta se complete nuevamente algún tiempo después de la implementación del plan de acción para comparar los resultados antes y después de la implementación de las mejoras sugeridas previamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrade, L. N. (2020). “La calidad en el proceso de impresión de la Industria Gráfica de Ambato (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador).https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31400/1/Andrade%20Lupe.pdf

Arias, A. (2016) Productividad. (*Economipedia.com*). https://economipedia.com/definiciones/productividad.html

Choque, A. (2022). Eficacia de gestión y Calidad de servicios de salud en la satisfacción de pacientes de un centro médico, Tacna, 2020 (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima-Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104932

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación. (6ta ed.), México Distrito Federal, México: Mc Graw Hil. https://es.scribd.com/document/422543479/Metodologia-de-la-investigacion#:~:text=Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.%20Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%2C%20Fern%C3%A1ndez%20Collado,que%20se%20aplican%20al%20estudio%20de%20un%20fen%C3%B3meno

León, S. (2022). La gestión y calidad del servicio en el centro pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali (Tesis de maestría, Universidad Nacional De Ucayali, Pucallpa-Perú). http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5617/B8_2022_UNU_MAESTRIA_TM_2022_SIDER_LEON_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, G. P. (2019). Gestión y calidad de los servicios de salud de Centro de Salud Posope Alto (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo-Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38783/L%c3%b3pez_SGP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lozada, J (2014). *Investigación aplicada: definición, propiedad intelectual e industria.* Centro de investigación en mecatrónica y sistemas interactivos. Quito. https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=25639

Melo, D. F. (2020). Calidad del servicio en el área de restauración en hosterías (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato). https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33076/1/TESIS%20DM%202105-signed-signed%20%283%29.pdf

Ramírez, A., Ramírez, R. y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Ecuador: Revista Contribuciones a la Economía. En línea: http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html

Salazar, R. (2020). “Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I EsSalud, Juanjui, 2017” (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto-Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39993/Salazar_TR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sandoval, J.P. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Salud en un Hospital, Lima 2022 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima-Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103795/Sandoval_PJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roldán, P. N. (2017). Capital. https://economipedia.com/definiciones/capital.html

Sifuentes, N. (2021). *Gestión administrativa y ecoeficiencia en la Municipalidad de Lima, 2019* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57286/Sifuentes_DAN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tang, J. K. (2021). “LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA, DEPARTAMENTO DE UCAYALI 2020” (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa-Perú). http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5225/B03_2022_UNU_ADMINISTRACION_2021_T_JHON-TANG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Westreicher, G. (2020). Recurso. *https://economipedia.com/definiciones/recurso.html*

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO 1

Variable 1 Gestión

Querido trabajador le alcanzo este cuestionario con el único fin de recolectar datos sobre *Liderazgo y ecoeficiencia en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2022*, así mismo pido que lo resuelva con su criterio personal: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
	Planificación					
01	¿Los trabajador se encuentran motivados para la atención de los usuarios?					
02	¿Considera usted que existe una planificación de las actividades adecuadas?					
03	Existen documento para gestionar mejoras a favor de los usuarios					
04	Se visualiza los planes estratégicos y operativos para el trabajo anual o periódico.					
05	El hospital regional tiene misión, visión y valores institucionales.					
	Organización					
06	Existe una organización adecuada en el nosocomio.					
07	Existe una estructura dentro de la organización.					
08	Se visualiza designación de cargos según perfil con autoridades jerárquicas y responsabilidades					

09	El hospital regional Pucallpa tiene una distribución de recursos.					
10	Visualiza que se realizan reuniones para organización de actividades.					
	Dirección					
11	El hospital regional de Pucallpa tiene una Dirección adecuada.					
12	El hospital tiene un adecuado liderazgo.					
13	El hospital regional de Pucallpa es fuente motivación para sus trabajadores.					
14	El hospital fomenta el trabajo en equipo y la constante capacitación.					
15	Existe una comunicación asertiva a favor de la calidad de servicios.					
	Control					
16	Las principales autoridades realizan un control adecuado.					
17	Los trabajadores están en constante evaluación de sus indicadores y/o metas.					
18	La mejora del hospital regional se da a favor y por evaluación del desempeño laboral.					
19	Existe un monitoreo de prestación de servicios y la gestión.					
20	Se realiza una correcta formulación de las actividad.					

CUESTIONARIO 1

Variable 1 Calidad de servicio

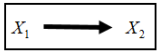
Querido trabajador le alcanzo este cuestionario con el único fin de recolectar datos sobre Liderazgo y ecoeficiencia en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2022, así mismo pido que lo resuelva con su criterio personal: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
	Elementos tangibles					
01	Usted observa que el hospital cuenta con equipos modernos nominal.					
02	Usted siente que el hospital cuenta con cuenta con Instalaciones agradables.					
03	Usted siente que el hospital cuenta con apariencia personal (vestimenta adecuada).					
04	Existen los elementos tangibles correctos y atractivos en el hospital.					
05	El personal es colaborador.					
	Fiabilidad					
06	EL hospital cumple con sus promesas de mejora progresivamente.					
07	Muestran intereses en la resolución de los problemas dentro del nosocomio.					
08	El hospital muestra interés en la resolución de los problemas.					

09	El hospital culmina el servicio en el plazo establecido.					
10	¿El servicio muestra ausencia de errores?					
Empatía						
11	Existe una atención individualizada.					
12	Existen los horario convenientes.					
13	¿Atención personalizada de los colaboradores?					
14	Preocupación por solucionar los problemas de salud de los usuarios.					
15	Comprensión por parte del personal a los usuarios.					

Anexo 2. Matriz de consistencia.

Título: GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General • ¿Cómo la variable 1 gestión influye en la variable 2 calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de pucallpa,2022? Problemas Específicos	Objetivo General • Determinar cómo influye la Variable 1 Gestión en la Variable 2 Calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.	Hipótesis General • Entre la Variable 1 Gestión y la Variable 2 Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.	Variable 1: Gestión	Planificación	- Motivación del capital humano. - Planificación adecuada. - Documentos de gestión. - Plan de trabajo anual. - Planes estratégicos y operativos. - Misión, Visión y valores institucionales.	Población 346 993 unidades de análisis. Muestra Será 385 personas mayores de 18 años. Tipo Aplicada Nivel No experimental Diseño Descriptivo correlacional. Esquema  Donde: M: Muestra. X1: Gestión. X2: Calidad de servicio. ⟶ : Relación causal X_1 sobre X_2 Técnicas Técnica Instrumento Cuestionario
• ¿Cómo la dimensión 1 planificación influye en la variable 2 calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de pucallpa,2022? • ¿Cómo la Dimensión 2 organización influye en la variable 2 calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de pucallpa,2022?	Objetivos Específicos • Determinar cómo influye la Dimensión 1 Planificación en la Variable 2 Calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022. • Determinar cómo influye la Dimensión 2 Organización en la Variable 2 Calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.	Hipótesis Especificas • Entre la Dimensión 1 Planificación y la Variable 2 Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022. • Entre la dimensión 2 Organización y la Variable 2 Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.		Organización Dirección	- Organización adecuada. - Estructura de la organización. - Designación de cargos según perfil. Autoridad y responsabilidad. - Distribución de recursos. - Reuniones para organización de actividades. - Dirección adecuada. - Liderazgo. - Motivación. - Trabajo en equipo - Capacitación. - Comunicación asertiva	
• ¿Cómo la dimensión 3 dirección influye en la variable 2 calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de pucallpa,2022? • ¿Cómo la dimensión 4 control influye en la variable	• Determinar cómo influye la Dimensión 3 Dirección en la Variable 2 Calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.	• Entre la dimensión 3 Dirección y la Variable 2 Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.		Control	- Control adecuado. - Evaluación de indicadores y/o metas. - Evaluación del desempeño laboral. - Monitoreo de prestación de servicios y la gestión. - Formulación de actividades.	

2: calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de pucallpa,2022?	• Determinar cómo influye la Dimensión 4 Control en la Variable 2 Calidad de servicio a los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.	• Entre la dimensión 4 Control y la Variable 2 Calidad de servicio existe una relación significativa, para los usuarios del hospital regional de Pucallpa,2022.	Variable 2: Calidad de servicio	Elementos tangibles	- Cuenta con equipos modernos Nominal. - Cuenta con Instalaciones agradables - Apariencia personal (vestimenta adecuada) - Elementos tangibles atractivos. - El personal es colaborador	
				Fiabilidad	- Cumplimiento de promesas - Interés en la resolución de los problemas - Realización del servicio al primer requerimiento - Culmina el servicio en el plazo prometido - El servicio muestra ausencia de errores	
				Empatía	- Atención individualizada - Horario conveniente - Atención personalizada de los colaboradores - Preocupación por solucionar los problemas de salud de los usuarios - Comprensión por parte del personal a los usuarios.	