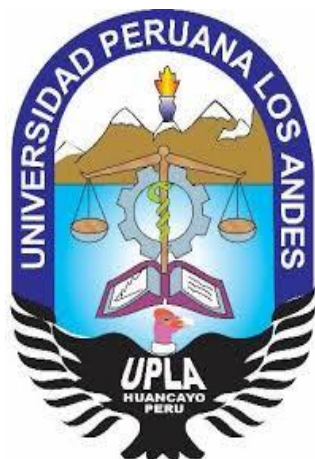


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**Gestión Administrativa y Calidad del Servicio a los Proveedores  
del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Ochoa Espinoza Heidy Franshesca  
Bach. Quispe Montes Carmen Mercedes

Asesor : Mg. Santana Camargo Walter Rubén

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 25.05.2021 - 24.05.2022

Huancayo – Perú  
2022

Hoja de aprobación de jurados

## **TESIS**

Gestión Administrativa y Calidad del Servicio a los Proveedores del  
Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019

### **PRESENTADA POR:**

Bach. Ochoa Espinoza, Heidy Franshesca

Bach. Quispe Montes, Carmen Mercedes

### **PARA OPTAR EL TITULO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

**PRESIDENTE** : MTRA. GUTARRA ELIAS, Rocio Mirella

**PRIMER MIEMBRO** : MTRA. GUTARRA ELIAS, Rocio Mirella

**SEGUNDO MIEMBRO** : MTRO. GUTIERREZ MEZA, Fredi Paul

**TERCER MIEMBRO** : DR. BEJAR MORMONTOY, Aguedo Alvino

Huancayo, 24 de agosto del 2022

**Falsa portada**

**Asesor**

Mg. Santana Camargo Walter Rubén

**Dedicatoria:**

A nuestros padres, por su apoyo incondicional y dedicación por hacer de nosotras mejores personas y en especial a nuestro asesor el docente Walter Santana Camargo quien, con paciencia y esmero, supo guiarnos de manera atinada en la realización de la presente investigación para poder lograr el título profesional.

**Heidy y Carmen**

**Agradecimiento:**

Especialmente a nuestra casa de estudios por acogernos y darnos los medios para poder fortalecer nuestros conocimientos en sus aulas, junto a sus maestros que son un ejemplo a seguir, así mismo a cada uno de los participantes que hicieron posible la elaboración de la presente.

**Heidy y Carmen**

## Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Falsa portada.....	iii
Asesor .....	iv
Dedicatoria:.....	v
Agradecimiento:.....	vi
Contenido.....	vii
Contenido de tablas.....	x
Contenido de graficos .....	xi
Resumen.....	xii
Abstrac .....	xiii
Introducción .....	xiv
CAPITULO I .....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....	16
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	16
1.2. Delimitación del problema .....	20
1.2.1. Temporal.....	20
1.2.2. Espacial.....	211
1.2.3. Conceptual.....	21
1.3. Formulación del problema .....	222
1.3.1. Problema general .....	22
1.3.2. Problemas específicos.....	22
1.4. Justificación.....	22
1.4.1. Social. ....	22
1.4.2. Teórica.....	233
1.4.3. Metodológica.....	23
1.5. Objetivos .....	23
1.5.1. Objetivo general. ....	23
1.5.2. Objetivos específicos.....	233
CAPITULO II.....	255
MARCO TEÓRICO.....	255
2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales).....	255
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	255
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	288
2.2 Bases Teóricas.....	322

2.2.1	V1: Gestión Administrativa.....	322
2.2.1.1	Dimensiones .....	333
2.2.2	V2: Calidad de servicio .....	3333
2.2.2.1	Dimensiones .....	344
2.3	Marco conceptual (de las variables y dimensiones).....	355
CAPITULO III.....		388
HIPÓTESIS.....		388
3.1	Hipótesis general .....	388
3.2	Hipótesis específicas .....	388
3.3	Variables.....	388
3.3.1	Operacionalización de variables .....	388
CAPITULO IV.....		41
METODOLOGÍA .....		41
4.1	Método de investigación .....	41
4.2	Tipo de investigación .....	41
4.3	Nivel de investigación.....	422
4.4	Diseño de investigación .....	422
4.5	Población y muestra .....	433
4.5.1	Población .....	433
4.5.2	Muestra .....	444
4.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	455
4.6.1	Técnicas de recolección de datos.....	455
4.6.2	Instrumentos de recolección de datos .....	466
4.6.3	Validación y confiabilidad .....	477
4.6.3.1	Validación.....	477
4.6.3.2	Confiabilidad.....	477
4.7	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	488
4.8	Aspectos éticos de la investigación.....	488
CAPITULO V.....		50
RESULTADOS.....		50
5.1	Descripción de resultados .....	50
5.1.1	Análisis de resultados.....	51
5.2	Contrastación de hipótesis.....	61
5.2.1	Hipotesis general .....	61
5.2.2	Hipotesis Especificas .....	633
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....		699
CONCLUSIONES .....		722



RECOMENDACIONES.....	744
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	766
Anexos .....	799
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	80
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	81
Anexo 3: Matriz de operacionlización del instrumento.....	833
Anexo 4: Instrumento de investigación .....	855
Anexo 5: Confiabilidad valida del instrumento.....	877
Anexo 6: La data del procesamiento de datos .....	944
Anexo 7: Consentimiento informado.....	966
Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento.....	977

## Contenido de tablas

Tabla 1 Población de estudio .....	444
Tabla 2 Estadísticos de confiabilidad Gestión Administrativa .....	477
Tabla 3 Estadístico de confiabilidad Calidad de servicio .....	477
Tabla 4 <i>Escala de Vellis</i> .....	48
Tabla 5 <i>Prueba de normalidad</i> .....	50
Tabla 6 <i>Promedio de la variable Gestión administrativa</i> .....	51
Tabla 7 <i>Promedio de la dimensión Planificación</i> .....	522
Tabla 8 <i>Promedio de la dimensión Organización</i> .....	533
Tabla 9 <i>Promedio de la dimensión dirección</i> .....	544
Tabla 10 <i>Promedio de la dimensión Control</i> .....	555
Tabla 11 <i>Promedio de la variable calidad de servicio</i> .....	566
Tabla 12 <i>Promedio de la dimensión Confiabilidad</i> .....	577
Tabla 13 <i>Promedio de la dimensión Empatía</i> .....	588
Tabla 14 <i>Promedio de la dimensión capacidad e respuesta</i> .....	599
Tabla 15 <i>Promedio de la dimensión Elementos tangibles</i> .....	60
Tabla 16 <i>Escala de correlación</i> .....	61
Tabla 17 <i>Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio</i> .....	622
Tabla 18 <i>Correlación entre la planificación y la calidad de servicio</i> .....	633
Tabla 19 <i>Correlación entre la organización y la calidad de servicio</i> .....	655
Tabla 20 <i>Correlación entre dirección y la calidad de servicio</i> .....	666
Tabla 21 <i>Correlación entre el control y la calidad de servicio</i> .....	688

## Contenido de gráficos

Gráfico 1 <i>Dispersión de la variable Gestión administrativa</i> .....	511
Gráfico 2 <i>Dispersión de la dimensión Planificación</i> .....	52
Gráfico 3 <i>Dispersión de la dimensión organización</i> .....	533
Gráfico 4 <i>Dispersión de la dimensión dirección</i> .....	544
Gráfico 5 <i>Dispersión de la dimensión control</i> .....	555
Gráfico 6 <i>Dispersión de la variable calidad de servicio</i> .....	566
Gráfico 7 <i>Dispersión de la dimensión fiabilidad</i> .....	577
Gráfico 8 <i>Dispersión de la dimensión empatía</i> .....	588
Gráfico 9 <i>Dispersión de la dimensión capacidad de respuesta</i> .....	599
Gráfico 10 <i>Dispersión de la dimensión Elementos tangibles</i> .....	60
Gráfico 11 <i>Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio</i> .....	622
Gráfico 12 <i>Correlación entre la planificación y la calidad de servicio</i> .....	644
Gráfico 13 <i>Correlación entre la organización y la calidad de servicio</i> .....	655
Gráfico 14 <i>Correlación entre la dirección y la calidad de servicio</i> .....	677
Gráfico 15 <i>Correlación entre el control y la calidad de servicio</i> .....	688

## Resumen

Nuestra investigación, titulada “Gestión Administrativa y Calidad del Servicio a los Proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019” tuvo como problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019?, con el objetivo general: Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019, e hipótesis general: Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019. Para el cumplimiento de nuestros objetivos, y la prueba de hipótesis, utilizamos el enfoque cuantitativo, como método general el científico, de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, la población estuvo conformada por 57 proveedores, la muestra fue de tipo aleatorio simple. Para la medición de las variables se utilizó el cuestionario, en escala ordinal de tipo Likert, validados por el juicio de expertos, y la confiabilidad sometido al estadístico Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0,956 para variable gestión administrativa y de 0,964 para la calidad de servicio. Nuestra conclusión principal fue: 1. Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019 Observando una correlación positiva alta con un “ $r$ ” = 0,994, lo cual nos afirma que si la gestión administrativa mejora, entonces mejorará la calidad de servicio.

**Palabras Clave:** gestión administrativa y calidad de servicio.

### Abstrac

Our research, entitled "Administrative Management and Quality of Service to Providers of Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica - 2019" had as a general problem: What relationship exists between administrative management and quality of service to providers of Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica? – 2019?, with the general objective: To establish the relationship that exists between administrative management and the quality of service to the providers of the Pampas Tayacaja Huancavelica Hospital – 2019, and general hypothesis: There is a direct relationship between administrative management and the quality of the service. service to the providers of the Pampas Tayacaja Huancavelica Hospital – 2019. To fulfill our objectives, and the hypothesis test, we used the quantitative approach, as a general scientific method, of an applied type, correlational level, non-experimental design, the population It was made up of 57 suppliers, the sample was of a simple random type. For the measurement of the variables, the questionnaire was used, on a Likert-type ordinal scale, validated by the judgment of experts, and the reliability submitted to the Cronbach's Alpha statistic, whose result was 0.956 for the administrative management variable and 0.964 for quality. of service. Our main conclusion was: 1. There is a direct relationship between the administrative management and the quality of the service to the providers of the Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica - 2019 Observing a high positive correlation with an "r" = 0.994, which tells us that if the administrative management improves, then the quality of service will improve.

**Keywords:** administrative management and quality of service.

## Introducción

La presente investigación titulada **“Gestión Administrativa y Calidad del Servicio a los Proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019”**, surge por el interés de hallar la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio a los Proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019, debido a que se detectaron problemas de incomodidad en relación a la calidad del servicio, causada por la demora de los pagos a los proveedores, la información errónea que se les otorga respecto al seguimiento de sus trámites, la tardía notificación de las órdenes de compra o servicio, entre otros que dificultan y retrasan el proceso de adquisición de bienes y/o servicios, lo cual ha generado la resistencia de los proveedores para brindar sus servicios, todo ello despertó nuestro interés por realizar ésta investigación. Dentro de la investigación se utilizará el método cuantitativo, tipo de investigación, Aplicada y nivel Correlacional. Asimismo, el objetivo general de estudio será establecer el nivel de relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019, la población estará conformada por 57 proveedores del área administrativo del Hospital de Pampas Tayacaja., la muestra fue de tipo aleatoria simple, Para la medición de las variables se utilizó el cuestionario, en escala ordinal de tipo *Likerth*.

La investigación está conformada por seis capítulos tal como se detalla:

Capítulo I: En este apartado se trató sobre la descripción de la realidad problemática, se identificaron los problemas generales y específicos, comprendidos los objetivos generales y específicos. Como también la justificación (teórica, social y metodológica). Además, se implementó la delimitación espacial, temporal y temática. Finalmente, se discutieron las limitaciones del presente.

Capítulo II: En este capítulo se abordó el marco teórico, abarcando los conceptos de las variables de la investigación y sus respectivas dimensiones. Asimismo, se estudiaron los antecedentes relacionados con nuestras variables de investigación, la cual nos sirvió para la construcción de nuestro instrumento de investigación.

Capítulo III: Se presenta la hipótesis general y específica, así como la Operacionalización de variables.

Capítulo IV: En este capítulo se muestra la metodología de la investigación, es decir el método, tipo, nivel y diseño de investigación, la población y la muestra, las técnicas de investigación e instrumentos de recolección de datos, y por último el procedimiento de recolección de los datos.

Capítulo V: Esta sección, contiene la administración del plan, el presupuesto y el cronograma de ejecución.

Capítulo VI: Se presenta las referencias bibliográficas de toda la investigación.

Heidy Franshesca Ochoa Espinoza

Carmen Mercedes Quispe Montes

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Peñaloza, Gutiérrez & Prado (2017) relaciona a la administración con la gestión administrativa y afirma que ambos conceptos comprenden una serie de procesos y acciones que son necesarios para que el gerente de una entidad pueda cumplir con eficiencia y eficacia cada una de sus funciones.

Así mismo los autores Pacheco, Robles & Ospino (2018) afirman que la gestión es el arte de gestionar todas las acciones, procesos organizacionales y también establecen como administrar los recursos con los que cuenta una empresa.

A nivel Mundial se ha calificado la calidad de servicios que brindan todas las entidades del estado hacia los usuarios como pésima, este concepto se basa en los malos servicios que ofrecen, la mala orientación de funcionarios sumando a ello la mala tarea que realizan los altos mandos corporativos. Sin embargo, generalmente existen diferentes factores que inciden para que exista una pésima calidad de servicios en entidades públicas, siendo estos lo que afecta a la atención de la población y al crecimiento económico. Bajo esa misma premisa la BBC NEWS (2015) afirma con respecto a la calidad de servicios hacia el usuario, que los líderes gobernantes no deben esquivar sus responsabilidades ya que son a ellos quienes se les ha concedido la confianza para que puedan administrar los recursos que brinda el estado, para lo cual la población espera recibir un servicio de calidad y que la entidad pública le ayude a solucionar sus problemas.

En los últimos años la dinámica de cambios en la gestión de las organizaciones se ha convertido en un problema de alcance mundial y se ha agravado la crisis de confianza en la competencia del personal que labora en las instituciones de orden público, asimismo, las dinámicas evolutivas en muchos casos desbordan la capacidad de reaccionar oportunamente



ante cambios. Los cambios que se vive en el mundo en el sector salud no son ajenos a los cambios de América Latina y por tal del Perú, cambios que han generado miradas interesantes de los gobernantes sobre esta actividad humana que de ella depende, hoy en día, para medir el avance o desarrollo de un país. Por otro lado, la administración como actividad que afecta a toda organización, no es ajena a la salud, entendiéndose que una buena administración sanitaria conllevara a buenos resultados en los objetivos propuestos

La investigación tiene como escenario El Hospital de Pampas de Tayacaja en donde los recursos económicos y financieros proporcionados por el estado son limitados, toda vez que son basados en históricos de gasto deficientes, que cabe mencionar no han coberturado la necesidad de la institución y los ingresos propios recaudados por la institución solo cubren para gastos no programados que no son lo suficiente como para poder satisfacer las necesidades propias de una gestión administrativa eficiente.

Estos recursos se distribuyen en un tanto más del 70 % en pago de planillas de haberes del personal nombrado, con reposición laboral, contratado bajo el Decreto Legislativo N° 276 y Decreto Legislativo N° 1057 – CAS, un aproximado de 20 % en contratación de servicios de profesionales no personales, y el resto en adquisición de alimentos, mantenimiento y demás compras.

En un sondeo realizado a los proveedores de diversos bienes y servicios que van al hospital a hacer sus gestiones se obtuvo la siguiente información:

Se observa en la realidad que, El Hospital de Pampas - Tayacaja ofrece sus servicios de orientación y atención tanto a los usuarios como a proveedores, y cuenta con un área denominado Calidad la cual dentro de sus funciones se encarga de evaluar la atención brindada a los usuarios pero nadie considera cómo es la atención a los proveedores, pese a ser ellos nuestros socios estratégicos toda vez que nos suministran los bienes y servicios básicos para efectivizar las atenciones a los usuarios, por lo que los mismos en ocasiones se dan de

manera inoportuna y en los tiempos y formas no requeridas lo cual ya no cubre las necesidades eficientemente orientadas a los usuarios, y no se evalúa si cumple sus expectativas y/o solución de su problemática.

Así también, las autoridades que trabajan en El Hospital de Pampas – Tayacaja, rotan constantemente de cargos por múltiples razones, por lo que no le han dado la debida importancia a las necesidades de abastecimiento de la institución más aun cuando pese a haber solicitado al Gobierno Regional de Huancavelica, no han recibido el apoyo oportuno, lo cual, ha generado que el proceso de contrataciones sea ineficiente y el grado de atención sea deficiente, No se han implementado políticas necesarias para ampliar y mejorar la calidad de servicios hacia el proveedor.

Si bien es cierto todo el tema de contrataciones y adquisiciones del estado está regido por la Ley N° 30225, y el Organismo Supervisor de las contrataciones del estado – OSCE, en nuestra institución de estudio es más usado la Directiva N° 005 - 2016/GOB.REG.HVCA/GRPPyAT-SGDIyTI “NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA CONTRATACION DE BIENES, SERVICIOS, CONSULTORIAS Y EJECUCION DE OBRAS CUYOS MONTOS SEAN MENORES O IGUALES A OCHO (08) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS (UITS) SUJETOS A SUPERVISION DEL OSCE APLICABLES EN EL PLIEGO 447 GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAVELICA, por la capacidad adquisitiva que tenemos, recientemente existe mucha informalidad al momento de realizar las contrataciones directas de bienes y servicios para el Hospital, y este se sustenta manifestando la incomodidad de los proveedores que se apersonan y/o presentan solicitud de pago sin ningún requerimiento inicial o documentos que especifiquen las características de los bienes o servicios brindados; sin embargo, el proveedor solicita los pagos de manera obligatoria porque ya proveyó a la entidad. Para ello el funcionario realiza las indagaciones correspondientes para conocer que servidor público autorizó dicha acción, dándose con la

sorpresa de que fue autorizada o por las jefaturas de las Unidades Productoras de Salud o por algún responsable de las Áreas Administrativas. Entonces teniendo en consideración que ya existe la obligación de pago al haber otorgado el bien o servicio, el área correspondiente procede a realizar el trámite respectivo para pago y teniendo en consideración la improcedencia de la regularización de pagos, alteran la documentación con fechas anteriores de manera ficticia, por lo que la misma requiere de tiempo por la consideración de todas las áreas que debe pasar dicho papeleo.

También vemos la incomodidad por parte de los proveedores por el estancamiento de sus pagos posterior a prestado un servicio o abastecimiento de un bien, toda vez que si bien es cierto se cumple con realizar la documentación requerida, al momento de solicitar la disponibilidad presupuestal hay trabas toda vez que o no se cuenta con el presupuesto para dicho fin o dicho gasto no estaba programado o supera su techo; es grande la incomodidad al ver que los trabajadores no tuvieron en cuenta los aspectos antes mencionados para atender adecuadamente sus demandas, la burocratización no ayuda tampoco y las oficinas no se abastecen para satisfacer las demandas de los proveedores. Por eso queremos investigar al respecto y evaluar la influencia de la gestión administrativa para la mejora de la calidad de servicio a los proveedores que como nuestros socios estratégicos merecen y buen trato y todo el apoyo que la entidad les puede otorgar.

Así pues, la mayor dificultad que nos ha traído a consecuencia de la falta de satisfacción de los proveedores, es la desidia o negación de proveer bienes y/o servicios; en este caso en particular el tema más crucial es el de contratación de empresas tercerizadoras proveedoras de personal especializado en Salud, hablese de ginecólogos, anesthesiólogos, pediatras, cirujanos, internistas, etc.; en el cual se destina mayor presupuesto luego de las planillas, lo que consecuentemente dificultan la atención a los usuarios finales del Hospital, toda vez que se genera cancelaciones de citas, intervenciones, demora en atenciones, entre otros.

En relación a la problemática descrita consideramos que se debe evaluar si se está llevando a cabo una gestión administrativa adecuada para tomar las medidas correctivas necesaria a fin de superar la problemática de servicios eficientes y eficaces al proveedor a través de calidad de servicios modernos, de modo que de la misma manera tengamos herramientas a la par para poder establecer reglas claras y de beneficio mutuo entre la institución y los proveedores al momento de la recepción y/o conformidad de los bienes y/o servicios adquiridos.

En ese sentido se ha considerado abordar dos variables de enorme importancia en la gestión pública siendo estas la gestión administrativa y la calidad de servicio, enfocados en los proveedores; toda vez que de estas en particular ha dependido la conducción de las organizaciones en el sector público, por lo que precisamente su desatención ha suscitado múltiples dificultades en el orbe internacional, nacional inclusive local.

La presente investigación se desarrolla con la razón primordial de identificar como se ven reflejadas las dos variables antes indicadas en la entidad lo cual favorece a la entidad en el cumplimiento de sus metas y objetivos institucionales de manera eficaz y eficiente lo que logrará un mejor servicio a los proveedores de bienes y servicios y esto consecuentemente a los usuarios finales.

## **1.2. Delimitación del problema**

A continuación, basados en estudios metodológicos se procede a delimitar en los siguientes aspectos:

### **1.2.1. Temporal.**

Comprenderá el último semestre del año 2019.

### **1.2.2. Espacial.**

El proceso de la investigación científica se podrá desarrollar específicamente dentro del Hospital de Pampas – provincia de Tayacaja – Departamento de Huancavelica, con sus instalaciones ubicadas en el Jirón Bolívar S/N – Pampas Tayacaja.

### **1.2.3. Conceptual.**

Se han delimitado los constructos de Gestión Administrativa, que comprendió: Planificación, Organización, Dirección y Control; y el constructor de Calidad de Servicio que comprendió: Fiabilidad, Empatía, Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles.

La delimitación conceptual sobre Gestión Administrativa se ha tomado de (Chiavenato, 2011), “Gestión administrativa” Como un acto de administración, ahora se acepta que las funciones básicas del administrador son la planificación, organización, gestión y control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas constituye el llamado proceso administrativo, es más que una secuencia cíclica, dinámica e interactiva”. (p. 142).

Mientras que sobre calidad de servicio se ha tomado la definición de (Zeithaml y Bitner, 2002), “Calidad de Servicio” como una función de la discrepancia existente entre las expectativas de los usuarios sobre el servicio que van a recibir y su percepción sobre el servicio efectivamente prestado.

Así también (Gronroos & Fornell, 1990) definen sobre la Calidad de Servicio que “la calidad percibida de un servicio resulta de la relación entre percepciones y expectativas, anterior a la satisfacción del usuario, basada en el valor atribuido al nivel de calidad que se tuvo”.

(Rubio, 2019) Define como usuario externo a los proveedores que son los encargados de brindar productos y utensilios a otra entidad para su venta o bien para la fabricación de algún producto.

Dicha delimitación de los conceptos teóricos se visualiza en la matriz de Operacionalización de las variables, cuyo sustento teórico específico está en función de las bases teóricas presentadas en esta tesis.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- a) ¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019?
- b) ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019?
- c) ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019?
- d) ¿Qué relación existe entre el control y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019?

### **1.4. Justificación**

#### **1.4.1. Social.**

La presente investigación contribuirá a la mejora de la calidad del servicio que el Hospital de Pampas Tayacaja brinda tanto a sus proveedores como a los usuarios, toda vez que los bienes y/o servicios que estos adquiridos por la institución sirven de base para la prestación

de servicios; cabe menciona que sin un adecuado abastecimiento del hospital, los servicios son deficientes, por eso es importante que se mejore la atención hacia los proveedores, porqué son ellos los que abastecen al hospital.

#### **1.4.2. Teórica.**

De acuerdo a los objetivos de la investigación, los resultados permiten encontrar, describir y determinar la relación teórica que existe entre gestión administrativa con la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja. Desde esta perspectiva, el presente trabajo científico es teóricamente relevante.

#### **1.4.3. Metodológica.**

La propuesta de la presente investigación, podrá desarrollarse desde una propuesta metodológica, sobre todo desde la propuesta de instrumentos que cumplan con el papel de recojo de información. Estos, podrán ser utilizados en futuras investigaciones sobre la temática en cuestión, también podrán ser contextualizados y flexibilizados, según sea el caso concreto que se necesitaría.

### **1.5.Objetivos**

#### **1.5.1. Objetivo general.**

Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019

#### **1.5.2. Objetivos específicos.**

- a) Establecer la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019

- b) Establecer la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019
- c) Establecer la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019
- d) Establecer la relación que existe entre el control y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019



## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)

Sobre el tema, se han realizado estudios importantes, a nivel nacional e internacional. A continuación se muestran algunos estudios más relevantes:

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

(Rivera, 2019) Sustento al tesis *“La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”*, para optar el grado de Magister en Administración de Empresas, la siguiente investigación tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador de la ciudad de Guayaquil, la investigación tuvo el enfoque cuantitativo, se utilizó el método descriptivo, cuantitativo y deductivo. Se consideró como instrumento la encuesta, la cual fue aplicada a una muestra de 180 clientes exportadores, concluye que, la tabulación de las encuestas se realizó mediante el software Microsoft Office. Los resultados que arrojó la investigación, estuvieron muy marcados hacia la tendencia de que la percepción de la calidad del servicio ofertada por Greenandes Ecuador es inferior a las expectativas que tienen los clientes del mismo. Sus resultados más relevantes se dan en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta donde presentan brechas negativas muy altas, las cuales deben ser minimizadas y para llegar a eso se debe mejorar los procesos y dar responsabilidades a cada área que tiene contacto con el cliente, establecer estrategias de servicio enfocadas a los clientes exportadores.

(Sabogal & Vargas, 2017) sustentaron la tesis *“Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la universidad nacional de Colombia”* El presente estudio de investigación tuvo como objetivo implementar una estrategia de Gestión

Administrativa que fortalezca el desempeño de coordinadores del programa de Egresados de la Universidad Nacional de Colombia. El trabajo se desarrolló bajo el paradigma investigativo mixto: cualitativo y cuantitativo para las fases de diseño, ejecución, recolección y análisis de datos para establecer resultados, bajo el enfoque de la investigación acción y de la investigación sistémica. Se concluye que, se puede decir que se ha cumplido con lo planeado, dejando abierto el proceso para continuar y que se constituya en un deber ser de la institución.

(Haro, 2015) Sustento la tesis “*La gestión administrativa y su incidencia en el compromiso laboral de la Policía Nacional del Ecuador*”, para optar el grado de Licenciada en Administración Policial, la siguiente investigación tuvo como objetivo general: contribuir de manera significativa con el personal policial en todos sus niveles jerárquicos y organizacionales, dentro del territorio nacional ecuatoriano. La investigación fue un estudio analítico – descriptivo, de enfoque de estudio cuantitativo, con un muestra de 400 encuestados a nivel nacional. Concluye que, se da en el ámbito de apoyo a la gestión operativa, es decir, el administrativo, por ser la parte fundamental y neurálgica de una organización.

(Maggi Vera, 2018) Sustentó la tesis “*Evaluación de la calidad de servicio en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*”, Previo a la obtención del Título de Magíster En Gerencia En Servicios De La Salud.

Antecedentes: La calidad de la atención en los servicios de salud señala que es un tema de debate académico al existir diversos enfoques para su medición, su importancia es cada vez mayor por la alta demanda en salud que tienen los países. Ecuador dispone de una red de Hospitales Públicos, y tiene como política el brindar un servicio de calidad para garantizar la

calidad de vida de los ciudadanos; por esta razón se realizó esta investigación. Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. La muestra fue de 357 representantes de los niños. Metodología: SERVQUAL consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de la investigación fue transversal analítico, la recopilación de datos se realizó en el Hospital General de Milagro en agosto de 2017. Resultados: Las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Propuesta: Las estrategias fueron garantizar la limpieza, evaluar las falencias del hospital, desarrollar indicadores de desempeño, el triaje Manchester y capacitar todo el personal. Conclusiones: Se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

(Noboa Mora, 2021) Sustentó la tesis titulada: ***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas”*** Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Salud Pública, mención atención integral en urgencias y emergencias.

El trabajo de investigación trata sobre la Calidad de Atención y Satisfacción de los usuarios que son atendidos en el Área de Emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas. En este trabajo se busca determinar los factores que influyen dentro de la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud que brinda el área de emergencia de este hospital. Se empleó el método descriptivo con un corte transversal, tomando un enfoque mixto. Este tipo de estudio permitió obtener la información por medio

del análisis de gráficos y tablas que relacionan las variables planteadas (calidad del servicio y satisfacción del usuario). La recolección de información se empleó una encuesta estructurada con base en el modelo SERVQUAL, cuyas opciones de respuesta se estructuraron en una escala de tipo Likert del 1 al 5, donde 1 era el valor más bajo (totalmente en desacuerdo) y 5 el más alto (totalmente de acuerdo). Los resultados obtenidos por medio de la aplicación de la encuesta evidencian un nivel alto de satisfacción de los usuarios con relación a la dimensión de validez, mientras que la dimensión de lealtad reflejó resultados bajos, esto se debió principalmente por la ausencia de información de los procesos y procedimientos aplicados en el servicio de emergencias. En cuanto a la variable de calidad de atención y de capacidad de respuesta se obtuvo un menor porcentaje indicando que estos ámbitos se deben mejorar. Como conclusiones se refleja que la percepción de calidad de atención mayoritaria se dio en las mujeres mientras que en la satisfacción de los usuarios se vio delimitada en la dimensión de lealtad.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

(Gutiérrez Rocha De Reaño , 2016) Sustento a la tesis ***“Calidad De Servicio Percibida Por Los Proveedores Del Órgano Supervisor De Las Contrataciones Del Estado”***, Tesis Para Optar El Grado Académico De Magíster En Gestión Pública.

El objetivo de la investigación fue hallar el nivel de la calidad de servicio percibido por los proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, en el año 2015.

Metodológicamente, la investigación fue de tipo básico, de diseño no experimental, de corte transversal, de nivel descriptivo, pues se describió la calidad del servicio en un tiempo determinado. La muestra constó de 28 empresas que obtuvieron la buena pro de procesos convocados en el año 2015. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, tipo escala Likert, de 22 ítems, para la única variable de

calidad de servicio. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y SPSS.

Se concluyó que casi se logra alcanzar la calidad de servicio requerido por los proveedores del OSCE, en el año 2015.

(Rodríguez Gómez, 2021) Sustento a la tesis. ***“Ejecución presupuestal y calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019”*** para optar El Grado Académico De Maestra en Gestión Pública.

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 478 proveedores, la muestra fue de 30 proveedores y se utilizó el muestreo por conveniencia. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y se prepararon dos cuestionarios. Los resultados de la investigación permitieron medir el nivel de ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019, siendo medio en un 37%, bajo en un 33% y alto en un 30%. Asimismo, el nivel de calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019, fue evaluado como medio en un 40%, bajo en un 30% y alto en un 30%. La dimensión de la ejecución presupuestal que tiene menor relación con la calidad de servicio en proveedores, fue la dimensión certificación. La investigación concluyó que existe relación entre las variables con un Rho de Pearson de 0,901 equivalente a una relación positiva muy alta y una significación bilateral igual a 0,000 lo cual indica que los resultados son significativos.

(Escajadillo, 2017) Sustento a la tesis. ***“Calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según***

*las unidades territoriales, 2017”* Tesis Para Optar El Grado Académico De Maestra en Gestión Pública.

La investigación que aquí se presenta bajo el título de “Calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las unidades territoriales, 2017”, ha tenido como objetivo general describir la percepción de la calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las Unidades Territoriales

La presente investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y correspondió a una investigación sustantiva de nivel descriptivo, con diseño no experimental de corte transaccional o transversal. La información se recolectó a través de la aplicación de dos cuestionarios a una población conformada por 212 proveedores con contrato vigente en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma 2017.

Los resultados evidenciaron que la percepción de los proveedores del servicio alimentario de cada una de las 27 unidades territoriales sobre la calidad del servicio de pago del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, es diferente. Teniendo un 14.81% de unidades territoriales se encontraban muy satisfechas con el servicio de pago y el 85.15% de unidades territoriales se encontraban insatisfechas con el servicio de pago, de las cuales el 65.2% tenía un nivel de insatisfacción próximos al cero, el 30.4% tenían niveles entre -1.04 a -1.81 y el 4.4% con nivel de insatisfacción de -2.09.

(BLÁCIDO, 2019) Sustento a la tesis. **“Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Educación, 2017”** Para optar al Grado Académico de Maestro en Administración con Mención en Gestión Pública.

Se realizó un estudio cuyo propósito fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, en donde se aplicó un diseño no experimental -

descriptivo correlacional, en el cual participaron 911 estudiantes de la Universidad Nacional de Educación y 350 administrativos de la misma, quienes fueron escogidos aleatoriamente, basado en la teoría de la muestra probabilística; se utilizó como instrumento el cuestionario para la recolección de datos, elaborándose uno sobre la calidad de servicio con respecto al servicio brindado en la Universidad Nacional de Educación. Los resultados evidencian que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación; por tanto, se concluye que realizar sondeos mediante encuestas sobre la calidad de servicio es beneficioso para la universidad ya que con ello podrán determinar sus debilidades en diferentes puntos y podrán fortalecerlos y/o cambiarlos para su mejora, ganar la confianza de sus usuarios y atraer a otros para usar sus servicios.

(Pérez, 2017) Sustento al tesis ***“Gestión Administrativa y Clima Institucional según el personal del Área de Gestión Administrativa UGEL 07 Lima 2014”***, para optar el grado de Maestra en gestión pública, la siguiente e investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y el Clima institucional según el personal del área de gestión administrativa UGEL 07 Lima 2014 .El método utilizado fue el hipotético-deductivo, la investigación estaba dirigida a toda la población, es decir; 110 colaboradores del área de gestión administrativa UGEL 07 Lima 2014, se concluye que, los resultados de análisis estadístico demuestran que la gestión administrativa tiene relación positiva ( $r = 0.812$ ) y significativa ( $p = 0.000$ ) con el clima institucional según las percepciones de los colaboradores del área de gestión administrativa UGEL 07 Lima 2014.

(Castañeda & Vásquez, 2016) Sustentaron la tesis ***“La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la***

*Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*” La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la existencia de la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes, verificándose la hipótesis que existe relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes. Estableciéndose que existe un promedio de 2, 84 siendo el 71% de satisfacción de los estudiantes, utilizándose el método inductivo, la técnica de la encuesta como instrumento se aplicó dos cuestionarios uno para los trabajadores y otro para los estudiantes de la Escuela de Postgrado, de cuyos resultados se plantea la propuesta para la mejora de la atención en dicha organización material de estudio.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 V1: Gestión Administrativa**

Según (Chiavenato, 2011), “Gestión administrativa Como un acto de administración, ahora se acepta que las funciones básicas del administrador son la planificación, organización, gestión y control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas constituye el llamado proceso administrativo, es más que una secuencia cíclica, dinámica e interactiva”. (p. 142).

Según (Reynoso, 2017) La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto.

Según (Pérez, 1999) La gestión administrativa es primordial para la organización, ya que conforma las bases sobre las cuales se van a ejecutar las tareas propias del grupo, conformando además una red orientada a cumplir los objetivos empresariales.



### **2.2.1.1 Dimensiones**

#### **D1: Planificación**

Según (Chiavenato, 2011), “determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos, implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica” (p. 142).

#### **D2: Organización**

Según (Chiavenato, 2011), “es el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución; y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno” (p. 148).

#### **D3: Dirección**

Según (Chiavenato, 2011) “Es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administrados y sus respectivos subordinados en todos los niveles de la organización” (p. 149).

#### **D4: Control**

Según (Chiavenato, 2011) “Es el proceso para asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos” (p. 151).

### **2.2.2 V2: Calidad de servicio**

Según (Zeithaml y Bitner, 2002), hacen la siguiente definición de la “calidad de servicio es una función de la discrepancia existente entre las expectativas de los usuarios sobre el servicio que van a recibir y su percepción sobre el servicio efectivamente prestado”

(Parasuraman et al., 1985) “la calidad en servicios puede ser definida como la amplitud de la discrepancia entre las percepciones (desempeño percibido) y las expectativas de los usuarios”.

Según (Gronroos & Fornel, 1990) defiende que “la calidad percibida de un servicio resulta de la relación entre percepciones y expectativas, anterior a la satisfacción del usuario, basada en el valor atribuido al nivel de calidad que se tuvo”.

(Rubio, 2019) Define como usuario externo a los proveedores que son los encargados de brindar productos y utensilios a otra entidad para su venta o bien para la fabricación de algún producto.

### **2.2.2.1 Dimensiones**

#### **D1: Fiabilidad**

Según Zeithaml y Bitner (2002), la fiabilidad “se refiere a la habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable, es decir, que el servicio se preste bien desde el principio y que la empresa cumpla las promesas que haga. Tiene que ver con: exactitud en la facturación, que el servicio se preste en el tiempo especificado en el diseño del servicio, entre otros. Esta dimensión es una de las que se considera más a menudo por parte de los usuarios, por lo que se muestra como una de las más determinantes en la percepción que éstos se hagan de la calidad del servicio recibido (p. 136).

#### **D2: Empatía**

Según Zeithaml y col. (2009) “la empatía es tratar a los clientes como persona, así, se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. Los clientes quieren sentirse importantes comprendidos para las empresas prestadoras el servicio (p. 138).

### **D3: Capacidad de respuesta**

Según Zeithaml y col. (2009) definen “la capacidad de respuesta en términos de la sensibilidad de los integrantes de la organización en el trato con de sus clientes o usuarios. Es la disponibilidad de ayudar a los clientes. Prestar un servicio al cliente a tiempo en su solicitud sea de preguntas, quejas, problemas u orden de servicio”. (p. 135).

### **D4: Elementos tangibles**

Según Zeithaml y col. (2009) definen como “tangible a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes utilizarán para evaluar la calidad (p. 134).

## **2.3 Marco conceptual (de las variables y dimensiones)**

### **Gestión Administrativa**

Según (Chiavenato, 2011), “Gestión administrativa Como un acto de administración, ahora se acepta que las funciones básicas del administrador son la planificación, organización, gestión y control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas constituye el llamado proceso administrativo, es más que una secuencia cíclica, dinámica e interactiva”. (p. 142).

### **Planificación**

Según (Chiavenato, 2011), “determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzar y qué debe hacerse para conseguirlos, implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica” (p. 142).

### **Organización**

Según (Chiavenato, 2011), “es el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución; y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno” (p. 148).

### **Dirección**

Según (Chiavenato, 2011)“Es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administrados y sus respectivos subordinados en todos los niveles de la organización” (p. 149).

### **Control**

Según (Chiavenato, 2011)“Es el proceso para asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos” (p. 151).

### **Calidad de servicio**

Según (Zeithaml y Bitner, 2002), hacen la siguiente definición de la “calidad de servicio es una función de la discrepancia existente entre las expectativas de los usuarios sobre el servicio que van a recibir y su percepción sobre el servicio efectivamente prestado”

### **Fiabilidad**

Según Zeithaml y Bitner (2002), “se refiere a la habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable, es decir, que el servicio se preste bien desde el principio y que la empresa cumpla las promesas que haga. Tiene que ver con: exactitud en la facturación, que el servicio se preste en el tiempo especificado en el diseño del servicio, entre otros. Esta dimensión es una de las que se considera más a menudo por parte de los usuarios, por lo que se muestra como una de las más determinantes en la percepción que éstos se hagan de la calidad del servicio recibido (p. 136).

### **Empatía**

Según Zeithaml y col. (2009) “la empatía es tratar a los clientes como persona, así, se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. Los clientes quieren sentirse importantes comprendidos para las empresas prestadoras el servicio (p. 138).

### **Capacidad de respuesta**

Según Zeithaml y col. (2009) definen “la capacidad de respuesta en términos de la sensibilidad de los integrantes de la organización en el trato con de sus clientes o usuarios. Es la disponibilidad de ayudar a los clientes. Prestar un servicio al cliente a tiempo en su solicitud sea de preguntas, quejas, problemas u orden de servicio”. (p. 135).

### **Elementos tangibles**

Según Zeithaml y col. (2009) definen como “tangible a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes utilizarán para evaluar la calidad (p. 134).

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis general**

Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019

#### **3.2 Hipótesis específicas**

- a) Existe relación directa entre la planificación y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019
- b) Existe relación directa entre la organización y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019
- c) Existe relación directa entre la dirección y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019
- d) Existe relación directa entre el control y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019

#### **3.3 Variables**

Variable1: Gestión Administrativa

Según (Chiavenato, 2011), “Gestión administrativa Como un acto de administración, ahora se acepta que las funciones básicas del administrador son la planificación, organización, gestión y control” (p. 142).

Variable2: Calidad de servicio

Según (Zeithaml y Bitner, 2002), hacen la siguiente definición de la “calidad de servicio es una función de la discrepancia existente entre las expectativas de los usuarios sobre el servicio que van a recibir y su percepción sobre el servicio efectivamente prestado” (p.1299)

##### **3.3.1 Operacionalización de variables**

## Variable 1: Gestión Administrativa

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Gestión Administrativa	Según (Chiavenato, 2011), “Gestión administrativa Como un acto de administración, ahora se acepta que las funciones básicas del administrador son la planificación, organización, gestión y control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas constituye el llamado proceso administrativo, es más que una secuencia cíclica, dinámica e interactiva”. (p. 142).	<p><b>Planificación</b> Según (Chiavenato, 2011), “determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzar y qué debe hacerse para conseguirlos, implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica” (p. 142).</p>	Objetivos institucionales Estrategias	Nominal
		<p><b>Organización</b> Según (Chiavenato, 2011), “es el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución; y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno” (p. 148).</p>	Ubicación de oficinas/unidades Gestión de recursos humanos	
		<p><b>Dirección</b> Según (Chiavenato, 2011)“Es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administrados y sus respectivos subordinados en todos los niveles de la organización” (p. 149).</p>	Comunicación Motivación	
		<p><b>Control</b> Según (Chiavenato, 2011)“Es el proceso para asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos” (p. 151).</p>	Nivel de desempeño laboral Interés	

## Variable 2: Calidad de servicio

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Variable 2:</b> Calidad de servicio	Según (Zeithaml y Bitner, 2002), hacen la siguiente definición de la “calidad de servicio es una función de la discrepancia existente entre las expectativas de los usuarios sobre el servicio que van a recibir y su percepción sobre el servicio efectivamente prestado” Según (Gronroos & Fornell, 1990) sobre Calidad de Servicio defiende que “la calidad percibida de un servicio resulta de la relación entre percepciones y expectativas, anterior a la satisfacción del usuario, basada en el valor atribuido al nivel de calidad que se tuvo”.	<b>Fiabilidad</b> Según Zeithaml y Bitner (2002), “se refiere a la habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable, es decir, que el servicio se preste bien desde el principio y que la empresa cumpla las promesas que haga. Tiene que ver con: exactitud en la facturación, que el servicio se preste en el tiempo especificado en el diseño del servicio, entre otros. Esta dimensión es una de las que se considera más a menudo por parte de los usuarios, por lo que se muestra como una de las más determinantes en la percepción que éstos se hagan de la calidad del servicio recibido (p. 136).	Capacidad de realizar el servicio prometido, en forma precisa y confiable Proporcionar un servicio rápido, con la finalidad de ayudar a los usuarios	Nominal
		<b>Empatía</b> Según Zeithaml y col. (2009) “la empatía es tratar a los clientes como persona, así, se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. Los clientes quieren sentirse importantes comprendidos para las empresas prestadoras el servicio (p. 138).	Conocimiento y cortesía por parte de los colaboradores. Atención personalizada al cliente Demuestre empatía	
		<b>Capacidad de respuesta</b> Según Zeithaml y col. (2009) definen “la capacidad de respuesta en términos de la sensibilidad de los integrantes de la organización en el trato con de sus clientes o usuarios. Es la disponibilidad de ayudar a los clientes. Prestar un servicio al cliente a tiempo a su solicitud sea de preguntas, quejas, problemas u orden de servicio”. (p. 135).	Horarios de trabajo convenientes para el cliente. Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Ágil y puntual	
		<b>Elementos tangibles</b> Según Zeithaml y col. (2009) definen como “tangible a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes utilizarán para evaluar la calidad (p. 134).	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. Colaboradores con apariencia pulcra.	



## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Método de investigación**

El método de la investigación será el método científico según (Sánchez & Reyes, 2009, p. 23) “Es el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo”. “En otras palabras, es el camino para llegar a un a fin o una meta”. “En este sentido, todo el trabajo de procesamiento de información humana requiere una forma adecuada y sostenible de lograr el objetivo establecido”.

Así mismo según (Bunge,1972, p. 41), explica que el método científico se basa en pautas como el reconocimiento, descubrimiento y formulación del problema; la selección de las variables involucradas, el planteamiento de la hipótesis, la generación de las consecuencias lógicas o predecibles de la hipótesis planteada, el uso de las técnicas y pruebas para someter las conjeturas a contrastar, determinando el diseño de investigación, las técnicas y procesamiento que permiten contrastar las hipótesis, las técnicas usadas que permiten asignar validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados; y finalmente la descripción de las conclusiones y las posibles sugerencias antes lo obtenido.

#### **4.2 Tipo de investigación**

Según (Sánchez & Reyes, 2009, p. 36), el tipo de la investigación fue de tipo básica, Es aquel tipo de investigación cuyo objetivo es aumentar el conocimiento sobre una determinada materia.

### **4.3 Nivel de investigación**

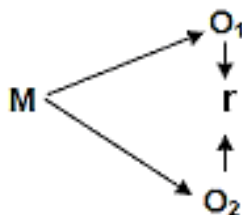
Según (Hernández et al., 2014, p. 95), el nivel de la investigación será correlacional porque “su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta”. “Las investigaciones están más estructuradas que los estudios con otros ámbitos y, de hecho, implican sus propósitos; además de proporcionar un sentido de comprensión del fenómeno referido”.

### **4.4 Diseño de investigación**

El diseño general es el no experimental que según (Hernández et al., 2014, p. 152) podría definirse “como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. “En investigaciones que no experimente, no es posible manipular las variables o asignar participantes o tratamientos al azar. De hecho, no hay condiciones planificadas o estímulos para administrar a los participantes del estudio”.

Como diseño específico utilizaremos el diseño correlacional que según (Sánchez & Reyes, 2009, p. 106), sostiene que este diseño “consiste en recolectar información en dos o más muestras con el propósito de observar el comportamiento de una variable, tratando de controlar estadísticamente otras variables que se considera pueden afectar la variable estudiada”.

“El esquema del presente diseño será el siguiente”, según (Sánchez & Reyes, 2009):



Dónde:

M = Proveedores de personal especialista del Hospital de Pampas de Tayacaja.

O1 = Gestión Administrativa.

O2 = Calidad de Servicio.

R = Correlación entre las variables antes mencionadas

## 4.5 Población y muestra

### 4.5.1 Población

Según Polit, Ph (2000), indica que la población es el agregado o conjunto de individuos o elementos que se van a estudiar y sobre los cuales teóricamente se aplicaran los resultados que se obtengan del instrumento usado.

Tamayo y Tamayo (1997, p. 114), dan la siguiente conceptualización “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

En ese sentido nuestra Población está conformada por los proveedores de servicios de personal especialista del Hospital de Pampas Tayacaja, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1  
Población de estudio

<b>CUADRO N° 01 POBLACIÓN DE ESTUDIO 2019</b>			
N°	Unidad de Análisis	Detalle	Total
1.	Hospital de Pampas Tayacaja	Proveedores de servicios de especialistas	57
<b>Total Población</b>			<b>57</b>

**Fuente;** Elaboración propia

#### 4.5.2 Muestra

La técnica que se utilizará para determinar el tamaño de la muestra, es el muestreo aleatorio simple, se llama así al procedimiento de seleccionar una muestra cumpliendo dos propiedades fundamentales: Todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos y todas las muestras del mismo tamaño son igualmente probables.

Según Hernández y Baptista (2010), “parte del interés del investigador y es coherente con la realidad investigada, donde selecciona unidades de análisis según los criterios del investigador” (p. 53).

Entonces para seleccionar a los proveedores que integraran nuestra muestra, se calculó el tamaño con la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{Z^2 P \cdot Q + (N - 1) E^2}$$

Donde:

Z = Es el nivel de confianza que será del 95% (1.96)

N = Proveedores de servicios de personal especialista del Hospital de Pampas Tayacaja.

P = Es la variabilidad Positiva

Q = Es la variabilidad Negativa

E = Es la precisión o error

Se procede a reemplazar los valores, obteniendo:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 57 \times 0.5 \times 0.5}{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 + (57-1) (0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.92 \times 57 \times 0.5 \times 0.5}{3.92 \times 0.5 \times 0.5 + 56 \times 0.0025}$$

$$n = \frac{55.86}{0.98 + 0.14}$$

$$n = \frac{55.86}{1.12}$$

$$n = 49.875$$

Se procede a redondear los decimales, por ello que nuestra muestra estará compuesta por 50 proveedores de servicios de personal especialista del Hospital de Pampas Tayacaja.

## **4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.6.1 Técnicas de recolección de datos**

Según (Sánchez & Reyes, 2009), “Indica que el análisis documental sirve para "recopilar datos documentales o fuentes escritas, ya sean primarias o secundarias". Se pueden utilizar como parte de la investigación bibliográfica”. “También consiste en un estudio detallado de documentos que constituyen fuentes de datos vinculados a las variables estudiadas. Utilice como instrumento el texto, resumen, comentario, etc.” “Por lo tanto, los documentos deben entenderse como todas las producciones escritas útiles para la investigación (documentos oficiales, documentos personales) y toda la evidencia material (artefacto) para documentos audiovisuales; fotografías, pinturas, videos, etc.). Todos resultan ser "evidencia silenciosa" de una situación”. “Entre las ventajas de

usar este tipo de tecnología están su bajo costo, la exclusividad e historia del material. Es importante elegir los documentos por su autenticidad, credibilidad, contexto y representatividad”.

Además, se utilizará la Encuesta, el cual según (Carrasco, 2016, p. 314) permite la “indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”. “Es de gran uso para recoger opiniones, actitudes, prácticas y sugerencia sobre tópicos muy específicos, acerca de los cuales las personas pueden manifestarse en base a su propia experiencia y conocimiento. La aplicación se hará en el momento de ejecución del estudio, en los ambientes donde laboran los empresarios”.

#### **4.6.2 Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos a utilizarse en la investigación serán los siguientes: Se utilizará una Ficha de Análisis documental, que según (Sierra Bravo, 1996, p. 161) permite “todas las operaciones que se realizan con los documentos hasta que tienen lugar su integración plena en el sistema documental, con el fin de hacer posible su localización y búsqueda rápida cuando se necesite”, lo cual es importante para toda investigación. Cuando se lee, estudia, observa, surgen dudas, incertidumbres, controles, desviaciones, comentarios, etc. “Debe escribirse tan pronto como se les ocurra. Si no se registra en el momento adecuado, se pueden perder para siempre. Estos archivos son los más valiosos para escribir el trabajo”.

“También se utilizará un Cuestionario, que Son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se responden con lápiz y papel. Los cuestionarios

ahorran tiempo porque permiten que los individuos los completen sin ayuda o intervención directa del investigador” (muchos son auto administrados).

### 4.6.3 Validación y confiabilidad

#### 4.6.3.1 Validación

“En la presente investigación, la validez de los instrumentos se realizó a través de una evaluación para analizar la validez del contenido, para lo cual se otorgó un formato de validación a cada uno de los expertos, en el cual se da la opinión de los profesores de la Universidad Peruana Los Andes”.

#### 4.6.3.2 Confiabilidad

“La confiabilidad se realizó, a través del estadístico Alfa de Cronbach para cada variable de estudio. A continuación, presentamos los valores obtenidos en las tablas siguientes”

Tabla 2  
Estadísticos de confiabilidad Gestión Administrativa

<b>Estadísticas de confiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	12

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Tabla 3  
Estadístico de confiabilidad Calidad de servicio

<b>Estadísticas de confiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	12

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Tabla 4  
Escala de Vellis

“Por debajo de .60”	“Es inaceptable”
“De .60 a .65”	“Es indeseable”
“Entre .65 y .70”	“Es mínimamente aceptable”
“De .70 a .80”	“Es respetable”
“De .80 a .90”	“Es muy buena”

Fuente: Elaboración propia SPSS25

“Tomando en uso el programa SPSS versión 25, calculamos el nivel de confiabilidad de nuestro Primer instrumento gestión administrativa, compuesto por 12 preguntas cuyo *Alfa de Cronbach* de 0.956 y de acuerdo a la escala de Vellis; asimismo para el segundo instrumento calidad de servicio se obtuvo un *Alfa de Cronbach* de 0,964 de los 12 elementos, el cual según la escala de Vellis, es muy buena”.

#### 4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se tomó en uso:

##### **En la estadística descriptiva**

“Se utilizó la distribución de frecuencias, distribuida explicadas en tablas y gráficos, con sus respectivas interpretaciones”.

##### **En la estadística inferencial**

“Para instaurar normalidad de las variables de grupos se utilizó la prueba de Shapiro – Wilk. Para la correlación y prueba de hipótesis el estadístico *r de Pearson*”.

#### 4.8 Aspectos éticos de la investigación

Para el desarrollo de la siguiente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, los principios de ética para iniciar y concluir los



procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin no cometer faltas éticas, tales como plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación de Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis.

Por consiguiente, no sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de resultados

Teniendo en consideración que  $N < 50$ , entonces usamos Shapiro-Wilk

$H_0$ : La distribución es normal

$H_1$ : La distribución no es normal

Tabla 5  
*Prueba de normalidad*

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,150	50	,006	,921	50	,003
Calidad de servicio	,167	50	,001	,885	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** Con 50 proveedores encuestados en la relación de las dos variables, acorde con la Prueba de Shapiro – Wilk, nos muestra un nivel de significancia de 0.003, por lo que  $\text{Sig E } 0,003 < 0.05 \text{ Sig T}$ , es decir los datos de la muestra son normales, por lo que se procede a emplear la prueba de hipótesis el estadístico Rho de Spearman.

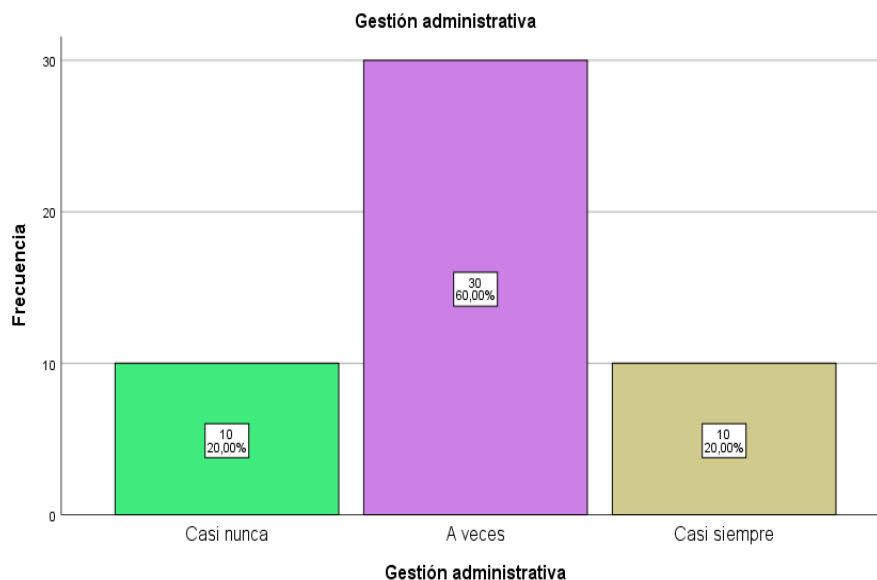
### 5.1.1 Análisis de resultados

Tabla 6  
*Promedio de la variable Gestión administrativa*

Gestión administrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	20,0	20,0	20,0
	A veces	30	60,0	60,0	80,0
	Casi siempre	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 1  
*Dispersión de la variable Gestión administrativa*



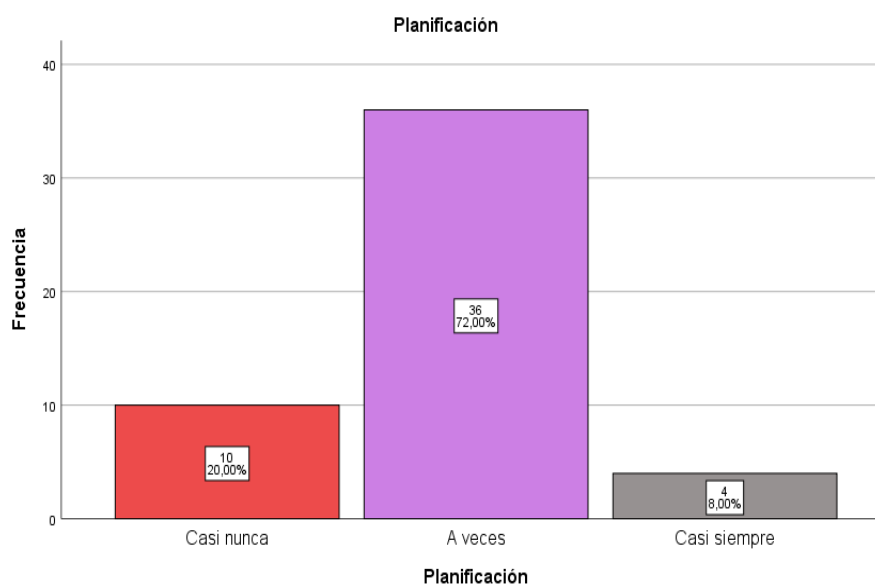
**Interpretación:** De acuerdo a los 50 proveedores encuestados, el 20% (10) manifestaron casi nunca; el 60% (30) a veces y el 20% (10) manifestaron casi siempre, de esta manera podemos mencionar que los encuestados de los proveedores del hospital de Pampas Tayacaja, Huancavelica, mencionaron que a veces se planifica los procedimientos de gestión administrativa.

Tabla 7  
Promedio de la dimensión Planificación

Planificación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	20,0	20,0	20,0
	A veces	36	72,0	72,0	92,0
	Casi siempre	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 2  
Dispersión de la dimensión Planificación



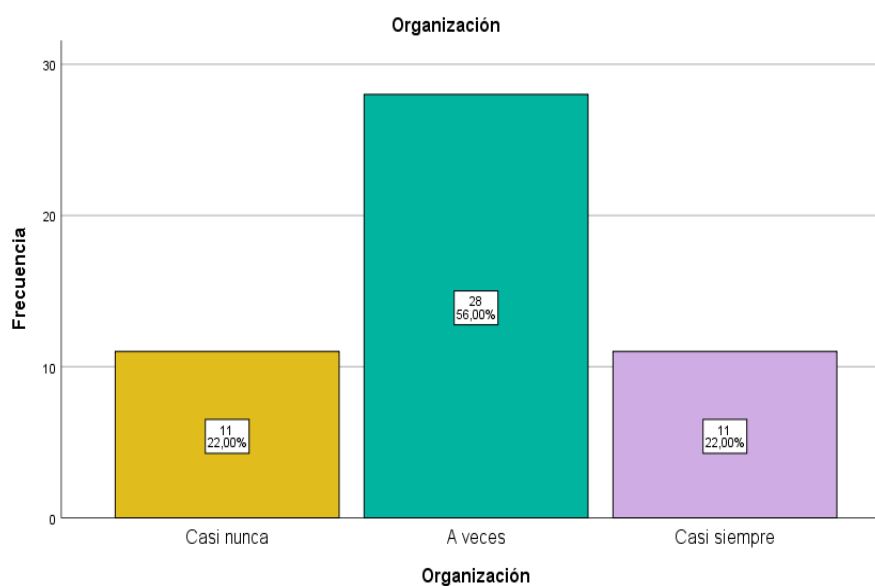
**Interpretación:** De acuerdo a los 50 proveedores encuestados, el 20% (10) manifestaron casi nunca; el 72% (36) a veces y el 08% (04) manifestaron casi siempre, de esta manera podemos mencionar que los encuestados de los proveedores del hospital de Pampas Tayacaja, Huancavelica, mencionaron que a veces se planifica de manera correcta la gestión administrativa.

Tabla 8  
*Promedio de la dimensión Organización*

<b>Organización</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	11	22,0	22,0	22,0
	A veces	28	56,0	56,0	78,0
	Casi siempre	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 3  
*Dispersión de la dimensión organización*



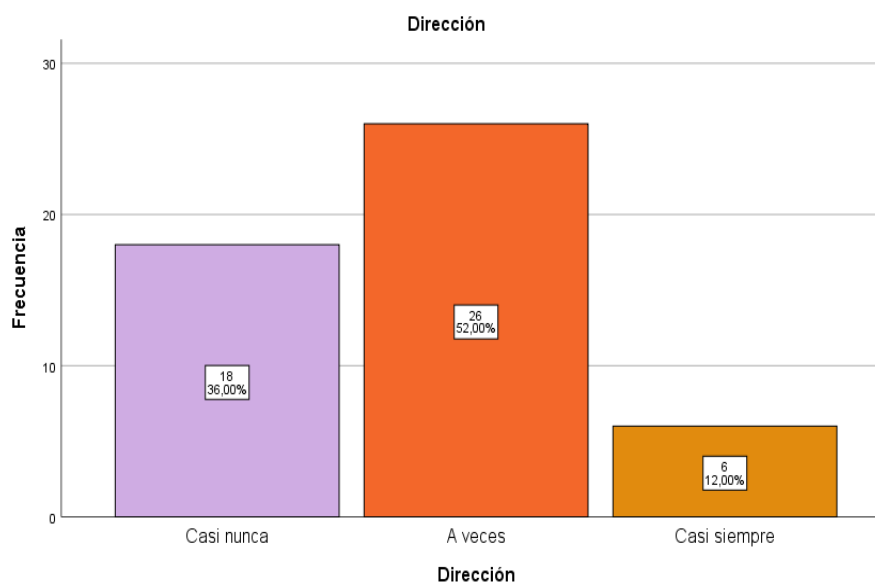
**Interpretación:** De acuerdo a los 50 proveedores encuestados, el 22% (11) manifestaron casi nunca; el 56% (28) a veces y el 22% (11) manifestaron casi siempre, de esta manera podemos mencionar que los encuestados de los proveedores del hospital de Pampas Tayacaja, Huancavelica, mencionaron que a veces se organiza de manera correcta la gestión administrativa.

Tabla 9  
Promedio de la dimensión dirección

		<b>Dirección</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	18	36,0	36,0	36,0
	A veces	26	52,0	52,0	88,0
	Casi siempre	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 4  
Dispersión de la dimensión dirección



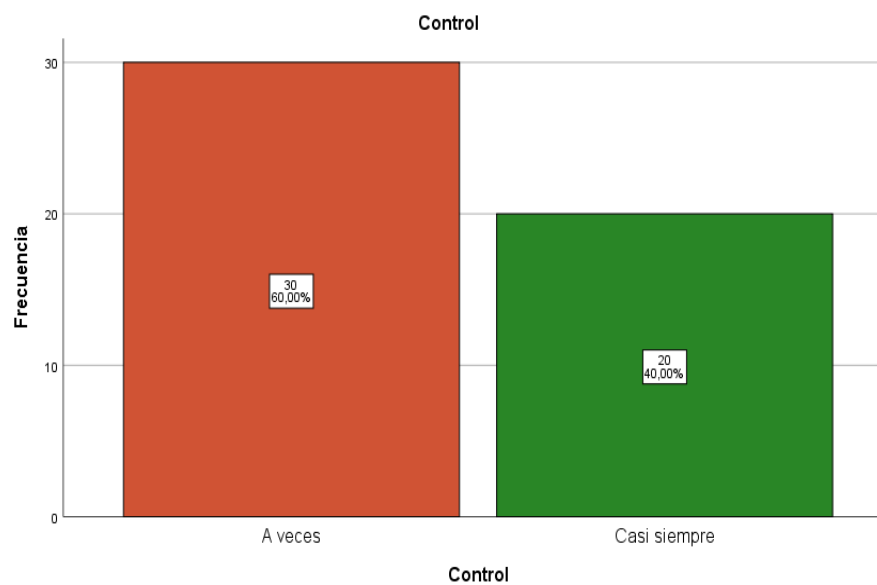
**Interpretación:** De acuerdo a los 50 proveedores encuestados, el 36% (18) manifestaron casi nunca; el 52% (26) a veces y el 12% (06) manifestaron casi siempre, de esta manera podemos mencionar que los encuestados de los proveedores del hospital de Pampas Tayacaja, Huancavelica, mencionaron que a veces la dirección de la gestión administrativa, funciona de manera correcta.

Tabla 10  
Promedio de la dimensión Control

		Control			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	30	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	20	40,0	40,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5  
Dispersión de la dimensión control



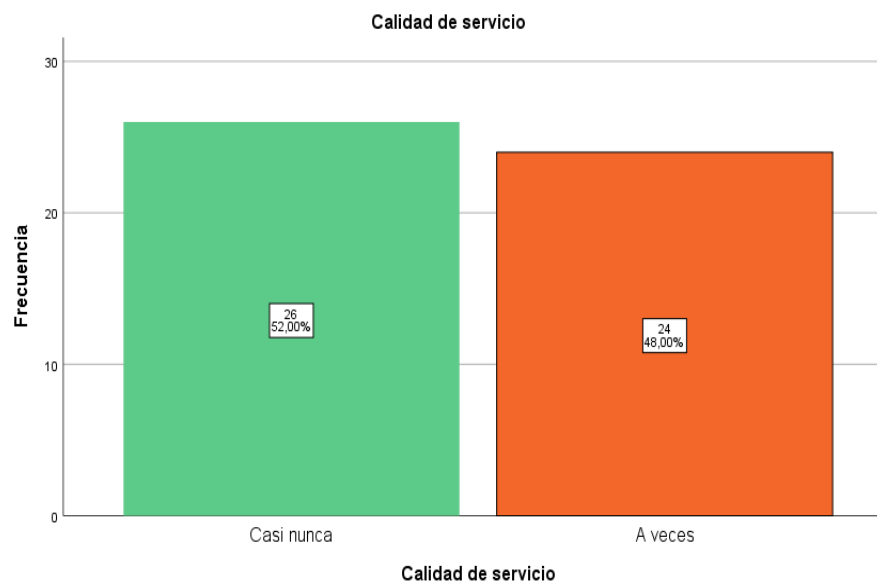
**Interpretación:** De acuerdo a los 50 proveedores encuestados, el 60% (30) a veces y el 40% (20) manifestaron casi siempre, de esta manera podemos mencionar que los encuestados de los proveedores del hospital de Pampas Tayacaja, Huancavelica, mencionaron que a veces el control se da de manera correcta en la gestión administrativa.

Tabla 11  
*Promedio de la variable calidad de servicio*

Calidad de servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	26	52,0	52,0	52,0
	A veces	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 6  
*Dispersión de la variable calidad de servicio*



**Interpretación:** De acuerdo a los 50 encuestados, el 52% (26) manifestaron casi nunca; el 48% (24) a veces, de esta manera podemos mencionar que los encuestados de los proveedores del hospital de Pampas Tayacaja, Huancavelica, mencionaron que casi nunca la calidad de servicio es buena.

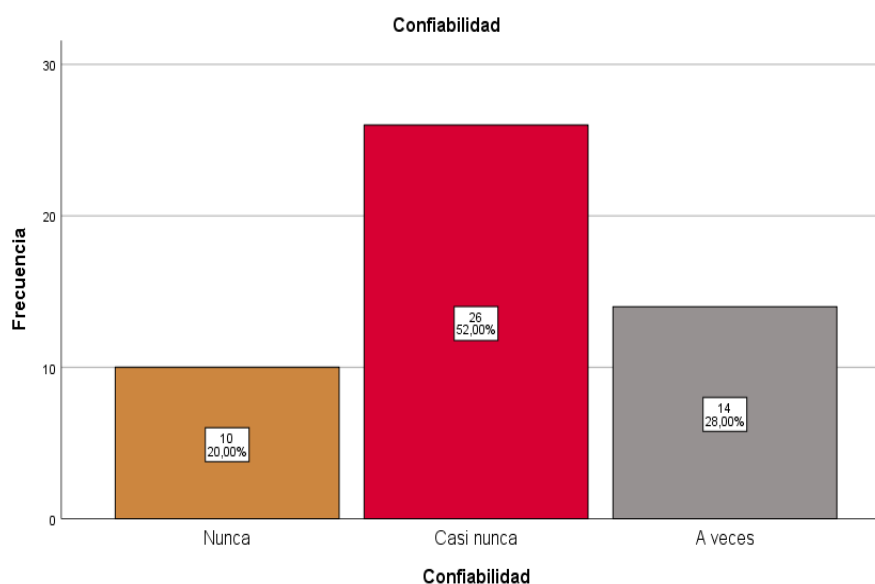


Tabla 12  
Promedio de la dimensión Confiabilidad

		<b>Confiabilidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	26	52,0	52,0	72,0
	A veces	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 7  
Dispersión de la dimensión confiabilidad



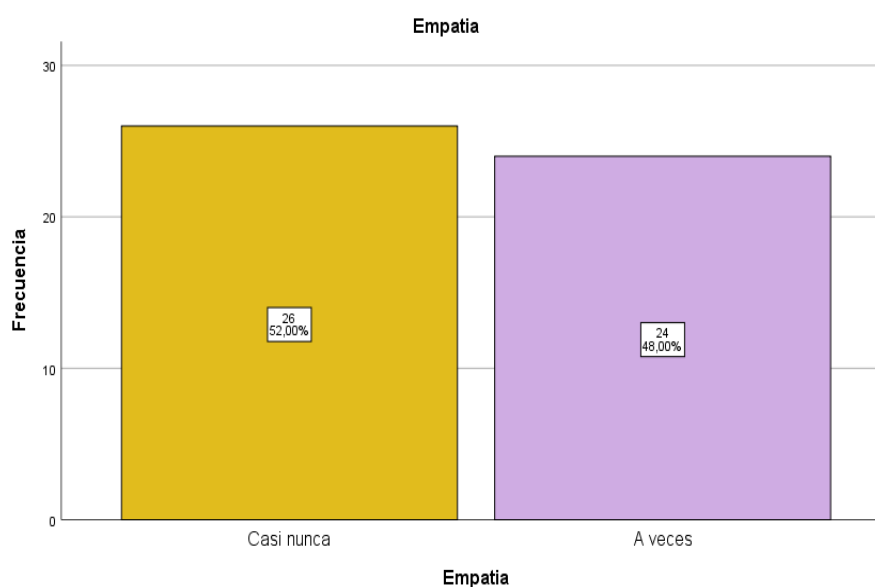
**Interpretación:** De acuerdo a los 50 encuestados, el 20% (10) manifestaron nunca; el 52% (26) mencionaron que casi nunca y el 28% (14) manifestaron que a veces, de esta manera podemos mencionar que los encuestados de los proveedores del hospital de Pampas Tayacaja, Huancavelica, mencionaron que casi nunca existe fiabilidad en la calidad de servicio.

Tabla 13  
Promedio de la dimensión Empatía

Empatía					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	26	52,0	52,0	52,0
	A veces	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 8  
Dispersión de la dimensión empatía



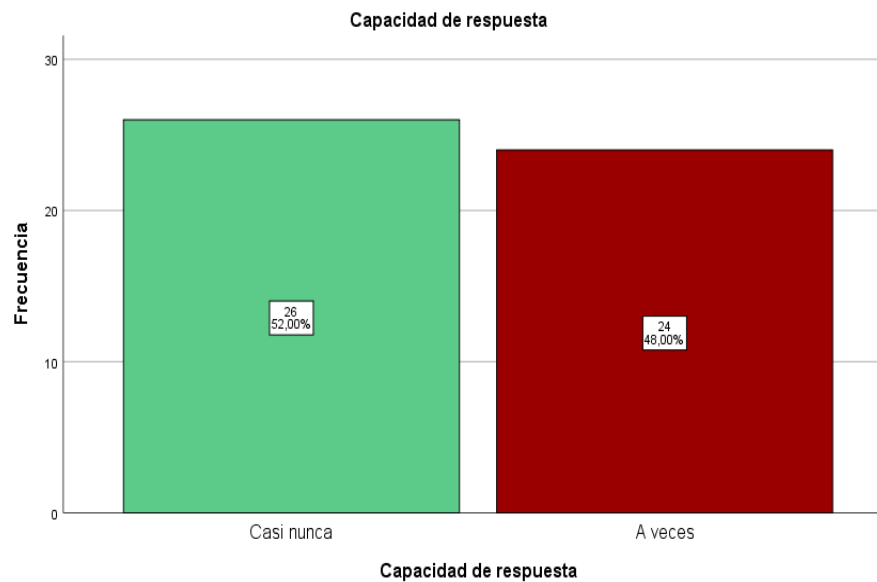
**Interpretación:** De acuerdo a los 50 encuestados, el 52% (26) manifestaron casi nunca; el 48% (24) a veces, de esta manera podemos mencionar que los encuestados de los proveedores del hospital de Pampas Tayacaja, Huancavelica, mencionaron que casi nunca existe empatía con la prestación de servicio que ofrecen los trabajadores.

Tabla 14  
*Promedio de la dimensión capacidad de respuesta*

Capacidad de respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	26	52,0	52,0	52,0
	A veces	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 9  
*Dispersión de la dimensión capacidad de respuesta*



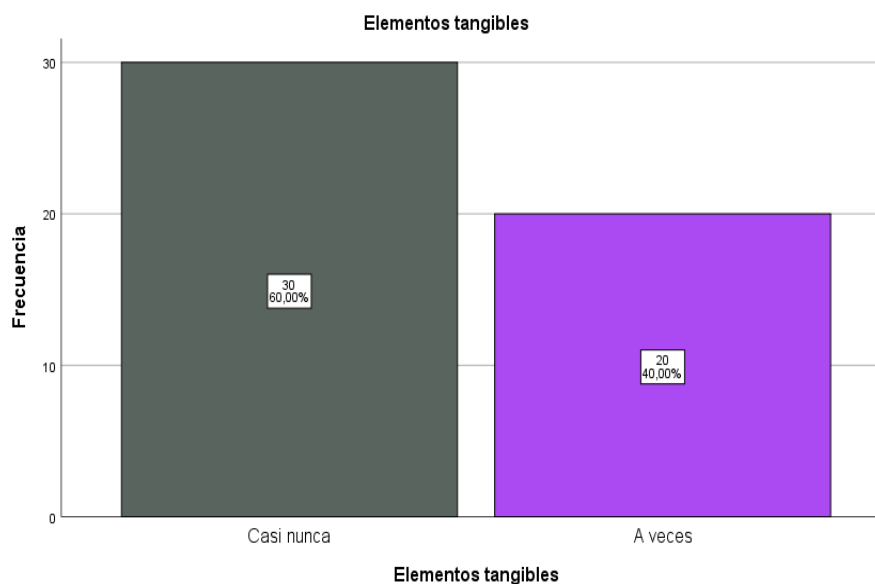
**Interpretación:** De acuerdo a los 50 encuestados, el 52% (26) manifestaron casi nunca; el 48% (24) a veces, de esta manera podemos mencionar que los encuestados de los proveedores del hospital de Pampas Tayacaja, Huancavelica, mencionaron que casi nunca existe capacidad de respuesta de parte de los trabajadores.

Tabla 15  
*Promedio de la dimensión Elementos tangibles*

<b>Elementos tangibles</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	30	60,0	60,0	60,0
	A veces	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 10  
*Dispersión de la dimensión Elementos tangibles*



**Interpretación:** De acuerdo a los 50 encuestados, el 60% (30) manifestaron casi nunca; el 40% (20) a veces, de esta manera podemos mencionar que los encuestados de los proveedores del hospital de Pampas Tayacaja, Huancavelica, mencionaron que casi nunca los elementos tangibles son aceptables y carecen de aceptación para la calidad de servicio que se brinda.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 16  
*Escala de correlación*

“-1”	“Relación negativa grande y perfecta”
“(-0,9 a -0,99)”	“Relación negativa muy alta”
“(-0,7 a -0,89)”	“Relación negativa alta”
“(-0,4 a -0,69)”	“Relación negativa moderada”
“(-0,2 a -0,39)”	“Relación negativa baja”
“(-0,01 a -0,19)”	“Relación negativa muy baja”
“0”	“Nula”
“(0,0 a 0,19)”	“Relación positiva muy baja”
“(0,2 a 0,39)”	“Relación positiva baja”
“(0,4 a 0,69)”	“Relación positiva moderada”
“(0,7 a 0,89)”	“Relación positiva alta”
“(0,9 a 0,99)”	“Relación positiva muy alta”
“1”	“Relación positiva grande y perfecta”

### 5.2.1 Hipótesis general

**HG:** Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019.

**Ho:** No Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019

**Ho:**  $\rho=0$

**H1:** Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019

**Ho:**  $\rho\neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 17  
*Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio*

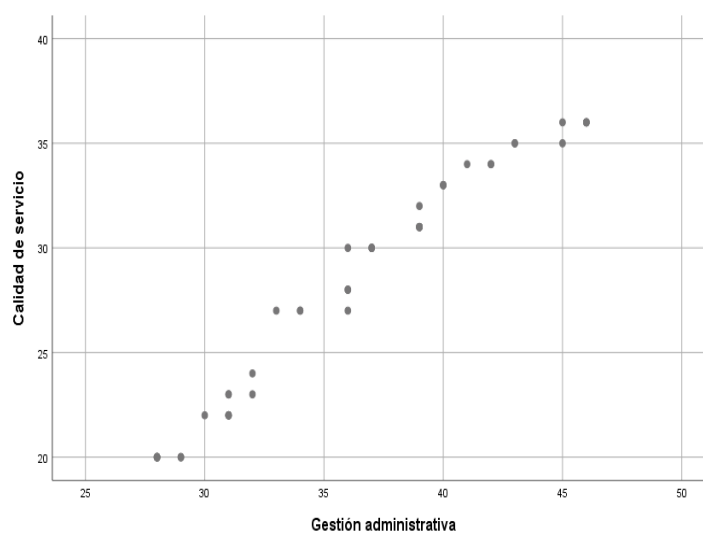
		<b>Correlaciones</b>		
			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,994**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,994**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia SPSS2

**Interpretación:** “Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  rechazar  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ : Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019 Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “ $r$ ” = 0,994, lo cual nos afirma que si la gestión administrativa mejora, entonces mejorará la calidad de servicio.

Gráfico 11  
*Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio*



Fuente: Elaboración propia SPSS25

### 5.2.2 Hipótesis Especificas

#### Hipótesis específica 1

**HG:** Existe relación directa entre la planificación y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019.

**Ho:** Existe relación directa entre la planificación y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019

**Ho:**  $\rho=0$

**H1:** Existe relación directa entre la planificación y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019

**Ho:**  $\rho\neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 18  
*Correlación entre la planificación y la calidad de servicio*

		Correlaciones		
			Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,959**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,959**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

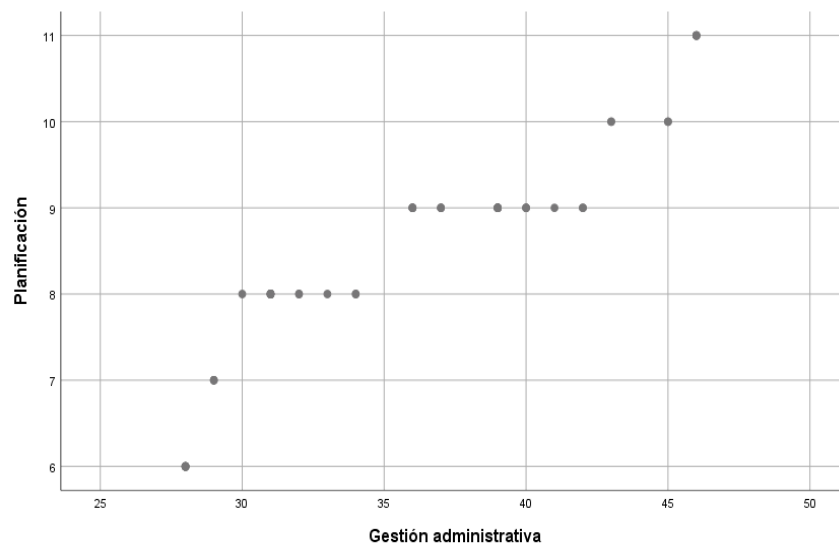
Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** “Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  rechazar  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ :

Existe relación directa entre la planificación y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019.

Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “ $r$ ” = 0,959, lo cual nos afirma que si se planifica de manera correcta la gestión administrativa, entonces mejorará la calidad de servicio.

Gráfico 12  
*Correlación entre la planificación y la calidad de servicio*



Fuente: Elaboración propia SPSS25

### Hipótesis específica 2

**HG:** Existe relación directa entre la organización y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019.

**Ho:** No Existe relación directa entre la organización y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019

**Ho:**  $\rho=0$

**H1:** Existe relación directa entre la organización y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019

**Ho:**  $\rho\neq 0$

Nivel de significación 0.05



Tabla 19  
Correlación entre la organización y la calidad de servicio

Correlaciones				
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	Organización	Calidad de servicio
		Sig. (bilateral)	1,000	,981**
		N	.	,000
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,981**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

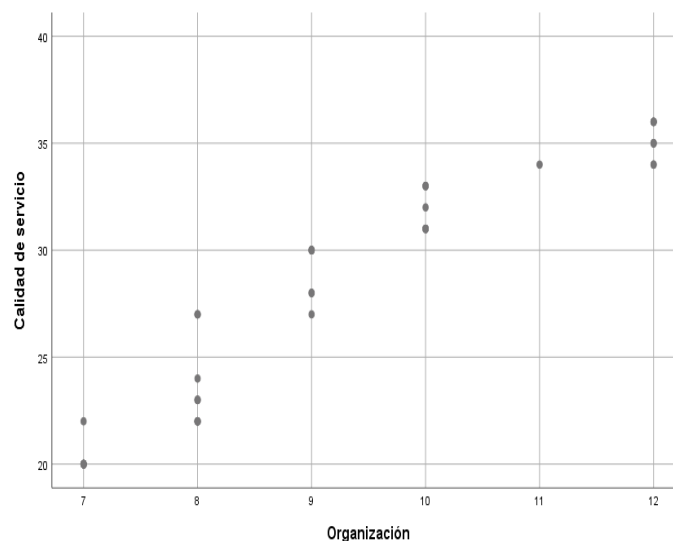
Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** “Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  rechazar  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ :

Existe relación directa entre la organización y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019.

Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “ $r$ ” = 0,981, lo cual nos afirma que si se organiza de manera correcta la gestión administrativa, entonces mejorar la calidad de servicio.

Gráfico 13  
Correlación entre la organización y la calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia SPSS25

### Hipótesis específica 3

**HG:** Existe relación directa entre la dirección y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019.

**Ho:** No Existe relación directa entre la dirección y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019

**Ho:**  $\rho=0$

**H1:** Existe relación directa entre la dirección y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019.

**Ho:**  $\rho\neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 20  
*Correlación entre dirección y la calidad de servicio*

Correlaciones				
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	Dirección	Calidad de servicio
		Sig. (bilateral)	1,000	,963**
	Calidad de servicio	N	.	,000
		Coefficiente de correlación	50	50
		Sig. (bilateral)	,963**	1,000
		N	,000	.
			50	50

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

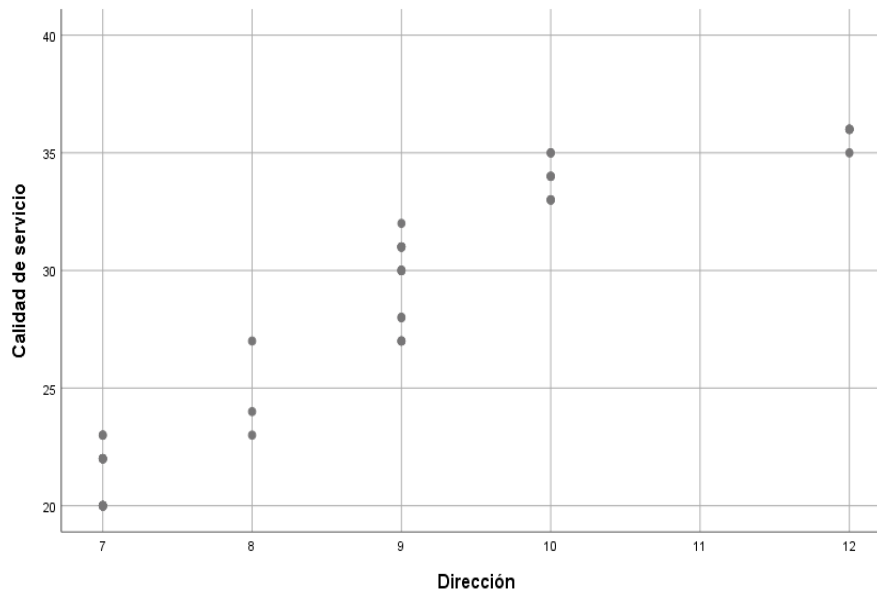
Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** “Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  rechazar  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ :

Existe relación directa entre la dirección y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019.

Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “ $r$ ” = 0,963, lo cual nos afirma que si la dirección actúa de manera correcta en la gestión administrativa, entonces mejorará la calidad de servicio.

Gráfico 14  
*Correlación entre la dirección y la calidad de servicio*



Fuente: Elaboración propia SPSS25

#### Hipótesis específica 4

**HG:** Existe relación directa entre el control y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019.

**Ho:** No Existe relación directa entre el control y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019

**Ho:**  $\rho=0$

**H1:** Existe relación directa entre el control y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019.

**Ho:**  $\rho\neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 21  
*Correlación entre el control y la calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>				
			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,938**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,938**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

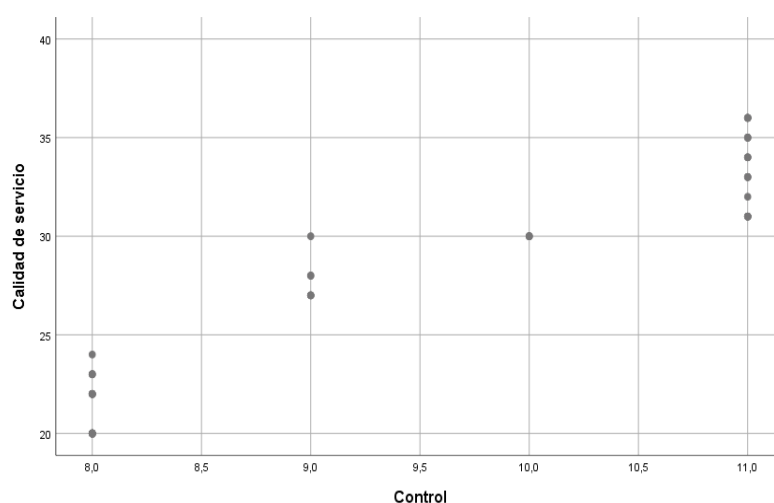
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** “Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  rechazar  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ :

Existe relación directa entre el control y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “ $r$ ” = 0,938, lo cual nos afirma que si se mejora el control en la gestión administrativa, entonces mejorará la calidad de servicio que se brinda.

Gráfico 15  
*Correlación entre el control y la calidad de servicio*



Fuente: Elaboración propia SPSS25

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Ha quedado demostrado con el trabajo de investigación que la adecuada gestión administrativa, mejorara la calidad de servicio en los proveedores del hospital de Pampas Tayacaja en Huancavelica.

Luego de haber llevado acabo el trabajo de campo en la realidad problemática se ha comprobado y evidenciado que los encuestados, no tienen un conocimiento adecuado sobre la gestión administrativa.

De acuerdo a estos planteamientos se ha formulado el problema ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019?

Los antecedentes encontrados están en relación con el objetivo de estudio a nivel internacional, se tiene a (Pérez, 2017) Sustento al tesis “Gestión Administrativa y Clima Institucional según el personal del Área de Gestión Administrativa UGEL 07 Lima 2014”, se concluye que, los resultados de análisis estadístico demuestran que la gestión administrativa tiene relación positiva ( $r = 0.812$ ) y significativa ( $p = 0.000$ ) con el clima institucional según las percepciones de los colaboradores del área de gestión administrativa UGEL 07 Lima 2014. Concordando con nuestra investigación que la gestión administrativa se relaciona de manera muy directa con localidad de servicio, de la misma manera concordamos con (Rodríguez, 2018) sustento la tesis “Plan de mejora de la calidad de servicio en Starbucks con sede en el C.C. Jockey Plaza, Lima 2018”.

Llego a la conclusión que, se ve debe mejorar el proceso de atención al cliente. Por consiguiente concordamos que la calidad de servicio que se brinda a los usuarios debe ser de excelencia, ya que esto ayuda en su totalidad al ente en donde se labora, por otro lado tenemos a (Sirlopú, 2017) Sustento la tesis “Gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cerveceros”, se concluye que, la investigación resolviendo al problema general e indicándose que ciertamente si existe una relación significativa entre Gestión Administrativa y Motivación laboral de los trabajadores del Restaurante Temático Rincón Cerveceros. Concordamos que sin una adecuada gestión administrativa no se podrá mejorar la calidad de servicio que se brinda.

Los resultados de la investigación demuestran que existe una correlación positiva muy alta de 0,994 entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica, diferenciándose de esta manera con los resultados de otras investigaciones.

En concordancia a la variable gestión administrativa, los resultados según la tabla 5 y grafico 1 se observa que de acuerdo a los 50 encuestados, el 20% (10) manifestaron casi nunca; el 60% (30) a veces y el 20% (10) manifestaron casi siempre, de esta manera podemos mencionar que los encuestados de los proveedores del hospital de Pampas Tayacaja, Huancavelica, mencionaron que a veces se planifica los procedimientos de gestión administrativa. Estos datos son respaldados por el enfoque cuantitativo en ciencias sociales. Dicho enfoque parte

de un paradigma positivista, cuyo principal objetivo es el explicar y describir así como generalizar el fenómeno estudiado.

En relación a la variable calidad de servicio, los resultados según la tabla N° 10 y grafico N° 6, se observa que de acuerdo a los 50 encuestados, el 52% (26) manifestaron casi nunca; el 48% (24) a veces, de esta manera podemos mencionar que los encuestados de los proveedores del hospital de Pampas Tayacaja, Huancavelica, mencionaron que casi nunca la calidad de servicio es buena. De lo hallado, podemos referir que los encuestados no cuentan con conocimiento adecuado sobre la gestión administrativa.

Cabe señalar que los resultados obtenidos contribuyen de manera directa a la adecuada gestión administrativa, en especial a que la calidad de servicio, debería de operar de manera óptima en el desenvolvimiento de toda la organización, es decir que la calidad de servicio debería mejorar en su totalidad.

Finalmente, consideramos que nuestro trabajo contribuirá con futuras investigaciones que persiguen la misma línea, puesto que son los instrumentos de medición de las variables estudiadas el aporte más significativo a las ciencias administrativas.

## CONCLUSIONES

1. Se establece que existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019 Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “ $r$ ” = 0,994, lo cual nos confirma que si empiezan a efectuarse mejorías en la gestión administrativa, entonces mejorará la calidad de servicio.
2. Se establece que existe relación directa entre la planificación y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “ $r$ ” = 0,959, lo cual nos confirma que si se hace planificación de manera correcta en la gestión administrativa, estableciendo acciones entonces mejorará la calidad de servicio.
3. Se establece que existe relación directa entre la organización y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “ $r$ ” = 0,981, lo cual nos afirma que si se procede a organizar el Hospital de Pampas de manera correcta la gestión administrativa, entonces mejorar la calidad de servicio.
4. Se establece que existe relación directa entre la dirección y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica–



2019. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “r” = 0,963, lo cual nos afirma que si la dirección actúa de manera correcta en la gestión administrativa, entonces mejorará la calidad de servicio.

5. Se establece que existe relación directa entre el control y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica–  
2019. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “r” = 0,938, lo cual nos afirma que si se mejora el control en la gestión administrativa, entonces mejorará la calidad de servicio que se brinda.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al área administrativa adoptar acciones preventivas y correctivas inmediatas para mejorar la gestión administrativa que deberá ser aplicado en todo el ámbito laboral y así poder mejorar la calidad de servicio. Esto se podrá lograr 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.
2. Se recomienda al área administrativa mejorar la planificación de la gestión administrativa, estableciendo cronograma de actividades con límites de tiempo en coordinación con todas las áreas involucradas, distinguiendo los puntos débiles y que no funcionan en la gestión y fomentando el apoyo entre colegas.
3. Se recomienda al área administrativa organizar de manera adecuada todo lo que respecta a la gestión administrativa identificando en que puntos se pierde el tiempo y realizando la coordinación para que la documentación lleve vistos buenos de áreas encargadas a fin de no ser rechazados o que reboten, distinguiendo lo urgente de lo importante, y organizando un plan de atención.
4. Se recomienda y/o sugiere al área de gestión administrativa mejorar la dirección de toda la organización para mejorar la calidad de servicio que se brinda, evitando los cambios de jefaturas en cortos periodos a fin de que se puede seguir la secuencia aprendiendo a conocer a nuestros proveedores, y poniendo en foco sus necesidades.

5. Se recomienda al área administrativa tener un control adecuado de toda la calidad de servicio que se brinda dentro de su centro de labor, para lo cual se debe evaluar la correcta ejecución de los cronogramas y/o acciones planteados a fin de identificar las deficiencias de las mismas y plantear mejorías basándonos en el conocimiento de nuestros proveedores y sabiendo cuáles son sus necesidades de atención.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Berzosa, B., Correa, E., & Cámara, L. (2005). *La gestión de calidad*.  
<http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/La-gesti%C3%B3n-de-calidad-basad-en-Modelo-EFQM-CIDEAL-2005.pdf>
- Carrasco, D. S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica* (Décima). San Marcos E.I.R.L.
- Castañeda, M., Yeny, & Vásquez, G., Judith. (2016). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO-2015* [Universidad Señor de Sipán].  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TESIS-FINAL.pdf;sequence=1>
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma. Edición). Mc.Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Gronroos, & Fornel. (1990). *Calidad de servicio*.
- Haro, H. R. (2015). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL DE LA POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR* [Universidad San Francisco de Quito].  
<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4778/1/120871.pdf>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., Méndez, V. S., & Mendoza, T. C. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Educación.
- Hernández, R., Zapata, N., & Mendoza, C. (2013). *Metodología de la investigación para bachillerato*. México DF: McGraw-Hill.
- Huamán, L., & Orellana, G. (2002). *Guía de elaboración de proyectos de investigación pedagógica*. Huancayo: sd.

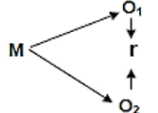
- Parasuraman, Zeithmal, & Berry. (1985). *Calidad de servicio*.
- Pérez. (1999). *Gestión administrativa local*.
- Pérez, P. M. (2017). *Gestión Administrativa y Clima Institucional según el personal del Área de Gestión Administrativa UGEL 07 Lima 2014* [Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15542/P%  
 c3%a9rez\\_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15542/P%c3%a9rez_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pomasunco, J. O. (2014). *Elaboración de Proyecto e Informe de Investigación*. Tarma: Corporación Gráfica Palomino E.I.R.L.
- Reynoso, R. J. (2017). Gestión administrativa. *Revista digital de postgrado UAPA*.
- Rivera, R. S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Rodríguez, C. A. J. (2018). “*Plan de mejora de la calidad de servicio en Starbucks con sede en el C.C. Jockey Plaza, Lima 2018*” [Universidad Norbert Wiener].  
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2485/TESIS%20Rodr  
 %c3%adguez%20Alvaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2485/TESIS%20Rodr%c3%adguez%20Alvaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sabogal, A., Clara, & Vargas. (2017). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA DE EGRESADOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA* [UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA].  
[https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%  
 20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A.pdf?seque  
 nce=3&isAllowed=y](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2009). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica* (Cuarta). Visión Universitaria.

- Salhuana Cavides, R. (2005). *Presupuesto por Resultados*. Lima: GRAFMAR Impresiones E.I.R.L.
- Sampieri, R., Fernandez-Collado, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México DF: McGraw-Hill.
- Sierra Bravo, R. (1996). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científicas* (4. ed). Ed. Paraninfo.
- Sirlopú, F. K. (2017). *TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA* [Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28744/Sirlop%  
c3%ba\\_FKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28744/Sirlop%c3%ba_FKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Yarlequé, L., Javier, L., Monroe, J., & Nuñez, E. (2007). *Investigación en educación y ciencias sociales*. Huancayo: Ediciones Omega.

### **Anexos**

- Anexo N° 01: Matriz de consistencia.
- Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de variables
- Anexo N° 03: Matriz de Operacionalización del instrumento
- Anexo N° 04: Instrumento de investigación y consistencia de su aplicación
- Anexo N° 05: Confiabilidad valida del instrumento
- Anexo N° 06: La data del procesamiento de datos
- Anexo N° 07: Consentimiento informado
- Anexo N° 08: Fotos de la aplicación del instrumento

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica- 2019?	Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica- 2019	Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica- 2019	<b>Variable 1: Gestión administrativa</b> D1: Planificación D2: Organización D3: Dirección D4: Control	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Método:</b> Científico  <b>Tipo:</b> Básica  <b>Nivel:</b> Correlacional  <b>Diseño:</b> General: no experimental  específico: relacional  esquema:</p>  <p>Dónde:  M = Proveedores de personal especialista del Hospital de Pampas de Tayacaja.  O1 = Gestión Administrativa.  O2 = Calidad de Servicio.  R = Correlación entre las variables antes mencionadas</p> <p><b>Población:</b> la población se da en base a 57 proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja.</p> <p><b>Muestra:</b>  A través del muestreo aleatorio simple, según la siguiente fórmula:</p> $n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N - 1) E^2}$ <p>Donde:  Z = Es el nivel de confianza que será del 95% (1.96)  N = Proveedores de servicios de personal especialista del Hospital de Pampas Tayacaja.  P = Es la variabilidad Positiva  Q = Es la variabilidad Negativa  E = Es la precisión o error</p> <p>La muestra estará compuesta por 50 proveedores de servicios de personal especialista del Hospital de Pampas Tayacaja.</p> <p><b>Técnicas:</b> La encuesta.  <b>Instrumentos:</b> El cuestionario  <b>Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos:</b>  Estadística descriptiva:  Medidas de tendencia central y dispersión.  <b>Estadística inferencial:</b>  Prueba t de una muestra para la correlación.</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica- 2019?	Establecer la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica- 2019	Existe relación directa entre la planificación y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica- 2019	<b>Variable 2: Calidad de servicio</b> D1: Fiabilidad D2: Empatía D3: Capacidad de respuesta D4: Calidad percibida	
¿Qué relación existe entre la organización y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica- 2019?	Establecer la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica- 2019	Existe relación directa entre la organización y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica- 2019		
¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica- 2019?	Establecer la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica- 2019	Existe relación directa entre la dirección y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica- 2019		
¿Qué relación existe entre el control y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica- 2019?	Establecer la relación que existe entre el control y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica- 2019	Existe relación directa entre el control y la calidad del servicio a los proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica- 2019		



## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

### Variable 1: Gestión Administrativa

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Variable 1:</b> Gestión Administrativa	Según (Chiavenato, 2011), “Gestión administrativa Como un acto de administración, ahora se acepta que las funciones básicas del administrador son la planificación, organización, gestión y control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas constituye el llamado proceso administrativo, es más que una secuencia cíclica, dinámica e interactiva”. (p. 142).	<b>Planificación</b> Según (Chiavenato, 2011), “determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzar y qué debe hacerse para conseguirlos, implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica” (p. 142).	Objetivos institucionales Estrategias	Nominal
		<b>Organización</b> Según (Chiavenato, 2011), “es el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución; y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno” (p. 148).	Ubicación de oficinas/unidades Gestión de recursos humanos	
		<b>Dirección</b> Según (Chiavenato, 2011)“Es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administrados y sus respectivos subordinados en todos los niveles de la organización” (p. 149).	Comunicación Motivación	
		<b>Control</b> Según (Chiavenato, 2011)“Es el proceso para asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos” (p. 151).	Nivel de desempeño laboral Interés	

## Variable 2: Calidad de servicio

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Variable 2:</b> Calidad de servicio	Según (Zeithaml y Bitner, 2002), hacen la siguiente definición de la “calidad de servicio es una función de la discrepancia existente entre las expectativas de los usuarios sobre el servicio que van a recibir y su percepción sobre el servicio efectivamente prestado” Según (Gronroos & Fornell, 1990) sobre Calidad de Servicio defiende que “la calidad percibida de un servicio resulta de la relación entre percepciones y expectativas, anterior a la satisfacción del usuario, basada en el valor atribuido al nivel de calidad que se tuvo”.	<b>Fiabilidad</b> Según Zeithaml y Bitner (2002), “se refiere a la habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable, es decir, que el servicio se preste bien desde el principio y que la empresa cumpla las promesas que haga. Tiene que ver con: exactitud en la facturación, que el servicio se preste en el tiempo especificado en el diseño del servicio, entre otros. Esta dimensión es una de las que se considera más a menudo por parte de los usuarios, por lo que se muestra como una de las más determinantes en la percepción que éstos se hagan de la calidad del servicio recibido (p. 136).	Capacidad de realizar el servicio prometido, en forma precisa y confiable Proporcionar un servicio rápido, con la finalidad de ayudar a los usuarios	Nominal
		<b>Empatía</b> Según Zeithaml y col. (2009) “la empatía es tratar a los clientes como persona, así, se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. Los clientes quieren sentirse importantes comprendidos para las empresas prestadoras el servicio (p. 138).	Conocimiento y cortesía por parte de los colaboradores. Atención personalizada al cliente Demuestre empatía	
		<b>Capacidad de respuesta</b> Según Zeithaml y col. (2009) definen “la capacidad de respuesta en términos de la sensibilidad de los integrantes de la organización en el trato con de sus clientes o usuarios. Es la disponibilidad de ayudar a los clientes. Prestar un servicio al cliente a tiempo en su solicitud sea de preguntas, quejas, problemas u orden de servicio”. (p. 135).	Horarios de trabajo convenientes para el cliente. Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Ágil y puntual	
		<b>Elementos tangibles</b> Según Zeithaml y col. (2009) definen como “tangible a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes utilizarán para evaluar la calidad (p. 134).	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. Colaboradores con apariencia pulcra.	

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización del instrumento

#### Gestión Administrativa

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Ítems
<b>Variable 1:</b> Gestión Administrativa	Según (Chiavenato, 2011), “Gestión administrativa Como un acto de administración, ahora se acepta que las funciones básicas del administrador son la planificación, organización, gestión y control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas constituye el llamado proceso administrativo, es más que una secuencia cíclica, dinámica e interactiva”. (p. 142).	Planificación	Objetivos institucionales Estrategias	Nominal	1. ¿Se cumple con los plazos establecidos por la institución? 2. ¿Se le brinda términos de referencias adecuados para las contrataciones? 3. ¿Hay algún documento en el que establezca los procedimientos Administrativos?
		Organización	Ubicación de oficinas/unidades Gestión de recursos humanos		4. ¿El acceso y comunicación con las áreas del Hospital son viables? 5. ¿Las oficinas cumplen con efectividad los procesos en los que se encuentran involucrados en la contratación? 6. ¿La organización se da o responde a lo que se le informo para la prestación del servicio?
		Dirección	Comunicación Motivación		7. ¿Es accesible la comunicación con las jefaturas para las coordinaciones? 8. ¿Coordina constantemente con las áreas usuarias? 9. ¿El personal del Hospital hace observaciones constantemente a sus bienes o servicio?
		Control	Nivel de desempeño laboral Interés		10. ¿El hospital evalúa los bienes y servicios entregados? 11. ¿Los trabajadores administrativos participan activamente en la coordinación para la recepción de los bienes o servicios? 12. ¿La gestión realiza cambios en los procesos para agilizar sus pagos y reducir demoras?

### Calidad de Servicio

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Ítems
<b>Variable 2:</b> Calidad de servicio	Según (Zeithaml y Bitner, 2002), hacen la siguiente definición de la “calidad de servicio es una función de la discrepancia existente entre las expectativas de los usuarios sobre el servicio que van a recibir y su percepción sobre el servicio efectivamente prestado”. Según (Gronroos & Fornell, 1990) sobre Calidad de Servicio defiende que “la calidad percibida de un servicio resulta de la relación entre percepciones y expectativas, anterior a la satisfacción del usuario, basada en el valor atribuido al nivel de calidad que se tuvo”.	Fiabilidad	Capacidad de realizar el servicio prometido, en forma precisa y confiable Proporcionar un servicio rápido, con la finalidad de ayudar a los usuarios	Nominal	1. ¿Se cumple con los pagos respectivos en tiempo y forma correcta? 2. ¿Tienen capacidad para recepcionar los bienes y servicios, en forma precisa y confiable? 3. ¿El trabajador muestra ética al dar conformidad de los servicios?
		Empatía	Conocimiento y cortesía por parte de los colaboradores. Atención personalizada al cliente Demuestre empatía		4. ¿Tienen conocimiento y cortesía por parte de los colaboradores del Hospital? 5. ¿Cuentan con atención personalizada a los proveedores? 6. ¿Demuestran empatía?
		Capacidad de respuesta	Horarios de trabajo convenientes para el cliente. Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Ágil y puntual		7. ¿Tiene Horarios de trabajo convenientes para el seguimiento de sus pagos? 8. ¿Tiene Conocimiento de las necesidades y expectativas de las áreas usuarias? 9. ¿Le atienden de manera ágil y puntual?
		Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. Colaboradores con apariencia pulcra.		10. ¿La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación son adecuadas para la entrega de bienes o servicios? 11. ¿El Hospital cuenta con colaboradores con apariencia pulcra? 12. ¿Las instalaciones del hospital son pulcra y ordenadas?

**Anexo 4: Instrumento de investigación****CUESTIONARIO:****Gestión Administrativa y Calidad del Servicio a los Proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019****PRESENTACIÓN:**

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de datos sobre “Gestión Administrativa y Calidad del Servicio a los Proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019”. La confidencialidad de sus respuestas será respetada, no escriba su nombre en ningún lugar del cuestionario. Evite dejar preguntas sin contestar.

**INSTRUCCIONES:**

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las 5 alternativas, la que sea más apropiada a tu opinión, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponda a la respuesta que escogiste según tu convicción. Marca con un aspa el número, no existen respuestas buenas o malas, asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

<b>1: NUNCA</b>	<b>2: CASI NUNCA</b>	<b>3: AVECES</b>	<b>4: CASI SIEMPRE</b>	<b>5: SIEMPRE</b>
-----------------	----------------------	------------------	------------------------	-------------------

N°	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1.	¿Se cumple con los plazos establecidos por la institución?					
2.	¿Se le brinda términos de referencias adecuados para las contrataciones?					
3.	¿Hay algún documento en el que establezca los procedimientos Administrativos?					
4.	¿El acceso y comunicación con las áreas del Hospital son viables?					
5.	¿Las oficinas cumplen con efectividad los procesos en los que se encuentran involucrados en la contratación?					
6.	¿La organización se da o responde a lo que se le informo para la prestación del servicio?					
7.	¿Es accesible la comunicación con las jefaturas para las coordinaciones?					
8.	¿Coordina constantemente con las áreas usuarias?					
9.	¿El personal del Hospital hace observaciones constantemente a sus bienes o servicio?					
10.	¿El hospital evalúa los bienes y servicios entregados?					
11.	¿Los trabajadores administrativos participan activamente en la coordinación para la recepción de los bienes o servicios?					

12.	¿La gestión realiza cambios en los procesos para agilizar sus pagos y reducir demoras?					
13.	¿Se cumple con los pagos respectivos en tiempo y forma correcta?					
14.	¿Tienen capacidad para recepcionar los bienes y servicios, en forma precisa y confiable?					
15.	¿El trabajador muestra ética al dar conformidad de los servicios?					
16.	¿Tienen conocimiento y cortesía por parte de los colaboradores del Hospital?					
17.	¿Cuentan con atención personalizada a los proveedores?					
18.	¿Demuestran empatía?					
19.	¿Tiene Horarios de trabajo convenientes para el seguimiento de sus pagos?					
20.	¿Tiene Conocimiento de las necesidades y expectativas de las áreas usuarias?					
21.	¿Le atienden de manera ágil y puntual?					
22.	¿La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación son adecuadas para la entrega de bienes o servicios?					
23.	¿El Hospital cuenta con colaboradores con apariencia pulcra?					
24.	¿Las instalaciones del hospital son pulcra y ordenadas?					

## Anexo 5: Confiabilidad valida del instrumento

**Confiabilidad:** Se corroboro mediante el estadístico *Alfa de Cronbach*, el cual serán aplicados nuestros dos instrumentos de medición. Dichos cuestionarios serán medidos en la escala ordinal de tipo *Likert*. Con la ayuda del software estadístico SPSS25.

Estadísticas de confiabilidad gestión administrativa

<b>Estadísticas de confiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	12

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Estadísticas de confiabilidad calidad de servicio

<b>Estadísticas de confiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	12

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Validez:** La validez fue determinada por el juicio de expertos el cual se acompaña en el anexo N° 5 de la presente.

## Anexo 6: Juicio de expertos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
GESTION ADMINISTRATIVA**

N°	Dimensiones/Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Planificación</b>								
01	¿Se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos?	X		X		X		
02	¿La planificación considera los temas relacionados procedimientos administrativos?	X		X		X		
03	¿La planificación se cumple la gestión administrativa señalada en el Manual Operativo?	X		X		X		
<b>Organización</b>								
04	¿Existe políticas generales y particulares por área?	X		X		X		
05	¿Los procedimientos organizativos del personal están de acuerdo a las funciones normativas?	X		X		X		
06	¿La organización de actividades responde a los procesos de planificación?	X		X		X		
<b>Dirección</b>								
07	¿La dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal?	X		X		X		
08	¿La dirección se preocupa por la promoción de trabajadores según normas?	X		X		X		
09	¿La dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal?	X		X		X		
<b>Control</b>								
10	¿La gestión administrativa controla el desempeño del personal?	X		X		X		
11	¿Los trabajadores administrativos participan activamente en la reingeniería de procesos?	X		X		X		
12	¿La gestión realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar el servicio?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir (✓) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del Juez Validador**

*Barja Huayta Cristian*


<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....16..... de .....06..... de 2021.....



Mg. Christian Barja Huayta  
Reg. COPIADO Nº 53022  
DOCENTE UPLA - FILIAL CHANCHAMAYO

Firma del experto



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
CALIDAD DE SERVICIO**


N°	Preguntas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Confiabilidad</b>								
01	¿Proporcionan un servicio rápido, con la finalidad de ayudar a los clientes?	X		X		X		
02	¿Tienen capacidad de realizar el servicio prometido, en forma precisa y confiable?	X		X		X		
03	¿El trabajador muestra ética en su labor?	X		X		X		
<b>Empatía</b>								
04	¿Tienen conocimiento y cortesía por parte de los colaboradores?	X		X		X		
05	¿Cuentan con atención personalizada al cliente?	X		X		X		
06	¿Demuestra empatía?	X		X		X		
<b>Capacidad de respuesta</b>								
07	¿Tiene Horarios de trabajo convenientes para el cliente?	X		X		X		
08	¿Tiene Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente?	X		X		X		
09	¿Atiende de manera ágil y puntual?	X		X		X		
<b>Elementos tangibles</b>								
10	¿La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación son adecuadas?	X		X		X		
11	¿Cuenta con colaboradores con apariencia pulcra?	X		X		X		
12	¿Las instalaciones del hospital son pulcra y ordenadas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir (✓) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del Juez Validador**
*Barja Huayta Cristian*
<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....16..... de .....06..... de 2021.....


 Mg. Christian Barja Huayta  
Reg. CORLAD N° 15228  
DOCENTE UPLA - FILIAL CHANCHAMAYO

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
GESTION ADMINISTRATIVA**

Nº	Dimensiones/Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Planificación</b>								
01	¿Se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos?	X		X		X		
02	¿La planificación considera los temas relacionados procedimientos administrativos?	X		X		X		
03	¿La planificación se cumple la gestión administrativa señalada en el Manual Operativo?	X		X		X		
<b>Organización</b>								
04	¿Existe políticas generales y particulares por área?	X		X		X		
05	¿Los procedimientos organizativos del personal están de acuerdo a las funciones normativas?	X		X		X		
06	¿La organización de actividades responde a los procesos de planificación?	X		X		X		
<b>Dirección</b>								
07	¿La dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal?	X		X		X		
08	¿La dirección se preocupa por la promoción de trabajadores según normas?	X		X		X		
09	¿La dirección involucra asertivamente la participación de todo el persona?	X		X		X		
<b>Control</b>								
10	¿La gestión administrativa controla el desempeño del personal?	X		X		X		
11	¿Los trabajadores administrativos participan activamente en la reingeniería de procesos?	X		X		X		
12	¿La gestión realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar el servicio?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del Juez Validador**
*Allaga Tabraj Wilmer A.*
<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....17..... de .....06..... de 2021

 INSTITUTO INAC DE RADIO Y TV. DEL PERU  
 HUANCAYO  
 Lic. Adm. Wilmer A. Allaga Tabraj  
 Administrador

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
CALIDAD DE SERVICIO**

N°	Preguntas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Confiabilidad</b>								
01	¿Proporcionan un servicio rápido, con la finalidad de ayudar a los clientes?	X		X		X		
02	¿Tienen capacidad de realizar el servicio prometido, en forma precisa y confiable?	X		X		X		
03	¿El trabajador muestra ética en su labor?	X		X		X		
<b>Empatía</b>								
04	¿Tienen conocimiento y cortesía por parte de los colaboradores?	X		X		X		
05	¿Cuentan con atención personalizada al cliente?	X		X		X		
06	¿Demuestra empatía?	X		X		X		
<b>Capacidad de respuesta</b>								
07	¿Tiene Horarios de trabajo convenientes para el cliente?	X		X		X		
08	¿Tiene Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente?	X		X		X		
09	¿Atiende de manera ágil y puntual?	X		X		X		
<b>Elementos tangibles</b>								
10	¿La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación son adecuadas?	X		X		X		
11	¿Cuenta con colaboradores con apariencia pulcra?	X		X		X		
12	¿Las instalaciones del hospital son pulcra y ordenadas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir (✓) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del Juez Validador**

*Allaga Tabraji Wilmer A.*

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se enuncia sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....17..... de .....06..... de 2021

INSTITUTO NAC. DE RADIO Y TV. DEL PERU  
HUANCAYO  
*Allaga Tabraji Wilmer A.*  
Lic. Adm. Wilmer A. Allaga Tabraji  
Administrador

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
GESTION ADMINISTRATIVA**

Nº	Dimensiones/Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Planificación</b>								
01	¿Se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos?	X		X		X		
02	¿La planificación considera los temas relacionados procedimientos administrativos?	X		X		X		
03	¿La planificación se cumple la gestión administrativa señalada en el Manual Operativo?	X		X		X		
<b>Organización</b>								
04	¿Existe políticas generales y particulares por área?	X		X		X		
05	¿Los procedimientos organizativos del personal están de acuerdo a las funciones normativas?	X		X		X		
06	¿La organización de actividades responde a los procesos de planificación?	X		X		X		
<b>Dirección</b>								
07	¿La dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal?	X		X		X		
08	¿La dirección se preocupa por la promoción de trabajadores según normas?	X		X		X		
09	¿La dirección involucra asertivamente la participación de todo el persona?	X		X		X		
<b>Control</b>								
10	¿La gestión administrativa controla el desempeño del personal?	X		X		X		
11	¿Los trabajadores administrativos participan activamente en la reingeniería de procesos?	X		X		X		
12	¿La gestión realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar el servicio?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del Juez Validador**
*Soriano Quispe Yesser*
<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....18..... de .....06..... de 2021


  
 Mg. Yesser Soriano Quispe  
 Reg. CORLAD N°14544

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
CALIDAD DE SERVICIO**

N°	Preguntas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Confiabilidad</b>								
01	¿Proporcionan un servicio rápido, con la finalidad de ayudar a los clientes?	X		X		X		
02	¿Tienen capacidad de realizar el servicio prometido, en forma precisa y confiable?	X		X		X		
03	¿El trabajador muestra ética en su labor?	X		X		X		
<b>Empatía</b>								
04	¿Tienen conocimiento y cortesía por parte de los colaboradores?	X		X		X		
05	¿Cuentan con atención personalizada al cliente?	X		X		X		
06	¿Demuestra empatía?	X		X		X		
<b>Capacidad de respuesta</b>								
07	¿Tiene Horarios de trabajo convenientes para el cliente?	X		X		X		
08	¿Tiene Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente?	X		X		X		
09	¿Atiende de manera ágil y puntual?	X		X		X		
<b>Elementos tangibles</b>								
10	¿La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación son adecuadas?	X		X		X		
11	¿Cuenta con colaboradores con apariencia pulcra?	X		X		X		
12	¿Las instalaciones del hospital son pulcra y ordenadas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del Juez Validador**
*Soriano Quispe Yesser*
<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....18..... de .....06..... de 2021


  
 Mg. Yesser Soriano Quispe  
 Reg. CORLAD N°14544

Firma del experto

## Anexo 7: La data del procesamiento de datos

Muestra	GESTIÓN ADMINISTRATIVA												SUMA Total
	D1: Planificación			D2: Organización			D3: Dirección			D4: Control			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	2	1	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	28
2	2	1	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	28
3	2	1	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	28
4	2	1	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	28
5	2	1	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	28
6	2	1	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	28
7	2	1	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	28
8	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	29
9	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	29
10	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	29
11	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	30
12	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	31
13	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	31
14	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	31
15	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	31
16	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	31
17	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	31
18	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	31
19	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	32
20	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	32
21	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	33
22	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34
23	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
31	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	39
32	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	39
33	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	39
34	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	39
35	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	39
36	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	39
37	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	40
38	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	40
39	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	40
40	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	41
41	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	42
42	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	42
43	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	43
44	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	43
45	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	45
46	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	45
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	46
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	46
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	46
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	46

Muestra	CALIDAD DE SERVICIO												SUMA Total
	D1: Confiabilidad			D2: Empatía			D3: Capacidad de respuesta			D4: Elementos tangibles			
	1	2	3	4	5	6	7	11	12	13	14	18	
1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	20
2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	20
3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	20
4	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	20
5	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	20
6	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	20
7	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	20
8	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	20
9	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	20
10	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	20
11	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	22
12	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	22
13	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	22
14	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	22
15	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	22
16	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	22
17	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	23
18	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	23
19	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	23
20	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	24
21	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	27
22	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	27
23	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	27
24	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	27
25	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	28
26	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	28
27	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	30
28	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	30
29	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	30
30	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	30
31	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	31
32	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	31
33	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	31
34	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	31
35	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	31
36	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	32
37	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	33
38	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	33
39	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	33
40	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	34
41	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	34
42	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	34
43	3	3	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	35
44	3	3	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	35
45	3	3	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	35
46	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	36
47	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	36
48	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	36
49	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	36
50	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	36

## Anexo 8: Consentimiento informado



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo: Lic Walter Bernardo Congora, representante de Hospital de Pampas en el cargo de Jefe de Recursos Humanos acepto voluntariamente autorizar el desarrollo de la investigación (aplicación de cuestionario): “Gestión Administrativa y Calidad del Servicio a los Proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica– 2019” en las oficinas de la institución.

He sido informado de los objetivos, alcance y resultados esperados de este estudio y de las características de mi participación. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento del desarrollo de la investigación (aplicación de cuestionario).

Entiendo que una copia de este documento de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido, para esto puedo contactar al investigador responsable del proyecto al correo electrónico [ochoa.espinoza.heidi@gmail.com](mailto:ochoa.espinoza.heidi@gmail.com) y al teléfono 990933321

HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA  
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Lic. Adm. Walter Bernardo Congora  
(U) RECURSOS HUMANOS



**Anexo 9: Fotos de la aplicación del instrumento**



