



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
LA INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y
LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL SIS DE LA
COMUNIDAD LOCAL DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD
(CLAS) “RÍO GRANDE” – PALPA 2019.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTORA:
Bach. SARAVIA PALOMINO CARMEN ELENA

LIMA – PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

DR. GONZÁLEZ ZAVALA EDMUNDO

JURADO EXAMINADOR

DR. FERNANDO LUIS TAM WONG

Presidente

MG. ARCE GUEVARA ERNESTO

Secretario

MG. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE

Vocal

DEDICATORIA

A mi Madre por todo que me diste, me es difícil comprender que ya no estás conmigo te extraño mucho, me haces tanta falta quiero que te sientas orgullosa de mi.

Sé que pronto nos veremos mamá, cuídame y guíame en todos mis proyectos GRACIAS por todo,

A mi Padre, sobrinos y hermanos por estar siempre acompañándome en esta etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la vida y permitirme despertar cada día con salud y fortaleza y por estar presente en los momentos más difícil de mi vida.

A los trabajadores de la CLAS de Rio Grande por su apoyo para poder aplicar mi cuestionario.

A mi madre por enseñarme.

RESUMEN

La presente investigación titulada LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL SIS DE LA COMUNIDAD LOCAL DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD (CLAS) “RÍO GRANDE” – PALPA 2019, es una investigación descriptiva correlacional, cuyo diseño de investigación no experimental, con una muestra de 147 usuarios, donde se llegaron a las conclusiones siguientes:

Se determinó que la gestión administrativa impacta en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande en el periodo 2019; confirmados por los valores estadísticos de las pruebas de T de Student cuyos valores de: $t=46.4571$ valor- $P=0$; en la Prueba-F para comparar Desviaciones Estándar, donde la prueba F obtuvo un valor de $F=0.0946426$, valor- $P=0$, y la prueba de Wilcoxon para un valor de $W=21583.0$ valor- $P=0$.

Se definió que las relaciones interpersonales inciden en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande en el periodo 2019, confirmados por los valores estadísticos de las pruebas de T de Student cuyos valores de: $t=68.565$, valor- $P=0$; en la Prueba-F para comparar Desviaciones Estándar, donde la prueba F obtuvo un valor de $F=0.248704$, valor- $P=0$.

Se estableció que la cooperación interviene en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande en el periodo 2019, confirmados por los valores estadísticos de las pruebas de T de Student cuyos valores de: $t=47.915$, valor- $P=0$; en la Prueba-F para comparar Desviaciones Estándar, donde la prueba F obtuvo un valor de $F=0.0414423$, valor- $P=0$.

La remuneración impacta en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande en el periodo de 2019, valores de: $t=52.6387$, valor- $P=0$; en la Prueba-F para comparar Desviaciones Estándar, donde la prueba F obtuvo un valor de $F = 0.0542453$, valor- $P=0$.

Palabras claves: Servicios del SIS, Comunidad local, calidad del servicio

ABSTRACT

The present investigation titled the influence of Administrative Management and Service Quality of the SIS of the local Community of Health Administration (CLAS) "Rio Grande" de Palpa in Ica, Peru, as a correlational descriptive investigation, whose research design does not experimental, with a sample of 147 users, where the following conclusions were reached:

It was determined that the administrative management impacts on the quality of the service of the SIS of the local community of health administration (CLAS) Rio Grande in the period 2019; confirmed by the statistical values of the Student's t tests whose values of: $t=46.4571$ $P\text{-value}=0$; in the F-Test to compare Standard Deviations, where the F-test obtained a value of $F=0.0946426$, $P\text{-value}=0$, and the Wilcoxon test for a value of $W=21583.0$ $P\text{-value}=0$.

Interpersonal relationships were defined to affect the quality of service of the SIS of the local health management community (CLAS) Rio Grande in the period 2019, confirmed by the statistical values of Student T tests whose values of: $t=68,565$, $P\text{-value}=0$; in the F-Test to compare Standard Deviations, where the F-test got a value of $F=0.248704$, $P\text{-value}'s=0$.

It was established that cooperation intervenes in the quality of the service of the SIS of the local community of health administration (CLAS) Rio Grande in the period 2019, confirmed by the statistical values of the Student's T tests whose values of: $t=47,915$, $P\text{-value}=0$; in the F-Test to compare Standard Deviations, where the F-test obtained a value of $F=0.0414423$, $P\text{-value}=0$.

It was stated that remuneration impacts the quality of service of the SIS of the local health management community (CLAS) Rio Grande in the period 2019, values of: $t=52,6387$, $P\text{-value}=0$; in the F-Test to compare Standard Deviations, where test F obtained a value of $F=0.0542453$, $P\text{-value}=0$.

Keywords: SIS services, Local community, quality of service

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. Planteamiento del Problema	17
1.2. Formulación del Problema	19
1.2.1. Problema general.	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Justificación del estudio	20
1.3.1. Justificación metodológica.....	20
1.3.2. Justificación práctica.....	20
1.3.3. Justificación teórica.	21
1.3.4. Justificación social.....	21
1.4. Objetivos de la Investigación	21
1.4.1. Objetivo general.	21
1.4.2. Objetivos específicos.....	21
II. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	23
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	27
2.2. Bases Teóricas de las Variables.....	30
2.2.1. Bases teóricas de la variable independiente. Gestión Administrativa....	30
2.2.2. Bases teóricas de la variable dependiente. Calidad de servicios.	36
2.3. Definición de Términos Básicos	42
III. MÉTODOS Y MATERIALES	48
3.1. Hipótesis de la Investigación	48

3.1.1.	Hipótesis general.....	48
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	48
3.2.	Variables de Estudio.....	49
3.2.1.	Definición conceptual.....	49
3.2.2.	Definición operacional.....	52
3.3.	Tipo y Nivel de la Investigación.....	54
3.3.1.	Tipo de investigación.....	54
3.3.2.	Nivel de la investigación.....	54
3.4.	Diseño de la Investigación.....	55
3.5.1.	Población.....	56
3.5.2.	Muestra.....	57
3.5.3.	Muestreo.....	58
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	58
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.....	58
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	58
3.7.	Métodos de análisis de datos.....	59
3.8.	Aspectos éticos.....	60
IV.	RESULTADOS.....	61
4.1.	Resultados de la validación del instrumento.....	61
4.1.1.	Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	61
4.2.	Resultados de la Estadística Descriptiva.....	64
4.2.1.	Estadística descriptiva de la variable: Gestión administrativa.....	64
4.2.2.	Estadística descriptiva de la variable: Calidad de servicio.....	88
4.3.	Resultados de la Estadística Inferencial para la Contrastación de las hipótesis.....	112
4.3.1.	Contrastación de las hipótesis específicas.....	112
4.3.2.	Contrastación de la hipótesis general.....	129
V.	DISCUSIÓN.....	135
5.1.	Discusión de la Estadística Descriptiva de las variables.....	135
5.1.1.	Discusión de la estadística descriptiva de la variable: Gestión administrativa.....	135
5.1.2.	Discusión de la estadística descriptiva de la variable: Calidad del servicio.....	136
5.2.	Discusión de la estadística inferencial de la Contrastación de las hipótesis específicas.....	136
5.2.1.	Discusión de la contrastación de la primera hipótesis específica.....	136
5.2.2.	Discusión de la contrastación de la segunda hipótesis específica.....	137
5.2.3.	Discusión de la contrastación de la tercera hipótesis específica.....	137
5.3.	Discusión de la estadística inferencial de la Contrastación de la hipótesis general.....	137
VI.	CONCLUSIONES.....	139

VII. RECOMENDACIONES	141
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	142
ANEXOS	148
Anexo 1: Matriz de consistencia	149
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	151
Anexo 3: Instrumentos.....	154
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	156
Anexo 5: Matriz de datos	158

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Trabajadores a diciembre 2019 CLAS	57
Tabla 2. Resultados de la validación de expertos en la Calidad del servicio.....	62
Tabla 3. Suma de las Validaciones para la calidad de servicio	63
Tabla 4. Suma de las Validaciones para la Gestión Administrativa.....	63
Tabla 5. Resultados del ítem 1	64
Tabla 6. Resultados estadísticos del ítem 1	65
Tabla 7. Resultados del ítem 2	66
Tabla 8. Resultados estadísticos del ítem 2	67
Tabla 9. Resultados del ítem 3	68
Tabla 10. Resultados estadísticos del ítem 3	69
Tabla 11. Resultados del ítem 4	70
Tabla 12. Resultados estadísticos del ítem 4.....	71
Tabla 13. Resultados del ítem 5	72
Tabla 14. Resultados estadísticos del ítem 5	73
Tabla 15. Resultados del ítem 6	74
Tabla 16. Resultados estadísticos del ítem 6	75
Tabla 17. Resultados del ítem 7	76
Tabla 18. Resultados estadísticos del ítem 7	77
Tabla 19. Resultados del ítem 8	78
Tabla 20. Resultados estadísticos del ítem 8	79
Tabla 21. Resultados del ítem 9	80
Tabla 22. Resultados estadísticos del ítem 9	81
Tabla 23. Resultados del ítem 10	82
Tabla 24. Resultados estadísticos del ítem 10.....	83
Tabla 25. Resultados del ítem 11	84
Tabla 26. Resultados estadísticos del ítem 11.....	85
Tabla 27. Resultados del ítem 12	86
Tabla 28. Resultados estadísticos del ítem 12.....	87
Tabla 29. Resultados del ítem 13	88
Tabla 30. Resultados estadísticos del ítem 13.....	89
Tabla 31. Resultados del ítem 14	90
Tabla 32. Resultados estadísticos del ítem 14.....	91
Tabla 33. Resultados del ítem 15	92
Tabla 34. Resultados estadísticos del ítem 15.....	93

Tabla 35. Resultados del ítem 16	94
Tabla 36. Resultados estadísticos del ítem 16.....	95
Tabla 37. Resultados del ítem 17	96
Tabla 38. Resultados estadísticos del ítem 17.....	97
Tabla 39. Resultados del ítem 18	98
Tabla 40. Resultados estadísticos del ítem 18.....	99
Tabla 41. Resultados del ítem 19	100
Tabla 42. Resultados estadísticos del ítem 19.....	101
Tabla 43. Resultados del ítem 20	102
Tabla 44. Resultados estadísticos del ítem 20.....	103
Tabla 45. Resultados del ítem 21	104
Tabla 46. Resultados estadísticos del ítem 21.....	105
Tabla 47. Resultados del ítem 22	106
Tabla 48. Resultados estadísticos del ítem 22.....	107
Tabla 49. Resultados del ítem 23	108
Tabla 50. Resultados estadísticos del ítem 23.....	109
Tabla 51. Resultados del ítem 24	110
Tabla 52. Resultados estadísticos del ítem 24.....	111
Tabla 53. Distribuciones de Probabilidad Distribución: Normal.....	113
Tabla 54. Comparación de Dos Muestras: Relaciones inter personales & Calidad del servicio del SIS.....	114
Tabla 55. Valores de la Comparación de Desviaciones Estándar.....	116
Tabla 56. Comparación de Dos Muestras: Cooperación & Calidad del servicio del SIS	119
Tabla 57. Valores de la Comparación de Desviaciones Estándar.....	122
Tabla 58. Comparación de Muestras: Remuneración & Calidad del servicio del SIS....	125
Tabla 59. Valores para la Comparación de Desviaciones Estándar.....	127
Tabla 60. Comparación Muestras: Gestión administrativa,Calidad del servicio del SIS.	130
Tabla 61. Valores de la comparación de las desviaciones estándar	132

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calidad de Servicio	36
Figura 2. Desarrollo de escala de medición de variable independiente y dependiente....	53
Figura 3. Diagrama del diseño correlacionar	56
Figura 4. Gráfico de los resultados del ítem 1	64
Figura 5. Gráfica de la tendencia normal del ítem 1	65
Figura 6. Gráfico de los resultados del ítem 2	66
Figura 7. Gráfica de la tendencia normal del ítem 2	67
Figura 8. Gráfico de los resultados del ítem 3	68
Figura 9. Gráfica de la tendencia normal del ítem 3	69
Figura 10. Gráfico de los resultados del ítem 4	70
Figura 11. Gráfica de la tendencia normal del ítem 4	71
Figura 12. Gráfico de los resultados del ítem 5	72
Figura 13. Gráfica de la tendencia normal del ítem 5	73
Figura 14. Gráfico de los resultados del ítem 6	74
Figura 15. Gráfica de la tendencia normal del ítem 6	75
Figura 16. Gráfico de los resultados del ítem 7	76
Figura 17. Gráfica de la tendencia normal del ítem 7	77
Figura 18. Gráfico de los resultados del ítem 8	78
Figura 19. Gráfica de la tendencia normal del ítem 8	79
Figura 20. Gráfico de los resultados del ítem 9	80
Figura 21. Gráfica de la tendencia normal del ítem 9	81
Figura 22. Gráfico de los resultados del ítem 10	82
Figura 23. Gráfica de la tendencia normal del ítem 10	83
Figura 24. Gráfico de los resultados del ítem 11	84
Figura 25. Gráfica de la tendencia normal del ítem 11	85
Figura 26. Gráfico de los resultados del ítem 12	86
Figura 27. Gráfica de la tendencia normal del ítem 12	87
Figura 28. Gráfico de los resultados del ítem 13	88
Figura 29. Gráfica de la tendencia normal del ítem 13	89
Figura 30. Gráfico de los resultados del ítem 14	90
Figura 31. Gráfica de la tendencia normal del ítem 14	91
Figura 32. Gráfico de los resultados del ítem 15	92
Figura 33. Gráfica de la tendencia normal del ítem 15	93
Figura 34. Gráfico de los resultados del ítem 16	94

Figura 35. Gráfica de la tendencia normal del ítem 16	95
Figura 36. Gráfico de los resultados del ítem 17	96
Figura 37. Gráfica de la tendencia normal del ítem 17	97
Figura 38. Gráfico de los resultados del ítem 18	98
Figura 39. Gráfica de la tendencia normal del ítem 18	99
Figura 40. Gráfico de los resultados del ítem 19	100
Figura 41. Gráfica de la tendencia normal del ítem 19	101
Figura 42. Gráfico de los resultados del ítem 20	102
Figura 43. Gráfica de la tendencia normal del ítem 20	103
Figura 44. Gráfico de los resultados del ítem 21	104
Figura 45. Gráfica de la tendencia normal del ítem 21	105
Figura 46. Gráfico de los resultados del ítem 22	106
Figura 47. Gráfica de la tendencia normal del ítem 22	107
Figura 48. Gráfico de los resultados del ítem 23	108
Figura 49. Gráfica de la tendencia normal del ítem 23	109
Figura 50. Gráfico de los resultados del ítem 24	110
Figura 51. Gráfica de la tendencia normal del ítem 24	111
Figura 52. Distribución normal de los 162 datos de la estadística inferencial para la evaluación de las hipótesis	113
Figura 53. Gráfico de Caja y Bigotes de la comparación de Dos Muestras: Relaciones inter personales & Calidad del servicio del SIS	118
Figura 54. Gráfico de Caja y Bigotes de la comparación de Cooperación & Calidad del servicio del SIS	124
Figura 55. Gráfico de Caja y Bigotes de la comparación de Remuneración & Calidad del servicio del SIS	129
Figura 56. Gráfico de Caja y Bigotes de la comparación de Gestión administrativa & Calidad del servicio del SIS	134

INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada: “La Influencia de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio del SIS de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Rio Grande” - 2019” en Palpa, Ica, tuvo como propósito realizar la evaluación de la gestión administrativa frente a la calidad de servicio. Para tal fin se propusieron los objetivos siguientes:

- ❖ Determinar cómo la gestión administrativa impacta en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande. 2019.
- ❖ Definir cómo las relaciones interpersonales inciden en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande. 2019.
- ❖ Establecer cómo la cooperación interviene en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande. 2019.
- ❖ Precisar cómo la remuneración impacta en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande. 2019.

La presente investigación consta de siete capítulos, los cuales están detallados de la siguiente manera:

CAPÍTULO I, Contiene el planteamiento del problema, abarcando la caracterización de la problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia y delimitación del problema de la investigación “La Influencia de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio del SIS de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Rio Grande”

CAPÍTULO II, Guarda relación con el desarrollo del marco teórico, comprendiendo

los antecedentes de la investigación, teoría científica que fundamente el estudio, y el marco teórico conceptual.

CAPÍTULO III, Abarca la parte metodológica de la investigación, en la que incluye el tipo y nivel, el método y diseño de investigación, población y muestra, procedimientos de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de análisis y procesamiento de datos.

CAPÍTULO IV, Detalla el análisis e interpretación de los resultados de la investigación “La Influencia de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio del SIS de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Rio Grande”

Finalmente, en los capítulos V, VI y VII se han establecido las respectivas discusiones, conclusiones y recomendaciones obtenidas de la investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En este capítulo se hace referencia a la problemática motivo de estudio a nivel internacional, regional, país y por último a nivel local.

1.1. Planteamiento del Problema

En el contexto mundial, de acuerdo a la OMS (Organización Mundial de la Salud, 2003), dice que la clase del servicio al usuario está referido al "aseguramiento que cada enfermo acoge una serie de prestaciones con un nivel terapéutico y evaluaciones apropiadas en función de obtener un interés sanitario estupendo, considerando los conocimientos y factores del servicio médico, buscando lograr una solución de minúsculo peligro iatrogénico al mismo tiempo la enorme satisfacción del en el enfermo dentro de la fase". Por lo tanto, la calidad de servicio básico es óptimo, en conjunto de la participación social, indagación de equidad, sostenible y eficacia, al suministrar todo este servicio que no involucra partes principales de transformación de la entidad en salud nacido en la I Cumbre de las Américas en 1994, de este modo, compensar a los usuarios y pacientes sobre sus peticiones (Pariajulca, 2011).

No obstante, lo anterior, las organizaciones sanitarias en Latinoamérica se han caracterizado históricamente por tener una estructura vertical, es decir, una estructura organizativa basada en una visión compartimental y orientada hacia las unidades y servicios, principalmente porque su enfoque se ha centrado en sus propias funciones dejando de lado las necesidades de los usuarios. Por esta razón, la autogestión de instituciones de salud como los Centros Sanitarios en Chile (Servicio Salud Concepción, 2007), forma parte de las grandes políticas sanitarias de numerosos gobiernos, sobre todo desde principios de los años 90 pretendiendo modernizar los sistemas sanitarios, introduciendo modelos organizativos más flexibles e instrumentos de gestión de tipo empresarial (MINSAL, 2002).

En Perú, la gestión administrativa pública cuenta con gran cantidad de personas trabajando de forma permanente, quienes desempeñan las diferentes

tareas con la finalidad de poder llevar a cabo dicha organización. Según cifras de la Contraloría de la República, en el 2017 existieron 123,753 funcionarios o servidores públicos que se han registrado como sujetos obligados a la entrega de declaración jurada de bienes y rentas, lo que representa solo el 8.8 % de los cerca de 1'400,000 servidores públicos que dependen del Estado peruano, según la proyección hecha por Servir, en base a los resultados de Enaho. Según el INEI, más del 70 % de los peruanos se encuentra inconforme con los servicios que brinda el sector público. (Diario Gestión, 2016).

En nuestro país el SIS se inició el año 1997, en el cual se implementó el SEG seguro escolar gratuito, donde solo consta los estudiantes empadronados en escuelas públicas, pero tuvo limitaciones y se identificó que los recursos destinados no fue favorecedor hacia los más pobres del país. Para el siguiente año se implementó el seguro materno infantil (SMI), iniciándose en cinco regiones y posteriormente aumento a ocho regiones, enfocándose en mujeres gestantes y niños menores de cinco años, considerándose una estrategia para el logro de promocionar un control prenatal y los partos institucionales contra la lucha de muertes materna, pero tuvo la cobertura baja que el seguro escolar gratuito (SEG) es decir, la cobertura era baja. (Romano, 2015).

El centro de salud de Rio Grande – Palpa manifiesta problemas a las variables de Gestión Administrativa y Calidad de servicio, por falta de motivación se presentan para el personal, buen trato y sobre todo inadecuadas relaciones humanas. El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la Calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales: el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobretodo, de que obtenga el servicio en forma eficiente y eficaz.

Teniendo en cuenta los aspectos mencionados anteriormente y considerando que la Satisfacción del paciente es un elemento fundamental en la evaluación de los servicios, por consiguiente, estos deben desarrollarse hacia niveles de calidad superiores, en donde el usuario se sienta totalmente satisfecho

con el servicio que recibe.

Durante estos años el Centro de Salud, no ha contado con información acerca de la calidad de servicio que brinda, al igual que de la satisfacción o insatisfacción percibida por los usuarios con respecto a los servicios que reciben, no siendo esta ajena a los problemas de calidad en el servicio.

Para concluir, la calidad de servicio que presta el Centro de salud de Rio Grande, nos permitió establecer, ¿cuáles son los elementos relevantes, para poderlos revisar y corregir?, de tal manera, que se pueda obtener una mejora continua en la prestación del servicio. Además de identificar los aspectos que mejor son percibidos por los usuarios y los puntos a mejorar en la cadena de servicios a los pacientes.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general.

¿Cómo la gestión administrativa influye en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande. 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

¿De qué modo las relaciones interpersonales inciden en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande. 2019?

¿De qué forma la cooperación interviene en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande. 2019?

¿De qué manera la remuneración impacta en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande. 2019?

1.3. Justificación del estudio

El presente estudio considera que la investigación se fundamenta teóricamente por los principios de la Gestión Administrativa, la que se basa en las personas y la influencia de éstas a través de las relaciones interpersonales, cooperación y remuneración todo en un clima social adecuado, además resulta de gran importancia medir la calidad del servicio del SIS que se brinde a los usuarios de la Comunidad Local de Administración de salud (CLAS) "Rio Grande", puesto que permitirá obtener indicadores que faciliten un mejor desarrollo de la Gestión Administrativa y así brindar un servicio de calidad en la red en estudio.

1.3.1. Justificación metodológica.

Metodológicamente la investigación permitirá validar los procedimientos del método científico en general con enfoque cuantitativo, la utilización de técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta, el análisis documental y la entrevista. Además, se utilizarán métodos de la estadística descriptiva y la herramienta informática del SPSS.

Metodológicamente, la determinación de la influencia que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del SIS, en la Comunidad Local de Administración de salud (CLAS) "Rio Grande", permitirá identificar el tipo de influencia existente entre las variables de estudio, lo que servirá para proponer planes y estrategias que mejoren tanto los procesos de Gestión Administrativa de la red como la calidad de servicio brindado a los usuarios.

1.3.2. Justificación práctica.

El desarrollo de la investigación que se propone tendrá un importante aporte a la comunidad científica regional pues llenara un vacío en el conocimiento respecto a la gestión que realizan los CLAS en la región y la percepción de calidad del servicio que brinda a los usuarios con una atención de primer nivel asistencial, de igual modo los resultados de la presente investigación beneficiara a la comunidad en general, pues a partir de ellos se pondrán proponer las medidas correctivas o

implementar aquellas que no se vienen dando a fin de que el centro de salud brinde una atención de calidad en todos sus aspectos.

1.3.3. Justificación teórica.

Desde el punto de vista teórico la investigación se justifica porque mediante su desarrollo se validarán las propuestas teóricas respecto de la gestión administrativa de un centro de salud en lo que relacionado a la planeación de sus actividades el desarrollo operativo de sus acciones la sistematización, orden y registro de sus procedimientos y la correspondiente evaluación y retroalimentación de sus planes operativos.

1.3.4. Justificación social.

Socialmente se justifica puesto que el desarrollo de la gestión administrativa del CLAS está relacionado con la política de descentralización de los servicios del estado en beneficio de las clases más necesitadas y postergadas de nuestro país, en el caso de la presente investigación sus resultados tendrán una implicancia social en el distrito de rio Grande.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general.

Determinar cómo la gestión administrativa impacta en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande. 2019.

1.4.2. Objetivos específicos.

Definir cómo las relaciones interpersonales inciden en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande. 2019.

Establecer cómo la cooperación interviene en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande. 2019.

Precisar cómo la remuneración impacta en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande. 2019.

II. MARCO TEÓRICO

En esta sección se presenta las teorías vigentes, tanto de la gestión administrativa como de la calidad del servicio del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Para el desarrollo del presente trabajo se han consultado diversos trabajos de investigación sobre la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019, que nos servirán de apoyo para el tratamiento de la investigación y de aporte para la discusión de los resultados.

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Silva, R. (2018). En la investigación titulada “*Clima Organizacional y Calidad de Servicios Administrativos al usuario interno del seguro integral de salud de la Red de Salud Villa el Salvador, 2016*”, para optar al grado de Maestra en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado en la Universidad Cesar Vallejo – Perú.

Empleó el enfoque cuantitativo, es además una indagación no experimental, respondió asimismo al método deductivo hipotético para comprobar sus hipótesis adoptadas, de tipo básica y transversal – correlacional, ostentando una población de 138 individuos recabados al nivel trabajado, lo cual se adoptó como una pesquisa muestral censal de 103 personas. Se trabajó dos instrumentos: Siendo el primero relacionado al clima organizacional; mientras que el segundo estuvo concernido a la calidad de servicios administrativo al usuario interno, otorgándoles validez externa por los expertos de la universidad, como interna, de igual forma su referida confiabilidad, dada por el alfa de Cronbach.

Igualmente se alcanzó como conclusión general, es que existe una correlación directa entre el clima organizacional y la calidad de los servicios administrativos. Su comprobación estadística del coeficiente de correlación de

Spearman fue de 0,580, con un grado de significancia de 0,5. Por otra parte el nivel práctico de sus resultados logrados estos admitirán equilibrar y optimar los puntos frágiles en la gestión del clima organizacional de los establecimientos de salud; por lo tanto, sus hallazgos serán de gran beneficio para la toma de decisiones en la oferta de la calidad del servicio.

Sandoval, J. (2018), en la tesis titulada: *“La Calidad de Servicio y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Empresa RyJ Climotos S.R.L.”*, para optar al título profesional de Licenciado en Administración, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Universidad Señor de Sipán – Perú.

Tuvo como objetivo general determinar de qué manera influye la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa RYJ Climotos S.R.L.- Chiclayo 2015. El tipo de investigación es descriptiva y explicativa, ya que se describió los fenómenos que se están observando con el fin de dar una solución al problema.

Por otro lado, el diseño de la investigación fue correlacional y no experimental, ya que no se manipulo las variables. La población de estudio fueron los clientes que cuenta la empresa siendo un total de 2608 que se tienen registrados en la actualidad y teniendo una muestra de 331 clientes. Para la recolección de datos se empleó como técnicas de investigación la encuesta, además se trabajó con cuestionarios como instrumento de recolección de datos en cuadros y gráficos usando Microsoft Excel y SPSS.

Los resultados se obtuvieron al momento de realizar las encuestas, lo cual dieron como resultados que para una buena calidad de servicio se involucra el trabajador y para tener una buena satisfacción, se tiene que brindar una excelente calidad de servicio. Como conclusiones que si existe una excelente relación entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente, lo cual se recomienda mejorar la calidad de servicio para no tener problemas en años posteriores y seguir teniendo el mismo índice de satisfacción del cliente.

Ocampos, L. y Valencia, S. (2017), en la Tesis titulada “*Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Red Asistencial Essalud. Tumbes, 2016*”, para optar al título de Licenciado en Administración, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad Nacional de Tumbes. Perú.

Tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD.Tumbes. 2016.

El estudio fue de tipo descriptivo correlacional y para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. El desarrollo de la estadística descriptiva e inferencial estuvo apoyado en Microsoft Excel para tal efecto formular la siguiente hipótesis: La IBM SPSS como herramientas de procesamiento de datos.

Los resultados obtenidos muestran que existe relación significativa entre las variables del estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

Merino, A.; Sáenz, E. y Silva, M. (2016), en la tesis titulada “*La Influencia de la Gestión Administrativa en la Satisfacción del usuario en la Municipalidad de Comas, 2016*”, para optar al título profesional de Licenciadas en Administración, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Perú.

La investigación desarrollada fue de tipo descriptivo-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, el objetivo principal fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario, en donde se consideró cuatro dimensiones por cada variable. El estudio se aplicó de forma aleatoria simple a 384 usuarios de la Municipalidad de Comas y el método usado para la recolección de datos, fue la encuesta.

Al correlacionar las variables se obtuvo los siguientes resultados: existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.601$). De igual manera al correlacionar las dimensiones de la variable gestión administrativa con la variables satisfacción del usuario se encontraron correlaciones entre la planificación y la satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.201$), entre la organización y la satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.361$), entre la dirección y la satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.185$) y entre el control y la satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.682$) por lo tanto las hipótesis planteadas en nuestra investigación se aprueban rechazando la hipótesis nula.

Paredes, M. (2016), en la tesis titulada “*La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2015*“, para optar al título profesional de Licenciado en Administración Pública, de la escuela Académica Profesional de Administración Pública, de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Lambayeque. Perú.

Tipo de investigación fue descriptiva, y su objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015 y se pudo contrastar la hipótesis que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario.

La población de este estudio lo conformaron los 95 usuarios del servicio de nutrición del hospital en estudio. El instrumento utilizado fue el cuestionario SERQUAL que fue adaptado por el ministerio de salud del Perú para ser aplicado a establecimientos de salud a nivel público y privado. Según estos resultados se diseñó un plan de mejora para la gestión administrativa y la satisfacción en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Se concluyó que en relación al nivel de satisfacción del usuario externo los resultados demostraron que el 22,1% indicaron que están satisfechos con el área de nutrición; mientras que el 77,9% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área de nutrición.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Basantes, S. (2014), en la investigación titulada “*Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*” para la obtención al título de Ingeniera de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron herramientas y técnicas que permiten la recolección de los datos necesarios, los cuales están encaminados en la importancia de la Calidad de Servicio al Cliente, realizando un análisis del modelo Gestión, calidad y satisfacción al Cliente.

Se realizó un análisis de la situación del Gobierno de la municipalidad de Ambato para así encontrar los problemas que se susciten dentro de la organización y poder investigar, estudiar más afondo la realidad, su entorno administrativo y comprender de esta manera el problema objeto de estudio.

Se utilizó técnicas e instrumentos de investigación como encuestas para la recolección de datos e información adecuada y necesaria para obtención de información pertinente para determinar la inconformidad de los clientes de la municipalidad de Ambato, si se obtienen un resultado negativo plantear una estrategia para mejorar la calidad en atención. Se planteó una propuesta para desarrollar un plan de capacitación con el fin fundamental de mejorar la atención del cliente, lo que permita dar un buen trato rápido y ágil a los clientes para así satisfacerlos a todo nivel al cliente con un talento humano preparado, logrando de este modo que la institución cumpla con su misión.

Gordon, R. (2013), en el artículo titulado, “*La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*”, Universidad Politécnica Estatal de Carchi – Ecuador.

Como objetivo general realizó un estudio de la Gestión Administrativa del servicio de transporte pesado en la ciudad de Tulcán, y su incidencia en la satisfacción de los clientes, el tipo de investigación es descriptiva.

En los resultados indicó que para el 93% de los encuestados no existe departamentalización por funciones, y un 7% afirma que si existe esa departamentalización en su empresa. Se refleja una administración informal y sin objetivos claros.

En las conclusiones se percibió el escaso sentido de pertenencia por parte del personal, con respecto a la Empresa de Transporte de Carga “Logitrans Reinoso Arcos”; esto se ve reflejado en el servicio que brinda.

Además, la gestión se logra a través de un trabajo directo con el nivel administrativo conjuntamente con el recurso humano para designar, responsabilidades y funciones para los cargos. La gestión del talento humano debe hacerse realizando una revisión contractual de cada empleado.

Hernández, F. (2011), tesis de posgrado en Administración, titulada: *“Propuesta de Creación de un Instrumento de Medición de Clima Organizacional para una Industria Farmacéutica”*, para optar el Grado de Magister en Administración – Universidad ICESI – Colombia.

El objetivo general fue crear un instrumento de medición de clima organizacional para una empresa farmacéutica, que permita diagnosticar las percepciones y sentimientos que tienen los trabajadores sobre las estructuras, procesos y condiciones de su medio laboral, el tipo de investigación es descriptiva, de método cualitativa.

Como resultado, en este caso la pregunta mide lo pretendido, porque cumple las dos condiciones que son: que la probabilidad de ocurrencia o de éxito sea de 70% o mayor en el número de ensayos (71 para todos los ítems) y que la probabilidad de que no tenga éxito sea menor o igual al 5%.

Concluyó que, la medición de clima laboral hace que las empresas conozcan las percepciones de los empleados acerca de las variables que más inciden en su comportamiento, lo que se refleja en su desempeño, es decir que permite saber cómo esas percepciones y/o representaciones hacen que los individuos se comporten o reaccionen de una determinada manera.

Mendoza de Fuentes, K. (2011), en la investigación titulada “*Calidad de Atención percibida por usuarios externos, Unidad Comunitaria de Salud Familiar, San Antonio Abad*” para optar al grado de Maestría en Salud Pública, en el Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

El presente estudio tuvo como objetivo conocer la calidad de atención en salud percibida por el usuario externo de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar San Antonio Abad, de septiembre a octubre de 2011.

Se trató de un estudio descriptivo de corte transversal, la información se recopiló a través de una entrevista guiada con una encuesta de salida validada, dirigido a 100 usuarios externos escogidos al azar y que buscaron atención durante el período de estudio. La información se procesó en una base de datos del programa EPI INFO versión 3.5.1. Para el análisis de los resultados se utilizaron estadística descriptiva, mediante cifras absolutas y porcentajes.

Se encontró que el 91% de los usuarios percibió que la calidad de atención recibida fue buena y el 9% fue mala. Los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: atención del médico, infraestructura, gratuidad de la atención en tanto los motivos de mala calidad aludidos fueron: Falta de medicamentos, tiempo de espera, y trato recibido por el personal de enfermería y laboratorio, además el 84% dijo no conocer los derechos y deberes de los pacientes.

Concluyó que en general la calidad de atención brindada en este estudio fue catalogada como buena con el 91%, y como mala con el 9%, siendo la principal causa de insatisfacción del usuario la falta de medicamentos.

Campos, S. & Loza, P. (2011). En el trabajo de investigación titulado: “*Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo, de la Ciudad de Ibarra en mejora de la Calidad de servicios y Atención a los Usuarios en el año 2011.*” Tesis de grado previo a la obtención del título de Licenciado en la Especialidad de Bibliotecología, en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología en la Universidad técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.

Teniendo como variable establecida a la gestión administrativa, se puede indicar que la investigación fue descriptiva, se aplicó el método de la observación e inductivo deductivo, contó con una muestra de 302 participantes, utilizó como Técnica la encuesta, como instrumento 15 un cuestionario para recoger los datos, finalmente el autor concluyó principalmente, que los servicios que presta la institución no son de calidad y no son conocidos por los usuarios; además se mencionó que no existe la participación del personal del área en estudio en la ejecución del presupuesto, y que se presenta la necesidad de realizar un manual de gestión administrativa para que ayude a implementar procesos.

2.2. Bases Teóricas de las Variables

2.2.1. Bases teóricas de la variable independiente. Gestión Administrativa.

2.2.1.1. Definición de gestión administrativa.

Munch (2014). “La administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión”. (pág. 24)

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

- Coordinar

De la misma manera Chiavenato (2014), afirma que la gestión Administrativa significa más que planear, Organizar, dirigir y controlar implica tomar decisiones y acciones que se explica a una serie de situaciones en todo tipo de organizaciones, también es coordinar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, para alcanzar los objetivos liderando y dirigiendo las actividades desempeñadas por todos los niveles de las organizaciones (p.8 y 9).

Se puede decir que la gestión administrativa es un conjunto de procedimientos que tiene a planear, acomodar, y examinar. También tiene una connotación en el arte en el mundo de las finanzas. Por otro lado, la gestión administrativa tiene cuatro términos en las actividades que realiza en el ámbito de las instituciones.

- Proceso de planear
- Organizar,
- Dirigir
- Controlar
- Coordinar

Ena y Delgado (2008) definen que: “La gestión administrativa es la acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales y con un gobierno que sea mucho más eficaz”. (p. 32)

La gestión administrativa es un conjunto de acciones orientados al logro de los objetivos y metas institucionales a través del cumplimiento de la óptima aplicación de los procesos administrativo tales como:

- Planear
- Organizar
- Dirigir
- Coordinar
- controlar.

Bachenheimer, (2016) definen a la gestión administrativa como el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.

- Definición de Gestión
- Importancia de la Gestión Administrativa
- Objetivos de la Gestión Administrativa
- Medios utilizados en la Gestión administrativa
- Funciones de la Gestión Administrativa

Para Alvarado (2013), estableció que “La gestión administrativa se entiende como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales”. (p. 79).

Se comprende por gestión, la acción que se realiza para la consecución de algo la tramitación de un asunto, se puede decir que una apropiada gestión guiara a un grupo humano hacia el logro de sus objetivos institucionales.

Respecto al análisis de las dimensiones de la gestión administrativa, en

este estudio adaptaron los aportes que precisan lo siguiente:

- Planeamiento
- Organización
- Dirección
- Control
- Coordinar

Litwin y Stinger (1998), manifestó, Es una forma de percibir positiva o negativamente la temperatura en un contexto laboral dado por las relaciones interpersonales de sus integrantes, su cooperación, sus remuneraciones entre otros elementos que son tomador en cuenta por quienes comparten horas de trabajo en una determinada institución. (p.44).

Litwin y Stinger (1978), expresaron en su estudio y en el cuestionario utilizado por ellos que existen 3 dimensiones para la disertación del clima organizacional y estas son: Las relaciones interpersonales, la cooperación y la remuneración. (p. 215)

2.2.1.2. Dimensiones de la gestión administrativa.

2.2.1.2.1. Relaciones interpersonales.

Para esclarecer la definición de esta nuestra primera dimensión consideramos a bien tomar los aportes de los autores:

Según Litwin y Stinger (1978),

Relaciones interpersonales: Es la apreciación que tienen los miembros de la organización con respecto a lo que existe en su establecimiento de trabajo

si es agradable o no y de las buenas o malas relaciones sociales, a nivel de compañeros, como entre guías y empleados. (p.95).

Una forma de medir cómo repercute el ambiente en que los colaboradores se motiven, si es agradable o no y de las buenas o malas relaciones sociales, a nivel de compañeros; la recompensa: corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho, es la apreciación o interés que tienen los miembros de la organización con respecto a lo que existe en su establecimiento de trabajo.

Silviera, (2014), las definió como:

Un agregado de interacción entre individuos que establecen una forma vigorosa para comunicarse, expresarse las emociones y sentires, estas son asimismo un principio de ocasiones, esparcimiento y distracción de las personas, las cuales son consideradas como un germen de instrucción, el mismo, que en plazos podría fastidiar o disgustar a los sujetos, este interactuar es un bonita medida de beneficio particular, familiaridad humanitaria, modelos de conductas sociales y de dicha de la indagación, por tanto lo restante es una partida desmedida de asombros, primicias, averiguación, cambios de emociones además de ponencias. (p. 59)

Seisdedos, (1996), puntualizó que las relaciones interpersonales: “Es un ligado de discernimientos generales que los individuos tienen de su empresa, instintivo del interactuar entre uno y otro”. (p. 83)

2.2.1.2.2. Cooperación.

En esta segunda dimensión, aceptamos las contribuciones realizadas por:

Litwin y Stinger (1978), expresaron que Cooperación:

Es una emoción que poseen los integrantes de una organización basados en la preexistencia de una energía de refuerzo otorgada por parte de los

directores y de terceros trabajadores del conjunto. Esfuerzo basado en el apoyarse mutuamente, a nivel superior como inferior. (p. 95)

Los elementos estructurales tienen que ver con las reglas, manuales, procedimientos, trámites y otras condicionantes.

El esfuerzo basado en el respeto, apoyo mutuo, a nivel superior como inferior, la libertad basada en el compromiso y la responsabilidad son sostenes firmes de esta dimensión.

De Conceptos (2002), aludió que:

La noción de cooperación admite individuos variados que se auxilian naturalmente con el objeto de conseguir conclusiones habituales. La labor cooperativa no rivaliza, todo lo contrario, deberías sumar impulsos hacia los objetivos en común. Podría acontecer que un mismo conjunto de forma cooperativa contienda con otra, pero íntimamente del conjunto, ninguno pretende vencer a un camarada, todo lo contrario, unidos, a un diferente grupo o bando. (p. 47)

2.2.1.2.3. Remuneración.

Encajamos en hacer nuestras las nociones conferidas por los escritores:

Litwin y Stinger (1978), añadió que las recompensas o remuneraciones: “Conciernen a las percepciones de las personas sobre el acomodamiento de las recompensas recibidas por los trabajos bien hechos. Son las disposiciones en que las organizaciones utilizan más los premios que los castigos”. (p. 95).

Además “Conciernen a un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, para así tener una vida de calidad y sobre todo una estabilidad laboral; los resultados del trabajo logren el equilibrio esperado, los humanos “reclamamos” reconocimiento adicional u otros ingresos. (Peraza R. 2004 p 27-30)

De La Cueva (2005), sostuvo que la remuneración:

Es una gratificación que corresponde recibir un individuo por su labor, con el objeto que consiga llevar una coexistencia que responda a la decencia como ser humano, o conforme un pago que atestigüe a la persona y como también a sus familiares un existir decoroso (p.68).

Urquijo (2007), reveló que la remuneración, “Es la totalidad de retribuciones que recoge una persona por la asistencia de sus labores, razón por la cual muchos estudiosos piensan que remunerar corresponde a un contra prestar”. (p. 60)

2.2.2. Bases teóricas de la variable dependiente. Calidad de servicios.

2.2.2.1. Definición de calidad de servicios.

Según Galviz, G. (2011).

La calidad de servicio, desde la óptica de las percepciones de los clientes puede ser definida como calidad percibida, la cual equivale a la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones, pudiéndose complementar este concepto con la siguiente relación. (pág. 44)

La calidad de servicio está relacionada con la calidad real y calidad esperada tal como se muestra en la figura 1

$$\text{CALIDAD PERCIBIDA} = \text{CALIDAD REAL} - \text{CALIDAD ESPERADA}$$

Figura 1.Calidad de Servicio
Tomado de: Galviz; G. (2011) “Calidad en la gestión de servicio”

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985-1988) citado por Setó (2004) en las investigaciones que llevaron a cabo, además de formular un modelo conceptual de la calidad de servicios, trataron de definir los factores relevantes de la calidad de servicios.

Para conseguir tal propósito, los autores realizaron un primer estudio exploratorio aplicando a cuatro tipos de servicios (banca, tarjetas de crédito, agentes de seguros y servicios técnicos), que les permitió identificar diez elementos determinantes de la calidad de servicio independientemente del tipo de servicio considerado. Esos elementos o dimensiones fueron los siguientes:

- Elementos Tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Profesionalidad
- Cortesía
- Credibilidad
- Seguridad
- Accesibilidad
- Comunicaciones
- Comprensión del cliente

Según Hoffman y Bateson (2012), una medida frecuente y muy debatida de la calidad en el servicio es la escala SERV-QUAL; se basa en 5 dimensiones de calidad en el servicio que se obtuvieron por medio de extensas sesiones de *focusgroup* con los consumidores, los cuales son: (p. 328)

- Tangibles
- Confiabilidad

- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

Según Vargas y Aldana (2014), explicaron que la calidad del servicio: “Es una actividad inquebrantable para encontrar la excelencia en cada una de las diligencias e interacciones que se organizan en un proceso de edificación relacionado con la satisfacción de la necesidad y expectativa de quienes buscan un servicio”. (p. 331)

Dicho en otros términos es la energía desplegada por alcanzar la satisfacción de necesidades y posibilidades en el servicio tanto en quien lo busca y en quien lo brindan.

2.2.2.2. Dimensiones de la calidad de servicio.

Vargas y Aldana (2014), sostuvieron en su estudio que existen 3 dimensiones que permitirán evaluar mejor la calidad del servicio, las mismas que son: La capacidad, la ventaja competitiva y la mejora continua.

2.2.2.2.1. Capacidad.

Hacemos nuestros los aportes siguientes:

Vargas y Aldana (2014), refirieron que la capacidad:

Es la habilidad (dinámica) y/o el liderazgo que deben tener los gerentes o directores de las empresas; en cumplimiento de una función u objeto de todo momento a fin de otorgar las mejores opciones para el bienestar de las mismas y de quienes trabajan en ellas. (p. 332)

Valiosísimo aporte dado por cuanto exige a quienes nos dirigen contar con

ciertas habilidades de lo contrario no se arribaría a niveles positivos en una entidad.

Kirkpatrick y Locke (2011), manifestaron con respecto a la capacidad: “Los dirigentes les corresponde disfrutar de un intelecto capaz de congrega, sintetizar e explicar grandiosas cuantías de indagaciones y de ser idóneos de forjar posibilidades, solucionar inconvenientes y sobre todo escoger la mejor decisión”. (p. 15)

Como lo señalan los escritores, es imprescindible que quienes lideran nuestra empresa posean esta capacidad, porque somos al fin de cuentas quienes resolvemos los problemas de una u otra manera y tomamos las decisiones de forma acertada para la plena satisfacción de nuestros clientes.

Morris y Maisto (2009), definieron a la capacidad intelectual:

Como una destreza para el solucionar de las dificultades: escoger una acertada decisión, manifestar sentido normal, imparcialidad, capaces de dispar inconvenientes, planear por adelantado, disfrutar de un óptimo discernimiento, conseguir llegar al fondo de las contrariedades, valorar la sinceridad, afrontar las dificultades de modo reflexivo. (p. 310)

Claramente los autores sostienen, que nuestro personal, debe demostrar poseer la capacidad intelectual para la productividad, ser intuitivos, ser objetivos, amar la verdad, reflexivos en las consecuencias de sus decisiones o gestiones, las mismas que efectivamente contribuirán en el logro de sus metas institucionales.

Sternberg (2012), sostuvo que:

El intelecto humano comprende una amplia diversidad de habilidades. Entre estas encontramos experiencias que intervienen en nuestra seguridad en muchos planos de nuestra existencia. Ellas, son tan transcendentales como las destrezas más restringidas que son testeadas por los ensayos cotidianos de la inteligencia. (p. 57)

Como lo aseveró Sternberg, debemos saber que actualmente la capacidad intelectual en nuestros líderes, hoy en día es de tener una gama de habilidades, las mismas que repercuten si somos efectivos en nuestro diario quehacer, como lo es en nuestro mundo laboral, cuan eficientes somos y si ésta capacidad es suficiente para enarbolar las banderas del éxito en nuestra empresa.

2.2.2.2.2. *Ventaja competitiva.*

Referente en ver la conceptualización atinada para esta dimensión tomaremos los aportes de:

Vargas y Aldana (2014), sostuvieron que la ventaja competitiva: “es un valor agregado o fortaleza que algunas entidades imprimen en su desarrollo que las hacen diferentes por los productos que ofertan y/o los servicios que suministran; teniendo el compromiso de buscar soluciones a una problemática que sucede”. (p. 332)

Contribución valiosa porque le asignan caracteres de fortalezas, siendo estas las que las distinguen de las demás empresas y que las hacen más selectivas en comparaciones con las que puedan existir en el mercado o rubro deseado.

Kotler y Armstrong (2013), sustentaron que la ventaja competitiva: “Es la superioridad sobre encima de los contrincantes que se obtiene al brindar al cliente más valía, a través de costos más ínfimos o por más bienes que argumenten montos mayores”. (p. 558)

Según lo sostenido por los autores, es efecto resulta ser una superioridad con respecto a la organización con quien se tiene a bien competir, lo que a la postre se denomina darle o tener un valor agregado.

Kevin, Hartley y Rudelius (2011), conceptuaron a la ventaja competitiva como: “Es un baluarte único con respecto con los antagonistas muy frecuente cimentado en la calidad de la época, los costos o las innovaciones” (p. 693).

Esta ventaja competitiva admite a una institución poseer un patrocinio predilecto el que se alcanza por el estricto dinamismo de la entidad, en otros términos, intenta concebir un favor preferente a lo corriente. Igualmente, la correspondencia beneficios superiores entre caudales disponibles para su producción o dividendos entre la dimensión de la estructura, es traducido en una utilidad gigante. Esta correlación podría prosperar sea por la crecida en lo que la clientela está dispuesta a costear o únicamente por la disminución de precio.

2.2.2.2.3. Mejora continua.

Tratando de fortalecer nuestro estudio acogemos los aportes de:

Vargas y Aldana (2014), señalaron que la mejora continua: “Es una concatenación de operaciones a fin de perfeccionar el producto o servicio que se pueda estar brindando, capacitando al personal para tener una eficiencia labor en la mejora del servicio y el trato al paciente”. (p. 333)

Según lo vertido es para tomarlo en cuenta ya que en otras palabras lo catalogan como un proceso y como todo proceso tiene etapas que deben ser claramente evaluadas con la finalidad de la mejora continua.

Alles (2011), quien refirió que la mejora continua: “Es un grupo de operaciones ejecutadas de modo continuo con la finalidad de alcanzar optimizar las mercancías y el servicio suministrados al cliente, tanto en proceso y método de labor”. (p. 267)

Como lo expresó la autora del diccionario de términos, recursos humanos, es el cumulo de labores o tareas con el objeto lograr la excelencia no solo de productos como de servicios suministrados a nuestros usuarios o clientes.

Chiavenato (2006), sostuvo que la mejora continua:

Es una destreza de permuta en la organización manejable y continúa centrada en los dinanismos habituales de la faena. El pensamiento clave es

que los individuos quienes realicen la labor lo dominan superior que cualquier otro para plantear encomiendas para que perfeccionen su servicio. (p. 505)

Como lo asevera Chiavenato, es una técnica de permuta lenta pero constante y que se debe proponer para dicho cambio a las personas que realizan la labor educativa porque serían las más idóneas en la proposición de sugerencias al mencionado proceso.

Ortiz (2007), indicó que la mejora continua:

Es un encadenamiento proyectado de quehaceres destinados en hacer cambios en el orden en que realizamos o producimos las cosas con la finalidad de forjarlos sobresalientes. Los efectos de esta permutación se deberían manifestar precisamente en el mejoramiento de sus indicadores. Con el objetivo que una entidad conlleve a un procesamiento de mejora incesante lo principal que debería alcanzarse es comprometer a todos los individuos implicados en dicho cambio, porque de otro modo es intensamente dificultoso. (p. 11)

Ciertamente la Mejora Continua, es una frecuencia que requiere planificación para lograr nuestros objetivos de la mejor manera y para ello demanda a que las personas que laboran en nuestra organización deban involucrarse con el cambio porque de no ser así es utópico lograrlo.

2.3. Definición de Términos Básicos

Administración.

Es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr. (Jiménez Castro, 1963)

Calidad.

Se define como la totalidad de los rasgos y las características de los productos o servicios que se refiere a su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas. (*American Society for Quality Control*)

Calidad de servicio.

Alcaide J (2015), consiste en ofrecer un servicio comprometido con todas las cualidades que exigen para ser competitivos por ejemplo precios accesibles, personales altamente capacitados, etc.

Capacidad de Respuesta.

Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. (MINSAL, 2013)

Capacitación.

Alcaide J (2015). Consiste en transmitir todos los conocimientos, habilidades hacia los empleados para que de esa manera ellos puedan transmitir a los consumidores mucho más conocimiento, confianza y seguridad al momento de ofrecer un producto o servicio.

Centro de Salud.

Son los espacios de atención primaria en las pequeñas comunidades, así como también en los distritos barriales y municipales. Esto quiere decir que mientras en algunas regiones los centros de salud son el único espacio disponible para recibir atenciones del tipo, en otros lugares como en las grandes ciudades los centros de salud conviven de manera adecuada con otros centros de salud más importantes como hospitales, sanatorios, nosocomios, etc (MINSAL, 2017).

Cliente Satisfecho.

Ríos R (2016). Capta un alto nivel de felicidad, placer al recibir un servicio y/ producto es decir que realmente haya superado las expectativas del cliente.

Comités Locales de Administración de Salud (CLAS).

Los “Órganos de cogestión constituidos como asociaciones civiles sin fines de lucro con personería jurídica, de acuerdo a lo señalado por el Código Civil, en adelante CLAS” (MINSA, 2008b).

Comunicación.

Alcaide J (2015). Es una herramienta para emprender o relacionar empresa-clientes, manteniendo un intercambio de palabras que resulten común, fluida.

Confiabilidad.

Si hay consistencia y fiabilidad en el desempeño del servicio, es decir si la institución brinda el mismo nivel de servicio una y otra vez, es la más importante para los usuarios, porque cuando la atención no es confiable, se traduce en fracaso del servicio. (Douglas & Bateson, 2002)

Eficacia.

Eficacia es la capacidad de la ciencia y el arte de atención sanitaria para conseguir mejoras en la salud y el bienestar. Significa la mejor actuación posible, en las condiciones más favorables, según el estado del paciente y en unas circunstancias inalterables, Tschohl (2015, p.12).

Empatía.

Lovelock C y Wirtz J (2015). Realizar el mayor esfuerzo para así entender o velar por sus necesidades del cliente mediante una buena comunicación, tiempo.

Especialización.

(Chiavenato, 2012, pág. 214). “Se desarrolla a efecto de la división del trabajo; por lo que cada unidad, área tiene funciones y tareas específicas”.

Estrategias.

En el ambiente corporativo se referencia a aquellas actitudes o acciones que una compañía debe establecer las formas concretas de pensar o de implantar las cosas para obtener mayores resultados, (Contreras, 2013).

Expectativas del usuario.

Los usuarios de los servicios de salud tienen expectativas relativas a la calidad de la atención que recibirán, tanto en aspectos profesionales, como en los interpersonales. En la medida que estas expectativas se vean logradas, manifestarán su satisfacción y en caso contrario su inconformidad, quejas o demandas. (Aguirre Gas H., 2004)

Gestión Administrativa.

Es el pilar de las estructuras empresariales, ésta proporciona crecimiento, decrecimiento de las finanzas de la empresa. Crear o implementar estrategias creativas, flexibles y lógicas dentro del proceso productivo puede darles a las finanzas de la empresa de un nuevo auge y fortalecimiento continuo de todas las actividades y en sí de la empresa. (Rincón y Villareal, 2010, p. 261)

Gestión de calidad.

Siguiendo las normas ISO, se entiende por calidad al conjunto de acciones coordinadas para administrar y controlar una especificación de esquema de una organización encontrando la satisfacción en un producto efectuando todas las atenciones que busca algún cliente, en lo relativo a la calidad. Incluye la política de

26 calidad, los objetivos de calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora continua de la calidad. (Chamorro, 2016)

Información.

Alcaide J (2015). Brindar una comunicación exacta, clara.

Motivar.

Ríos R (2016). Es la acción necesaria que realiza la empresa al colaborador por ejemplo asignar bonos, premios, es decir reconocer su desempeño.

Personal.

Ríos R (2016). Toda organización debe contar con un personal altamente capacitado, competente, hábil y en constante superación y actualización para enfrentar todo tipo de situación por lo tanto debe ser dicho puesto merecido e indicado.

Plan estratégico institucional.

(Mendoza, 2013, pág. 1). “Es un instrumento de toda entidad pública elaborado anualmente donde se plasman los objetivos, estrategias a desarrollarse en el Plan de Desarrollo concertado (PDC)”.

Plan operativo institucional.

(IPD, s.f, pág. 1) “El Plan Operativo es un documento que expresan las estrategias a realizar por la Institución para la obtención de sus objetivos, donde se guía a los trabajadores a seguir los lineamientos a realizar enlazados a los objetivos de la institución pública”.

Planificación.

Según Ramos, O. (2010) es considerada como una técnica o como modo de trabajo, constituyéndose en un hecho aprobado y divulgado. Este proceso permite prever con anticipación qué, cómo, cuándo, con quién y con qué se quiere hacerlo algo.

Resultados.

“Son el impacto logrado en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados” (Rodríguez, 2012, p.27).

Satisfacción del asegurado SIS.

La satisfacción en los usuarios puede ser definida como “percepción que tiene el individuo sobre el desempeño de un producto o servicio en relación a sus expectativas” (Schiffman & Kanuk, 2005, p. 13)

Seguridad.

Lovelock C y Wirtz J (2015). Los trabajadores deben plasmar y transmitir a los consumidores finales todos los conocimientos, habilidades, experiencias, y mayor seguridad. Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), lo definen como los “conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (p.35).

Servicios de salud.

“Son servicios entregados por el personal de salud en forma directa u otras bajo supervisión de éstos; con el propósito de promover, mantener y/o recuperar la salud y minimizar las disparidades tanto en acceso como en el nivel de salud de la población” (Organización Panamericana de la Salud, 2007).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

Identificación del problema que experimentan las Oficinas de Informáticas o sus pares en las instituciones del sector público, siendo esto, la baja calidad en la atención de servicios de tecnología de información, por la deficiencia en la gestión administrativa; por tanto esta investigación permitirá estudiar los factores administrativos que lo genera y proponer alternativas que en su aplicación contribuirá en la mejora de toma de decisiones estratégicas, tácticas y operacionales que deberá reflejarse en el mejor servicio de atención hacia los usuarios finales del servicio informático.

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis general.

H1: La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019

3.1.2. Hipótesis específicas.

H1: Las relaciones interpersonales inciden significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019.

H2: La cooperación interviene significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019.

H3: La remuneración impacta significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019.

3.2. Variables de Estudio

Variable Independiente: Gestión Administrativa

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

3.2.1. Definición conceptual.

3.2.1.1. *Definición conceptual de la variable gestión administrativa.*

Litwin y Stinger (1998), manifestó:

Es una forma de percibir positiva o negativamente la temperatura en un contexto laboral dado por las relaciones interpersonales de sus integrantes, su cooperación, sus remuneraciones entre otros elementos que son tomador en cuenta por quienes comparten horas de trabajo en una determinada institución. (p.44).

3.2.1.1.1. *Dimensión: relaciones interpersonales.*

Indicadores:

- **Motivación:** Voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas.
- **Interés:** Utilidad o conveniencia que se busca a nivel moral o material.
- **Reconocimiento de esfuerzo:** Acción de distinguir a una persona entre las demás.
- **Relaciones interpersonales:** Interacción recíproca entre dos o más personas.
-

3.2.1.1.2. *Dimensión: cooperación.*

Indicadores:

- **Manual:** Nos permite comprender el funcionamiento de algo o acceder al conocimiento de algún tema o materia
- **Trabajo en equipo:** Esfuerzo integrado de un conjunto de personas para un objetivo en común.
- **Compromiso:** Obligación que se ha contraído a una palabra dada.
- **Respeto:** Se relaciona con la veneración o el acatamiento que se hace a alguien.

3.2.1.1.3. *Dimensión: remuneración.*

Indicadores:

- **Recompensa:** Es ofrecida a menudo por un grupo como incentivo para la realización de una tarea
- **Calidad de vida:** Se usa para referirnos a variables de tipo económico, social, etc.
- **Estabilidad:** Derecho del trabajador a conservar su trabajo.
- **Otros ingresos:** Cantidad de dinero obtenido fuera de su sueldo.

3.2.1.2. *Definición conceptual de la variable calidad de servicio.*

Según Vargas y Aldana (2014), explicaron que la calidad del servicio: “Es una actividad inquebrantable para encontrar la excelencia en cada una de las diligencias e interacciones que se organizan en un proceso de edificación relacionado con la satisfacción de la necesidad y expectativa de quienes buscan

un servicio". (p. 331)

Dicho en otros términos es la energía desplegada por alcanzar la complacencia de penurias y posibilidades en el servicio tanto en quien lo busca y en quien lo brindan.

3.2.1.2.1. Dimensión: capacidad.

Indicadores:

- **Dinámica:** Persona muy activa, eficiente, actúa con diligencia, prontitud, etc.
- **Liderazgo:** conjunto de habilidades que hacen que una persona sea apta para ejercer tareas como líder.
- **Objetivo:** Es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar.
- **Todo momento:** El término refiere a aquello que sucede en cualquier o en todo momento.

3.2.1.2.2. Dimensión: ventaja competitiva.

Indicadores:

- **Valor agregado:** Es el valor económico adicional que adquieren los bienes y servicios.
- **Diferencia:** Es la característica que distingue una cosa de otra.
- **Compromiso:** Es una obligación contraída.
- **Soluciones:** Respuesta positiva a un problema, duda o dificultad que un individuo dará a una problemática que se sucede

3.2.1.2.3. Dimensión: mejora continua.

Indicadores:

- **Capacitación:** Proceso educativo corto por el que se adquieren conocimientos y habilidades técnicas para lograr metas.
- **Eficiencia:** Es virtud o facultad para lograr un efecto
- **Mejora de servicio:** Abarca toda la complejidad de una organización: políticas, formación del personal, relaciones de trabajo, sistemas, opiniones de clientes, diseño del servicio.
- **Mejora del trato:** Elemento primordial en la calidad de los servicios de salud

3.2.2. Definición operacional.

3.2.2.1. Modelo general de estudio.

Teniendo como fundamento la revisión bibliográfica de las diversas teorías, conceptos, definiciones y dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio se ha diseñado los siguientes esquemas para llegar a plantear la operacionalización de las variables del trabajo de investigación planteado.

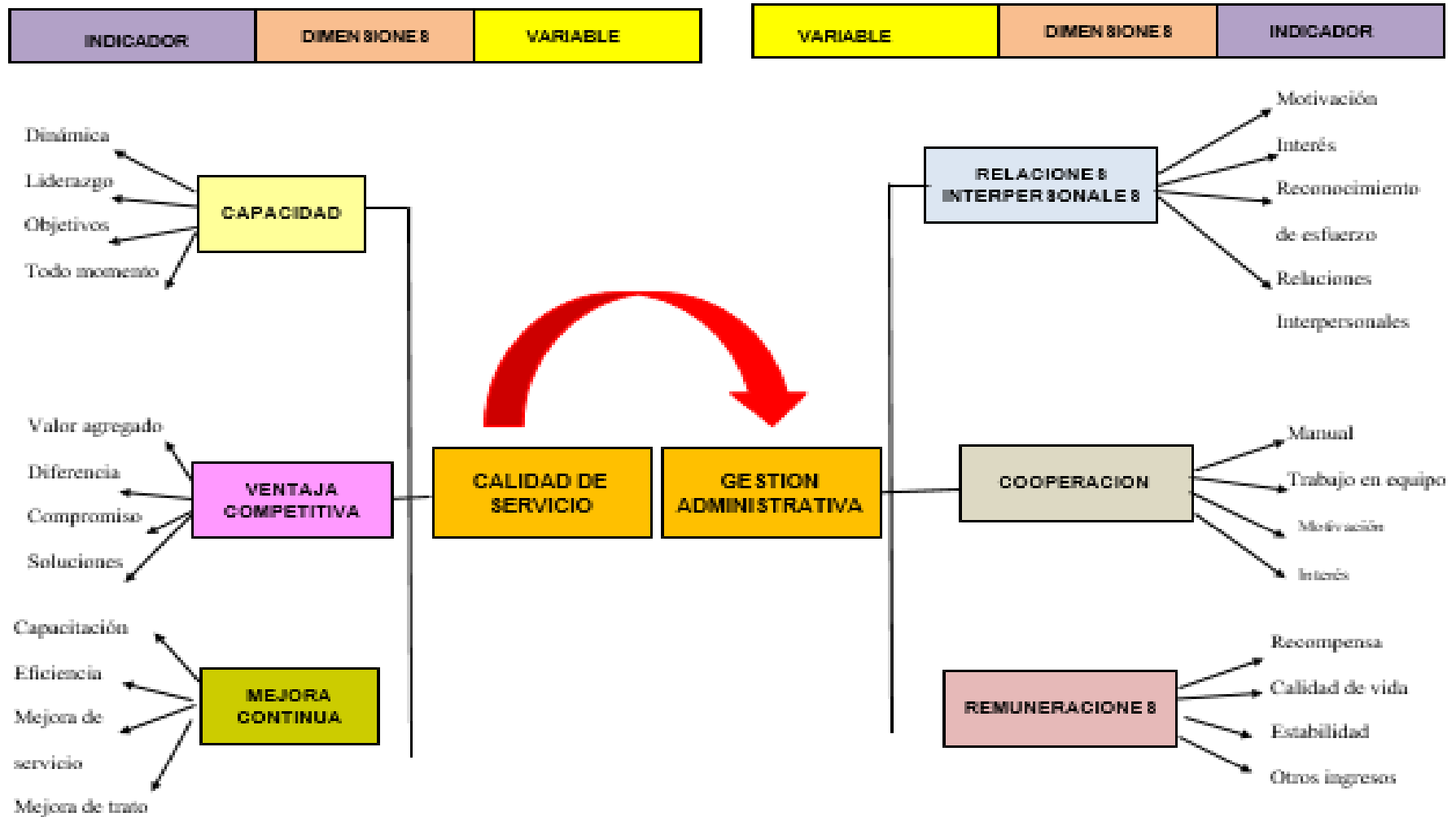


Figura 2. Desarrollo de la escala de medición de variable independiente y dependiente.

Fuente: Propia

3.3. Tipo y Nivel de la Investigación

3.3.1. Tipo de investigación.

Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M.

La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar... incluyendo la que tiene como justificación adelantos y productos tecnológicos y para las investigaciones de las que se derivan acciones... parte del conocimiento generado por la investigación básica, tanto para identificar problemas sobre los que se debe intervenir como para definir las estrategias de solución. (2014, p. 42)

El presente trabajo de investigación, está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva, correlacional, de enfoque cuantitativo, ya que describe y explica la influencia o relaciones entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

3.3.2. Nivel de la investigación.

La investigación es cuantitativa ya que los datos recolectados serán procesados y expresados numéricamente y explicativa.

Hernández R., Fernández C. y Baptista M. lo definieron como:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales... y en qué condiciones se manifiesta o porque se relacionan dos o más variables. (2014, 95).

El nivel de investigación es correlacional y explicativo. Es correlacional porque se identifican dos variables que se relacionan: gestión administrativa y la calidad del servicio. Es explicativa porque se define detalladamente las

dimensiones presentes en la gestión administrativa, para efectos de analizar el efecto de cada una de las dimensiones en la calidad de servicios y el efecto en su conjunto de la gestión administrativa en la calidad del servicio. Todo esto mediante el modelo de regresión lineal múltiple.

Descriptiva:

Para, Sánchez y Reyes (2006, p. 33) explica que las investigaciones del tipo descriptivo: “Consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables.

Correlacional:

Según, Hernández, et al. (2018, p. 109). Nos dice que los estudios correlacionales, tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en contexto en particular. Desde el punto de vista, pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos porque miden las variables y su relación en términos estadísticos.

3.4. Diseño de la Investigación

De acuerdo al proceso de investigación lo que se midió es la relación entre las dos variables: Gestión Administrativa y la Calidad del servicio, en un momento determinado, para luego identificar e interpretar la relación de los resultados.

De acuerdo al diseño de estudio, es no experimental, porque no existió manipulación de ningunas de las variables de estudio, se utilizó una investigación transversal, es decir la investigación se ejecutó en un momento determinado y lugar establecido.

Es No Experimental porque en la investigación que se realizara no se va manipular los resultados y serán mostrados tal cual se obtenga, y como nos dice Hernández R., Fernández C. y Baptista M. “La Investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que

sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos; podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. (2014, 152)

Hernández, et al. (2014), precisan que la investigación de corte transversal, “...son procesos que se dan o se recolectan información en un momento determinado, es decir en un solo momento, teniendo como propósito fundamental, describir y analizar las variables de estudio y su respectiva incidencia de acuerdo al momento determinado” (p.151).

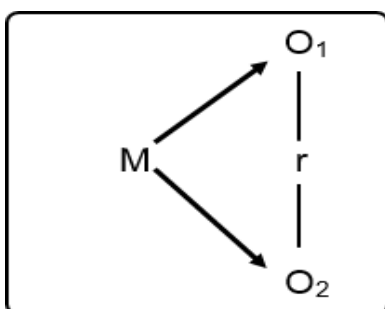


Figura 3. Diagrama del diseño correlacional

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Gestión administrativa.

V2: Calidad de servicio.

r: Nivel de relación o impacto entre las variables

3.5.1. Población.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), al respecto manifiestan que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174).

Según la planilla única de pagos y la información de la unidad de personal los trabajadores que a diciembre del 2019 laboraban en el CLAS se hallan distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1.
Trabajadores a diciembre 2019 CLAS

RÉGIMEN	ADMINISTRATIVOS	ASISTENCIALES
Trabajadores nombrados del D. L. N° 276	17	124
Trabajadores contratados del D. L. N° 276	3	6
Trabajadores del Decreto Legislativo N° 1057	1	7
Trabajadores Locadores	0	4
SUB TOTAL	21	141
TOTAL		162

Tomado de la Unidad de Personal

Tal como lo plasma Hernández (2006, p. 239) que conceptualiza: “Población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

3.5.2. Muestra.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos explicaron que una “Muestra no probabilística o dirigida Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”.

También nos expresó Hernández, et. al. (2014). “La ventaja de una muestra no probabilística —desde la visión cuantitativa— es su utilidad para determinados diseños de estudio que requieren no tanto una “representatividad” de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema”. (p. 190)

La muestra fue la misma que la población, ya que es relativamente pequeña y se consideró a todos los integrantes de la población de estudio, constituidas por 21 administrativos y 141 asistenciales, es decir 162 participantes.

3.5.3. Muestreo.

La presente investigación no hizo uso de ningún tipo de muestreo, debido a que utilizó la población censal.

Criterio de Selección

Criterio de Inclusión:

Se incluyó como unidad de análisis o elementos muestrales a todos los trabajadores, sean estos administrativos o asistenciales que se encontraron laborando en la CLAS Rio Grande al 31 de diciembre del año 2019.

Que tuvieron la predisposición y buena voluntad de responder el cuestionario.

Criterios de exclusión:

Aquellos trabajadores que no quisieron contestar las preguntas del cuestionario.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Con el fin de cumplir los objetivos propuestos se utilizó como técnica la encuesta. Al respecto Encarnación (2004) manifestó que “la encuesta es la técnica de recopilación de datos acerca de hechos objetivos, opiniones, conocimientos, etc., basados en una interrelación entre el investigador (encuestador) y el encuestado (el que responde) haciendo uso de un cuestionario” (p. 238).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento que se empleó en la investigación fue el cuestionario. Al respecto Carrasco (2013) señaló que “el cuestionario es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas ya que

permite una respuesta directa mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas” (p. 318).

Se considera este instrumento ya que corresponde a la técnica de la encuesta, y además porque conforma una manera concreta la obtención de los datos necesarios para la investigación el cual está sujeto a determinados aspectos y condiciones.

3.7. Métodos de análisis de datos.

Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos, haciendo uso del método estadístico, la Estadística Descriptiva para procesar los datos para determinar la tendencia de los mismos y la Estadística Inferencial para la Prueba de Hipótesis, y el procesamiento de datos con el programa en particular a utilizar para procesar los datos recopilados, en el caso se empleó el *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS: conjunto de programas orientados a la realización de análisis estadísticos aplicados a las ciencias sociales).

Según Hernández et al (2014) “Es decir, realiza análisis de estadística descriptiva para cada una de las variables de la matriz (ítems o indicadores) y luego para cada una de las variables del estudio, finalmente aplica cálculos estadísticos para probar sus Hipótesis”. (p. 282)

Según Hernández et al (2014)

Hay dos tipos de análisis estadísticos que pueden realizarse para probar hipótesis: los análisis paramétricos y los no paramétricos. Cada tipo posee sus características y presuposiciones que lo sustentan; la elección de qué clase de análisis efectuar depende de los supuestos. De igual forma, cabe destacar que en una misma investigación es posible llevar a cabo análisis paramétricos para algunas hipótesis y variables, y análisis no paramétricos para otras. Asimismo, como vimos, los análisis a realizar dependen del

planteamiento, tipo de hipótesis y el nivel de medición de las variables que las conforman. (p. 304)

Dentro de la investigación tuvimos como primer método de análisis para la primera variable el SPSS Versión 23, que es un programa estadístico donde procesaremos las encuestas de la misma. En la segunda variable utilizamos un método de ficha de observación, teniendo en cuenta el Excel para procesar y calcular la información recopilada de la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) “Rio Grande” – Palpa 2019.

3.8. Aspectos éticos.

La población de esta investigación se les informara de la aplicación de la encuesta días antes de su ejecución. Como parte de los criterios éticos de la empresa se solicitará la autorización respectiva, la misma que será aceptada de forma consciente y voluntaria por parte de los trabajadores nombrados y contratados a fin de brindar su respuesta en base a su percepción personal.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de la validación del instrumento

4.1.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos.

a. Instrumentos de la investigación.

Para la recopilación de datos durante el proceso de investigación, se han elaborado los siguientes instrumentos:

- 1) Fichas: corresponden a la técnica de recolección de datos bibliográficos que se aplicó en la investigación, la técnica de fichaje se aplicó en el proceso de elaboración del marco teórico.

- 2) La encuesta oral se fundamenta en un interrogatorio “cara a cara” o por vía telefónica, en el cual el encuestador pregunta y el encuestado responde. Contraria a la entrevista, en la encuesta oral se realizan pocas y breves preguntas porque su duración es bastante corta. Sin embargo, esto permite al encuestador abordar una gran cantidad de personas en poco tiempo. Es decir, la encuesta oral se caracteriza por que se abordó a los trabajadores de la corporación.

b. Validez de los instrumentos.

El instrumento sobre la medición en la tesis La influencia de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio del SIS de la Comunidad local de Administración de salud (CLAS) “Rio Grande” – Palpa 2019, fue sometido a la validación de contenidos a través del juicio de expertos, utilizándose el formato de evaluación de los ítems de la tabla de Evaluación de Instrumentos por expertos, el cual tuvo los resultados que se detallan a continuación.

Los expertos que participaron en la validación de contenidos fueron los profesores: Dr. Edmundo Gonzáles Zavaleta y Mg. Percy Jorge Suarez Ymbertis

con el siguiente resultado:

Tabla 2.

Resultados de la validación de expertos en la validez de la Calidad del servicio

EXPERTO	Institución	Precisar si hay suficiencia
Dr. Edmundo Gonzáles Zavaleta	Universidad Privada TELESUP	Si hay suficiencia
Mg. Percy Jorge Suarez Ymbertis	Universidad Privada TELESUP	Si hay suficiencia

La prueba para la validación en piloto se aplicó a 50 usuarios de la Comunidad local de Administración de salud (CLAS) “Rio Grande” – Palpa

c. La confiabilidad.

Para determinar la confiabilidad de la prueba de la investigación Calidad de servicio y la satisfacción de la Comunidad local de Administración de salud (CLAS) “Rio Grande” – Palpa, a los que se aplicó los test para luego analizar la confiabilidad de los ítems, correspondiente a los ítems de prueba, y luego se calcula el coeficiente Alfa de Cronbach, mediante la varianza de los ítems y la varianza de puntaje total, cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: número de preguntas o ítems

S_i^2 : suma de varianzas de cada ítem

S_T^2 : varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta, es decir haya homogeneidad en la respuesta de cada ítem, mayor será el alfa de Cronbach. Para la prueba piloto se seleccionó 50 usuarios de la Comunidad local de Administración de salud

(CLAS) “Rio Grande” – Palpa a fin de analizar la confiabilidad de los instrumentos y los resultados obtenidos.

Tabla 3.

Suma de las Validaciones para la calidad de servicio

Validez	Coficiente
Validez de contenido	0,985
Validez de criterio	0,995
Validez de constructo	0,990
Validez	0,990

Los resultados mostrados en tabla anterior nos permiten concluir que los instrumentos son confiables.

Tabla 4.

Suma de las Validaciones para la Gestión Administrativa

Validez	Coficiente
Validez de contenido	0,995
Validez de criterio	0,995
Validez de constructo	0,996
Validez	0,995

Los resultados mostrados en tabla anterior nos permiten concluir que los instrumentos son confiables

4.2. Resultados de la Estadística Descriptiva

4.2.1. Estadística descriptiva de la variable: Gestión administrativa.

4.2.1.1. Dimensión: Relaciones interpersonales.

Ítem 1. Mi jefe de inmediato ofrece reconocimiento por el trabajo realizado.

Tabla 5.
Resultados del ítem 1

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
122	10	10	0	20	162

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
75,3%	6,2%	6,2%	0	12,3%	100%

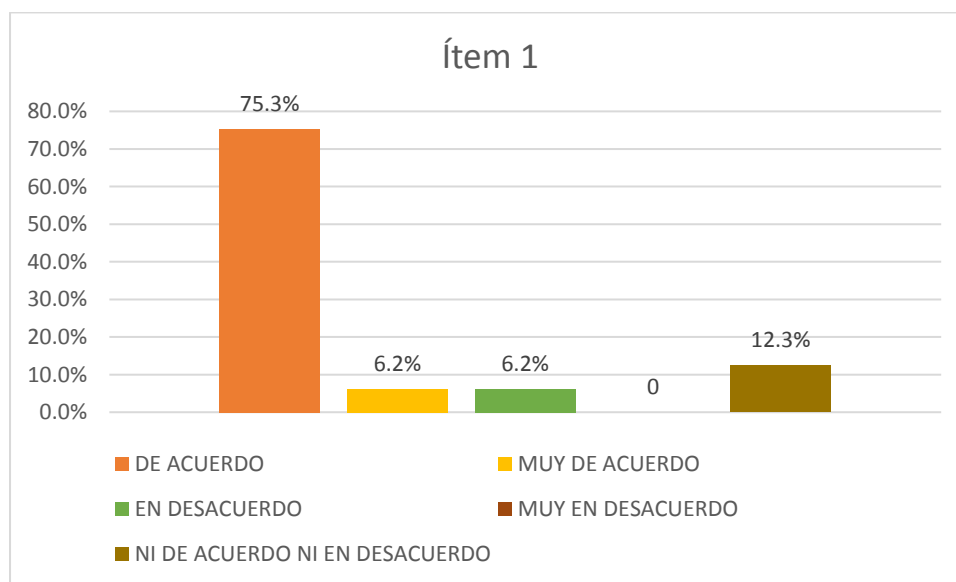


Figura 4. Gráfico de los resultados del ítem 1

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Gestión Administrativa a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 6.
Resultados estadísticos del ítem 1

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 1	5	32,4	22,6	50,6	156,13	162,0	15484,0	5,0	10,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 1	71,0	122,0	2,13	4,62					

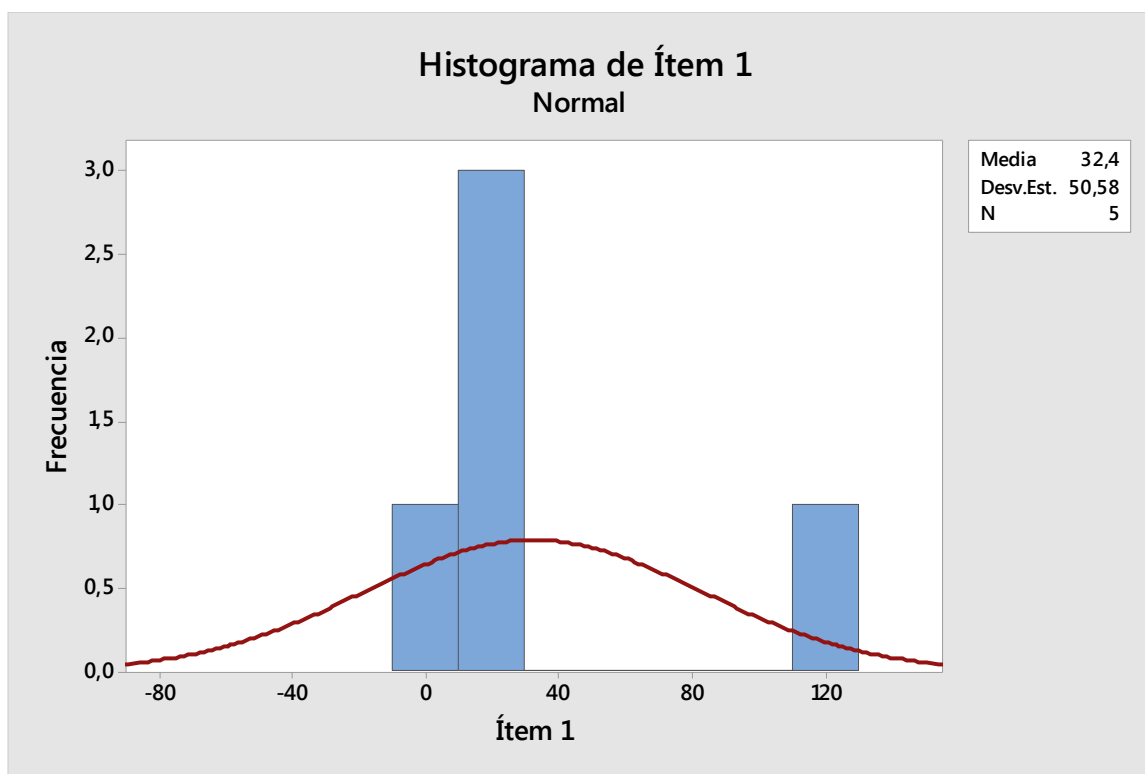


Figura 5. Gráfica de la tendencia normal del ítem 1

Los valores de esta variable y sus dimensiones tienen la tendencia de lo indicado por Basantes (2014), Berry & Brown (1989), Cordova (2012) y Mendoza (2011).

Ítem 2. El jefe de inmediato soluciona conflictos que existen entre el personal del Establecimiento de Salud.

Tabla 7.
Resultados del ítem 2

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
130	15	3	0	14	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
80,2%	9,3%	1,9%	0	8,6%	100%

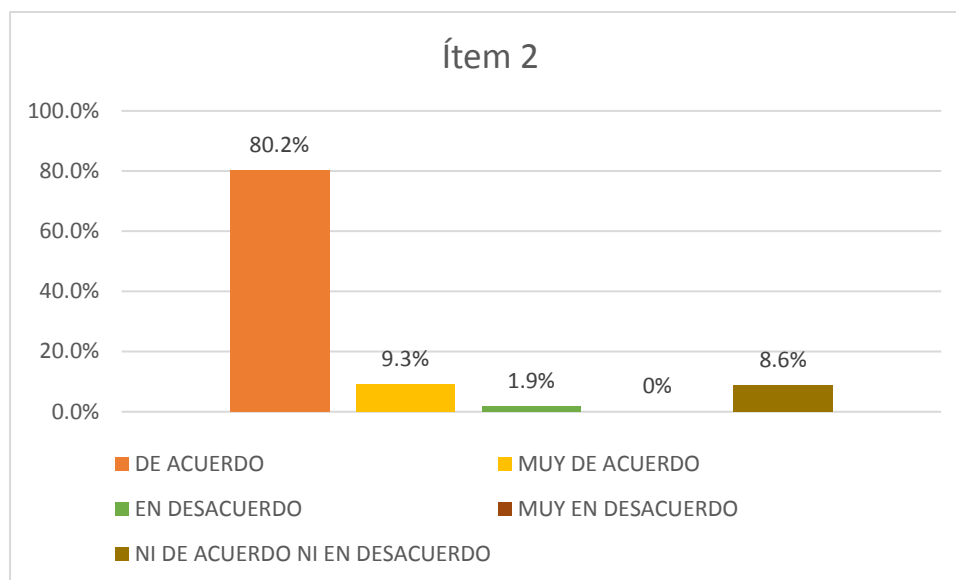


Figura 6. Gráfico de los resultados del ítem 2

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Gestión Administrativa a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 8.
Resultados estadísticos del ítem 2

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 2	5	32,4	24,6	55,0	169,62	162,0	17330,0	1,5	14,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 2	72,5	130,0	2,16	4,72					

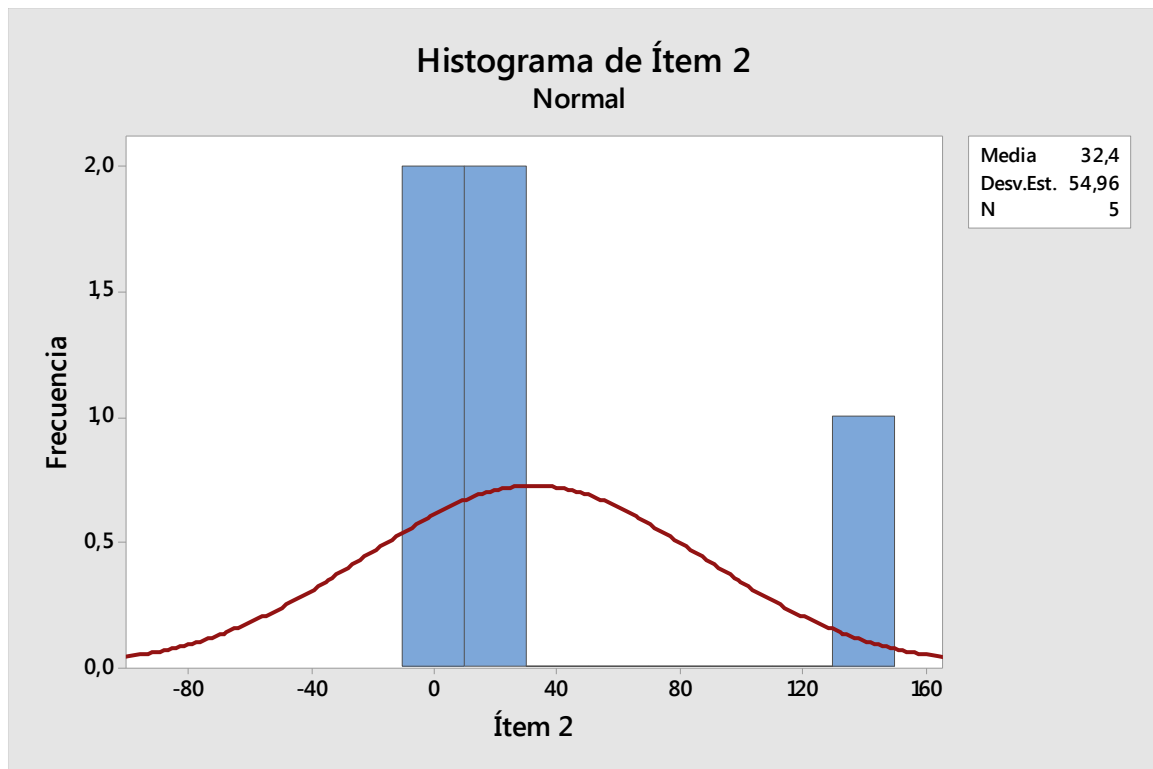


Figura 7. Gráfica de la tendencia normal del ítem 2

Los valores de esta variable y sus dimensiones tienen la tendencia de lo indicado por Basantes (2014), Cordova (2012) y Mendoza (2011).

Ítem 3. El jefe de área reconoce los esfuerzos realizados de cada trabajador.

Tabla 9.
Resultados del ítem 3

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
120	10	2	0	30	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
74,1%	6,2%	1,2%	0	18,5%	100%

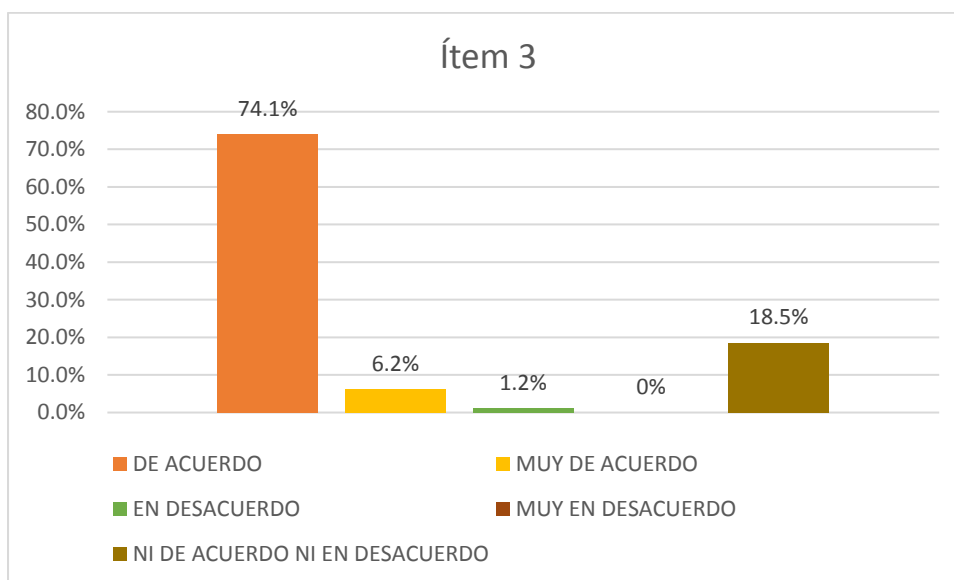


Figura 8. Gráfico de los resultados del ítem 3

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Gestión Administrativa a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 10.
Resultados estadísticos del ítem 3

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 3	5	32,4	22,5	50,4	155,51	162,0	15404,0	1,0	10,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 3	75,0	120,0	1,95	3,85					

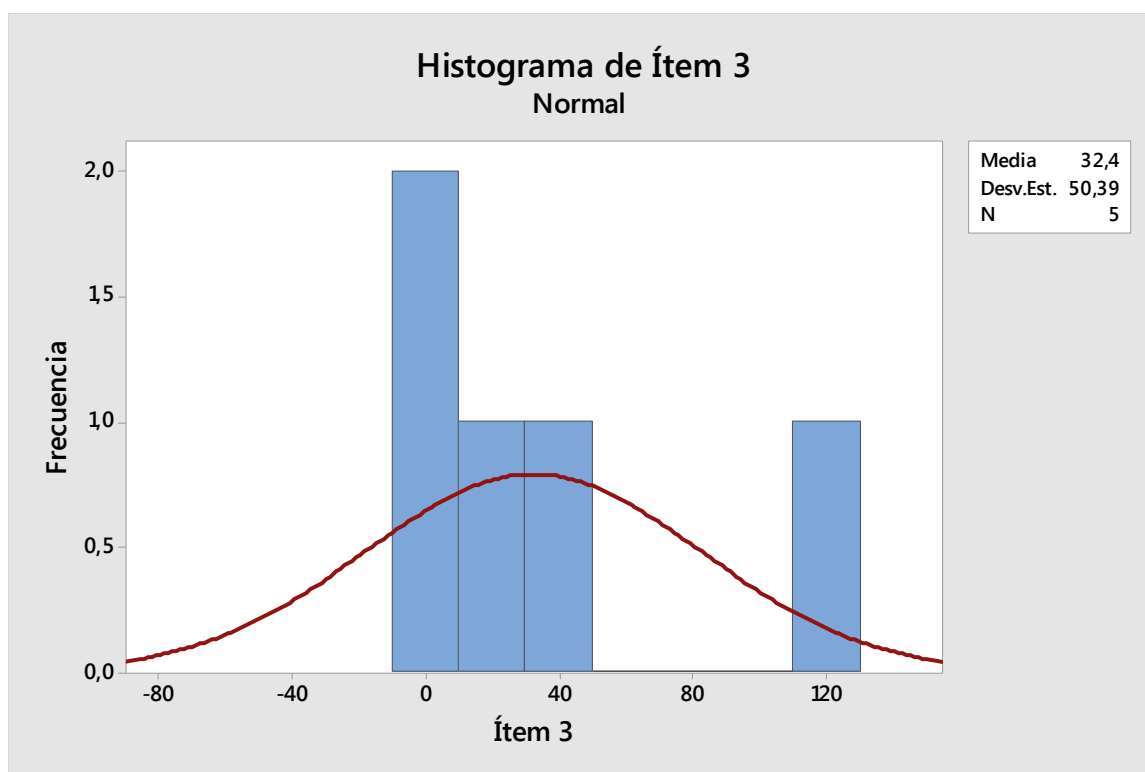


Figura 9. Gráfica de la tendencia normal del ítem 3

Los valores de esta variable y sus dimensiones tienen la tendencia de lo indicado por Basantes (2014), Berry & Brown (1989), Cordova (2012) y Mendoza (2011).

Ítem 4. Mi Jefe de inmediato demuestra interés en el resultado de mis tareas.

Tabla 11.
Resultados del ítem 4

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
100	20	0	0	42
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
61,7%	12,3%	0,0%	0%	25,9%

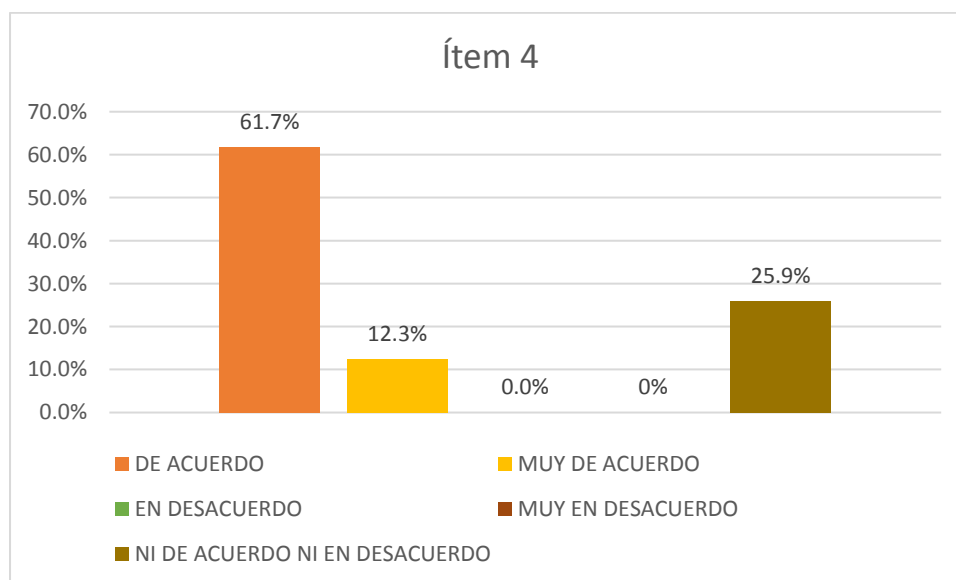


Figura 10. Gráfico de los resultados del ítem 4

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Gestión Administrativa a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 12.
Resultados estadísticos del ítem 4

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 4	5	32,4	18,6	41,6	128,33	162,0	12164,0	0,0	20,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 4	71,0	100,0	1,39	1,67					

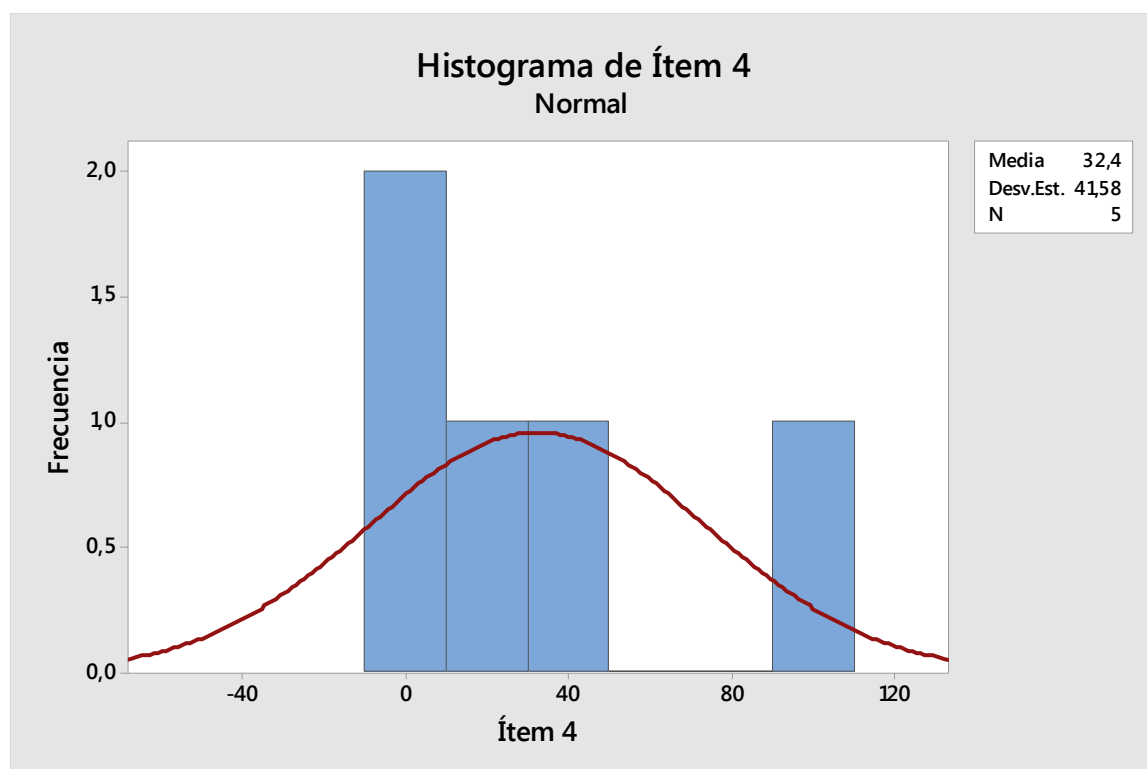


Figura 11. Gráfica de la tendencia normal del ítem 4

Los valores de esta variable y sus dimensiones tienen la tendencia de lo indicado por Basantes (2014), Berry & Brown (1989), Cordova (2012) y Mendoza (2011).

4.2.1.2. Dimensión: Cooperación.

Ítem 5. Se aplica el manual de organización y funciones por cada área del CLAS.

Tabla 13.
Resultados del ítem 5

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
110	30	2	0	20	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
67,9%	18,5%	1,2%	0%	12,3%	100%

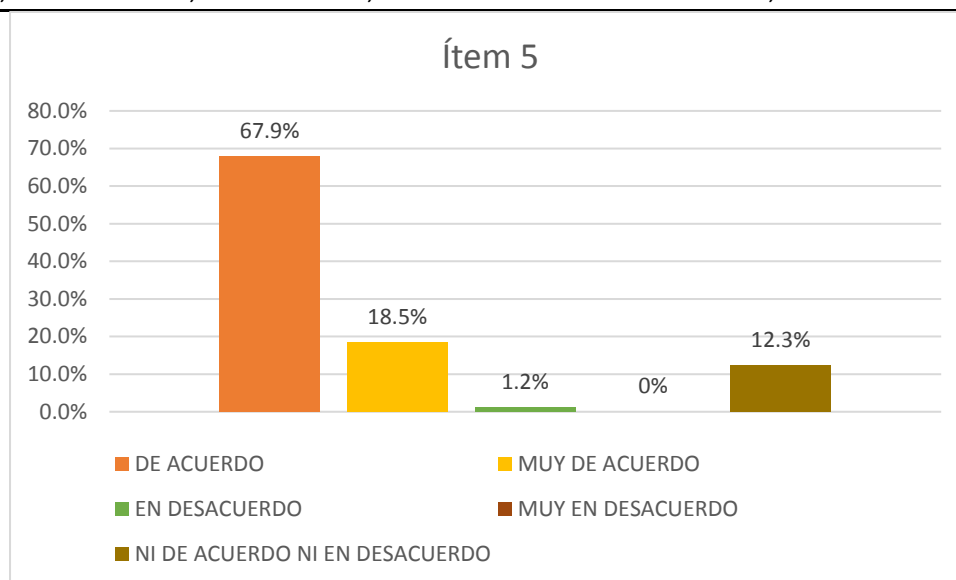


Figura 12. Gráfico de los resultados del ítem 5

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Gestión Administrativa a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 14.
Resultados estadísticos del ítem 5

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 5	5	32,4	20,2	45,2	139,36	162,0	13404,0	1,0	20,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 5	70,0	110,0	1,83	3,50					

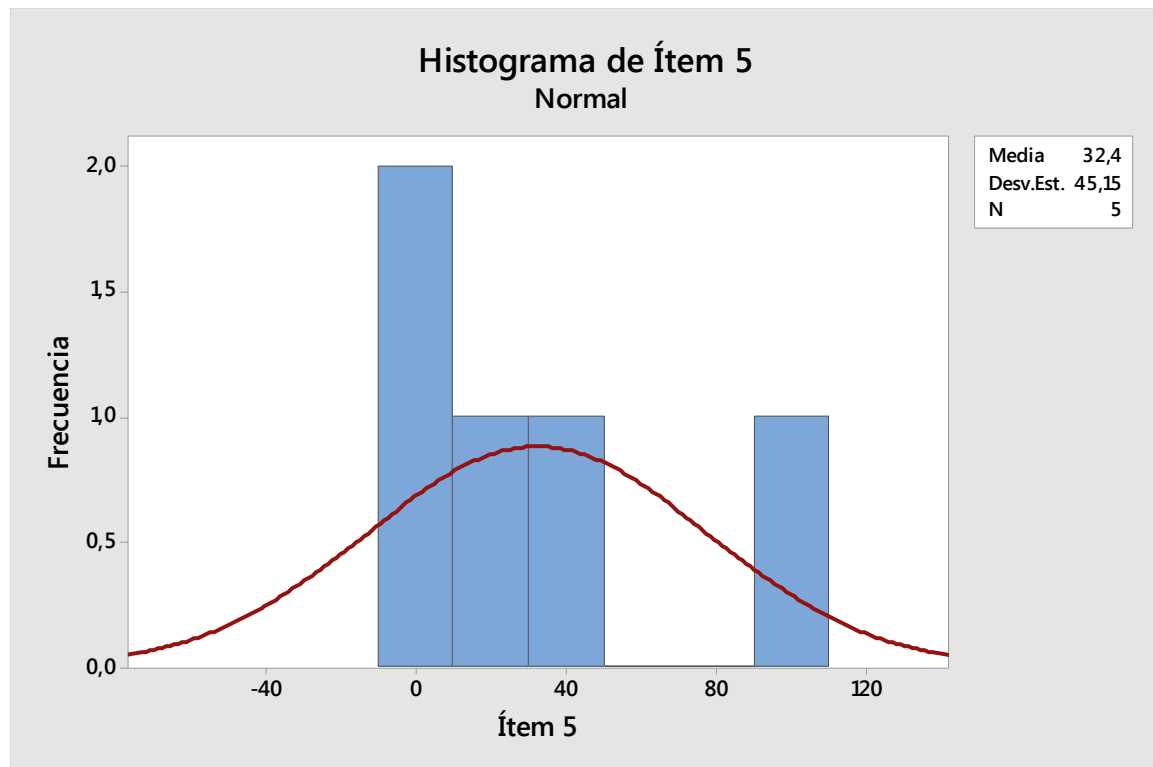


Figura 13. Gráfica de la tendencia normal del ítem 5

Los valores de esta variable y sus dimensiones tienen la tendencia de lo indicado por Basantes (2014), Berry & Brown (1989), y Mendoza (2011).

Ítem 6. Se respeta el espacio personal de los compañeros en el CLAS.

Tabla 15.
Resultados del ítem 6

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
150	11	0	0	1	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
92,6%	6,8%	0,0%	0%	0,6%	100%

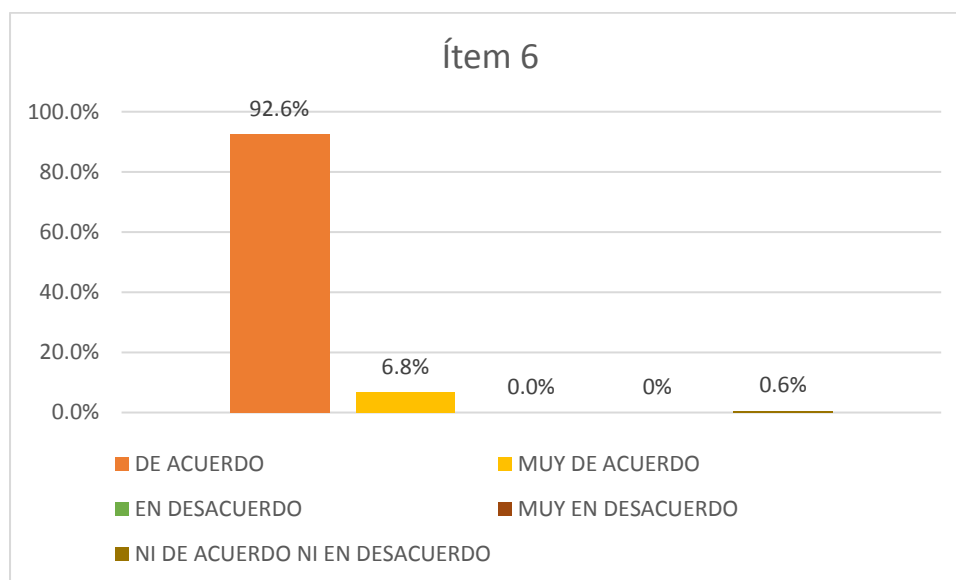


Figura 14. Gráfico de los resultados del ítem 6

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Gestión Administrativa a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 16.
Resultados estadísticos del ítem 6

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 6	5	32,4	29,5	65,9	203,41	162,0	22622,0	0,0	1,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 6	80,5	150,0	2,21	4,90					

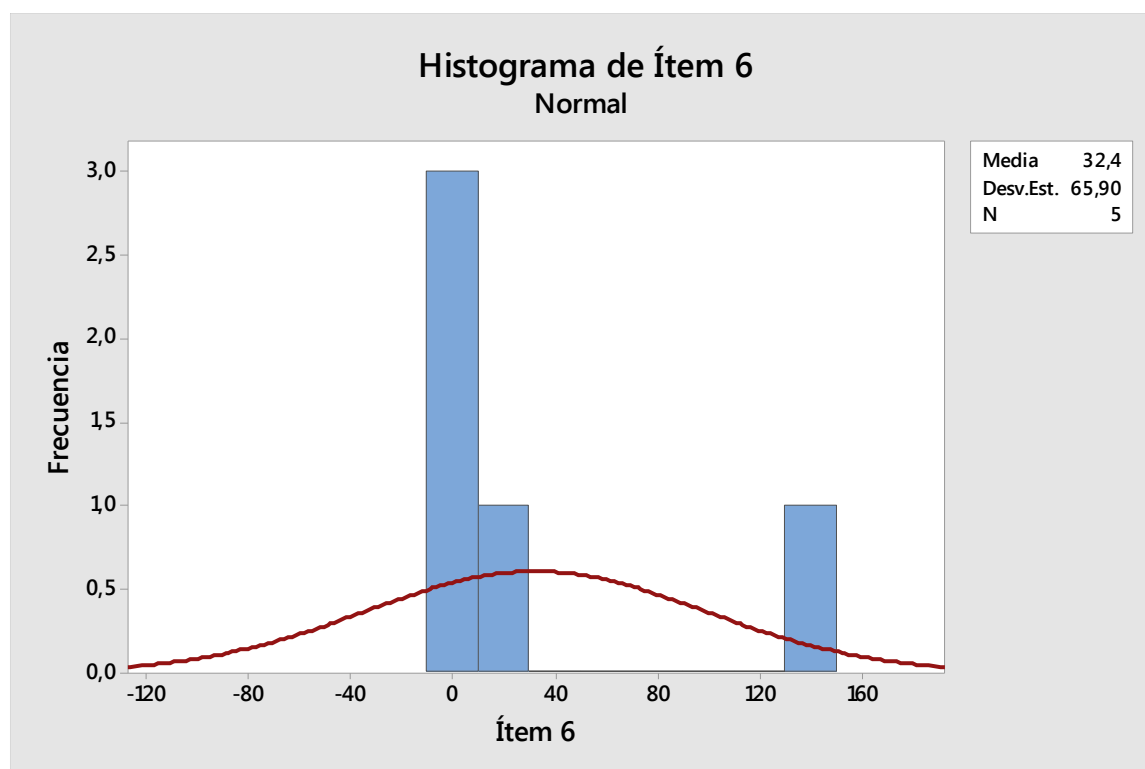


Figura 15. Gráfica de la tendencia normal del ítem 6

Los valores de esta variable y sus dimensiones tienen la tendencia de lo indicado Berry & Brown (1989), Cordova (2012) y Mendoza (2011).

Ítem 7. Existe un ambiente de apoyo para su desarrollo en la organización del Establecimiento de Salud.

Tabla 17.
Resultados del ítem 7

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
135	14	0	0	13	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
83,3%	8,6%	0,0%	0%	8,0%	100%

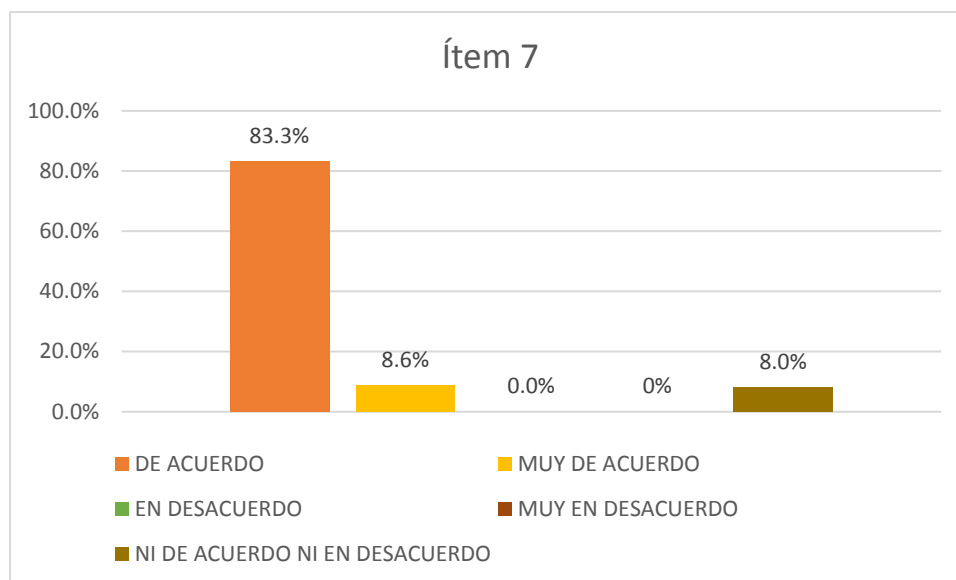


Figura 16. Gráfico de los resultados del ítem 7

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Gestión Administrativa a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 18.
Resultados estadísticos del ítem 7

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Cof. Var.	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 7	5	32,4	25,8	57,8	178,25	162,0	18590,0	0,0	13,0

Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis
Ítem 7	74,5	135,0	2,16	4,73

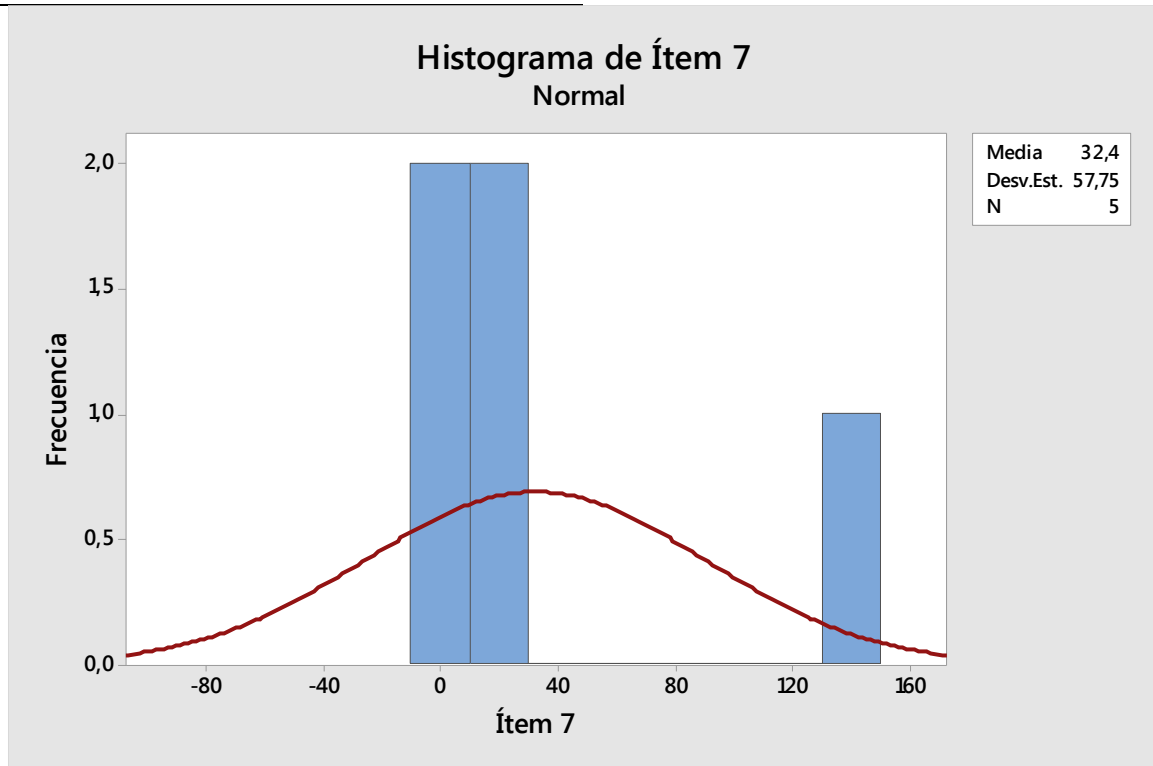


Figura 17. Gráfica de la tendencia normal del ítem 7

Los valores de esta variable y sus dimensiones tienen la tendencia de lo indicado por Basantes (2014), Berry & Brown (1989 y Mendoza (2011).

Ítem 8. Mi Jefe de inmediato brinda soporte en la ejecución de las tareas del Establecimiento de Salud.

Tabla 19.
Resultados del ítem 8

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
129	10	3	0	20	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
79,6%	6,2%	1,9%	0%	12,3%	100%

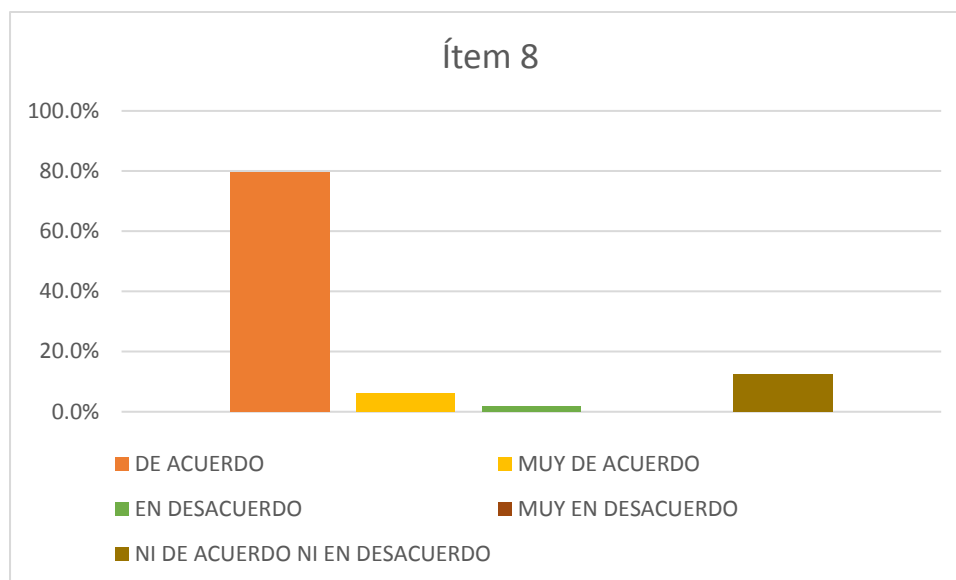


Figura 18. Gráfico de los resultados del ítem 8

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Gestión Administrativa a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 20.
Resultados estadísticos del ítem 8

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 8	5	32,4	24,4	54,5	168,35	162,0	17150,0	1,5	10,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 8	74,5	129,0	2,13	4,60					

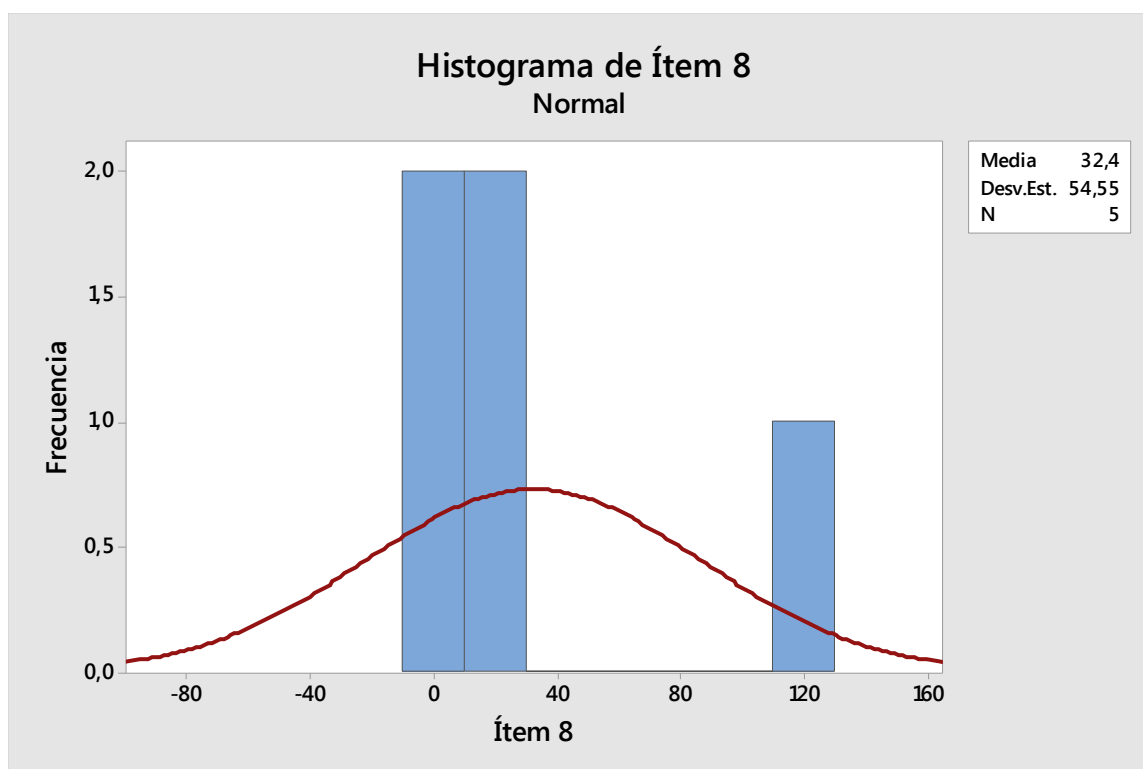


Figura 19. Gráfica de la tendencia normal del ítem 8

Los valores de esta variable y sus dimensiones tienen la tendencia de lo indicado por Basantes (2014), Berry & Brown (1989), Cordova (2012) y Mendoza (2011).

4.2.1.3. Dimensión: Remuneración.

Ítem 9. El personal del Establecimiento de Salud es incentivado por realizar sus tareas recomendadas.

Tabla 21.
Resultados del ítem 9

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
145	2	5	0	10	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
89,5%	1,2%	3,1%	0%	6,2%	100%

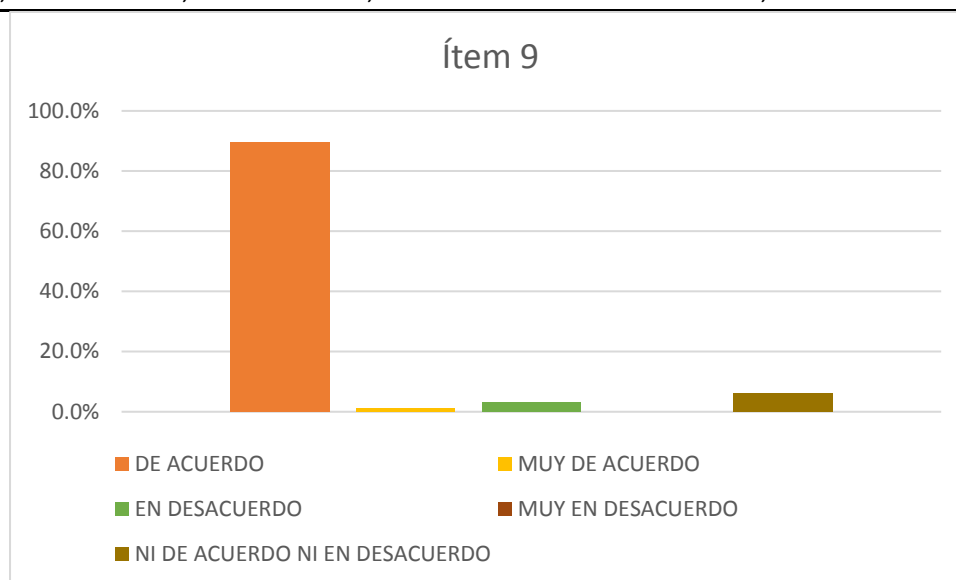


Figura 20. Gráfico de los resultados del ítem 9

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Gestión Administrativa a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 22.
Resultados estadísticos del ítem 9

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 9	5	32,4	28,2	63,1	194,62	162,0	21154,0	1,0	5,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 9	77,5	145,0	2,22	4,93					

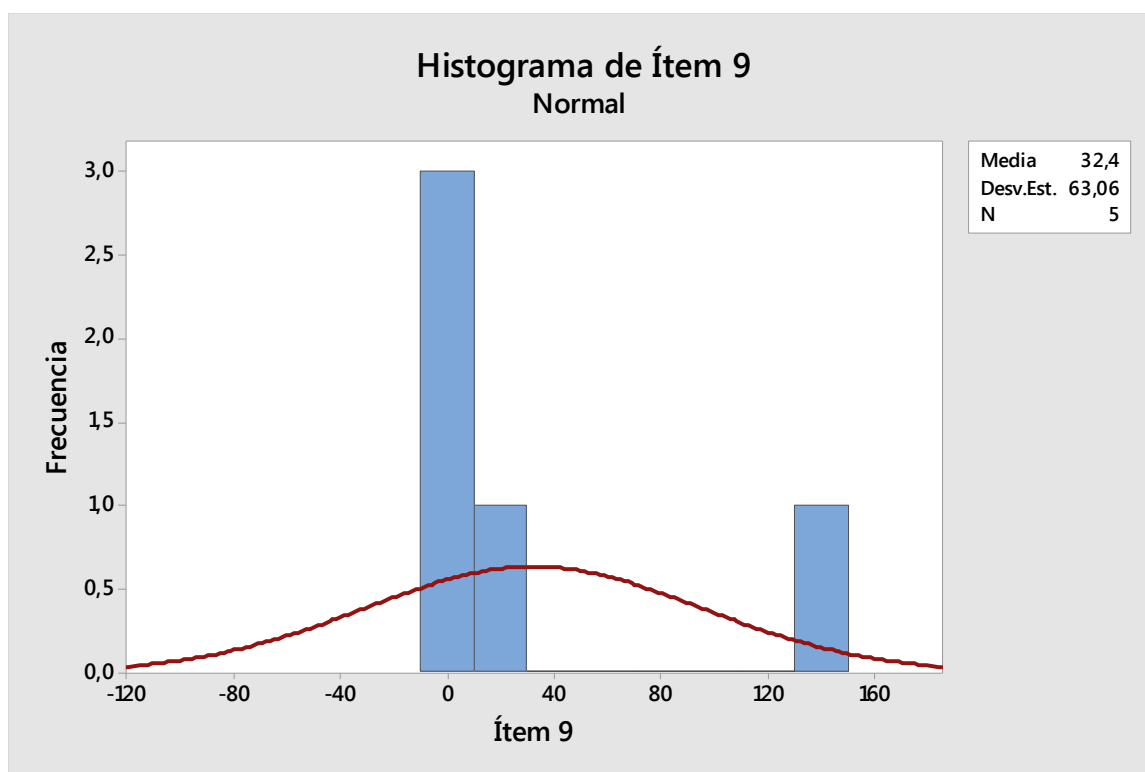


Figura 21. Gráfica de la tendencia normal del ítem 9

Los valores de esta variable y sus dimensiones tienen la tendencia de lo indicado por Basantes (2014), Berry & Brown (1989), Cordova (2012) y Mendoza (2011).

Ítem 10. La calidad de vida ha mejorado gracias a los incentivos económicos del Ministerio de Economía y Finanzas.

Tabla 23.
Resultados del ítem 10

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
120	37	1	0	4	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
74,1%	22,8%	0,6%	0%	2,5%	100%

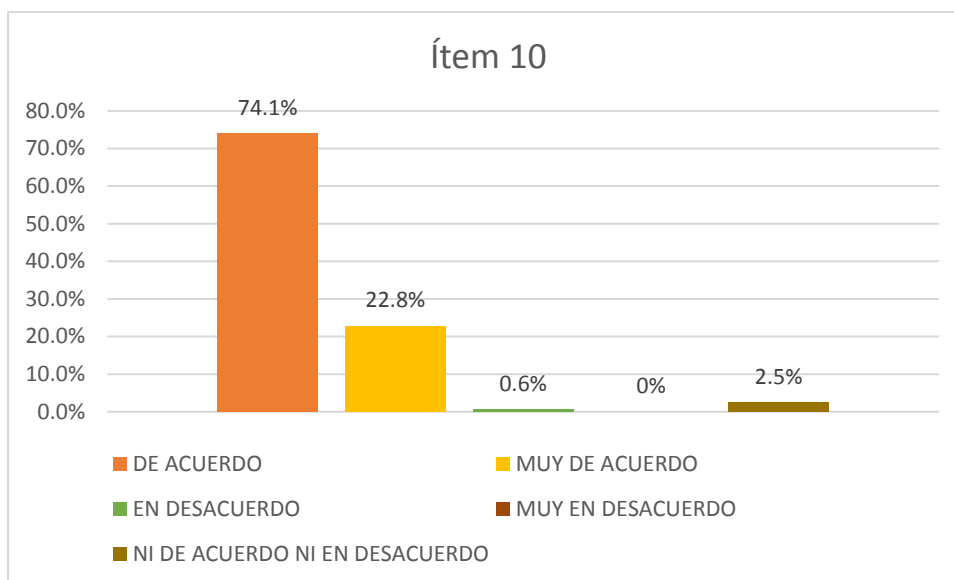


Figura 22. Gráfico de los resultados del ítem 10

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Gestión Administrativa a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 24.
Resultados estadísticos del ítem 10

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 10	5	32,4	23,0	51,3	158,41	162,0	15786,0	0,5	4,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 10	78,5	120,0	1,80	3,10					

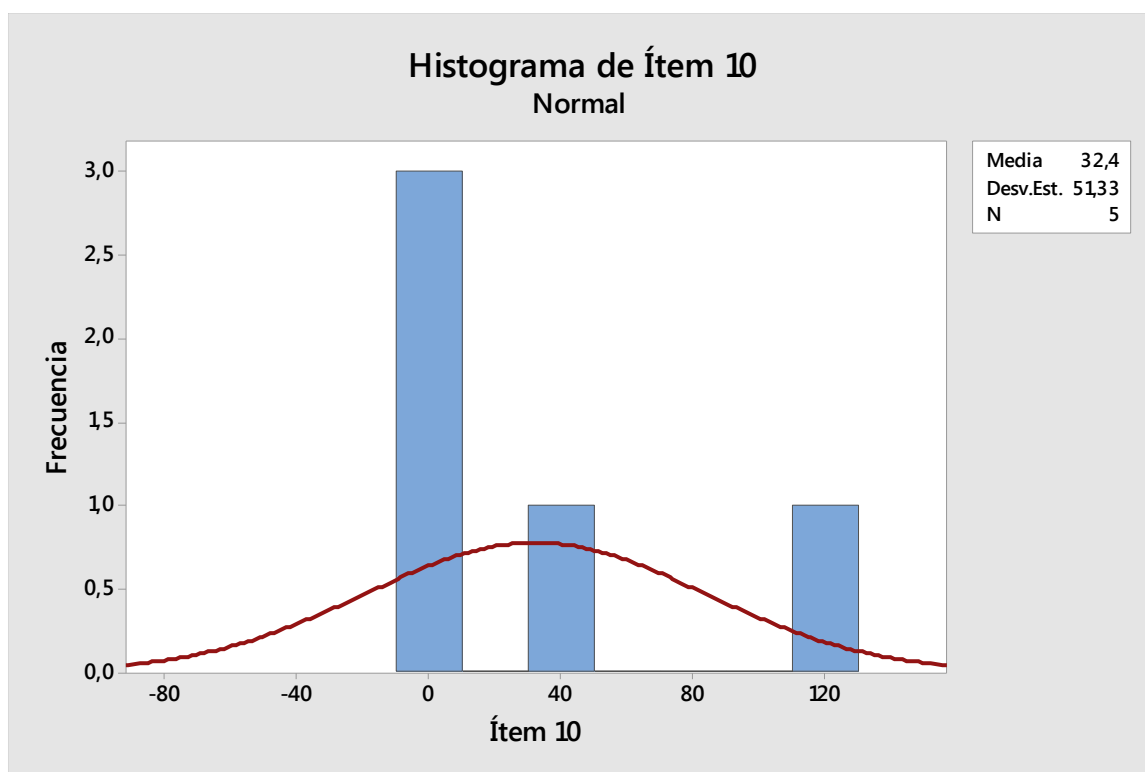


Figura 23. Gráfica de la tendencia normal del ítem 10

Los valores de esta variable y sus dimensiones tienen la tendencia de lo indicado por Basantes (2014), Cordova (2012) y Mendoza (2011).

Ítem 11. Los trabajadores del establecimiento de salud tienen una remuneración por su trabajo.

Tabla 25.
Resultados del ítem 11

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
156	2	1	0	3	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
96,3%	1,2%	0,6%	0%	1,9%	100%

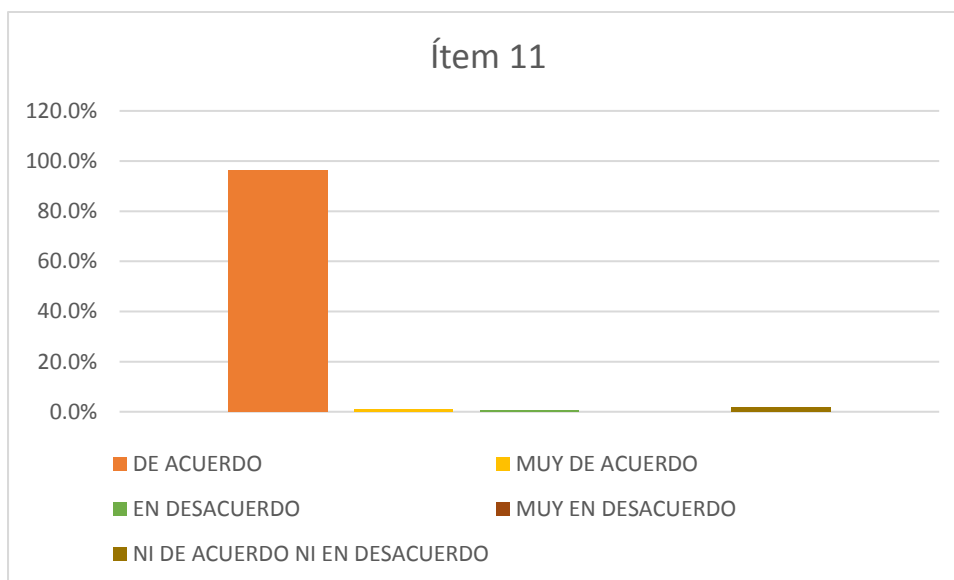


Figura 24. Gráfico de los resultados del ítem 11

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Gestión Administrativa a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 26.
Resultados estadísticos del ítem 11

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 11	5	32,4	30,9	69,1	213,28	162,0	24350,0	0,5	2,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 11	79,5	156,0	2,23	4,99					

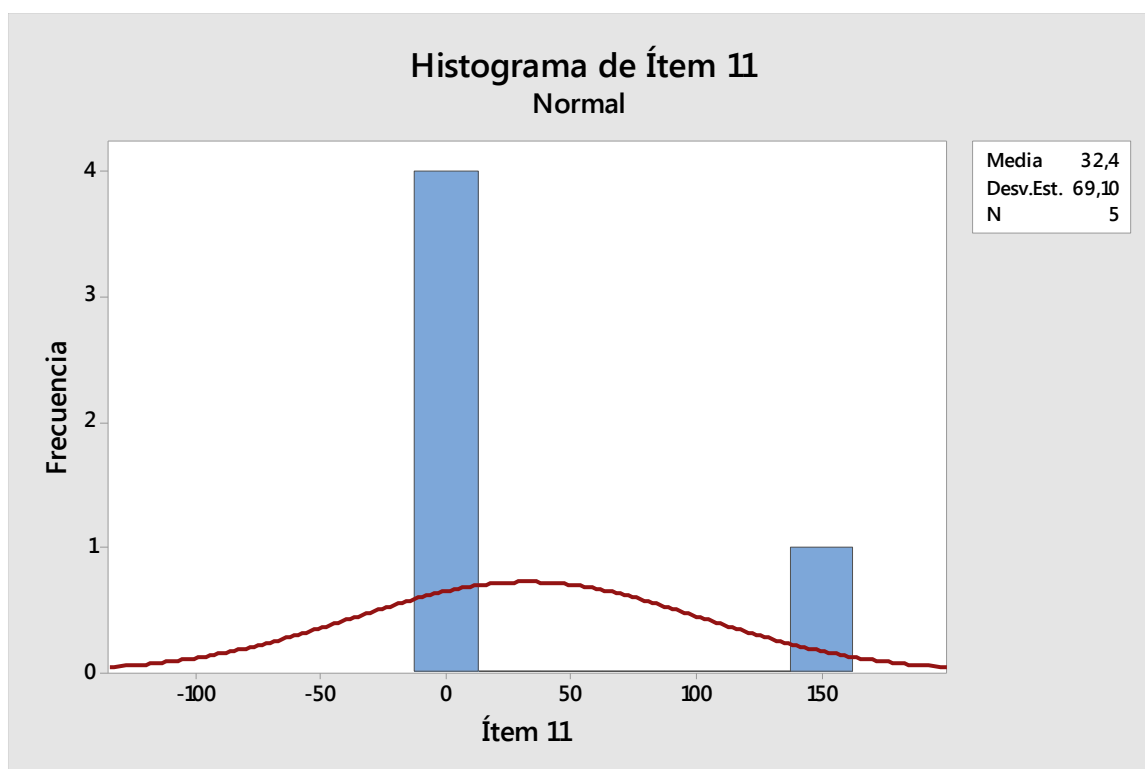


Figura 25. Gráfica de la tendencia normal del ítem 11

Los valores de esta variable y sus dimensiones tienen la tendencia de lo indicado por Basantes (2014), Berry & Brown (1989), Cordova (2012) y Mendoza (2011).

Ítem 12.Existen remuneraciones que retribuyen económicamente a sus trabajados extras.

Tabla 27.
Resultados del ítem 12

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
81	1	50	0	30	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
50,0%	0,6%	30,9%	0%	18,5%	100%

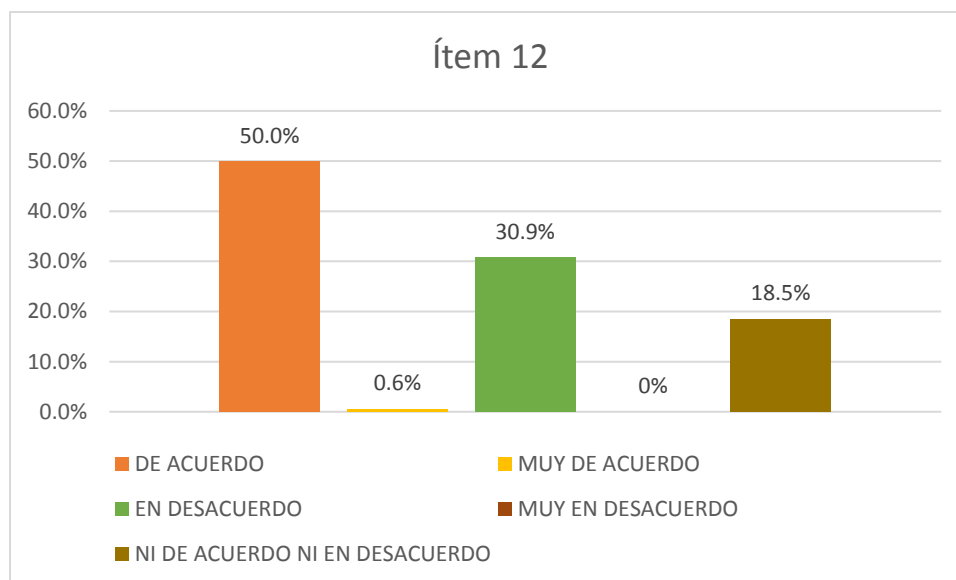


Figura 26. Gráfico de los resultados del ítem 12

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Gestión Administrativa a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 28.
Resultados estadísticos del ítem 12

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 12	5	32,4	15,4	34,3	105,95	162,0	9962,0	0,5	30,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 12	65,5	81,0	0,57	-1,02					

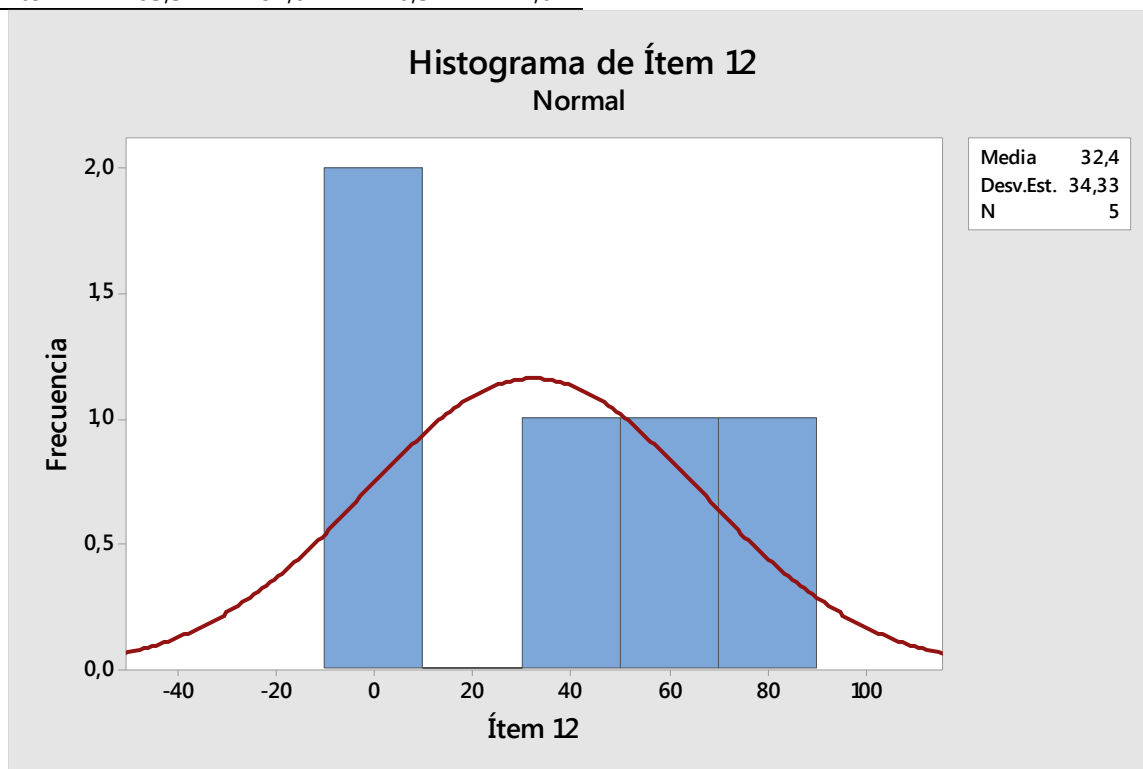


Figura 27. Gráfica de la tendencia normal del ítem 12

Los valores de esta variable y sus dimensiones tienen la tendencia de lo indicado por Basantes (2014), Berry & Brown (1989), Cordova (2012) y Mendoza (2011).

4.2.2. Estadística descriptiva de la variable: Calidad de servicio.

4.2.2.1. Dimensión: Capacidad.

Ítem 13. El personal del Establecimiento cumple con sus metas según lo planificado.

Tabla 29.
Resultados del ítem 13

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
140	2	5	0	15	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
86,4%	1,2%	3,1%	0%	9,3%	100%

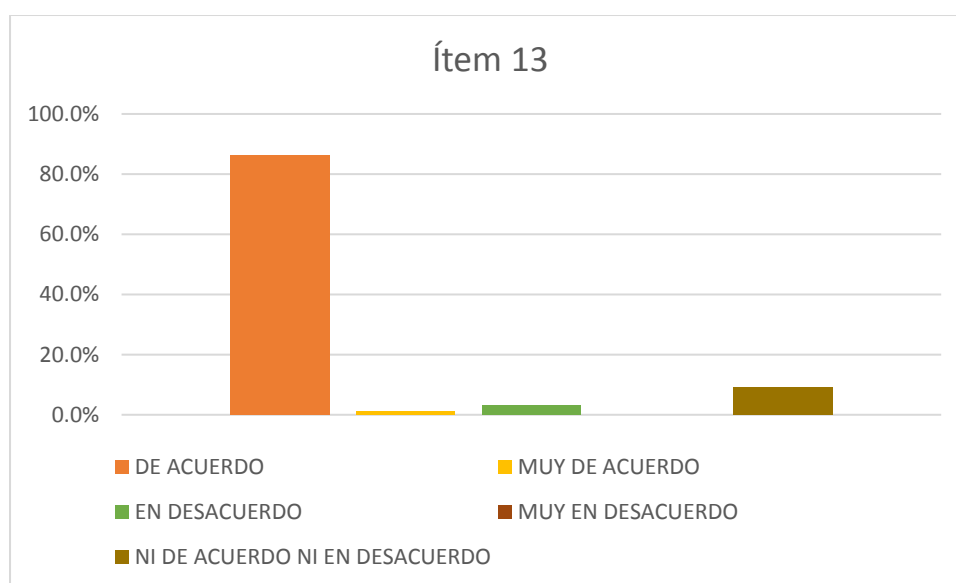


Figura 28. Gráfico de los resultados del ítem 13

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Calidad de Servicio a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 30.
Resultados estadísticos del ítem 13

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 13	5	32,4	27,0	60,4	186,50	162,0	19854,0	1,0	5,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 13	77,5	140,0	2,19	4,81					

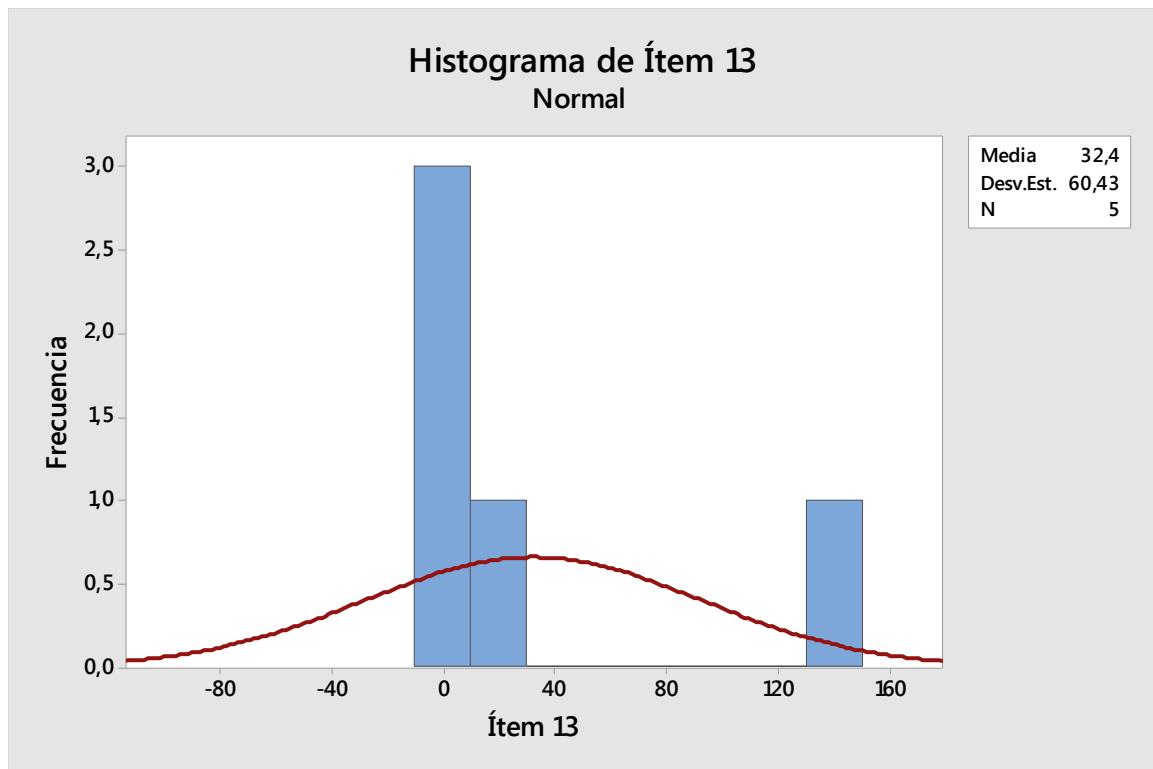


Figura 29. Gráfica de la tendencia normal del ítem 13

Según Bachenheimer (2016), Basantes (2014), Campos & Loza (2011), y Frías (2015), las tendencias de esta variable son semejantes en estos valores.

Ítem 14. El establecimiento de salud realiza programas de apoyo en la comunidad.

Tabla 31.
Resultados del ítem 14

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
93	58	0	0	11	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
57,4%	35,8%	0,0%	0%	6,8%	100%

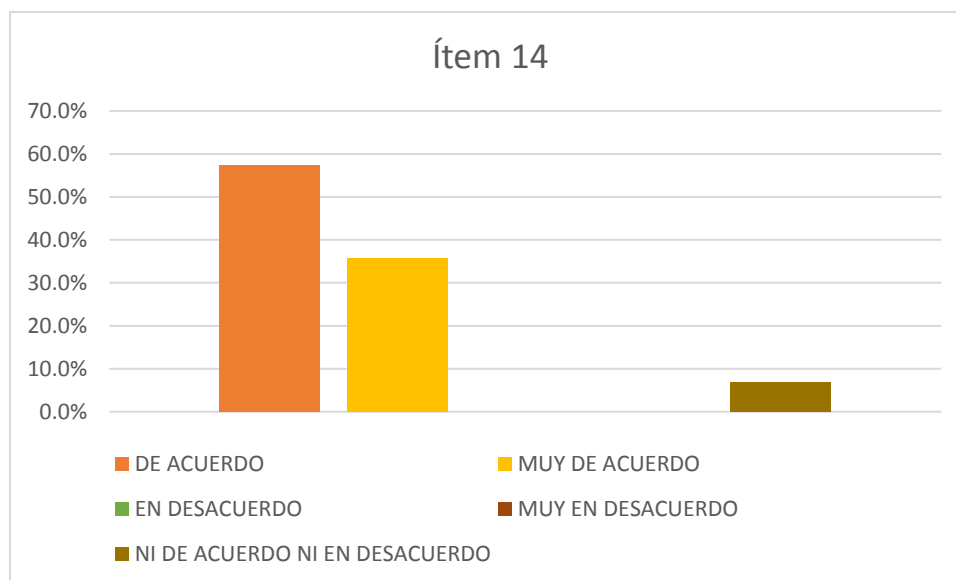


Figura 30. Gráfico de los resultados del ítem 14

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Calidad de Servicio a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 32.
Resultados estadísticos del ítem 14

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 14	5	32,4	18,6	41,5	128,05	162,0	12134,0	0,0	11,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 14	75,5	93,0	0,94	-1,11					

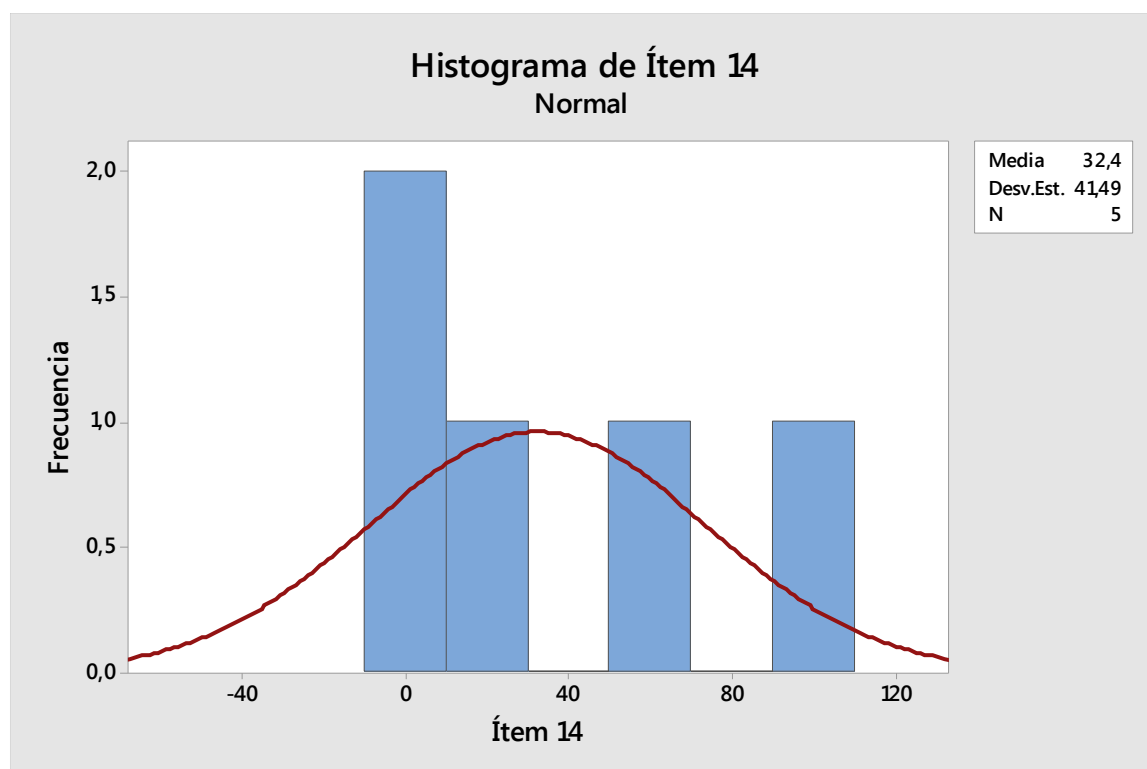


Figura 31. Gráfica de la tendencia normal del ítem 14

Según Basantes (2014), Campos & Loza (2011), y Frías (2015), las tendencias de esta variable son semejantes en estos valores,

Ítem 15. El establecimiento de salud se preocupa por lograr sus objetivos institucionales.

Tabla 33.
Resultados del ítem 15

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
140	10	2	0	10	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
86,4%	6,2%	1,2%	0%	6,2%	100%

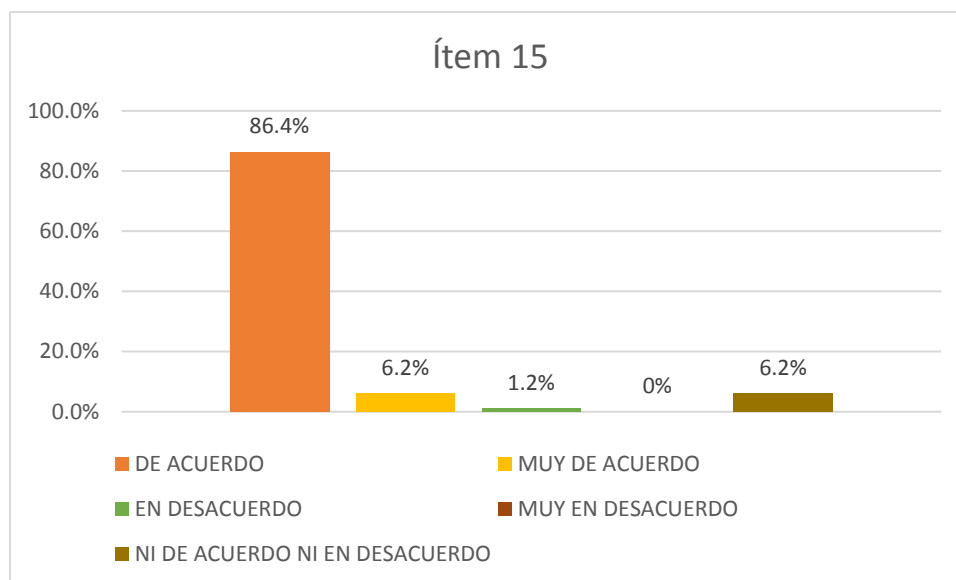


Figura 32. Gráfico de los resultados del ítem 15

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Calidad de Servicio a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 34.
Resultados estadísticos del ítem 15

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 15	5	32,4	27,0	60,3	186,18	162,0	19804,0	1,0	10,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 15	75,0	140,0	2,20	4,89					

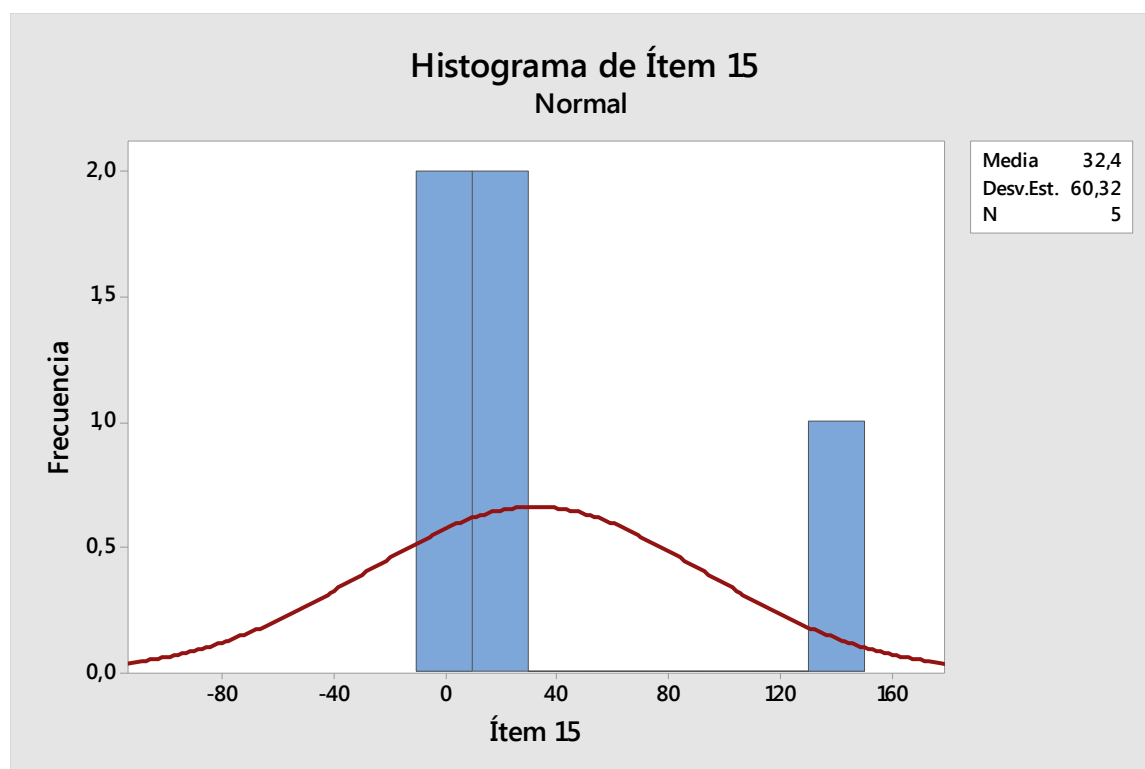


Figura 33. Gráfica de la tendencia normal del ítem 15

Según Bachenheimer (2016), Basantes (2014), Campos & Loza (2011), y Frías (2015), las tendencias de esta variable son semejantes en estos valores.

Ítem 16. Recibe un buen trato por parte de personal médico.

Tabla 35.
Resultados del ítem 16

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
81	69	2	0	10	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
50,0%	42,6%	1,2%	0%	6,2%	100%

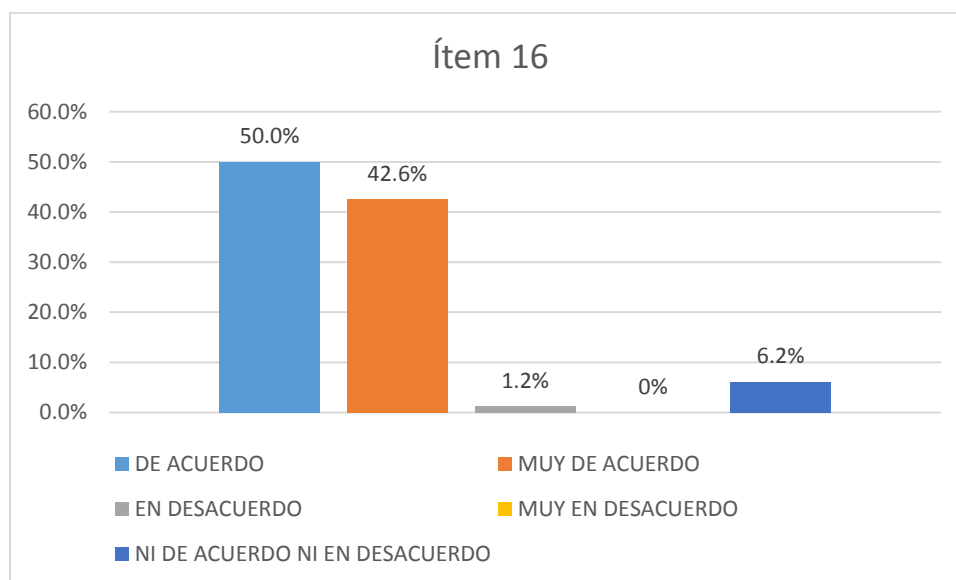


Figura 34. Gráfico de los resultados del ítem 16

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Calidad de Servicio a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 36.
Resultados estadísticos del ítem 16

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 16	5	32,4	17,6	39,3	121,29	162,0	11426,0	1,0	10,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 16	75,0	81,0	0,62	-2,98					

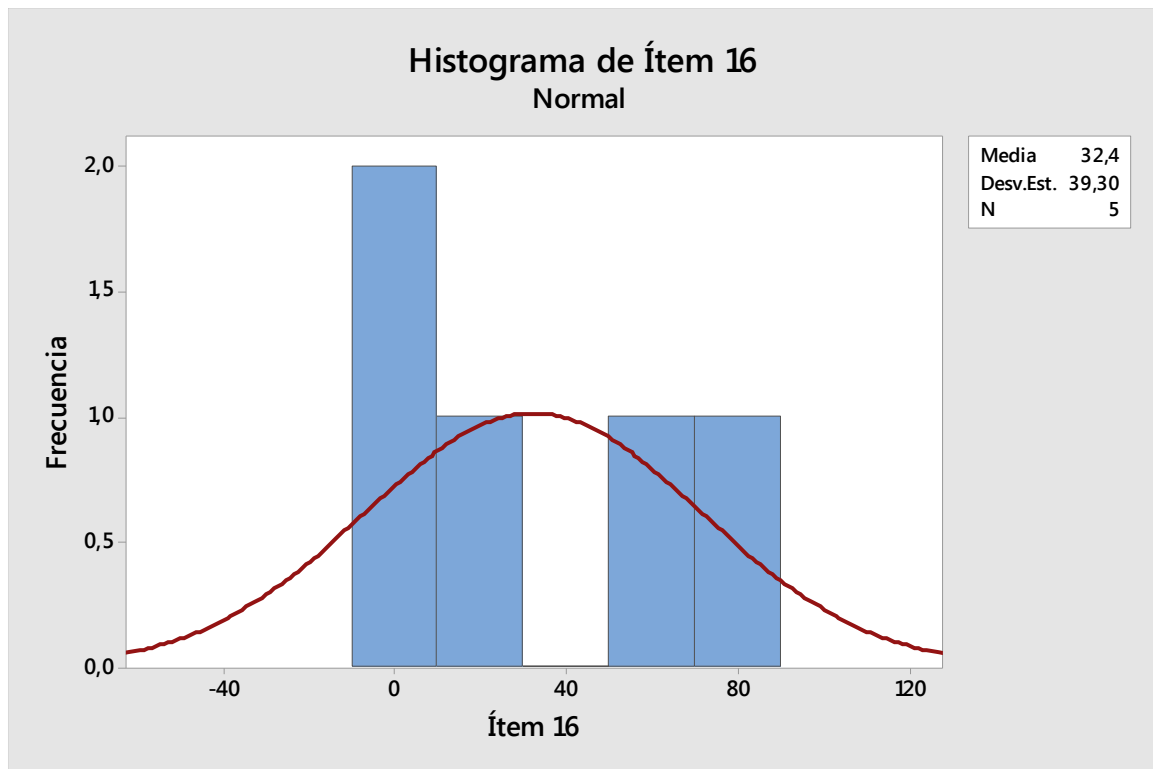


Figura 35. Gráfica de la tendencia normal del ítem 16

Según Bachenheimer (2016), Basantes (2014), y Frías (2015), las tendencias de esta variable son semejantes en estos valores

4.2.2.2. Dimensión: Ventaja competitiva.

Ítem 17. Es importante que el establecimiento de salud otorga un buen trato en el servicio.

Tabla 37.
Resultados del ítem 17

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
139	8	0	0	15	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
85,8%	4,9%	0,0%	0%	9,3%	100%

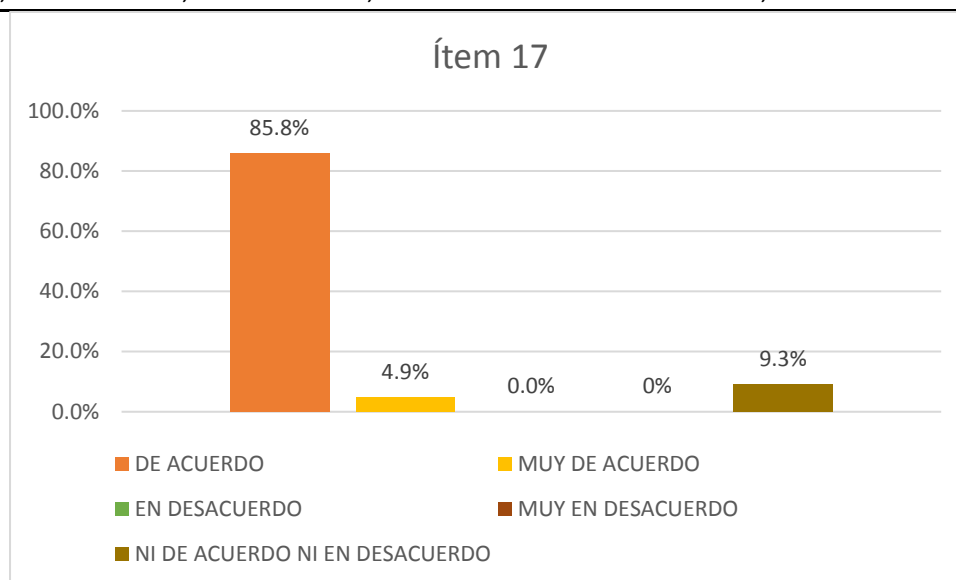


Figura 36. Gráfico de los resultados del ítem 17

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Calidad de Servicio a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 38.
Resultados estadísticos del ítem 17

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 17	5	32,4	26,8	59,9	184,94	162,0	19610,0	0,0	8,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 17	77,0	139,0	2,18	4,78					

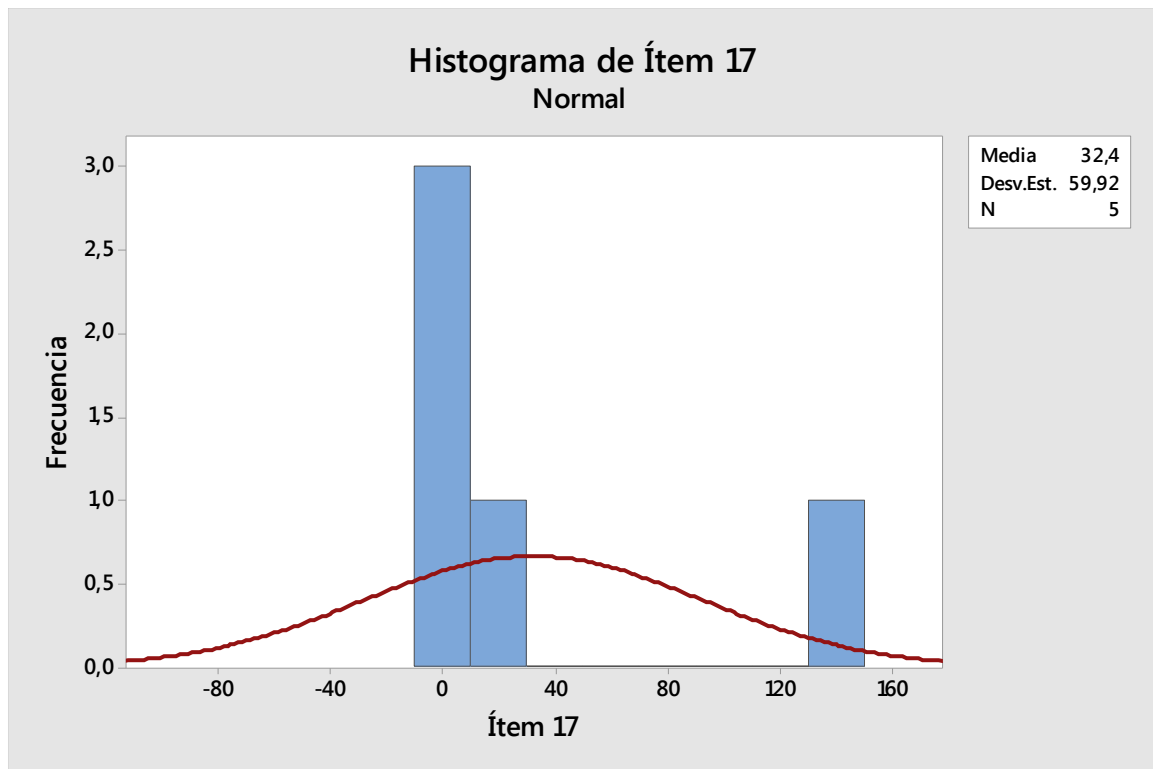


Figura 37. Gráfica de la tendencia normal del ítem 17

Según Bachenheimer (2016), Basantes (2014), Campos & Loza (2011), y Frías (2015), las tendencias de esta variable son semejantes en estos valores.

Ítem 18. El establecimiento de salud marca la diferencia con respecto a otras que existen en la provincia.

Tabla 39.
Resultados del ítem 18

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
151	5	0	0	6	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
93,2%	3,1%	0,0%	0%	3,7%	100%

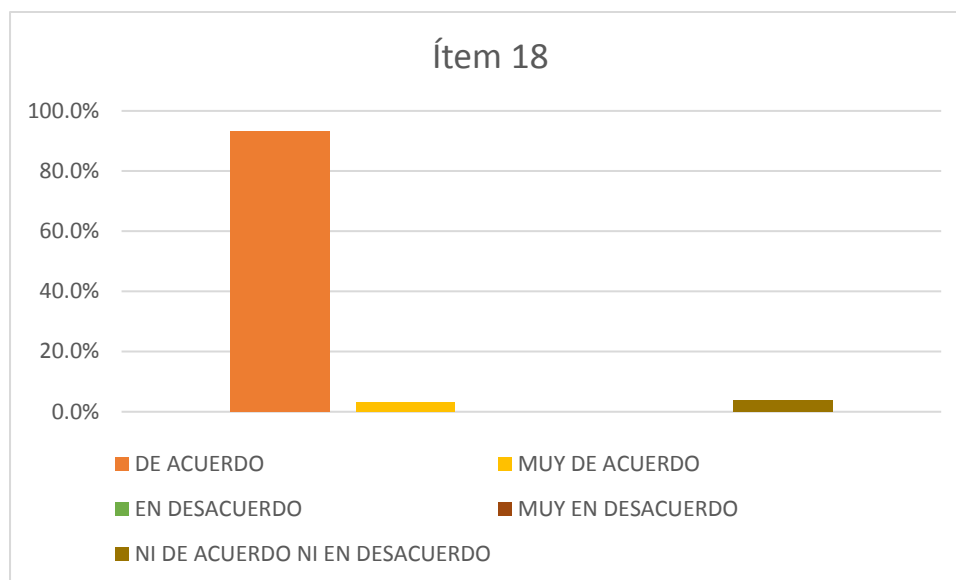


Figura 38. Gráfico de los resultados del ítem 18

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Calidad de Servicio a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 40.
Resultados estadísticos del ítem 18

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 18	5	32,4	29,7	66,4	204,81	162,0	22862,0	0,0	5,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 18	78,5	151,0	2,23	4,97					

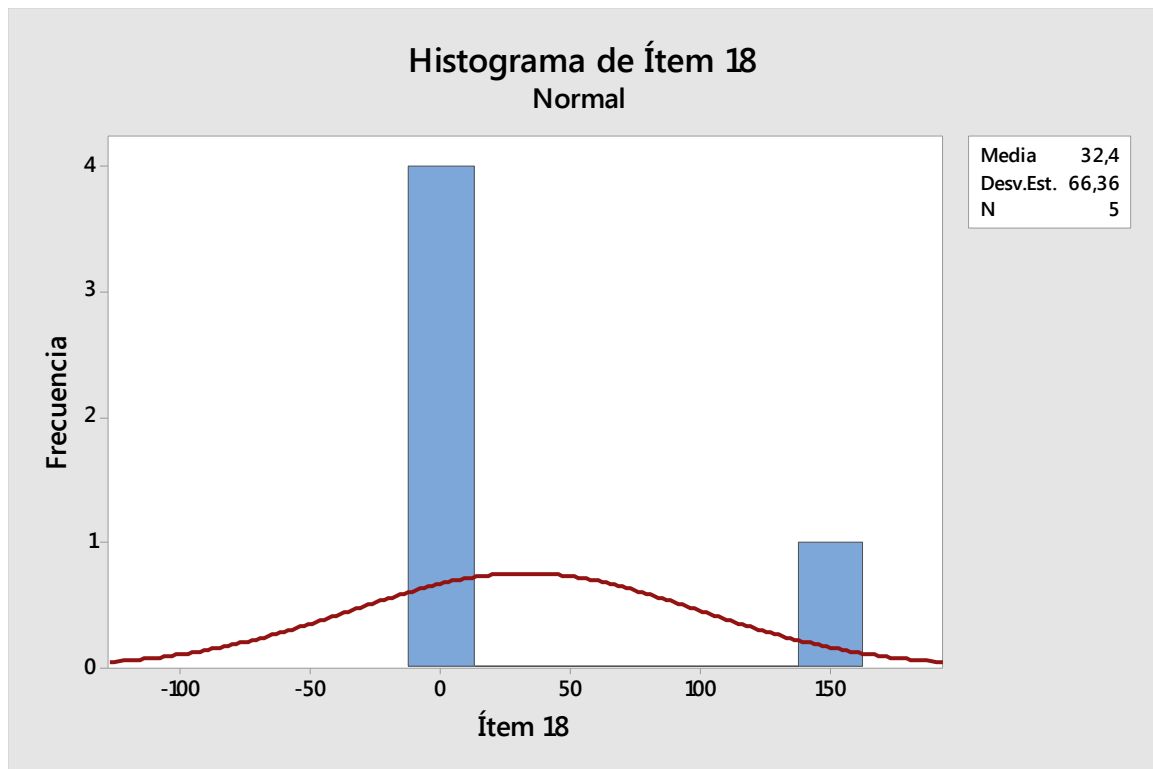


Figura 39. Gráfica de la tendencia normal del ítem 18

Según Basantes (2014), Campos & Loza (2011), y Frías (2015), las tendencias de esta variable son semejantes en estos valores.

Ítem 19. Se cumple con los compromisos ofrecidos por el centro de salud.

Tabla 41.
Resultados del ítem 19

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
111	6	5	0	40	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
68,5%	3,7%	3,1%	0%	24,7%	100%

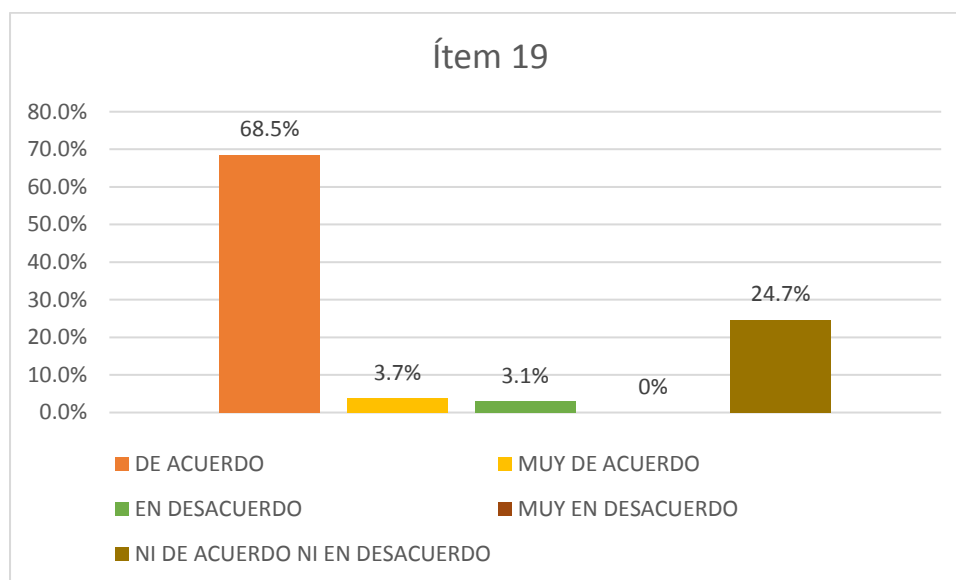


Figura 40. Gráfico de los resultados del ítem 19

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Calidad de Servicio a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 42.
Resultados estadísticos del ítem 19

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 19	5	32,4	20,9	46,7	144,22	162,0	13982,0	2,5	6,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 19	75,5	111,0	1,69	2,57					

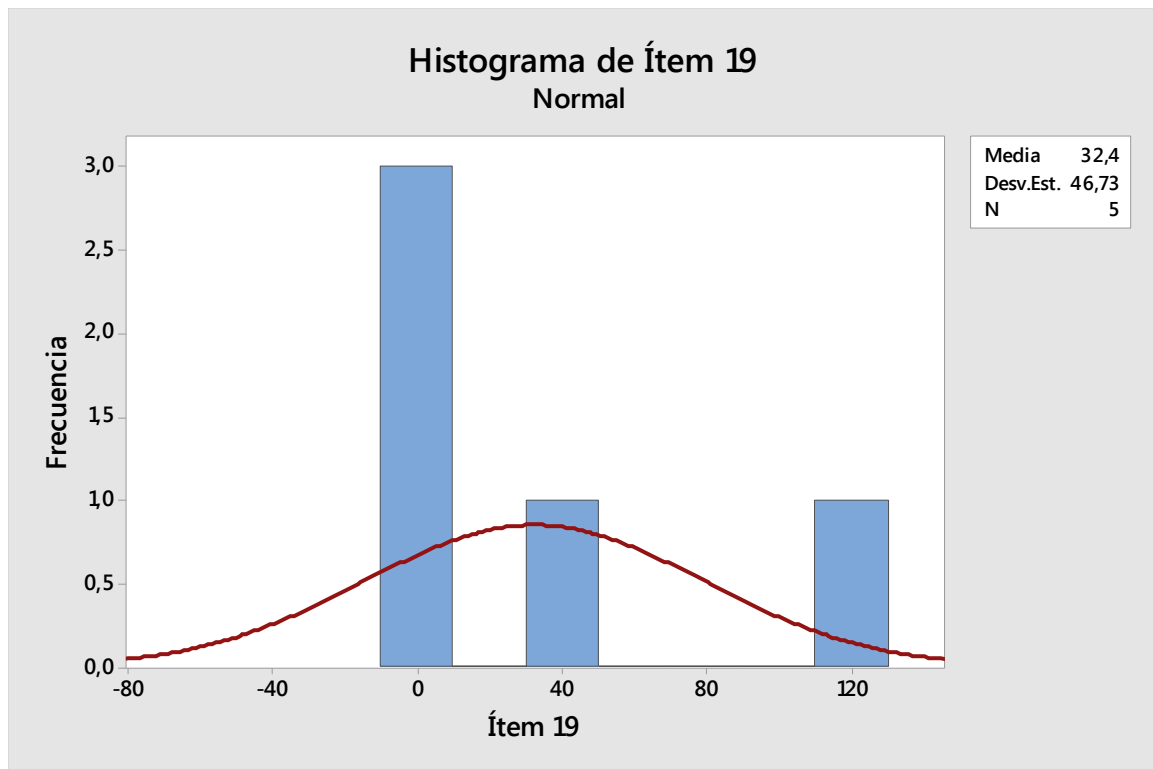


Figura 41. Gráfica de la tendencia normal del ítem 19

Según Bachenheimer (2016), Basantes (2014), y Frías (2015), las tendencias de esta variable son semejantes en estos valores.

Ítem 20. Los trabajadores cuentan con protocolo para atender a los pacientes.

Tabla 43.
Resultados del ítem 20

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
91	70	1	0	0	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
56,2%	43,2%	0,6%	0%	0,0%	100%

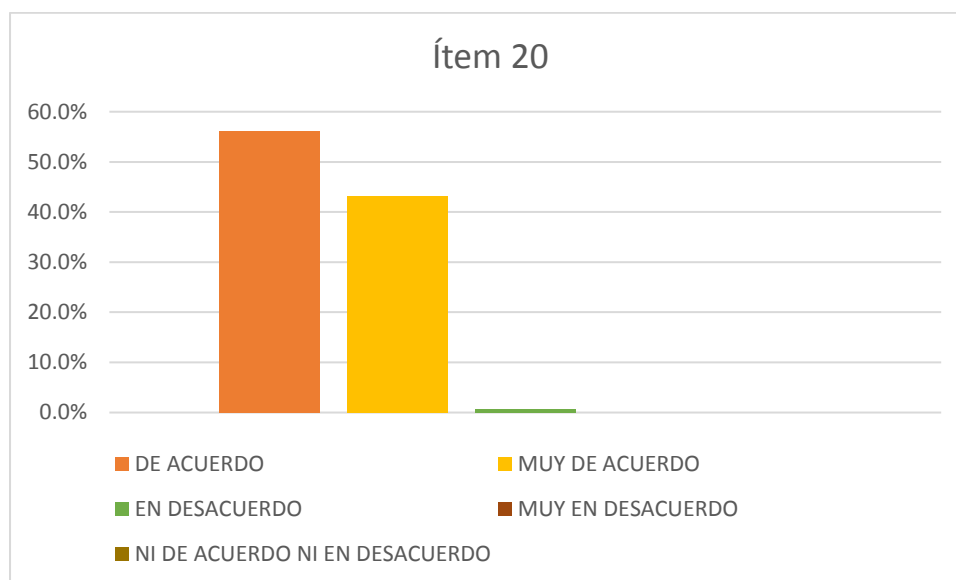


Figura 42. Gráfico de los resultados del ítem 20

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Calidad de Servicio a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 44.
Resultados estadísticos del ítem 20

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 20	5	32,4	19,9	44,5	137,45	162,0	13182,0	0,0	1,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 20	80,5	91,0	0,73	-2,61					

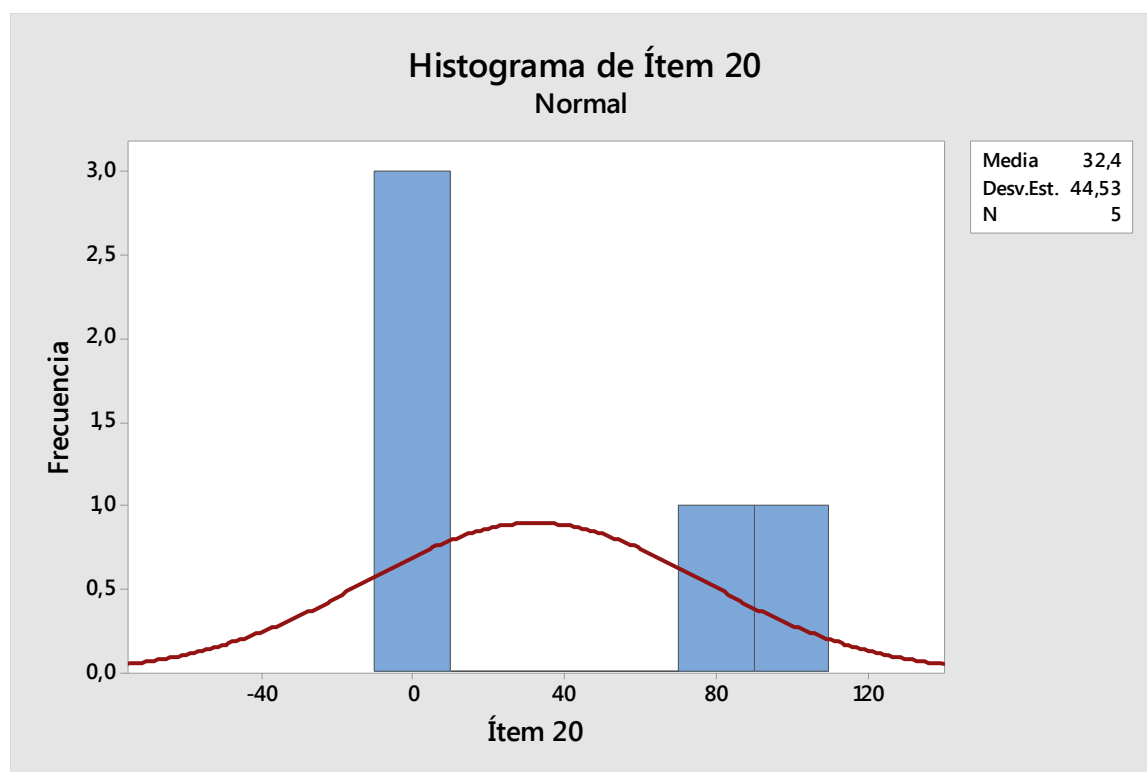


Figura 43. Gráfica de la tendencia normal del ítem 20

Según Bachenheimer (2016), Basantes (2014), Campos & Loza (2011), y Frías (2015), las tendencias de esta variable son semejantes en estos valores.

4.2.2.3. Dimensión: Mejora continua.

Ítem 21.El establecimiento de salud capacita a su personal.

Tabla 45.
Resultados del ítem 21

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
146	12	0	0	4	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
90,1%	7,4%	0,0%	0%	2,5%	100%

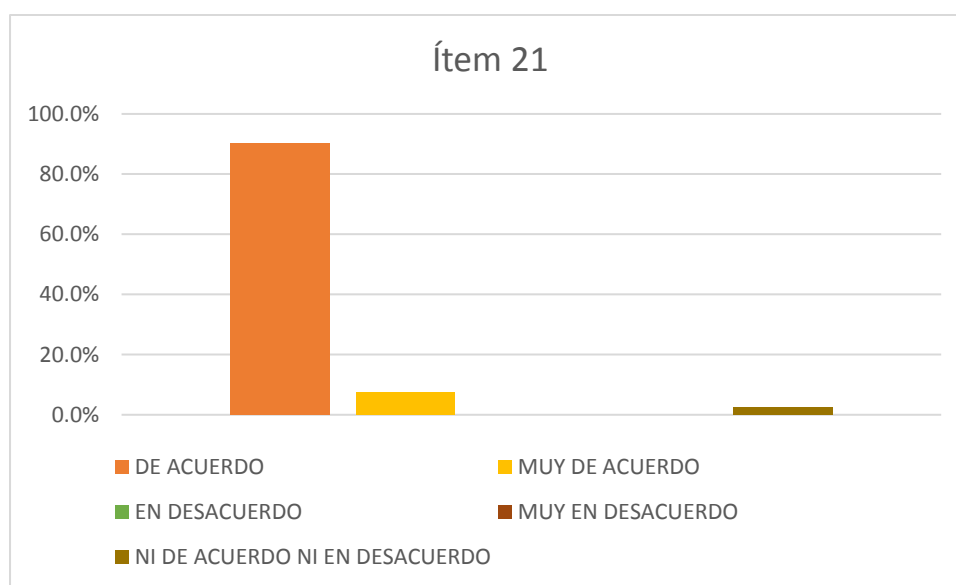


Figura 44. Gráfico de los resultados del ítem 21

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Calidad de Servicio a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 46.
Resultados estadísticos del ítem 21

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 21	5	32,4	28,5	63,7	196,58	162,0	21476,0	0,0	4,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 21	79,0	146,0	2,20	4,88					

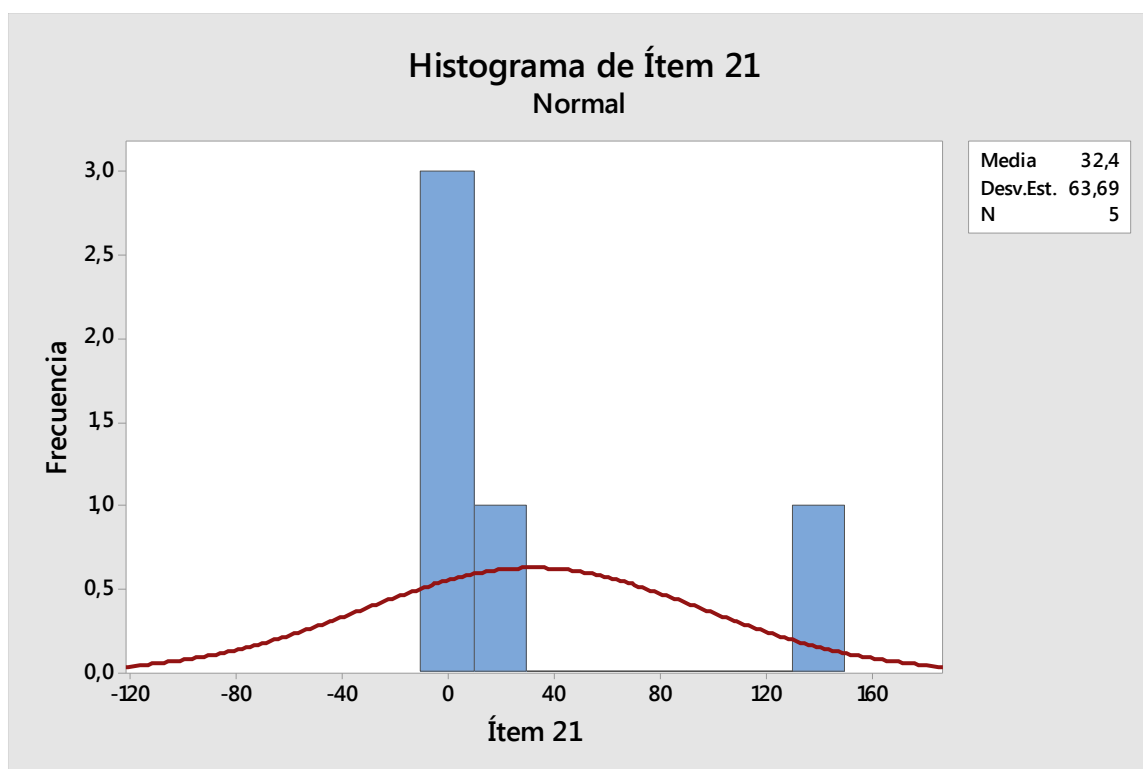


Figura 45. Gráfica de la tendencia normal del ítem 21

Según Bachenheimer (2016), Basantes (2014), Campos & Loza (2011), y Frías (2015), las tendencias de esta variable son semejantes en estos valores.

Ítem 22. Se le brinda información en el servicio del SIS del establecimiento de salud.

Tabla 47.
Resultados del ítem 22

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
140	5	5	0	12	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
86,4%	3,1%	3,1%	0%	7,4%	100%

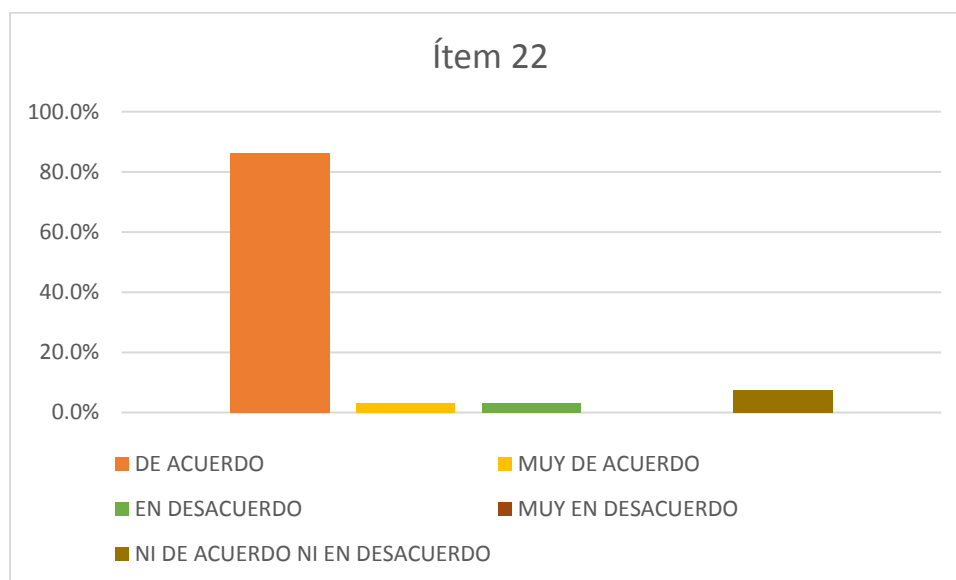


Figura 46. Gráfico de los resultados del ítem 22

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Calidad de Servicio a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 48.
Resultados estadísticos del ítem 22

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 22	5	32,4	27,0	60,3	186,12	162,0	19794,0	2,5	5,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 22	76,0	140,0	2,21	4,90					

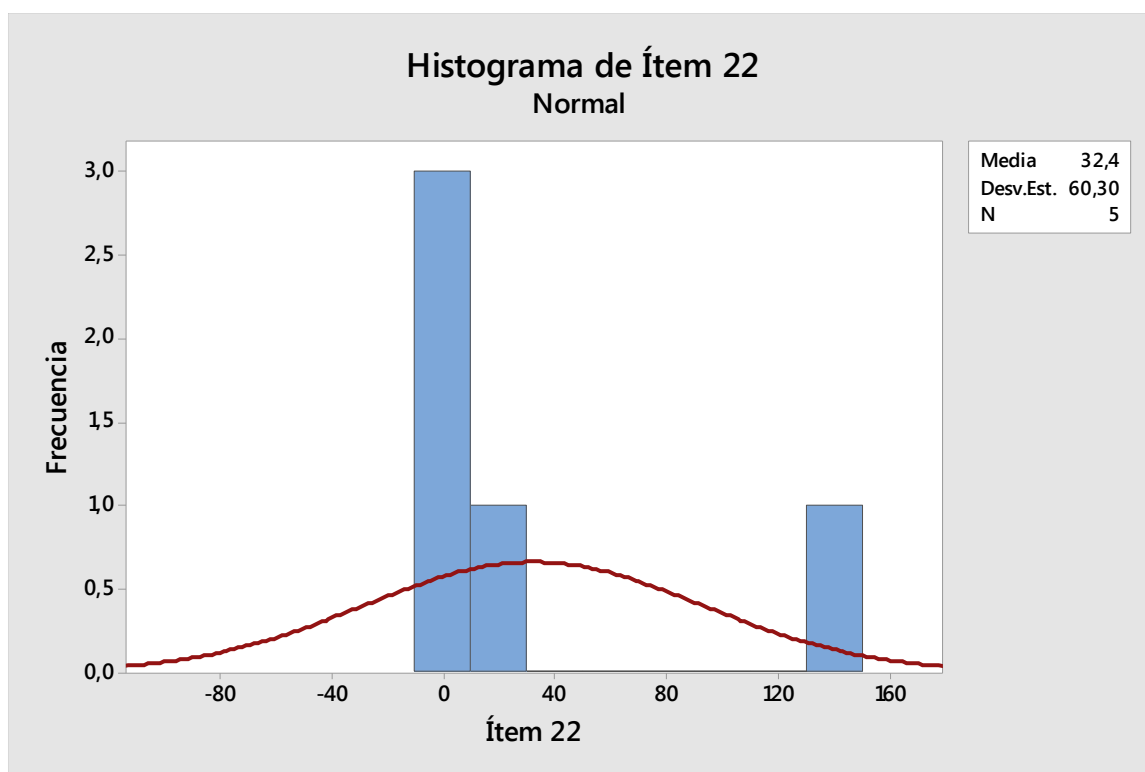


Figura 47. Gráfica de la tendencia normal del ítem 22

Según Basantes (2014), Campos & Loza (2011), y Frías (2015), las tendencias de esta variable son semejantes en estos valores.

Ítem 23. El establecimiento de salud se preocupa por la mejora del servicio del SIS.

Tabla 49.
Resultados del ítem 23

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
130	3	2	0	27	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
80,2%	1,9%	1,2%	0%	16,7%	100%

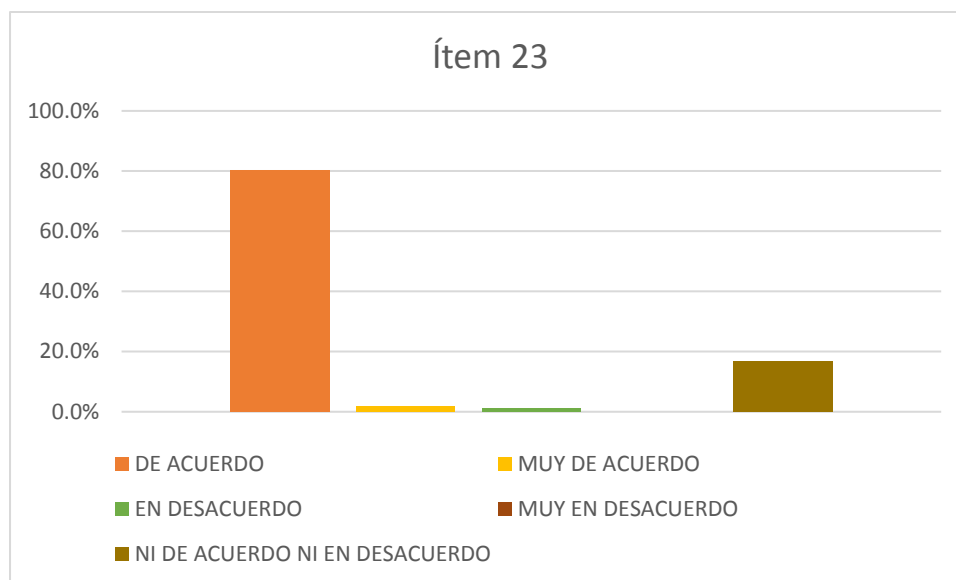


Figura 48. Gráfico de los resultados del ítem 23

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Calidad de Servicio a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 50.
Resultados estadísticos del ítem 23

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 23	5	32,4	24,9	55,7	171,80	162,0	17642,0	1,0	3,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 23	78,5	130,0	2,03	4,17					

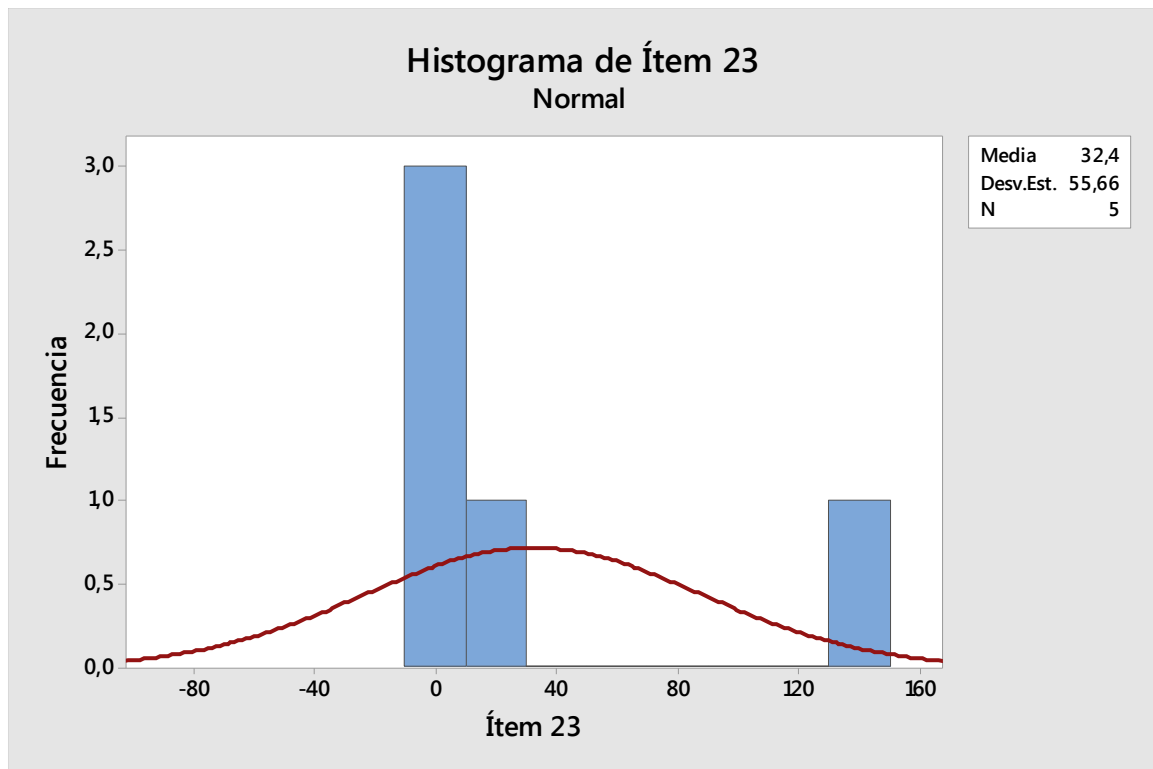


Figura 49. Gráfica de la tendencia normal del ítem 23

Según Bachenheimer (2016), Basantes (2014), Campos & Loza (2011), y Frías (2015), las tendencias de esta variable son semejantes en estos valores.

Ítem 24. Existe mejora continua en el trato que reciben a diario los usuarios del SIS de nuestro establecimiento de salud.

Tabla 51.
Resultados del ítem 24

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTAL
104	2	6	0	50	162
DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	%
64,2%	1,2%	3,7%	0%	30,9%	100%

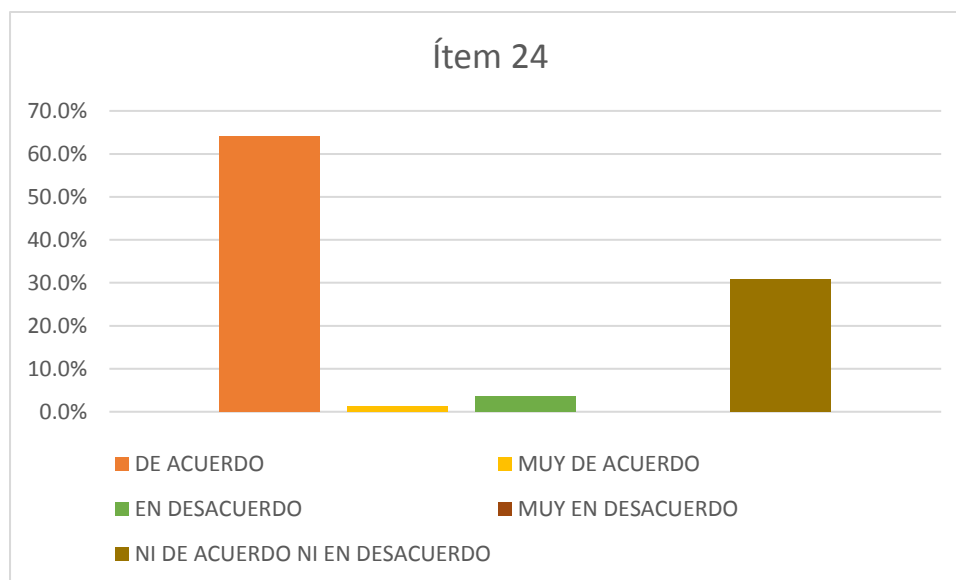


Figura 50. Gráfico de los resultados del ítem 24

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Calidad de Servicio a los trabajadores administrativos y Asistencial del C.S. Rio Grande, 2019.

Tabla 52.
Resultados estadísticos del ítem 24

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Suma	Suma de cuadrados	Q1	Mediana
Ítem 24	5	32,4	20,1	45,0	138,95	162,0	13356,0	1,0	6,0
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
Ítem 24	77,0	104,0	1,33	0,77					

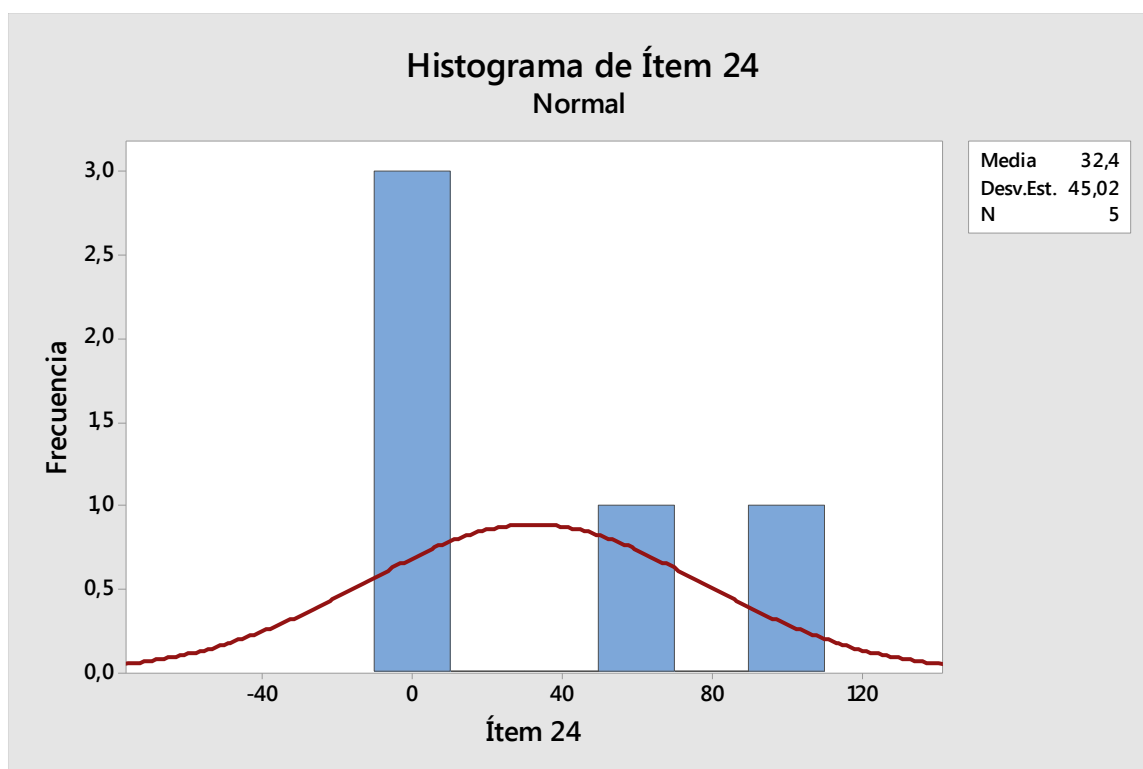


Figura 51. Gráfica de la tendencia normal del ítem 24

Según Bachenheimer (2016), Basantes (2014), Campos & Loza (2011), y Frías (2015), las tendencias de esta variable son semejantes en estos valores.

4.3. Resultados de la Estadística Inferencial para la Contrastación de las hipótesis

La validación de las hipótesis se realizó en el marco los valores correccionales en función a los comportamientos de las medidas de tendencia central y desviación, como son la media, desviación estándar y la mediana; y su respectiva verificación gráfica, con la respectiva validación para un comportamiento normal de las 162 muestras.

4.3.1. Contrastación de las hipótesis específicas.

4.3.1.1. Primera hipótesis específica.

H₁: Las relaciones interpersonales inciden significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019.

H₀: Las relaciones interpersonales no inciden significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019.

a. Comparación de Dos Muestras: Relaciones inter personales & Calidad del servicio del SIS

Muestra 1: Relaciones inter personales

Muestra 2: Calidad del servicio del SIS

Selección de la Variable: Calidad del servicio del SIS

Muestra 1: 147 valores en el rango de 8.0 a 20.0

Muestra 2: 147 valores en el rango de 38.0 a 55.0

b. Comprobación de la tendencia normal de los 162 valores

Tabla 53.

Distribuciones de Probabilidad Distribución: Normal

Parámetros:	Media	Desv. Est.
Distribución	44.7007	4.75915

La gráfica de esta tendencia se indica en la figura 53 siguiente.

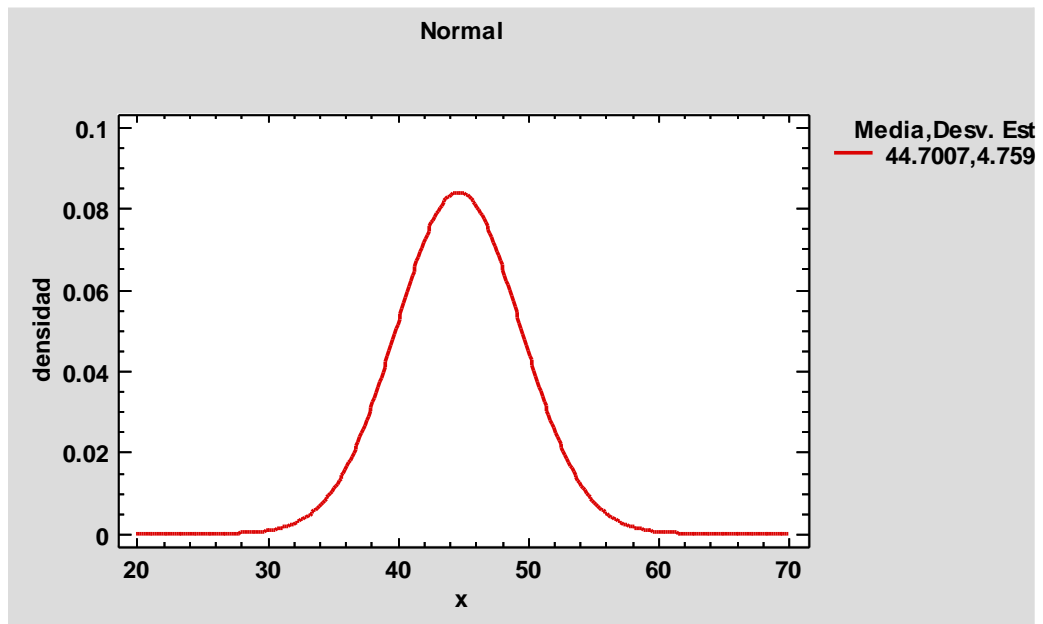


Figura 52. Distribución normal de los 162 datos de la estadística inferencial para la evaluación de las hipótesis

c. Resumen Estadístico de la Comparación de Dos Muestras: Relaciones inter personales & Calidad del servicio del SIS

Tabla 54.

Comparación de Dos Muestras: Relaciones inter personales & Calidad del servicio del SIS

	Relaciones interpersonales	Calidad del servicio del SIS
Recuento	162	162
Promedio	14.6259	44.7007
Desviación Estándar	2.3734	4.75915
Coficiente de Variación	16.2274%	10.6467%
Mínimo	8.0	38.0
Máximo	20.0	55.0
Rango	12.0	17.0
Sesgo Estandarizado	0.308047	1.89633
Curtosis Estandarizada	-1.25153	-2.40828

Se construyó, en la tabla 54, el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la Curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, ambos valores de sesgo estandarizado se encuentran dentro del rango esperado. Calidad del servicio del SIS tiene una Curtosis estandarizada fuera del rango normal.

d. Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Relaciones inter personales:
14.6259 +/- 0.38688 [14.239; 15.0127]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Calidad del servicio del SIS:
44.7007 +/- 0.775773 [43.9249; 45.4765]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: -30.0748 ± 0.863283 $[-30.9381; -29.2115]$

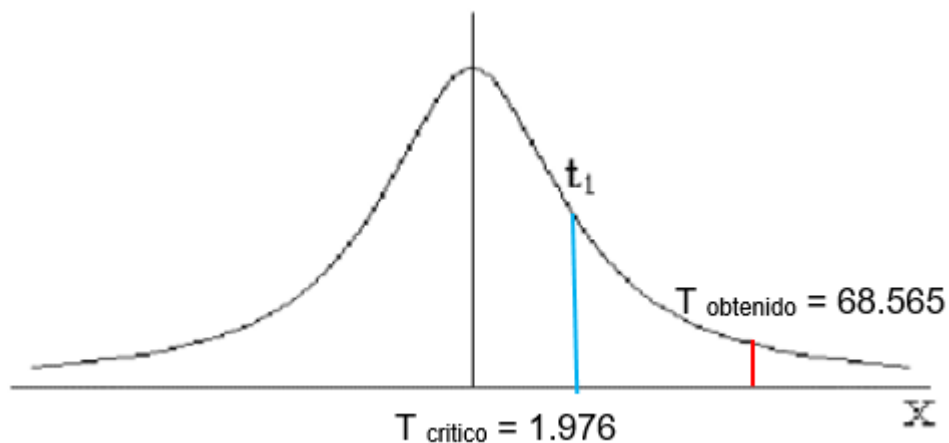
e. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula: $\text{media1} = \text{media2}$

Hipótesis Alternativa: $\text{media1} \neq \text{media2}$

Suponiendo varianzas iguales: $t = 68.565$ valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.



f. Decisión estadística

Considerando que $| t_{\text{obtenido}} = | 68.565 > | t_{\text{critico}} = 1.976 |$. Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

H₁: Las relaciones interpersonales inciden significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019, se acepta.

Esta opción ejecuta una prueba-t para comparar las medias de las dos

muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 30.9381 hasta 29.2115. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%. En la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

g. Comparación de Desviaciones Estándar

Tabla 55.

Valores de la Comparación de Desviaciones Estándar

	<i>Relaciones inter personales Calidad del servicio del SIS</i>	
Desviación Estándar	2.3734	4.75915
Varianza	5.63303	22.6495
GL	161	161

Razón de Varianzas= 0.248704

Intervalos de confianza del 95.0%

Desviación Estándar de Relaciones inter personales: [2.12957; 2.68081]

Desviación Estándar de Calidad del servicio del SIS: [4.27023; 5.37557]

Razones de Varianzas: [0.179572; 0.34445]

h. Prueba-F para comparar Desviaciones Estándar

Hipótesis Nula: $\sigma_1 = \sigma_2$

Hipótesis Alterna: $\sigma_1 \neq \sigma_2$

$$F = 0.248704 \quad \text{valor-P} = 0$$

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Se ejecutó la prueba-F para comparar las varianzas de las dos muestras. También construye intervalos o cotas de confianza para cada desviación estándar y para la razón de varianzas. De particular interés es el intervalo de confianza para la razón de varianzas, el cual se extiende desde 0.179572 hasta 0.34445. Puesto que el intervalo no contiene el valor de 1, existe diferencia estadísticamente significativa entre las desviaciones estándar de las dos muestras con un 95.0%. En la prueba-F para evaluar una hipótesis específica acerca de las desviaciones estándar de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si el cociente de las desviaciones estándar es igual a 1.0 versus la hipótesis alternativa de que el cociente no es igual a 1.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se puede rechazar la hipótesis nula en favor de la alterna.

i. Comparación de Medianas para la prueba Wilcoxon

Mediana de muestra 1: 15.0

Mediana de muestra 2: 45.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alterna: mediana1 <> mediana2

Rango Promedio de muestra 1: 74.0

Rango Promedio de muestra 2: 221.0

W = 21609.0 Valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.

Se ejecutó la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construyó combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%, por lo que se rechaza la hipótesis nula; entonces:

H₁: Las relaciones interpersonales inciden significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019, es válida.

Una forma de observar la validación de las hipótesis es mediante la comparación de sus cajas y bigotes como se muestra en la figura siguiente

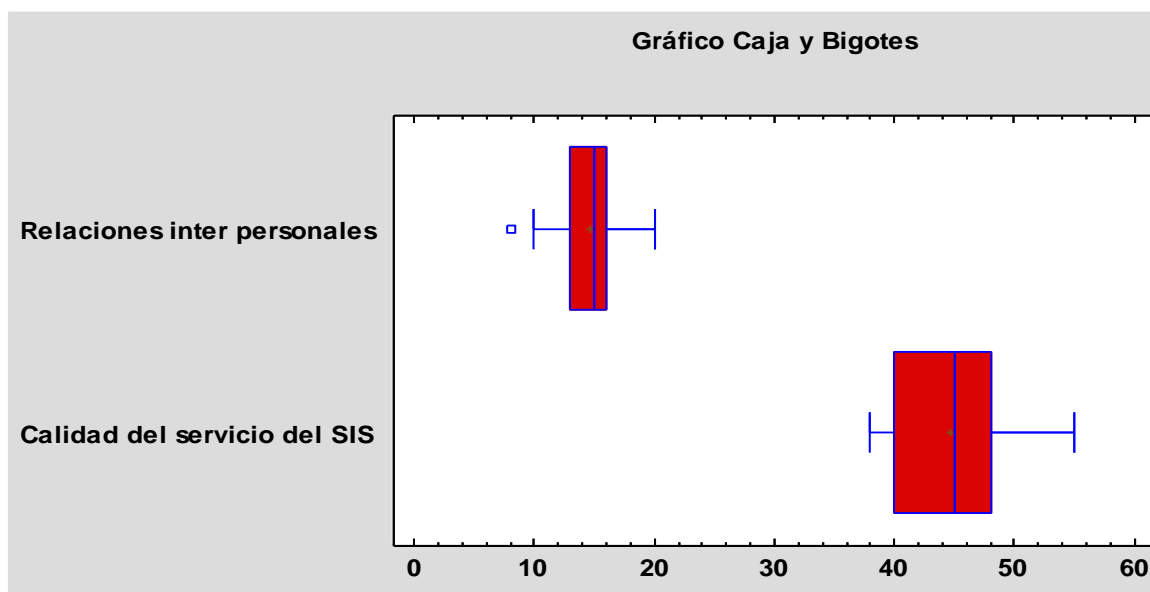


Figura 53. Gráfico de Caja y Bigotes de la comparación de Dos Muestras: Relaciones inter personales & Calidad del servicio del SIS

4.3.1.2. Segunda hipótesis específica.

H₂: La cooperación interviene significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019.

H₀: La cooperación no interviene significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019.

a. Comparación de Dos Muestras: Cooperación & Calidad del servicio del SIS

Muestra 1: Cooperación

Muestra 2: Calidad del servicio del SIS

Selección de la Variable: Calidad del servicio del SIS

Muestra 1: 147 valores en el rango de 7.0 a 19.0

Muestra 2: 147 valores en el rango de 38.0 a 88.0

b. Resumen Estadístico de la Comparación de Dos Muestras: Cooperación & Calidad del servicio del SIS

Tabla 56.

Comparación de Dos Muestras: Cooperación & Calidad del servicio del SIS

	<i>Cooperación</i>	<i>Calidad del servicio del SIS</i>
Recuento	162	162
Promedio	11.585	64.4014
Desviación Estándar	2.66598	13.0959
Coficiente de Variación	23.0123%	20.3348%
Mínimo	7.0	38.0
Máximo	19.0	88.0
Rango	12.0	50.0
Sesgo Estandarizado	2.51281	0.0148149
Curtosis Estandarizada	0.26836	-1.67148

Se construyó, en la tabla 56, el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la Curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de

distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, Cooperación tiene un valor de sesgo estandarizado fuera del rango normal. Ambas Curtosis estandarizadas se encuentran dentro del rango esperado.

c. Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Cooperación: 11.585 +/- 0.434572 [11.1505; 12.0196]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Calidad del servicio del SIS: 64.4014 +/- 2.13472 [62.2666; 66.5361]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: -52.8163 +/- 2.16943 [-54.9858; -50.6469]

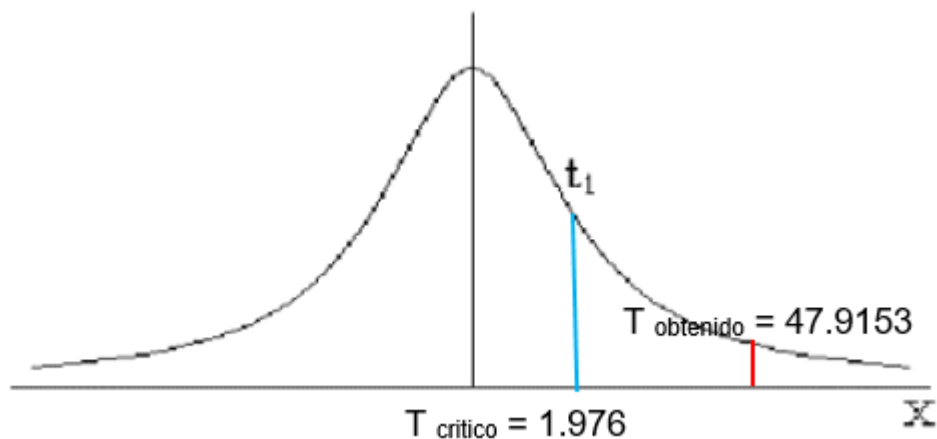
d. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula: $\text{media}_1 = \text{media}_2$

Hipótesis Alternativa: $\text{media}_1 \neq \text{media}_2$

Suponiendo varianzas iguales: $t = 47.9153$ valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.



e. Decisión estadística

Considerando que $|t_{\text{obtenido}}| = |47.9153| > |t_{\text{critico}}| = 1.976$. Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

H₂: La cooperación interviene significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019; es válida.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 54.9858 hasta 50.6469. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%. En la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

f. Comparación de Desviaciones Estándar

Tabla 57.

Valores de la Comparación de Desviaciones Estándar

	<i>Cooperación</i>	<i>Calidad del servicio del SIS</i>
Desviación Estándar	2.66598	13.0959
Varianza	7.10745	171.502
GL	161	161

Razón de Varianzas= 0.0414423

Intervalos de confianza del 95.0%

Desviación Estándar de Cooperación: [2.39209; 3.01128]

Desviación Estándar de Calidad del servicio del SIS: [11.7505; 14.7921]

Razones de Varianzas: [0.0299227; 0.0573968]

g. Prueba-F para comparar Desviaciones Estándar

Hipótesis Nula: $\sigma_1 = \sigma_2$

Hipótesis Alternativa: $\sigma_1 \neq \sigma_2$

F = 0.0414423 valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.

Se determinó en la prueba-F para comparar las varianzas de las dos muestras. También construye intervalos o cotas de confianza para cada desviación estándar y para la razón de varianzas. De particular interés es el intervalo de confianza para la razón de varianzas, el cual se extiende desde 0.0299227 hasta 0.0573968. Puesto que el intervalo no contiene el valor de 1, existe diferencia estadísticamente significativa entre las desviaciones estándar de las dos muestras con un 95.0%. En la prueba-F para evaluar una hipótesis específica acerca de las desviaciones estándar de las poblaciones de las cuales provienen las dos

muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si el cociente de las desviaciones estándar es igual a 1.0 versus la hipótesis alternativa de que el cociente no es igual a 1.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

h. Comparación de Medianas para la prueba Wilcoxon

Mediana de muestra 1: 12.0

Mediana de muestra 2: 65.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: $\text{mediana1} = \text{mediana2}$

Hipótesis Alterna: $\text{mediana1} <> \text{mediana2}$

Rango Promedio de muestra 1: 74.0

Rango Promedio de muestra 2: 221.0

$W = 21609.0$ valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.

Se ejecutó la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%, por lo que se rechaza la hipótesis nula, una forma de ver esta afirmación es mediante gráfico de cajas y bigotes de esta comparación como se indica en la figura 55 siguiente.

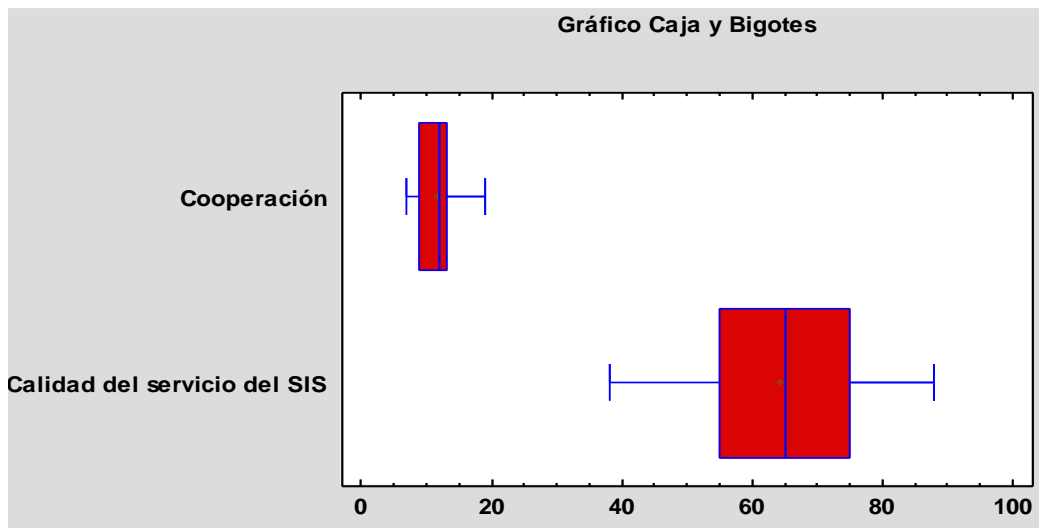


Figura 54. Gráfico de Caja y Bigotes de la comparación de Cooperación & Calidad del servicio del SIS

4.3.1.3. Tercera hipótesis específica.

H₃: La remuneración impacta significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019.

H₀: La remuneración no impacta significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019.

a. Comparación de Dos Muestras: Remuneración & Calidad del servicio del SIS

Muestra 1: Remuneración

Muestra 2: Calidad del servicio del SIS

Selección de la Variable: Calidad del servicio del SIS

Muestra 1: 147 valores en el rango de 7.0 a 20.0

Muestra 2: 147 valores en el rango de 45.0 a 88.0

b. Resumen Estadístico de la Comparación de Dos Muestras: Remuneración & Calidad del servicio del SIS

Tabla 58.

Comparación de Dos Muestras: Remuneración & Calidad del servicio del SIS

	Remuneración	Calidad del servicio del SIS
Recuento	162	162
Promedio	13.5986	70.2993
Desviación Estándar	2.96246	12.7195
Coficiente de Variación	21.785%	18.0934%
Mínimo	7.0	45.0
Máximo	20.0	88.0
Rango	13.0	43.0
Sesgo Estandarizado	-1.02411	-0.338355
Curtosis Estandarizada	-1.63686	-2.11635

Se construyó, en la tabla 58, el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la Curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, ambos valores de sesgo estandarizado se encuentran dentro del rango esperado. Calidad del servicio del SIS tiene una Curtosis estandarizada fuera del rango normal.

c. Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Remuneración:
13.5986 +/- 0.4829 [13.1157; 14.0815]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Calidad del servicio del SIS: 70.2993 +/- 2.07337 [68.226; 72.3727]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: -56.7007 +/- 2.12 [-58.8207; -54.5807]

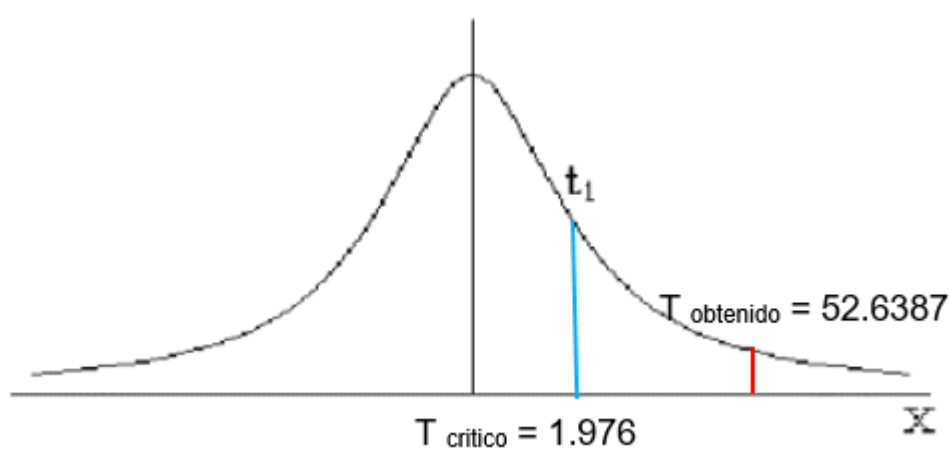
d. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula: $\text{media1} = \text{media2}$

Hipótesis Alternativa: $\text{media1} \neq \text{media2}$

Suponiendo varianzas iguales: $t = 52.6387$ valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.



e. Decisión estadística

Considerando que $|t_{\text{obtenido}}| = |52.6387| > |t_{\text{critico}}| = 1.976$. Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

H₃: La remuneración impacta significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019, es válida.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. También construye los intervalos, o cotas, de confianza para cada media y para la diferencia entre las medias. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 58.8207 hasta 54.5807. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia

estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%. En la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

f. Comparación de Desviaciones Estándar

Tabla 59.

Valores para la Comparación de Desviaciones Estándar

	<i>Remuneración</i>	<i>Calidad del servicio del SIS</i>
Desviación Estándar	2.96246	12.7195
Varianza	8.77616	161.787
GL	161	161

Razón de Varianzas= 0.0542453

Intervalos de confianza del 95.0%

Desviación Estándar de Remuneración: [2.65812; 3.34616]

Desviación Estándar de Calidad del servicio del SIS: [11.4128; 14.367]

Razones de Varianzas: [0.0391669; 0.0751287]

Prueba-F para comparar Desviaciones Estándar

Hipótesis Nula: $\sigma_1 = \sigma_2$

Hipótesis Alterna: $\sigma_1 \neq \sigma_2$

F = 0.0542453 valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Se ejecutó la prueba-F para comparar las varianzas de las dos muestras.

También construye intervalos o cotas de confianza para cada desviación estándar y para la razón de varianzas. De particular interés es el intervalo de confianza para la razón de varianzas, el cual se extiende desde 0.0391669 hasta 0.0751287. Puesto que el intervalo no contiene el valor de 1, existe diferencia estadísticamente significativa entre las desviaciones estándar de las dos muestras con un 95.0%. En la prueba-F para evaluar una hipótesis específica acerca de las desviaciones estándar de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si el cociente de las desviaciones estándar es igual a 1.0 versus la hipótesis alternativa de que el cociente no es igual a 1.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

g. Comparación de Medianas para la prueba Wilcoxon

Mediana de muestra 1: 14.0

Mediana de muestra 2: 70.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alterna: mediana1 \neq mediana2

Rango Promedio de muestra 1: 74.0

Rango Promedio de muestra 2: 221.0

W = 21609.0 valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Se ejecutó la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando

los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%; una forma de ver esta afirmación es mediante gráfico de cajas y bigotes de esta comparación como se indica en la figura siguiente

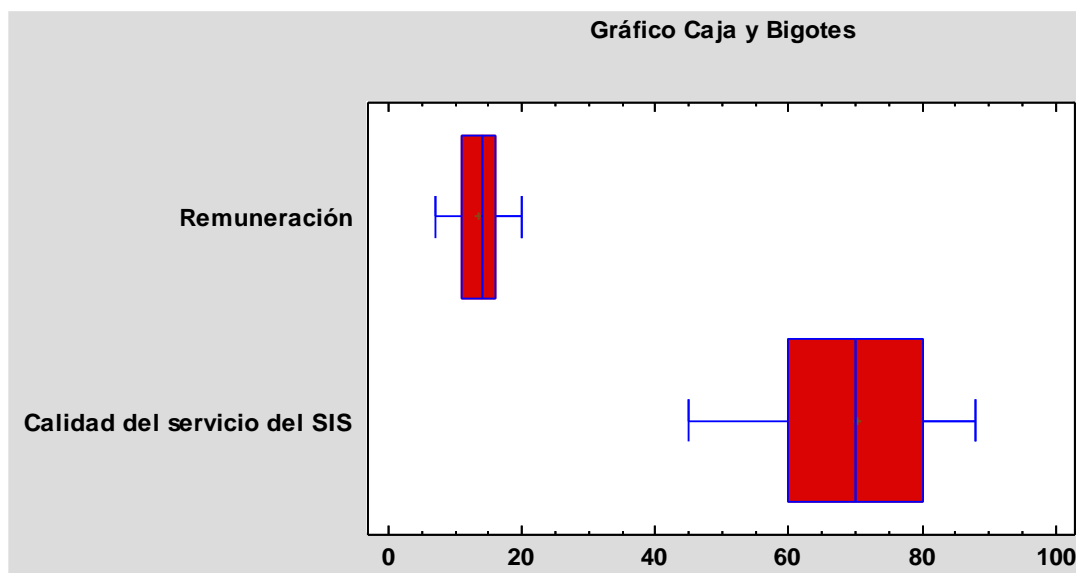


Figura 55. Gráfico de Caja y Bigotes de la comparación de Remuneración & Calidad del servicio del SIS

4.3.2. Contrastación de la hipótesis general.

H_i: La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019.

H_o: La gestión administrativa no influye significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019.

a. Comparación de Dos Muestras: Gestión administrativa & Calidad del servicio del SIS

Muestra 1: Gestión administrativa

Muestra 2: Calidad del servicio del SIS

Selección de la Variable: Calidad del servicio del SIS

Muestra 1: 147 valores en el rango de 9.0 a 50.0

Muestra 2: 147 valores en el rango de 45.0 a 98.0

b. Resumen Estadístico de la Comparación de Dos Muestras: Gestión administrativa & Calidad del servicio del SIS

Tabla 60.

Comparación de Dos Muestras: Gestión administrativa & Calidad del servicio del SIS

	<i>Gestión administrativa</i>	<i>Calidad del servicio del SIS</i>
Recuento	162	162
Promedio	34.483	86.7415
Desviación Estándar	9.51016	9.77563
Coefficiente de Variación	27.5793%	11.2698%
Mínimo	9.0	45.0
Máximo	50.0	98.0
Rango	41.0	53.0
Sesgo Estandarizado	-1.65402	-10.242
Curtosis Estandarizada	-0.524305	10.1864

Se construyó el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la Curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, Calidad del servicio del SIS tiene un valor de sesgo estandarizado fuera del rango normal. Calidad del servicio del SIS tiene una Curtosis estandarizada fuera del rango normal.

c. Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Gestión administrativa: 34.483 +/- 1.55022 [32.9328; 36.0332]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Calidad del servicio

del SIS: 86.7415 +/- 1.59349 [85.148; 88.335]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: -52.2585 +/- 2.2139 [-54.4724; -50.0446]

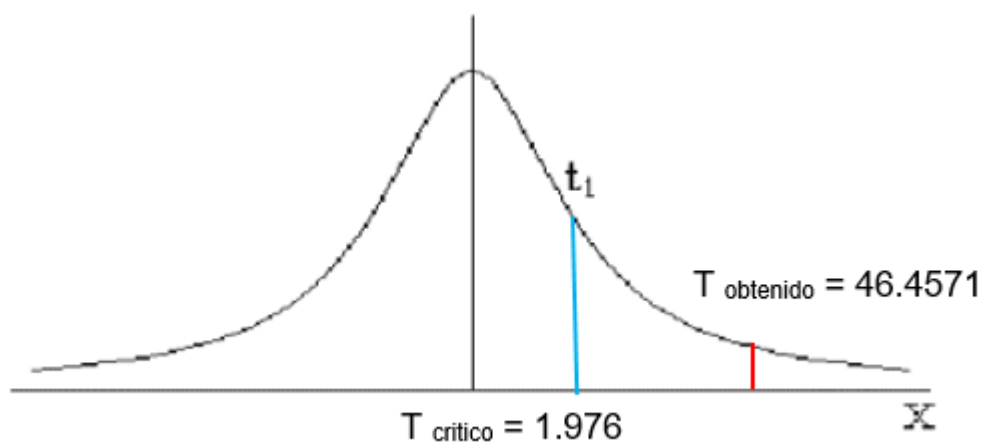
d. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula: $\mu_1 = \mu_2$

Hipótesis Alternativa: $\mu_1 \neq \mu_2$

Suponiendo varianzas iguales: $t = 46.4571$ valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.



e. Decisión estadística

Considerando que el $t_{\text{obtenido}} = |46.4571| > |t_{\text{critico}} = 1.976|$. Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

H₁: La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del

servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande 2019, es válida.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 54.4724 hasta 50.0446. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%.; en la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

f. Comparación de Desviaciones Estándar

Tabla 61.

Valores de la comparación de las desviaciones estándar

	<i>Gestión administrativa</i>	<i>Calidad del servicio del SIS</i>
Desviación Estándar	9.51016	9.77563
Varianza	90.4432	95.5629
GL	162	162

Razón de Varianzas= 0.946426

Intervalos de confianza del 95.0%

Desviación Estándar de Gestión administrativa: [8.53315; 10.7419]

Desviación Estándar de Calidad del servicio del SIS: [8.77134; 11.0418]

Razones de Varianzas: [0.68335; 1.31078]

g. Prueba-F para comparar Desviaciones Estándar

Hipótesis Nula: $\sigma_1 = \sigma_2$

Hipótesis Alterna: $\sigma_1 \neq \sigma_2$

$$F = 0.0946426 \quad \text{valor-P} = 0.739837$$

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Se ejecutó la prueba-F para comparar las varianzas de las dos muestras. De particular interés es el intervalo de confianza para la razón de varianzas, el cual se extiende desde 0.68335 hasta 1.31078. Puesto que el intervalo contiene el valor de 1, hay diferencia estadísticamente significativa entre las desviaciones estándar de las dos muestras con un nivel de confianza del 95.0%; en la prueba-F para evaluar una hipótesis específica acerca de las desviaciones estándar de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si el cociente de las desviaciones estándar es igual a 1.0 versus la hipótesis alternativa de que el cociente no es igual a 1.0. Puesto que el valor-P calculado no es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

h. Comparación de Medianas

Mediana de muestra 1: 35.0

Mediana de muestra 2: 90.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alterna: mediana1 <> mediana2

Rango Promedio de muestra 1: 74.1769

Rango Promedio de muestra 2: 220.823

$W = 21583.0 \quad \text{valor-P} = 0$

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Se ejecutó la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%, por lo que se acepta la hipótesis general, una forma de comprobar esta validación es mediante el grafico de sus cajas y bigotes que se indican en la figura siguiente

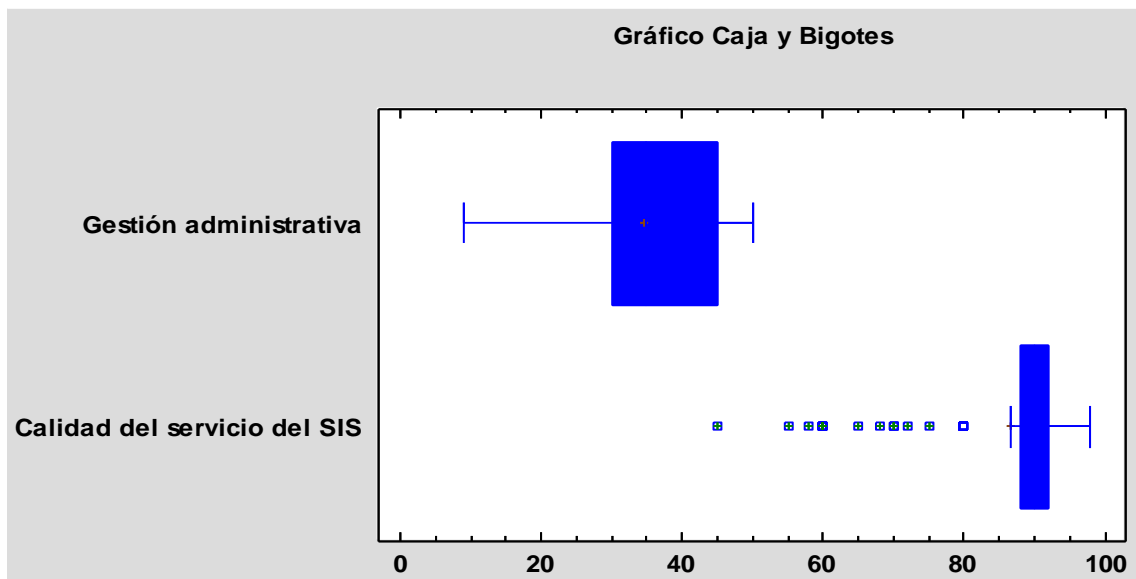


Figura 56. Gráfico de Caja y Bigotes de la comparación de Gestión administrativa & Calidad del servicio del SIS

V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de la Estadística Descriptiva de las variables

5.1.1. Discusión de la estadística descriptiva de la variable: Gestión administrativa.

En relación de la variable Gestión administrativa, su dimensión, Relación Interpersonales y sus indicadores Motivación, Relaciones interpersonales, Reconocimiento de esfuerzo e interés, tienen la tendencia de lo indicado por Basantes (2014), Berry & Brown (1989), Córdova (2012) y Mendoza (2011) con respecto a sus indicadores ya que esto repercute en los colaboradores siendo agradables por su voluntad, su interacción recíproca, distinguiendo a sus usuarios con utilidades y conveniencia a nivel moral o material.

En relación de la variable Gestión administrativa, su dimensión, Cooperación y sus indicadores, Manual, Respeto, Trabajo en equipo, Compromiso; muestran coincidencias por lo indicado por Bachenheimer (2016), Basantes (2014), Campos & Loza (2011), y Frías (2015), las tendencias de estas variables son buenas en la dimensión cooperación, mostrando contribuciones en los elementos estructurales, con respecto a sistemas reglas, manuales, procedimientos, tramites y otras condiciones.

En relación de la variable Gestión administrativa, su dimensión, Remuneración y sus indicadores, Recompensa, Calidad de vida, estabilidad y otros ingresos tiene, las mismas tendencias citadas por los investigadores Bachenheimer (2016), Basantes (2014), Campos & Loza (2011), ya que las recompensas están de acorde con la actividad desarrollada a fin de tener una vida calidad y sobre todo una estabilidad laboral.

5.1.2. Discusión de la estadística descriptiva de la variable: Calidad del servicio.

En relación a la dimensión Capacidad y sus indicadores Dinámico, Liderazgo, Objetivos, Todo momento, tienen la tendencia en la calidad de servicio muy aceptable coincidentes con los autores Campos & Loza (2011), y Frías (2015); ya que la habilidad dinámica de los cuadros administrativos orientados al cumplimiento de sus objetivos.

El comportamiento de las ventajas competitiva muestra un desarrollo que lo hacen diferente en la calidad de servicio, en sus indicadores Valor agregado y Diferencia ya que tienen el mismo comportamiento que señalan los autores Berry & Brown (1989), Córdova (2012), Mendoza (2011), Campos & Loza (2011), y Frías (2015); ya que sostuvieron su ventaja en un valor agregado que lo hacen diferentes en sus actividades de atención.

5.2. Discusión de la estadística inferencial de la Contrastación de las hipótesis específicas

Las contrastaciones de las hipótesis se realizaron según el comportamiento de las medidas de tendencia central como lo indican Hernández, Fernández, & Baptista, P. (2014).

5.2.1. Discusión de la contrastación de la primera hipótesis específica.

Se realizaron las pruebas de T de Student cuyos valores de t calculado o t obtenido = 68.565 que es mayor al t crítico = 1.976, en las medias se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05 en favor de la hipótesis de investigación, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%. También se realizó la Prueba-F para comparar Desviaciones Estándar, donde la prueba F obtuvo un valor de $F = 0.248704$ valor- $P = 0$, por lo que se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05. Coincidentes con las investigaciones de Silva, R. (2018); Sandoval, J. (2018); y Ocampos, L. y Valencia, S. (2017).

5.2.2. Discusión de la contrastación de la segunda hipótesis específica.

Se realizaron las pruebas de T de Student cuyos valores de t calculado o t obtenido = 47.9153 que es mayor al t crítico = 1.976, en las medias se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05 en favor de la hipótesis de investigación, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%. También se realizó la Prueba-F para comparar Desviaciones Estándar, donde la prueba F obtuvo un valor de $F = 0.04144423$ valor-P = 0, por lo que se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05. Coincidentes con las investigaciones de Ocampos, L. y Valencia, S. (2017), Paredes, M. (2016), y Basantes, S. (2014).

5.2.3. Discusión de la contrastación de la tercera hipótesis específica.

Se realizaron las pruebas de T de Student cuyos valores de t calculado o t obtenido = 52.6387 que es mayor al t crítico = 1.976, en las medias se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05 en favor de la hipótesis de investigación, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%. También se realizó la Prueba-F para comparar Desviaciones Estándar, donde la prueba F obtuvo un valor de $F = 0.0542453$, valor-P = 0, por lo que se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05. Coincidentes con las investigaciones de Silva, R. (2018); Sandoval, J. (2018); Ocampos, L. y Valencia, S. (2017), Paredes, M. (2016), y Basantes, S. (2014).

5.3. Discusión de la estadística inferencial de la Contrastación de la hipótesis general

Se realizaron las pruebas de T de Student cuyos valores de t calculado o t obtenido = 46.4571 que es mayor al t crítico = 1.976, en las medias se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05 en favor de la hipótesis de investigación, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%. También se realizó la Prueba-F para comparar Desviaciones Estándar, donde la prueba F obtuvo un valor de $F = 0.0946426$, valor-P = 0, por lo que se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.; en la prueba de

Wilcoxon para un valor de $W = 21583.0$ valor- $P = 0$, por lo que se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$, aceptando la hipótesis general. Coincidentes con las investigaciones de Silva, R. (2018); Sandoval, J. (2018); y Paredes, M. (2016),

VI. CONCLUSIONES

Al analizar los resultados de nuestra encuesta en la presente investigación, se ha demostrado que la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande. Llegando a las siguientes conclusiones:

Primera: Se determinó que la gestión administrativa impacta en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande en el periodo 2019; confirmados por los valores estadísticos de las pruebas de T de Student cuyos valores de: t obtenido = 46.4571 es mayor al t crítico= 1.976; cayendo en la zona de rechazo de H_0 para $\alpha = 0.05$ en favor de la hipótesis de investigación; en la Prueba-F para comparar Desviaciones Estándar, donde la prueba F obtuvo un valor de $F = 0.0946426$, valor-P = 0, y la prueba de Wilcoxon para un valor de $W = 21583.0$ valor-P = 0.

Segunda: Se definió que las relaciones interpersonales inciden en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande en el periodo 2019, confirmados por los valores estadísticos de las pruebas de T de Student cuyos valores de: t obtenido = 68.565, es mayor al t crítico = 1.976, cayendo en la zona de rechazo de H_0 para $\alpha = 0.05$ en favor de la hipótesis de investigación; en la Prueba-F para comparar Desviaciones Estándar, donde la prueba F obtuvo un valor de $F = 0.248704$, valor-P = 0

Tercera: Se estableció que la cooperación interviene en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande en el periodo 2019, confirmados por los valores estadísticos de las pruebas de T de Student cuyos valores de: t obtenido = 47.915, es mayor que el t crítico = 1.976, se rechaza la H_0 en favor de la hipótesis de investigación para $\alpha = 0.05$ en favor de la hipótesis de investigación; en la Prueba-F para comparar Desviaciones Estándar, donde la prueba F obtuvo un valor de $F = 0.0414423$, valor-P = 0.

Cuarta: Se precisó que la remuneración impacta en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) Rio Grande en el periodo de 2019, confirmados por los valores estadísticos de las pruebas de T de Student cuyos valores de: t obtenido = 52.6387, es mayor que el t crítico = 1.976, se rechaza la H_0 para $\alpha = 0.05$ en favor de la hipótesis de investigación; en la Prueba-F para comparar Desviaciones Estándar, donde la prueba F obtuvo un valor de $F = 0.0542453$, $\text{valor-P} = 0$

VII. RECOMENDACIONES

Al haber concluido el estudio es importante aportar para futuros estudios las siguientes recomendaciones:

Primera: Evaluar las funciones administrativas desarrolladas por la Comunidad local de Administración de salud (CLAS) “Rio Grande”, para un adecuado control en la Gestión Administrativa, de manera tal que se perciba en la calidad de servicio brindada a los usuarios.

Segundo: A los trabajadores de salud; implementar actividades relacionadas con la gestión administrativa en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Rio Grande”; con el propósito de reforzar capacidades y habilidades de gestión que aseguren mejores condiciones del recurso humano

Tercero: Mejoramiento de los sistemas informáticos del servicio del SIS, administrativos, y logísticos debido a la lentitud de estos y demora al momento de procesar la información de la Comunidad local de Administración de salud (CLAS) “Rio Grande”.

Cuarto: Que en el Centro de Salud (CLAS) “Rio Grande” elaboren o diseñen estrategias orientadas a reflexionar y/o capacitar al personal, sobre el trato y/o satisfacción al usuario, para que pueda contribuir a mejorar la calidad de atención que brinda al usuario en el servicio.

Quinto: Incluir procesos continuos de medición de la satisfacción del usuario (encuestas de satisfacción, libros de reclamos o quejas, etc.), que permitan conocer las percepciones buenas o malas de calidad respecto a los servicios recibidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcaide, J. (2015). *Fidelización de clientes*. Esic Editorial. España, Madrid. Aguirre - Gas, H. Principios éticos de la práctica médica, noviembre diciembre de 2004. Medigraphic. (A.-G. HG, Productor, & Cirugía Cirujanos , Academia Mexicana de Cirugía) Recuperado el 28 de Agosto de 2011, de: <http://www.medigraphic.com/>: <http://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2004/cc046m.pdf>

Bachenheimer, (2016), definen a la gestión administrativa <http://186.116.11.66/suimweb/ARCHIVOS/BIBLIOGRAF%C3%8DA%20COMPLEMENTARIA/OTRA%20BIBLIOGRAF%C3%8DA/GLOSARIO%20ECONOM%C3%8DA%20Y%20ADMINISTRACI%C3%93N.PDF>

Basantes, S. (2014), “*Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*” para la obtención al título de Ingeniera de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

Campos, S. & Loza, P. (2011), “*Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la Ciudad de Ibarra en Mejora de la Calidad de Servicios y Atención a los Usuarios en el año 2011*”, Universidad Técnica del Norte – Ecuador. https://www.academia.edu/36539584/UNIVERSIDAD_TECNICA_DEL_NORTE_FACULTAD_DE_EDUCACION_CIENCIA_Y_TECNOLOGIA_TEMA_INCIDENCIA_DE_LA_GESTI%C3%93N_ADMINISTRATIVA_DE_LA_BIBLIOTECA

Contreras, S. E. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Universidad Nacional de Colombia. Colombia: Revista Sistema de Información Científica Redalyc.

Chamorro, S. (2016). *La importancia de contar con buenos sistemas de gestión de calidad*. Deusto Formación.

Chiavenato Idalberto (2012) *Introducción a la teoría general de la Administración*

Diario Gestión. (15 de febrero 2016). *Perú cuenta con 1.4 millones de funcionarios, pero ¿cuántos declaran sus bienes y rentas?* Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/peru-cuenta-1-4-millones-funcionariosdeclaran-bienes-rentas-147759>

Douglas, K., & Bateson, J. E. (2002). *Fundamento de Marketing de Servicios: Conceptos, estrategias y casos*. México: Thompson.

Frías (2015), tesis de posgrado en Administración titulada; “*Clima Organizacional Laboral En La Gerencia Regional Aragua Del Instituto Nacional De Capacitación Educativa Socialista (Inces), Ubicada En Maracay-Estado Aragua* – Venezuela. <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1979/1/afarias.pdf>

Gordon, R. (2013), “*La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*”, Universidad Politécnica Estatal de Carchi – Ecuador. <http://repositorio.upec.edu.ec:8080/handle/123456789/151>

Hernández, Fernanda (2011). “*Propuesta de Creación de un Instrumento de Medición de Clima Organizacional para una Industria Farmacéutica*”. (Tesis para optar el Grado de Magister en Administración) Universidad ICESI – Colombia. http://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/66959

Instituto peruano del deporte IPD, (sf). *Plan operativo institucional*. Recuperado el 30 de setiembre del 2018 de <http://www.ipd.gob.pe/plan-operativo-institucional-poi>

Kevin, Hartley & Rudelius (2011). *Marketing*. México: Pearson.

Kirkpatrick, Sh. & Locke, E. (2011). *Liderazgo en las organizaciones*. Universidad

de Maryland Collage Park.

Litwin, G. y Stinger, H. (1978). *Clima Organizacional*. EE.UU.: Editorial Simon & Schuster.

Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios*. 7ª Edición. México.

Martínez, M. (2013). “*Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público del mercado Jorge Cepeda Jácome del Cantón La Libertad, año 2013*.” (Tesis de licenciatura]. Ibarra: Universidad Técnica del Norte).

Mendoza de Fuentes, K. (2011). “*Calidad de Atención percibida por usuarios externos, Unidad Comunitaria de Salud Familiar, San Antonio Abad*” (Tesis para optar al grado de Maestría en Salud Pública) Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Mendoza, R (2013), “*Plan estratégico institucional*”. Recuperado el 02 de octubre de <http://www.losandes.com.pe/Opinion/20131118/76414.html>

Merino, A; Sáenz, E. & Silva, M. (2016), “*La Influencia de la Gestión Administrativa en la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad de Comas, 2016*”. (Tesis de Pregrado) Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Perú. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1297>

Ministerio de Salud. (2013). *Estudio de Satisfacción del usuario externo*. Servqual. Perú.

MINSA. (2017). *Centro de salud*. Obtenido de [https://www.definicionabc.com/salud/centro-de-salud.php\(2017\)](https://www.definicionabc.com/salud/centro-de-salud.php(2017))

Ocampos L. & Valencia, S. (2017). “*Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Red Asistencial Essalud – Tumbes, 2016*”, (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de Tumbes – Perú. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>

Organización Panamericana de la salud (2007). *Elementos críticos de la organización del modelo de prestaciones para mejorar el acceso y utilización de los servicios de salud*. Curso. México.

Paredes, M. (2016), en su tesis de Pregrado, “*La Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario Externo del Área de Nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015*”, de la Universidad Señor de Sipan – Perú. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3101?show=full>

Pariajulca I. (2011). *Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la universidad privada Norbert Wiener durante el periodo Setiembre – Diciembre. Lima 2011*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Académico Profesional de Odontología. Citado 12 de febrero 2017; Recuperado, desde: <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/ISRAELROBERTPARIJULCAFERNANDEZ.pdf> .

Portocarrero, A. (2013). “*Apurímac hacia el aseguramiento público en salud: la implementación del Seguro Integral de Salud en Apurímac 2007-2010*”. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno). Escuela de Pos Grado de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4977>

Ramos, O. (2010). *Gestionando con eficiencia una institución pública*. Lima: Jc.

Restrepo, A., Ruiz, F. (2001). *Estrategias de producción y mercado para los servicios de salud*. Pontificia Universidad javeriana. Amazon.com. Bogotá.

Ríos, R. (2016). *Manual de servicio y atención al cliente*. Chile.

Rincón, Carlos y Villarreal, Fernando, 2010. *Costos Decisiones Empresariales*. Colombia: ECOE Ediciones, 2010. pág. 278. ISBN 9586486168.

- Romano, A. (2015). *La Humanización De La Formación en Organizaciones De Prestación De Servicios*. Revista Negotium, 10(30), 6–13. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=117029178&lang=es&site=ehost-live>
- Sandoval, J. (2018). “*La Calidad de Servicio y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Empresa R y J Climotos S.R.L.*”, (tesis de pregrado de Administración) Universidad Señor de Sipan – Perú. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4596>
- Servicio Salud Concepción. (2007). *Cumplimiento de Requisitos necesarios para acceder a la calidad de Establecimiento Auto gestionado en Red*. Informe de Auditoría N° 073.
- Silva, R. (2018). Tesis de Posgrado de Gestión Pública “*Clima Organizacional y Calidad de Servicios Administrativos al usuario interno del seguro integral de salud de la Red de Salud Villa el Salvador, 2016*”. Universidad Cesar Vallejo – Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15900>
- Schiffman, L. & Kanuk, L. (2005). *Comportamiento del consumidor* (8 va ed.). México: Pearson Educación.
- Terán (2017), “*Análisis del modelo de gestión de la Dirección Administrativa del Hospital IESS-Esmeraldas*”, de la Pontifica Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1073>
- Torres, Q., & Oliver, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010-I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú*.
- Tschohl, J. (2015). *Servicio al cliente. Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios*. 3era. ed. México, SQI.

Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. Tercera edición. Colombia: Ecoe ediciones.

Vargas, D (2010). *Plan de gestión de la calidad total para mejorar la atención en el servicio de farmacia de un hospital público*, (Tesis de doctorado, Universidad San Pedro). (Acceso el 25 de abril de 2019)

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

LA INFLUENCIA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL SIS DE LA COMUNIDAD LOCAL DE ADMINISTRACION DE SALUD (CLAS) "RIO GRANDE" – PALPA 2019.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1	METODOLOGIA
¿Cómo la gestión administrativa influye en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) "rio grande" – palpa 2019?	Determinar cómo la gestión administrativa contribuye en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) "rio grande" – palpa 2019	La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) "rio grande" – palpa 2019.	Gestión Administrativa Dimensiones: Relaciones interpersonales Cooperación. Remuneración.	Tipo de Investigación: Descriptivo Correlacional Diseño de Investigación: No experimental Población: 162 Trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Rio Grande –palpa. Asimismo, para poder medir la Calidad de Servicio se aplicó el cuestionario
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE 2	
¿De qué modo las relaciones interpersonales inciden en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) "rio grande" – palpa 2019? ¿De qué forma la cooperación interviene en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) "rio grande" – palpa 2019?	Definir cómo las relaciones interpersonales inciden en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) "rio grande" – palpa 2019. Establecer cómo la cooperación interviene en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud	La relación interpersonal incide significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) "rio grande" – palpa 2019. La cooperación interviene significativamente en la calidad del servicio del SIS	Calidad del Servicio Dimensiones: Capacidad. Ventaja competitiva. Mejora continua.	Muestra: La muestra la constituyen un total de 162 trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Rio Grande. Técnica: Encuesta

<p>¿De qué manera la remuneración impacta en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) “rio grande” – palpa 2019?</p>	<p>(CLAS) “rio grande” – palpa 2019.</p> <p>Precisar cómo la remuneración impacta en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) “rio grande” – palpa 2019.</p>	<p>de la comunidad local de administración de salud (CLAS) “rio grande” – palpa 2019.</p> <p>La remuneración impacta significativamente en la calidad del servicio del SIS de la comunidad local de administración de salud (CLAS) “rio grande” – palpa 2019.</p>		<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Análisis de Datos:</p> <p>Estadística Descriptiva</p>
---	---	---	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>Gestión Administrativa:</p> <p>Litwin y Stinger (1998), manifestó, Es una forma de percibir positiva o negativamente la temperatura en un contexto laboral dado por las relaciones interpersonales de sus integrantes, su cooperación, sus remuneraciones entre otros elementos que son tomador en cuenta por quienes comparten horas de trabajo en una determinada institución. (p.44).</p>	<p>Relaciones Interpersonales: Litwin y Stinger (1978), Relaciones interpersonales: Una forma de medir cómo repercute el ambiente en que los colaboradores se motiven, si es agradable o no y de las buenas o malas relaciones sociales, a nivel de compañeros; la recompensa: corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho, es la apreciación o interés que tienen los miembros de la organización con respecto a lo que existe en su establecimiento de trabajo</p>	Motivación: Voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas.	1
		Relaciones Interpersonales: Interacción recíproca entre dos o más personas.	2
		Reconocimiento de esfuerzos: Acción de distinguir a una persona entre las demás.	3
		Interés: Utilidad o conveniencia que se busca a nivel moral o material.	4
	<p>Cooperación: En esta segunda dimensión, aceptamos las contribuciones realizadas por: Litwin y Stinger (1978), expresaron que Cooperación: Los elementos estructurales tienen que ver con las reglas, manuales, procedimientos, trámites y otras condicionantes. El esfuerzo basado en el respeto, apoyo mutuo, a nivel superior como inferior, la libertad basada en el compromiso y la responsabilidad son sostenes firmes de esta dimensión.</p>	Manual: Nos permite comprender el funcionamiento de algo o acceder al conocimiento de algún tema o materia.	5
		Respeto: se relaciona con la veneración o el acatamiento que se hace a alguien.	6
		Trabajo en Equipo: Esfuerzo integrado de un conjunto de personas para un objetivo en común.	7
		Compromiso: Obligación que se ha contraído a una palabra dada.	8
	<p>Remuneración: Encajamos en hacer nuestras las nociones conferidas por los escritores: Litwin y Stinger (1978), añadió que las recompensas o remuneraciones: "Conciérne a un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, para así tener una vida de calidad y sobre todo una estabilidad laboral; los resultados del trabajo logren el equilibrio esperado, los humanos</p>	Recompensa: es ofrecida a menudo por un grupo como incentivo para la realización de una tarea	9
		Calidad de vida: Se usa para referirnos a variables de tipo económico, social, etc.	10

	“reclamamos” reconocimiento adicional u otros ingresos.	Estabilidad: Derecho del trabajador a conservar su trabajo.	11
		Otros Ingresos: cantidad de dinero obtenido fuera de su sueldo.	12
<p>Calidad del Servicio:</p> <p>Vargas y Aldana (2014), sostuvieron en su estudio que existen 3 dimensiones que permitirán evaluar mejor la calidad del servicio, las mismas que son: La capacidad, la ventaja competitiva y la mejora continua.</p>	<p>Capacidad:</p> <p>Vargas y Aldana (2014), refirieron que la capacidad: “Es la habilidad (dinámica) y/o el liderazgo que deben tener los gerentes o directores de las empresas; en cumplimiento de una función u objetivo en todo momento, etc.</p>	Dinámico: Persona muy activa, eficiente, actúa con diligencia, prontitud, etc.	13
		Liderazgo: conjunto de habilidades que hacen que una persona sea apta para ejercer tareas como líder.	14
		Objetivos: Es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar.	15
		Todo momento: El término refiere a aquello que sucede en cualquier o en todo momento.	16
	<p>Ventaja Competitiva:</p> <p>Vargas y Aldana (2014), sostuvieron que la ventaja competitiva: Es un valor agregado o fortaleza que algunas entidades imprimen en su desarrollo que las hacen diferentes por los productos que ofertan y/o los servicios que suministran; teniendo el compromiso de buscar soluciones a una problemática que sucede.</p>	Valor agregado: es el valor económico adicional que adquieren los bienes y servicios.	17
		Diferencia: es la característica que distingue una cosa de otra.	18
		Compromiso: es una obligación contraída.	19
		Soluciones: respuesta positiva a un problema, duda o dificultad que un individuo dará a una problemática que se sucede.	20
	<p>Mejora Continua:</p> <p>Tratando de fortalecer nuestro estudio acogemos los aportes de:</p> <p>Vargas y Aldana (2014), señalaron que la mejora continúa: Es una concatenación de operaciones a fin de perfeccionar el producto o servicio que se pueda estar brindando, capacitando al personal para tener una eficiente labor en la mejora del servicio y el trato al paciente.</p>	Capacitación: Proceso educativo corto por el que se adquieren conocimientos y habilidades técnicas para lograr metas.	21
		Eficiencia: Es virtud o facultad para lograr un efecto	22
		Mejora del servicio: Abarca toda la complejidad de una organización: políticas, formación	23

		del personal, relaciones de trabajo, sistemas, opiniones de clientes, diseño del servicio.	
		Mejora del trato: elemento primordial en la calidad de los servicios de salud	24

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL SIS

Soy alumna de la Universidad Privada TELESUP, que busca: precisar de qué manera influye **LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL SIS DE LA COMUNIDAD LOCAL DE ADMINISTRACION DE SALUD (CLAS) “RIO GRANDE” – PALPA 2019**. Por lo que agradeceremos se sirva dar respuesta a las siguientes preguntas en la siguiente escala de atributos: Los ítems son de tipo Likert.

CUESTIONARIO

REGIMEN LABORAL:

SEXO: F M

RESPONDA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SEGÚN SU CRITERIO, MARQUE CON UNA “X” EN LA ALTERNATIVA QUE CORRESPONDA:

DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
1	2	3	4	5

N°	VARIABLES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
RELACIONES INTERPERSONALES						
1	Mi jefe de inmediato ofrece reconocimiento por el trabajo realizado					
2	El jefe de inmediato soluciona conflictos que existen entre el personal del Establecimiento de Salud.					
3	El jefe de área reconoce los esfuerzos realizados de cada trabajador.					
4	Mi Jefe de inmediato demuestra interés en el resultado de mis tareas.					
COOPERACION		1	2	3	4	5
5	Se aplica el manual de organización y funciones por cada área del CLAS.					
6	Se respeta el espacio personal de los compañeros en el CLAS.					
7	Existe un ambiente de apoyo para su desarrollo en la organización del Establecimiento de Salud.					
8	Mi Jefe de inmediato brinda soporte en la ejecución de las tareas del Establecimiento de Salud.					
REMUNERACION		1	2	3	4	5
9	El personal del Establecimiento de Salud es incentivado por realizar sus tareas recomendadas.					
10	La calidad de vida ha mejorado gracias a los incentivos económicos del Ministerio de Economía y Finanzas					
11	Los trabajadores del establecimiento de salud tienen una remuneración por su trabajo.					
12	Existen remuneraciones que retribuyen económicamente a sus trabajos extras.					
CAPACIDAD		1	2	3	4	5

13	El personal del Establecimiento cumple con sus metas según lo planificado.					
14	El establecimiento de salud realiza programas de apoyo en la comunidad.					
15	El establecimiento de salud se preocupa por lograr sus objetivos institucionales.					
16	Recibe un buen trato por parte de personal médico.					
VENTAJA COMPETITIVA		1	2	3	4	5
17	Es importante que el establecimiento de salud otorga un buen trato en el servicio.					
18	El establecimiento de salud marca la diferencia con respecto a otras que existen en la provincia.					
19	Se cumple con los compromisos ofrecidos por el centro de salud.					
20	Los trabajadores cuentan con protocolo para atender a los pacientes.					
MEJORA CONTINUA		1	2	3	4	5
21	El establecimiento de salud capacita a su personal.					
22	Se le brinda información en el servicio del SIS del establecimiento de salud.					
23	El establecimiento de salud se preocupa por la mejora del servicio del SIS.					
24	Existe mejora continua en el trato que reciben a diario los usuarios del SIS de nuestro establecimiento de salud.					

Anexo 4: Validación de instrumentos

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos: Edmundo González Zavala


DNFN°: 06408416 Teléfono/Celular: 999004420

Dirección domiciliaria: Mancora 255 - La Palma

Título Profesional: Ingeniero

Grado Académico: Doctor en Administración

Mención: Calidad / Administración


Firma

Versión: 002	Elaborado por el Vicerrectorado Académico	Página 9 de 9
Fecha de última actualización 01 de junio del 2018		

PROMEDIO DE VALORACIÓN

APROBACIÓN SIN CORRECCIÓN

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Apellidos: PERCY JORGE SUAREZ YMBERTIS

DNI N°: 07260837 Teléfono/Celular: 994481177

Dirección domiciliaria: Jr. MAMA OCLLO N° 1987 - LINCE

Título Profesional: ECONOMISTA

Grado Académico: MAGISTER

Mención: DESARROLLO EMPRESARIAL Y REGIONAL



Firma

Lugar y fecha: LIMA 09/02/2020

Anexo 5: Matriz de datos

Nº	CARACTERISTICA DEL ENCUENSTADO		RELACIONES INTERPERSONALES				COOPERACION				REMUNERACION				CAPACIDAD				VENTAJA COMPETITIVA				MEJORA CONTINUA			
	Sexo	R. Laboral	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
E1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	1	2	2	5	5	5	
E2	2	3	3	1	3	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	
E3	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	
E4	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
E5	2	3	3	5	5	5	2	1	1	5	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	3	
E6	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	5	5	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	
E7	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	
E8	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	5	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1	
E9	2	3	1	1	5	5	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	5	1	5	2	1	1	5	
E10	1	3	5	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	5	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	
E11	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	5
E12	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	5	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	
E13	1	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	5	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	5	5
E14	2	4	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	2	1	1	1	2	2	5	5	5
E15	1	4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	5	
E16	2	4	5	1	5	5	1	1	5	5	1	2	1	3	5	2	1	1	1	1	5	1	1	1	3	
E17	1	4	1	1	1	1	1	1	5	5	1	2	1	3	5	2	1	2	1	1	5	2	1	1	5	
E18	2	5	1	5	1	1	1	1	5	5	1	2	1	3	5	2	1	2	1	1	5	2	5	1	5	
E19	2	5	3	3	1	5	1	1	1	1	1	2	1	3	5	2	1	2	1	5	5	2	1	1	5	
E20	1	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	
E21	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	3	1	3	3	
E22	1	3	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	5	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	

E23	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
E24	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	5	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	5	1
E25	2	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	5	1	2	2	2	2	1	2	2	5	5	5	5
E26	2	4	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	5	5	2	1	1	1	1
E27	2	4	1	1	1	1	2	2	5	5	5	1	1	5	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
E28	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	5	1	1	2	2	1	1	1	2	1	5	5	5
E29	2	5	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	5	5
E30	2	5	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	5	1	1	1	2	1	1	1	2	1	5	5	5
E31	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	5
E32	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	5	1	5	2	1	1	1	5
E33	2	3	1	2	1	1	5	1	5	5	1	2	1	5	1	2	1	2	1	1	1	2	1	5	5	5
E34	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	5	5	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
E35	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	5
E36	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	2	5	1	5	2	1	1	1	5
E37	2	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	1	5	2	5	1	1	5
E38	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
E39	2	3	5	1	5	5	2	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
E40	2	3	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
E41	1	3	5	1	1	5	2	1	2	1	5	1	2	5	5	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	5
E42	2	3	1	5	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	5	1	5	1	5	1	5	1	1	1	1	5
E43	2	4	1	1	5	5	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5
E44	1	4	1	2	5	5	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	5	5
E45	1	4	1	1	5	5	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	2	5	2	1	1	1	5
E46	2	4	5	1	5	5	1	1	5	5	1	2	1	3	5	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1
E47	1	3	1	1	1	1	2	1	5	5	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	1	1	1	1	5
E48	2	3	1	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5
E49	2	3	1	5	1	5	1	1	1	5	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	5	1
E50	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	5	2	1	1	5	2	1	1	1	5

E51	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	5	5	1	1	1	5	5
E52	2	3	1	5	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	5	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5
E53	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	2	1	1	1	2	1	1	1	1
E54	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	5
E55	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1
E56	2	3	1	3	1	5	5	1	1	1	1	2	2	3	5	2	5	2	1	1	5	2	1	1	5	5
E57	1	5	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1
E58	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3
E59	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	5
E60	2	3	1	5	5	5	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
E61	1	3	1	2	5	5	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	5	2	1	5	5	5
E62	2	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	2	1	5	5	2	1	1	5	5
E63	2	3	1	5	5	5	2	1	5	1	1	2	1	5	1	2	1	1	1	1	5	2	1	1	2	5
E64	2	3	1	1	1	1	2	5	1	5	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	5	2	1	1	5	5
E65	2	3	1	1	1	1	5	2	1	5	5	1	2	1	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	5	5
E66	2	5	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5
E67	1	5	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	5	5
E68	2	4	1	2	5	5	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	5	5
E69	1	4	1	1	5	5	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1
E70	2	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
E71	1	4	1	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	5	2	1	1	5	5
E72	2	5	1	1	1	5	2	1	1	1	1	2	1	5	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
E73	2	4	1	1	5	5	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	5	1	5	1	5	2	5	1	5	5
E74	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	5	5
E75	1	4	5	1	5	5	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	5	5	5
E76	1	5	1	1	5	5	2	1	1	5	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1
E77	1	4	1	1	5	1	2	1	5	5	1	1	1	5	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5
E78	1	5	1	1	5	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1

E79	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1
E80	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
E81	1	3	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	5	1	2	1	1	1	5
E82	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	5	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
E83	1	3	1	1	5	5	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5
E84	1	3	1	5	5	5	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	5	5
E85	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	5	5	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
E86	2	3	1	1	1	1	2	2	5	5	1	2	2	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
E87	2	3	2	2	2	2	2	2	5	5	1	2	5	5	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5
E88	1	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	5	5	2	1	1	1	1
E89	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	5	2	5	2	1	1	5	2	1	5	5	5
E90	2	3	1	1	1	5	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
E91	1	3	5	1	5	5	1	1	5	5	1	2	1	3	5	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1
E92	1	3	1	1	1	1	2	1	5	5	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	1	1	1	1	5
E93	1	4	1	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5
E94	2	3	1	5	1	5	1	1	1	5	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	5	1
E95	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	5	2	1	1	5	2	1	1	1	5
E96	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	5	5	1	1	1	5	5
E97	1	4	1	5	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	5	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5
E98	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	2	1	1	1	2	1	1	1	1
E99	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	5
E100	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1
E101	2	3	1	3	1	5	5	1	1	1	1	2	2	3	5	2	5	2	1	1	5	2	1	1	5	5
E102	2	4	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1
E103	2	3	1	2	5	5	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	5	5
E104	2	3	1	1	5	5	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1
E105	2	4	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
E106	2	3	1	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	5	2	1	1	5	5

E107	1	3	1	1	1	5	2	1	1	1	1	2	1	5	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
E108	1	3	1	1	5	5	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	5	1	5	1	5	2	5	1	5	5
E109	1	4	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	5	5
E110	1	3	5	1	5	5	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	5	5	5
E111	2	3	1	1	5	5	2	1	1	5	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1
E112	2	4	1	1	5	1	2	1	5	5	1	1	1	5	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5
E113	1	3	1	1	5	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1
E114	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1
E115	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
E116	1	4	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	5	1	2	1	1	1	5
E117	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	5	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
E118	2	3	1	1	5	5	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5
E119	2	4	1	5	5	5	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	5	5
E120	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	1	2	2	5	5	5
E121	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3
E122	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
E123	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
E124	2	3	3	5	5	5	2	1	1	5	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	3
E125	2	4	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	5	5	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1
E126	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
E127	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	5	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1	1
E128	1	3	1	1	5	5	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	5	1	5	2	1	1	1	5
E129	1	4	5	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	5	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1
E130	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	5
E131	2	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	5	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1
E132	2	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	5	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	5	5
E133	1	3	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	2	1	1	1	2	2	5	5	5
E134	1	4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5

E135	1	3	5	1	5	5	1	1	5	5	1	2	1	3	5	2	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3
E136	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	5	5
E137	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	5	1	1	1	2	1	1	1	2	1	5	5	5
E138	1	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	5
E139	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	5	1	5	2	1	1	1	5
E140	1	3	1	2	1	1	5	1	5	5	1	2	1	5	1	2	1	2	1	1	1	2	1	5	5	5
E141	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	5	5	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
E142	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	5
E143	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	2	5	1	5	2	1	1	1	5
E144	1	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	1	5	2	5	1	1	5
E145	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
E146	1	3	5	1	5	5	2	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
E147	1	3	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
E148	1	3	1	2	5	5	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	5	5
E149	2	3	1	1	5	5	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1
E150	2	3	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
E151	2	3	1	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	5	2	1	1	5	5
E152	2	3	1	1	1	5	2	1	1	1	1	2	1	5	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
E153	2	3	1	1	5	5	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	5	1	5	1	5	2	5	1	5	5
E154	1	3	1	5	5	5	2	1	5	1	1	2	1	5	1	2	1	1	1	1	5	2	1	1	2	5
E155	1	3	1	1	1	1	2	5	1	5	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	5	2	1	1	5	5
E156	1	3	1	1	5	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1
E157	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1
E158	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	5
E159	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1
E160	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	3	1	3	3	3
E161	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	5	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1
E162	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1

