

# **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION**



## **“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Área Logística del Hospital Regional Huacho – 2019”**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en  
Administración

Autor:

Bach. Chumbes Ochoa, Luis Anibal

Asesor:

Mg. Avila Alcalde, Yesenia M.

Huacho- Perú

2020

**PALABRA CLAVE:**

<b>TEMA</b>	Gestión administrativa, calidad de servicio
<b>ESPECIALIDAD</b>	Gestión Pública

**KEYWORD:**

<b>Topic</b>	Administrative management , Quality of service
<b>Specialty</b>	Public Management

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

<b>Línea de Investigación</b>	<b>OCDE</b>		
	<b>Área</b>	<b>Sub Área</b>	<b>Disciplina</b>
Gerencia Estratégica	Ciencias Sociales.	Economía y Negocios.	Economía.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

<b>Línea de Investigación</b>	<b>OCDE</b>		
	<b>Área</b>	<b>Sub Área</b>	<b>Disciplina</b>
Strategic management	Social Sciences	Economy and business	Economy

**“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Área Logística del Hospital Regional Huacho – 2019”**

**“Administrative Management and Quality of Service in the Logistics Area of the Huacho Regional Hospital – 2019”**

## **RESUMEN**

Como objetivo general: fundamentar la relación directa de la gestión administrativa en la calidad de servicio en el área logística del Hospital Regional Huacho, 2019. La investigación es básica de tipo descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal. se realizó la población de 50 trabajadores, y la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario en el cual se tabularon los resultados mediante tablas y gráficos, haciendo uso de un Excel Microsoft 2016.

Como resultado, se obtuvo que no existe una buena gestión administrativa y calidad de servicio que mediante lo previsto se encontró una mala organización y atención dentro del área , llevando a cabo una demora en el cumplimiento de trabajo ya que el 100% de los encuestados indica que no les importa hacer una buena gestión para la implementación y mejora de las instalaciones ya que no son adecuadas, afectando la calidad al no siendo atendidos, por no contar con los recursos necesarios, esto se manifiesta en un 57%, en cuanto a la calidad del servicio no existen evaluaciones continuas en el cumplimiento de los objetivos y metas planificados, como afirma el 50%, reflejando la falta de preocupación del personal en un 33% en la atención de los pedidos no es eficiente.

## **ABSTRACT:**

As a general objective: to base the direct relationship of administrative management on the quality of service in the logistics area of Hospital Regional Huacho, 2019. The research is basic of a descriptive type, non-experimental design, cross-sectional. The population of 50 workers was made, and the sample consisted of 30 workers. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument in which the results were tabulated using tables and graphs, using a Microsoft Excel 2016.

As a result, it was obtained that there is no good administrative management and quality of service that, through the provisions, poor organization and attention was found within the area, carrying out a delay in the completion of work since 100% of the respondents indicated that they do not mind doing a good management for the implementation and improvement of the facilities since they are not adequate, affecting the quality by not being attended, because they do not have the necessary resources, this is manifested in 57%, in terms of quality of service there are no continuous evaluations in the fulfillment of the planned objectives and goals, as affirmed by 50%, reflecting the lack of concern of the staff in 33% in the attention of orders is not efficient.

# INDICE

<b>PALABRA CLAVE:</b> .....	i
<b>TITULO</b> .....	ii
<b>RESUMEN</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>INDICE</b> .....	v
<b>CAPITULO I : INTRODUCCION</b> .....	1
<b>1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA</b> .....	2
<b>1.2 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION</b> .....	20
<b>1.3 PROBLEMA</b> .....	20
<b>1.4 CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES</b> ....	21
<b>1.5 HIPOTESIS</b> .....	23
<b>1.6 OBJETIVOS</b> .....	23
<b>CAPITULO II : MATERIAL Y METODOS</b> .....	24
<b>2.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION</b> .....	25
<b>2.2 POBLACION Y MUESTRA</b> .....	25
<b>2.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS</b> .....	25
<b>CAPITULO III: RESULTADOS</b> .....	26
<b>CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSION</b> .....	54
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	62
<b>CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	66
<b>ANEXOS</b> .....	71

# **CAPITULO I**

## **INTRODUCCION:**

## **1.1 Antecedentes y fundamentación científica**

### **Nivel Internacional**

**Rojas, J. (2015)**, en su estudio manifiesta como objetivo principal, “desarrollar y examinar un norma que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad recibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que entrega una Municipalidad”, modelo planteado en dicha investigación se establece validez y fiabilidad estadística para poder ser aplicada la muestra y conseguir explicar la diferencia del factor satisfacción teniendo como porcentaje un 82,4% a su vez podrá ser aplicado , probablemente , a una demostración de probabilidad que pueda permitir deducir referente a la población .A su vez el modelo puede ser perfeccionado, mediante aportes a la gestión de los servicios de dicha municipalidad midiendo el conocimiento, identificando a cada persona qué aspectos son los que más incurre en la satisfacción de los usuarios del servicio, asunto de administrar mejor los gastos, situando que el presupuesto es insuficiente. Se llego a observar mediante los resultados el que más incide en la satisfacción es el factor organizativo, Aquel resultado total, se establecieron estrategias que tuvieran la importancia de cada uno de los fatores mediante la satisfacción, estableciendo un punto de vista en que el municipio debiera gastar. Determinando aportes para la realización de una estrategia orientada a perfeccionar la imagen corporativa del municipio, como términos descriptivos, resultó ser no tan bien evaluada, de acuerdo al resultado total, se precisó disponer por acciones que incidieran en mayor medida en la imagen, considerando el marco presupuestario con el que se contara el próximo año. De acuerdo a lo nombrado, es necesario elaborar una estrategia de gestión que establezca acciones relacionadas que puedan mejorar la imagen dentro de la sociedad , como la incorporación de nuevos instrumentos tecnológicos, que de concretarse sería agradecido por la gente, dado que una parte de los encuestados señalaba el interés por usar uno de ellos al interior de la Municipalidad ,concluyó que la satisfacción de los usuarios era alta y apoyaba a la gestión de los servicios de la municipalidad.

**Santana, S. (2016)**, sostiene que, “metas y objetivos establecidos por las instituciones están determinados sobre documentos formales donde se manifiestan, relacionando cada una de las actividades y tareas que se deben llevar a cabo para cumplir con todo lo establecido”, debiendo asegurar tanto como el cumplimiento, regulación y control. De tal manera que los municipios deben ofrecer mayor validez en la gestión de sus actividades.

Mayor parte de los GADM (gobiernos autónomos descentralizados municipales) están determinando planificar estrategias, la cual realizar una mayor superioridad como base para determinar con claridad los recursos institucionales en dichos gobiernos de Tungurahua.

Establecen que relación de aquellos planes estratégicos es de promedio adecuado. Se puede manifestar que dentro de los gobiernos autónomos poseen planes que no son realizados por completo, y muy importante precisar mayor exigencia para aumentar un buen desempeño, además de una revisión adecuada.

Manteniendo que la gestión administrativa de los gobiernos de Tungurahua está siendo afectada por la falta de competencia técnica en la Planificación estratégica, por lo cual es el primer paso del proceso de administración y no se está realizando a un promedio de 100%.

Proponiendo decretar el uso de un modelo de evaluación de Planificación estratégica los gobiernos de Tungurahua deben establecer mejorar su capacidad técnica en el uso efectivo de los recursos en los mismos.

De aquellas instituciones permiten contar con un mapa de procesos en base a cadenas de valor y cadenas de apoyo, de tal manera que aseguran el cumplimiento de las actividades y las tareas necesarias para generar importancia al cliente.

Grupo importante de gobierno cuenta con indicadores de gestión, la cual les permite establecer con cuanta eficiencia se cumplen con las actividades establecidas y mediante esto se puede disponer de importante información que agregar valor a la institución.

Integrantes considerables de las instituciones no cuentan de un sistema de control en tiempo real, de esta manera establece una debilidad significativa en comparación de otras instituciones y tiene dificultad su gestión. Por lo tanto, gran parte de los municipios aplica el sistema GPR y el Balanced Scorecard.

**Recari, F. (2015)**, sostiene su estudio, la gestión administrativa en los departamentos de compras y adquisiciones del Ministerio de Gobernación de la República de Guatemala. Por lo tanto, estuvo establecida la metodología mediante los sujetos, la población, la muestra y los instrumentos, algunas de sus conclusiones destacan que la gestión administrativa es lenta y desagradable debido a los controles administrativos que han sido planteados con el propósito de mejorar y determinar los procesos, precisamente en los eventos de cotización y licitación. También concluyó que hay una proyección en los procesos de compra, de distintas instituciones que son parte del Ministerio de Gobernación, expuesto al plan general de planificación del Ministerio, y el desarrollo general de planificación de gastos de la nación, y ser parte del presupuesto general de gastos de la nación, estableciendo que la planificación no se realiza en su totalidad, de manera que hay recortes y adecuaciones, lo que establece en el momento dado las compras imprevistas o no presupuestadas, declararon los operadores que toda institución realiza una planificación de las necesidades, para poder obtener la disposición de todas las compras asignadas que hace el ministerio determinando una mejor solución en la hora de gestionar las todas las compras que se ejecutaran.

Estableció que hay un plan operativo para la ejecución de los diferentes procesos de compras y contrataciones del ministerio de gobernación. Desde el punto de vista, todos los departamentos de compras y contrataciones de las diferentes instituciones del Ministerio de Gobernación, están organizadas, no todas tienen analistas y asesores especializados por la condición misma que la institución no cuenta con suficiente economía necesaria, determinando que no existe buena motivación por parte de los directores hacia el personal de trabajo.

Como principal recomendación sugirió establecer de manuales de proceso más apropiadas y fáciles, eliminación de ciertos aspectos burocráticos y la especialización del personal para realizar un mejor desarrollo de la gestión administrativa en los procesos de compras y contrataciones. Teniendo en cuenta que existen procesos de planificación , tanto como en la compra del ministerio, de acuerdo con el plan operativo anual (POA), propone que los procesos de planificación en los departamentos de compras, sean decisivos con la colaboración de todos los operadores de los distintos departamentos financieros y de compras, para poder establecer un presupuesto real de gastos, acuerdo con las necesidades de la institución para al momento de determinar los rubros de gastos no sufran recortes significativos previniendo los pedidos no presupuestados o imprevistos.

**Reyes , T. (2015)** ,en su estudio sostuvo, mejorar la Gestión Administrativa de la Cooperativa Interprovincial de Pasajeros La Maná, elaboró un plan operativo de gestión administrativa, que permitió establecer comunicación adecuada como también precisa, la técnica de la encuesta realizado a los administrativos, consumidores , choferes ,etc. ,dicha información sirvió hacer un diagnóstico de la empresa y detectar las debilidades, investigación es de tipo aplicada, se fundamentó en un diseño metodológico no experimental. su población estuvo conformada por 48257 habitantes y 14 colaboradores de la Cooperativa Interprovincial de Transportes de Pasajeros, calculándose una muestra de 403 habitantes, se utilizaron el método deductivo, método analítico-sintético, método empírico. Técnicas empleadas es la observación, encuesta, censo y los instrumentos cuestionario de encuesta.

La administración de la cooperativa cree precisar que se diseñe un Manual de Gestión Administrativa para poder mejorar la calidad de servicios de los usuarios y de ante mano de la institución. Requieren tomar muy en especial los directivos este aspecto de la poca comunicación dentro de la organización tanto como los

choferes y ayudantes frente a los clientes, estableciendo talleres de relaciones humanas al personal que forma parte de la Cooperativa de Transportes La Maná.

Comprender que dicha gestión administrativa accederá recuperación de confianza de los clientes y por lo tanto el mejoramiento de la institución. Concluye la investigación que la aplicación del Manual de Gestión Administrativa en la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros La Maná, obtendrá óptimo manejo de dichos procesos administrativos y de los servicios. Información obtenida, los usuarios encuestados permitió confirmar la probable aplicación del Manual de Gestión Administrativa como opción al desarrollo de gestión administrativa de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná.

**Zeta, A. (2016)**, el principal objetivo era establecer qué relación tiene la gestión administrativa y el nivel de satisfacción en la calidad de servicios académicos; empleo una metodología como investigación descriptiva-correlacional; cuyos resultados establecen que la gestión administrativa, se encuentra relacionada con la calidad de servicio. Además, señalan los resultados que en la medida que perfeccionan los procesos de planificación, organización, dirección y control, la calidad de servicio será perfecta.

Empleo un planteamiento deductivo-inductivo-subjetivo; tomando como referencia dimensiones de la escala SERVQUAL, modelo de variante SERVPERF. Se utilizaron las siguientes técnicas de investigación: el análisis bibliográfico y entrevista.

Empleo diseño de investigación no experimental. Estuvo conformada su población por 4913 personas, divididos entre docente, empleados y estudiantes del área jurídica, social y administrativa de la universidad nacional de Loja, la muestra estuvo conformado por 356 personas, cuyas encuestas estuvieron aplicadas a 15 docentes, 4 administrativo y 337 estudiantes. Asimismo, zeta vitae, su investigación determina una relación directa entre gestión administrativa y nivel de satisfacción en la calidad de los servicios académicos indicando además

que mediante se perfeccionan los procesos de planificación, organización, dirección y control, será mejor la calidad de servicio

### **Nivel Nacional**

**Barrutia, I (2015)**, expresa que como principal objetivo fue “establecer una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres”. Procesando más de un cuestionario a una muestra de 80 trabajadores seleccionados por muestreo aleatorio simple. Comparando con la calidad del servicio brindado, realizando a su vez un cuestionario SERVQUAL acoplado de tal manera al número de usuarios. Dichas conclusiones manifiestan, haber adquirido el estudio de correlación de Pearson, determinando la efectividad de una relación directa entre la conceptualización de la Gestión Administrativa particular del personal encargado de la atención al público y la percepción de la Calidad del Servicio de un usuario, de tal manera que la dimensión planear mantuvo una perfecta correlación con la Calidad de Servicio , a la vez no alcanzó el valor óptimo para ser considerada alta en el estudio disponiendo la dimensión menor coeficiente de correlación; por lo tanto la dimensión organización de la variable Gestión Administrativa demostró una correlación adecuada con la Calidad de Servicio ,dicha dimensión obtuvo mayor coeficiente de correlación.

Análisis de correlaciones entre las dimensiones de ambas variables en estudio certeza que las dimensiones, empatía y los aspectos tangibles de la Calidad de Servicio tienen una casi nula correlación con las distintas variables de la Gestión Administrativa.

**Eyzaguirre, O. (2016)**, considero determinar “la relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015”, dicha investigación manifiesta como una de sus conclusiones que existe relación directa y muy significativa entre la posibilidad y el confort estudiantil por el servicio académico

de la universidad, de tal manera que el centro de los estudiantes tiene expectativa conservadora respecto a la profesión académica y comportamiento equivalente en cuanto a la comodidad.

**1ero.-** Constató que los estudiantes de dicha universidad al comienzo del desarrollo académico del 2015, disponían un nivel moderado en su expectativa respecto al desarrollo del servicio académico. Destacando que tiene la mejor expectativa por la gestión universitaria y la actividad académica.

**2do.-** Disponer que los estudiantes de la Universidad al finalizar el desarrollo académico del año 2015, mantuvieron un nivel de satisfacción moderado, mediante el servicio académico recibido. Las cuales resaltan las dimensiones enseñanza y organización académica.

**3ro. -** Decreto efectividad de una relación directa y muy significativa tanto como expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brindó la universidad durante el ciclo académico del año 2015.

**4to.-** Determino validez entre la atención y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la universidad en el transcurso del desarrollo académico del año 2015, el comportamiento de las dimensiones impacto en la satisfacción estudiantil, es heterogénea donde destaca el apoyo de la actividad administrativa, bienestar estudiantil y la práctica pre profesional.

Hacer notar que la expectativa ha sido superada por la satisfacción del servicio académico que se brinda, aunque no en modo significativa. De acuerdo un 14, % de alta expectativa al inicio del año, se aprecia 21,71% de alta satisfacción, frente a un 46,86% de expectativa moderada al inicio, se observa un 49,71% de satisfacción moderada, terminando el año.

**Ocampos, L. & Valencia, S, (2016),** considero, determinar la relación “entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016”, dicha investigación es aplicada teniendo como meta establecer la resolución del problema práctico en la realidad, nivel descriptivo, el presente estudio es no experimental, descriptivo transversal y para la recolección

de los datos, contó con una población muestral de 39 trabajadores administrativos de la Red Asistencial Tumbes, utilizando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Comprueba el estudio la existencia de una relación directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016. Como recomendaciones, que el director y los jefes de las unidades administrativas, los jefes de las unidades asistenciales solicitar a la Sede Central capacitaciones mensuales sobre gestión hospitalaria; logrando que todas capacitaciones realizadas sean puestas en práctica logrando una gestión direccionada en perfeccionar la calidad de servicio a los asegurados.

**Tipian, S. (2017)**, manifestó que sostuvo, “establecer la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el año 2016”. Además, cumplieron con los objetivos específicos de la investigación estableciendo una relación significativa y positiva entre el nivel de las dimensiones de la variable gestión administrativa y la calidad de servicio a los usuarios de la dirección general de protección de datos personales del ministerio de justicia y derechos humanos del Minjus en el 2016, de tal manera todas las hipótesis fueron aceptadas. Concluye en su investigación que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativa y positivamente con la calidad de servicio. Sugiriendo al director que se requiera mayor presupuesto para poder contratar más personal y que tengan la capacidad adecuada para realizar las metas trazadas, con la finalidad de contar con las personas idóneas para brindar un servicio de inscripción de datos personales de manera personalizada. Recomendando realizar capacitaciones constantemente para el personal para tener conocimiento del trabajo que realiza, otorgando un buen servicio en la inscripción de datos, con el motivo que muestre todo personal de trabajo el conocimiento adquirido y brindar un servicio de manera amable y con respeto a los usuarios.

**Max, D. (2015)**, afirmo como objetivo principal determinar “la gestión administrativa y clima laboral de los trabajadores de la morgue central de lima del

instituto de medicina legal del Perú \_ 2014”, dicha investigación es tipo básica-sustantiva, de investigación no experimental; de nivel descriptivo correlacional, principal objetivo se determinó, relación entre la gestión administrativa y el clima laboral. Posteriormente las conclusiones: comprobó una alta y significativa relación entre la gestión administrativa y el clima laboral, registrando un coeficiente de correlación Spearman, destacando que 32% los trabajadores percibe un clima laboral deteriorado, mientras un 51% lo considera regular y solo un 18% como bueno; determino una alta y significativa relación entre la planificación y el clima laboral, que demuestra con ( $Rho = 0,716$ ), resaltando que aproximadamente el 45% de trabajadores considera la planificación ineficaz y solo el 15% como eficaz; demostró una significativa y alta correlación mediante la organización y el clima laboral. demostró su investigación que existe una alta y significativa relación entre la dirección y el clima laboral, según los trabajadores de la morgue central de lima del instituto de medicina legal del Perú, un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,718 observándose la mitad de trabajadores, percibe la dirección como eficaz y solo el 10%.

**Ocampos, L. y Valencia, S. (2017)**, consideraron como determinar “la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, 2016”, la cual dicha investigación es descriptivo correlacional y para adquirir la información se establecieron técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, 2016. Dada la investigación realizada ,concluye que establece una relación significativa entre las variables de estudio, de acuerdo, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es importante para llevar a cabo un servicio de calidad, consiguiente, se refleja en la atención al cliente, tanto el director como gerentes de las unidades administrativas , como también los gerentes de las unidades asistenciales se les comenta adquirir una sece central de capacitaciones mensuales sobre gestión hospitalaria, conseguir que todas las capacitaciones realizadas sean puestas en prácticas logrando una gestión direccionada en perfeccionar la calidad de servicio a los asegurados, requiriendo que los sistemas informáticos sean los adecuados dentro de la

gestión hospitalaria, administrativos y logísticos por circunstancia la demora, lentitud al momento de procesar información de la red asistencial tumbes.

## **1.1. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

### **a) Gestión Administrativa**

- ❖ **Bachenheimer, H. (2016)**, nos comenta, la gestión administrativa como proceso de toma de decisiones realizado tanto por la dirección, administración y control de una corporación, demostrando tanto como los principios y métodos de administración, en su inteligencia corporativa.

#### **Importancia de la Gestión Administrativa.**

- **Morán, O. (2012)**, expresa restablecer una mejor sociedad económica; mediante expresiones mejoradas y tener un gobierno más competente, principalmente como desafío la gestión administrativa.
- **Chiavenato, I. (2012)**, manifiesta en su libro “introducción a la administración”, estableciendo de esta forma el desarrollo Administrativo y lo denomina como un proceso sistemático, cíclico que se encuentran relacionadas entre sí interactuando unas a otras.

#### **Objetivos de la Gestión Administrativa**

- ❖ Perfeccionar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa u organización a largo plazo.
- ❖ Facilitar productos y servicios de calidad y maximizar las ventas.
- ❖ Desarrollar la responsabilidad en el bienestar de la sociedad.
- ❖ Estar gestionada de acuerdo con el interés de los accionistas.

- ❖ Implementar las necesidades internas de información, relativas a las funciones, actividades y procesos administrativos de la organización y a su satisfacción.

### **DIMENSIONES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA:**

#### **➤ PLANEAR:**

Su cargo principal es la “elección de la misión y objetivos”, como también de las acciones correspondientes para alcanzarlos, es un acto de tomar decisiones apropiadas que ayuden con el logro de la meta establecida”. Existen diferentes tipos de planes, pero no existe un plan como tal hasta la toma de decisiones, ya que solo sería un análisis o una propuesta, es decir no es un plan verdadero (**Koontz et al., 2012**).

Se establecen actividades precisas:

- ❖ Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- ❖ Pronosticar.
- ❖ Decretar condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- ❖ Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- ❖ Dictaminar un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- ❖ Disponer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- ❖ Anticipar los posibles problemas futuros.
- ❖ Cambiar los planes a la luz de los resultados del control.

#### **➤ ORGANIZAR:**

**Koontz, P. et al., (2012)**, principal función de la administración en donde se determina una “estructura de funciones, que los

trabajadores de la organización deben de realizar, se dan con el fin de alcanzar las metas establecidas”. Los trabajadores adquieren una finalidad concreta, la cual establece en cumplir una función importante en cada grupo, también cuentan con los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones de manera eficaz y eficiente.

La función administrativa debe concretar con actividades necesarias, tales como:

- ❖ Puntualizar obligaciones operativas para cada cargo.
- ❖ Reunir puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- ❖ Explicar los requisitos mínimos de cada cargo.
- ❖ Elegir y colocar a personal en el puesto adecuado.
- ❖ Suministrar facilidades personales y demás recursos a cada área.

➤ **DIRIGIR:**

Los planes y estructuras en donde se visualice la jerarquía dentro de una organización no son suficiente, también es “fundamental motivar al personal, terceros para que puedan realizar y alcanzar las metas trazadas, siendo la dirección un elemento muy importante a la hora de establecer los planes y de organizar” (**Don Hellriegel et al., 2009**).

**Funciones, procesos o etapas de la dirección:**

- ❖ Inspeccionar: seguimiento constante a los empleados de nivel inferior detectando fallas y reconocimientos.
- ❖ Comunicación: concreta entre el emisor y receptor lo cual debe llevarse adecuadamente en toda la organización sin barreras y con claridad.
- ❖ Liderazgo: desarrollo de influenciar positivamente lo cual la mayoría de los casos será el gerente o jefes al mando.

- ❖ Motivación: impulsar a los demás con incentivos, reconocimiento para que así trabajen con entusiasmo y se llegue a cumplir con la meta deseada.

### ➤ **CONTROLAR:**

**Luna, A. (2014)**, describe que es muy importante para la administración ya que sin ello no podrá constatar si la empresa va en buen camino o cuál es su situación real para así detectar posibles fallas o debilidades.

Importancia del control: observa los vacíos que se dan en las demás etapas de la administración como la planeación, organización y dirección corrigiendo los cuellos de botellas encontrados, analizándolo y dando soluciones idóneas.

### **Tipos de control:**

Las organizaciones pueden hacer uso del control antes, durante o después de presentarte un hecho.

- ❖ Control preventivo: se ejerce antes de la actividad previniendo el futuro.
- ❖ Control concurrente: desarrollándose en el mismo tiempo que una actividad se está progresando siendo una supervisión directa, se beneficia ya que se corrige problemas antes de que estas puedan ser perjudiciales económicamente.
- ❖ Control correctivo o posterior a la acción: se realiza luego que la actividad lleve a su término es decir cuando los daños ya están realizados.

### **b) Calidad del Servicio**

**Ayala, P. (2012)**, refiriendo a Philip Crosby Calidad es “hacer que la gente realice mejor una determinada acción u cosa desde la primera vez

es decir que la calidad cumple con las expectativas del cliente de acuerdo con las especificaciones con la que fue diseñado, satisfaciendo su necesidad”.

**Salazar, W. y Cabrera, M. (2016)**, el servicio al cliente, es de gran importancia debido a la dirección que el mercado ha dado a la comercialización de los servicios y la trascendencia que dicho servicio tiene como elemento importante en la “diferenciación de los negocios, así el servicio al cliente se convierte en pilar fundamental”

### **Importancia de Calidad de Servicio**

**Kotler, P. (2012)**, manifiesta que es muy importante porque se relaciona directamente a la satisfacción de las necesidades de los clientes brindando buena atención, para lo cual se requiere minimizar los defectos en los productos y servicios, subestimación del despilfarro de tiempo y recursos, entre otros aspectos.

### **Objetivos de Calidad de servicio**

- Facilitar herramientas prácticas para el desarrollo e implementación del modelo de calidad de servicio en la empresa.
- Incentivar mejoramiento continuo en la atención de los clientes
- Procurar el servicio de calidad, proactivo y personalizado
- Fortalecer la competencia transversal (actitud, hacerse cargo, empatía, proactiva)
- Consolidar la competencia de los colaboradores

### **DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIOS**

#### **➤ CAPACIDAD DE RESPUESTA:**

Principal acción es de atender demostrando la capacidad de poder ayudar y brindar un servicio rápido, si se llega a cometer algún problema tratar de solucionarlo en el tiempo más adecuado posible

así la cliente vera que los esfuerzos estarán dirigidos para dar solución a su problema.

❖ **Disposición de ayudar**

Ofrecer generosidad a todas las personas, encontrase apto y listo para poder ayudar, de esta manera la gente se siente bien a la hora de ser ayudada, de tal manera sintiéndose útiles para ayudar a las demás personas.

❖ **Ofrecer un servicio rápido**

Ofrecer un buen servicio al cliente, no basta atenderlo con amabilidad, respeto, sino que también es necesario atenderlo con rapidez. Hacer esperar al cliente podría ser motivo suficiente para que éste deje de ser nuestro cliente y se pase a las filas de la competencia.

❖ **Disposición a responder las preguntas del cliente**

Solucionar todos los problemas que tenga el cliente. Estar informado acerca de los productos o servicios, la política de la empresa con respecto a la solución de inconvenientes de los clientes y la forma de responder a las preguntas de una manera rápida y eficiente. Tener un perfecto conocimiento del servicio que se ofrece, esto ayudará a responder las preguntas de los clientes correctamente.

➤ **SEGURIDAD:**

Relacionado a la habilidad que tiene el personal de servicio de brindar confianza al cliente, como la inexistencia de peligros, riesgos o dudas”. Esto puede alcanzar una buena calidad en el servicio cuando cumple con el conjunto de dimensiones mencionadas.

Establecer el efecto que tendría sobre la organización un incidente que afectara a la seguridad de la información o de los sistemas, esto podría establecer la categoría del sistema.

❖ **Transmisión de confianza**

Precisar que la empresa realice acciones teniendo resultados positivos. De tal manera que el servicio brindando sea de mayor seguridad para no tener ningún problema dentro de la empresa.

❖ **Conocimientos suficientes del servicio y respuesta a los clientes**

Capacidad de los empleados sobre el servicio que brinda la empresa. Los conocimientos son producto de la educación y experiencia que son adquiridas, lo que le permite responder rápidamente a los requerimientos del cliente.

➤ **EMPATIA:**

Brindarle a todo cliente atención individual y cuidadosa, a su vez se refleja en la consideración que se muestra hacia los clientes, tratarlos con el respeto que se merecen, a cualquier cliente le agrada y le hace sentirse valorado, el hecho de que le traten de manera individualizada y con respeto.

❖ **Atención individualizada**

Fundamentar un lugar de atención en el que cada persona sea atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

❖ **Respeto y amabilidad**

Ejercer de la mejor manera, derechos, condiciones y circunstancias al momento de atender al cliente, cuya amabilidad es una virtud que facilita las relaciones interpersonales, que cuando ella está presente todo se hace fácil y grato.

❖ **Interés por los clientes**

Debe contar todo personal de trabajo con una adecuada actitud de interés y cortesía, siempre mostrar un trato amable y cordial con todos los clientes, hacerles notar que estamos para servirlo de manera cordial, estando interesados en su satisfacción, pero mostrando un verdadero interés que no sea forzado, pues el cliente suele darse cuenta de ello y puede molestarlo o incomodarlo.

❖ **Horarios del servicio**

Debe verificar la empresa el horario de atención al cliente de acuerdo a sus necesidades e interés que tenga y de esta manera satisfacer los problemas y necesidades que tenga cada usuario.

➤ **ELEMENTOS TANGIBLES:**

Son cuantificables y medibles gracias a ese soporte físico, se define como la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Proporcionan representaciones físicas o imágenes del servicio de los clientes, en particular para los nuevos, usando para poder evaluar la calidad.

❖ **Presentación del personal**

Hace referencia a la presentación física del personal: vestimenta, corte de pelo y peinado, limpieza; que deberán de definirse en función de los consumidores a satisfacer, evitando ofenderlos.

❖ **Limpieza y mantenimiento del establecimiento**

**Mancera, M. (2013)**, manifiesta en cualquier sociedad, buen mantenimiento y conservación constituyen los soportes rutinarios básicos de la higiene y seguridad. abarcando el trabajo necesario para preservar los edificios, el equipo y la maquinaria en condiciones de trabajo y en buen estado; conservar las instalaciones sanitarias y de recreo; y la limpieza de todas las instalaciones. La conservación comprende la limpieza diaria, el arreglo y buen orden de todas las instalaciones de la empresa.

❖ **Equipos modernos**

La compañía, para obtener la satisfacción en el cliente, debe contar con una tecnología moderna acorde a los adelantos del mercado. La calidad se consigue con la unión de las mejoras tecnológicas y en el funcionamiento de la organización.

❖ **Equipos cómodos y atractivos**

Fundamental para los clientes, que los equipos y la infraestructura donde se brinda el servicio sea cómodo y atractivo para que los familiares de los clientes pasan un buen tiempo en las instituciones, es fundamental que deben sentirse cómodos, como si estuvieran en su propia casa.

➤ **CONFIABILIDAD:**

Virtud de prestar el servicio prometido con seguridad y de forma correcta. Impacta directamente sobre los resultados de la empresa, el término aplicado a una organización o una empresa se refleja a base de varios factores como la calidad con la que realiza su servicio y/o productos, y por tanto de las evaluaciones de calidad, de códigos éticos y de su cultura o clima laboral.

❖ **Cumplimiento de los tiempos ofrecidos**

Todo trabajador debe cumplir con el horario y las fechas de entrega prometida el servicio. Esto se exhibe en casos como citas programadas a

una hora determinada, entrega del servicio y/o documentos requeridos por el cliente.

#### ❖ **Capacidad e interés para resolver los problemas**

Dentro de la organización se debe dar solución de conflictos tanto como cognitivo-conductual, las personas intentan identificar soluciones eficaces para los problemas de la vida cotidiana o el trabajo, generan y utilizan un conjunto de actitudes, destrezas y habilidades de diferente naturaleza, muy importante para el prestigio de una empresa que las personas encargadas de la atención al cliente manejen adecuadamente los problemas que pudieran presentarse en algún momento. Saber cómo enfrentarlos y la manera de resolverlos son claves para mantener la fidelidad de los clientes.

### **1.2.- JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

Se justifica de manera teórica, porque analizó las teorías y conocimientos científicos de la gestión administrativos frente a la calidad de servicio en el área logística del hospital Regional Huacho, desde el enfoque de público y económico. Del mismo modo, se corroborará a las conclusiones que los autores llegan en referencia a los antecedentes (estado de arte y de la cuestión) de nuestro estudio. El aporte de la presente es brindar teorías y literatura de mejoras de la actual situación que se encuentra la gestión administrativa y el nivel de calidad del servicio en el área de logística para que se logre con eficiencia y trabajo en equipo. La investigación utilizará el método hipotético deductivo, debido a que se busca contrastar las hipótesis planteadas a través de recopilación de datos y el análisis de la información. Se trata de buscar evidencias empíricas (no comprobaremos ni verificamos la comprobación de una teoría), en el cual se pruebe que la hipótesis es falsa. Esto inicia desde el momento de formulado la hipótesis para luego realizar la verificación son los datos extraídos de la

investigación. El resultado de la investigación, en el terreno práctico, ayudará a resolver los problemas de la gestión administrativa y en cuanto a la calidad del servicio de los trabajadores brinden y tengan un buen desempeño en los servicios que brindan; orientados al desarrollo económico local y social; los cuales facilitaran a tomar decisiones por los funcionarios y autoridades que se encuentren de turno. Con relación a lo social: Se pretende en la investigación, no sólo determinar, explicar, analizar, sino ir más allá y lograr la mejora en la gestión administrativa, contribuyendo al cambio orientados hacia la calidad del servicio de la institución y demás organizaciones.

### **1.3.-PROBLEMA**

#### **Problema general**

¿Cómo la gestión administrativa incide en la calidad del servicio del área logística del hospital Regional Huacho, 2019?

#### **1.4.- Conceptualización y operacionalización de las variables**

##### **Conceptualización de Variables:**

##### **a) Gestión administrativa**

**Moran, O. (2012)**, manifiesta que “la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un ambiente que trabajando en grupos las personas cumplan eficientemente objetivos específicos”. Proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, dirección y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

##### **b) Calidad del Servicio**

**Villalba, C. (2013)**, nos explica que la calidad del servicio se elabora en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio. Por lo tanto, un bien o servicio requiere entonces de características que facilitan su

comprensión, y es el cliente quien define a partir de su interacción con un

Variable 1	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems
Gestión	La gestión administrativa se	Planear	Misión y visión	1

producto o servicio, si se satisfacen o no sus necesidades.

#### **1.4. Operacionalización de las Variables.**

##### **a) Definición Operacional (V1) Gestión Administrativa**

Se define como las acciones que el área de logística realiza para cumplir con los objetivos estratégicos planteados y metas establecidas, aplicando un cuestionario de 12 ítems denominado cuestionario de gestión administrativa que mide el nivel de gestión administrativa

##### **b) Definición Operacional (V2) Calidad de Servicio**

Se define como el conjunto de características que debe tener el área de logística para cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades, aplicando un cuestionario de 15 ítems denominado escala multidimensional SERVQUAL que mide y relaciona la percepción del cliente y las expectativas respecto de calidad de servicio.

administrativa	define como las acciones que el área de logística realiza para cumplir con los objetivos estratégicos planteados, aplicando un cuestionario de 12 ítems denominado cuestionario de gestión administrativa que mide el nivel de gestión administrativa		Plan operativo institucional	2
			Estrategias	3
		Organizar	Manual de procesos	4
			División de trabajo	5
			Estructura organizacional	6
		Dirigir	Capacitación de personal	7
			Toma de decisiones	8
			Trabajo en equipo	9
		Controlar	Cumplimiento de funciones	10
			Control de asistencia	11
			Nivel de desempeño	12

**Cuadro de Operacionalización**

Variable 2	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems
Calidad De Servicio	Se define como el conjunto de características que debe tener el área de logística para cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades, aplicando un cuestionario de 15 ítems denominado escala multidimensional SERVQUAL que mide y relaciona la percepción del cliente y las expectativas respecto de calidad de servicio.	Capacidad de respuesta	Comunicación efectiva	13
			Atención a reclamos	14
			Competencias	15
		Seguridad	Confianza de los trabajadores	16
			Atención a los colaboradores	17
			Conocimiento por el servicio	18
		Empatía	Amabilidad	19
			Preocupación por los clientes	20
			Comprende las necesidades del cliente	21
		Elementos tangibles	Equipos modernos	22
			Condición de las instalaciones	23
			Limpieza y mantenimiento	24
		Confiabilidad	Información precisa	25
			Índice de confianza	26
			Efectividad de servicio	27

### 1.5.- HIPOTESIS

“La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio en el área de logística del Hospital Regional, Huacho-2019”

## **1.6.- OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

1. Fundamentar como la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio en el área de logística del Hospital Regional huacho.

### **Objetivo Especifico**

1. Explicar cómo se encuentra la gestión administrativa en el área de logística del hospital Regional Huacho
2. Explicar en qué nivel se encuentra la calidad de servicio en el área de logística del hospital Regional Huacho
3. Justificar como la gestión administrativa tiene una relación directa en la calidad del servicio en el área de logística del hospital Regional Huacho

# **CAPITULO II**

## **Material y Método**

## 2.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

**TIPO:** Descriptivo porque en la presente investigación se describe cada una de las variables de estudio **Hernández, R, et al (2014)**.

La presente investigación, de tipo descriptiva consiste en recolectar en dos o más muestras con el propósito de observar el comportamiento de una variable, tratando de controlar estadísticamente otras variables que se considera puede afectar la variable estudiada.

### **DISEÑO:**

Para la investigación se utilizó el diseño no experimental de corte transversal

## 2.2.- Población, Muestra.

**Población:** Corresponderá a, 50 trabajadores del área de logística del hospital Regional Huacho.

**Muestra:** Se realizará una muestra más del 20% de la población, en el cual obtenemos como resultado a 30 trabajadores del área logística del hospital Regional Huacho.

2.

3.-

Técnicas

e

Instrumentos

de Recolección de Datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO	ALCANCE	INFORMANTE
Encuesta.	Cuestionario	Práctico.	trabajadores

## 8. Procesamiento y Análisis de la Información

El presente trabajo los datos generales serán presentados a través de la estadística descriptiva mediante gráficos y tablas. se elaboró la base de datos previa tabulación en la tabla del Software Microsoft Excel 2016, obtenido los valores totales por cada variable y dimensiones

# **CAPITULO III**

# **RESULTADOS**

## Resultado de Cuestionario Aplicado a los Trabajadores del Área de Logística

Tabla N°1:

El área de logística cuenta con su plan operativo actualizado para el cumplimiento de actividades

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	12	40%
Casi Nunca	10	33%
A veces	8	27%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Fuente : Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 1, se obtiene como resultado: el 40% de los trabajadores encuestados manifiestan que nunca el área de logística cuenta con un plan operativo para el cumplimiento de actividades, mientras que un 33% indican que casi nunca y el 27% restante de los encuestados consignan que a veces.

**Tabla N°2:**

Los trabajadores se comprometen a realizar un trabajo organizado

Escala	Cantidad		Porcentaje
Nunca	6		20%
Casi Nunca	4		13%
A veces	15		50%
Casi siempre	0		0%
Siempre	5		17%
Total	30		100%

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 2, se obtiene como resultado: el 50% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces los trabajadores del área de logística se comprometen en realizar trabajo organizado, mientras que un 20% indican que nunca, el 17% manifiestan que siempre y el 13% restante de los encuestados consigna que casi nunca.

**Tabla N°3:**

Los trabajadores se integran en equipos para trabajar en formar continua y eficiente

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	20	67%
Casi Nunca	6	20%
A veces	4	13%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



### Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 3, se obtiene como resultado: el 67% de los trabajadores encuestados manifiestan que nunca el área de logística sus trabajadores se integran en equipo para trabajar de forma continua y eficiente, mientras que un 20% indican que casi nunca y el 13% restante de los encuestados consigna que a veces.

### Tabla N.º 4:

Existe un manual de procesos para la realización de las actividades

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	15	50%
Casi Nunca	10	33%
A veces	5	17%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



### Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 4, se obtiene como resultado: el 50% de los trabajadores encuestados manifiestan que nunca el área de logística cuenta con un manual de procesos para la realización de sus actividades, mientras que un 33% indican que casi nunca y el 17% restante de los encuestados consigna que a veces.

### Tabla N.º 5:

Los trabajadores cumplen con cada tarea que le es asignada

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	6	20%
Casi siempre	14	47%
Siempre	10	33%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



### Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 5, se obtiene como resultado: el 47% de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre el área de logística sus trabajadores cumplen con cada tarea que se le es asignada, mientras que un 33% indican que siempre y el 20% restante de los encuestados consigna que a veces.

### Tabla N.º 6:

Cree usted que se hizo un buen proceso de selección de personal para el área de logística

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	2	7%
Casi siempre	10	33%
Siempre	18	60%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



### Interpretación:

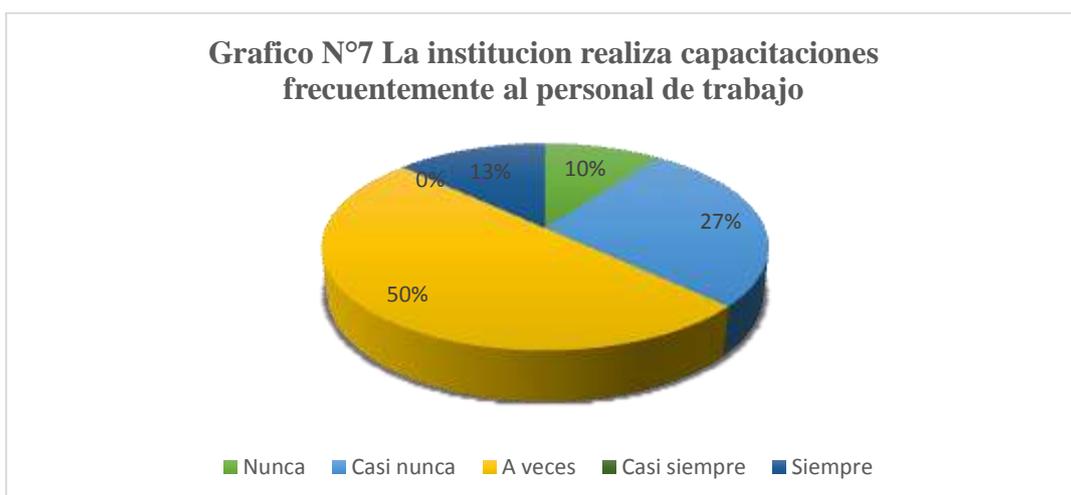
De acuerdo a la tabla N.º 6, se obtiene como resultado: el 60% de los trabajadores encuestados manifiestan que siempre el área de logística realizó un buen proceso de selección de personal para las diferentes áreas asignadas, mientras que un 33% indican que casi siempre, el 7% restante de los encuestados consigna que a veces.

**Tabla N.º 7**

La institución realiza capacitaciones frecuentemente al personal de trabajo

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	3	10%
Casi Nunca	8	27%
A veces	15	50%
Casi siempre	0	0%
Siempre	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



### Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 7, se obtiene como resultado: el 50% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces en el área de logística realiza capacitaciones frecuentemente al personal de trabajo, mientras que un 27% indican que casi nunca, el 13% indican que siempre y el 10% restante de los encuestados consigna nunca.

### Tabla N.º 8:

Existe buena comunicación para realizar el trabajo en equipo

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	7	23%
Casi siempre	8	27%
Siempre	15	50%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



### Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 8, se obtiene como resultado: el 50% de los trabajadores encuestados manifiestan que siempre en el área logística existe buena comunicación para la realizar el trabajo en equipo, mientras que un 27% indican que casi siempre y el 23% restante de los encuestados consigna que a veces.

### Tabla N°9:

Cree usted que el personal se integra fácilmente con sus compañeros

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	10	33%
Casi siempre	8	27%
Siempre	12	40%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 9, se obtiene como resultado: el 40% de los trabajadores encuestados manifiestan que siempre el área logística el personal se integra fácilmente con sus compañeros, mientras que un 33% indican que a veces y el 27% restante de los encuestados consigna que casi siempre.

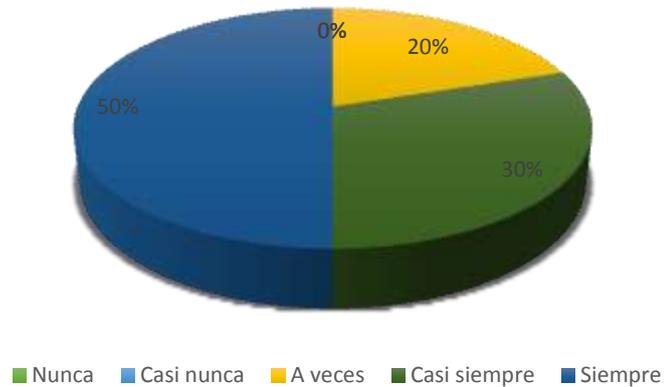
**Tabla N.º 10:**

Usted considera que el nivel de desempeño en dicha área sea el más óptimo

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	6	20%
Casi siempre	9	30%
Siempre	15	50%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

**Grafico N° 10 Usted considera que el nivel de desempeño en dicha área sea el más óptimo**



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 10, se obtiene como resultado: el 50% de los trabajadores encuestados manifiestan que siempre el área logística el nivel de desempeño en dicha área sea el más óptimo, mientras que un 30% indican que casi siempre y el 20% restante de los encuestados consigna que a veces.

**Tabla N°11:**

Los funcionarios evalúan al personal en el cumplimiento de los objetivos y las metas planificadas

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	15	50%
Casi Nunca	0	0%
A veces	10	33%
Casi siempre	0	0%
Siempre	5	17%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

**Grafico N° 11 Los funcionarios evalúan al personal en el cumplimiento de los objetivos y las metas planificadas**



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 11, se obtiene como resultado: el 50% de los trabajadores encuestados manifiestan que nunca el área logística los funcionarios evalúan al personal el cumplimiento de los objetivos y las metas planificadas, mientras que un 33% indican que a veces y el 17% restante de los encuestados consigna que siempre.

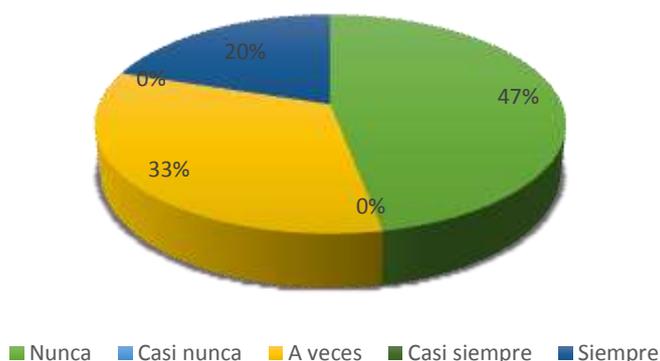
**Tabla N°12:**

Cree usted que personal cumple con su labor de trabajo

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	14	47%
Casi Nunca	0	0%
A veces	10	33%
Casi siempre	0	0%
Siempre	6	20%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

**Grafico N°12 Cree usted que personal cumple con su labor de trabajo**



**Interpretación:**

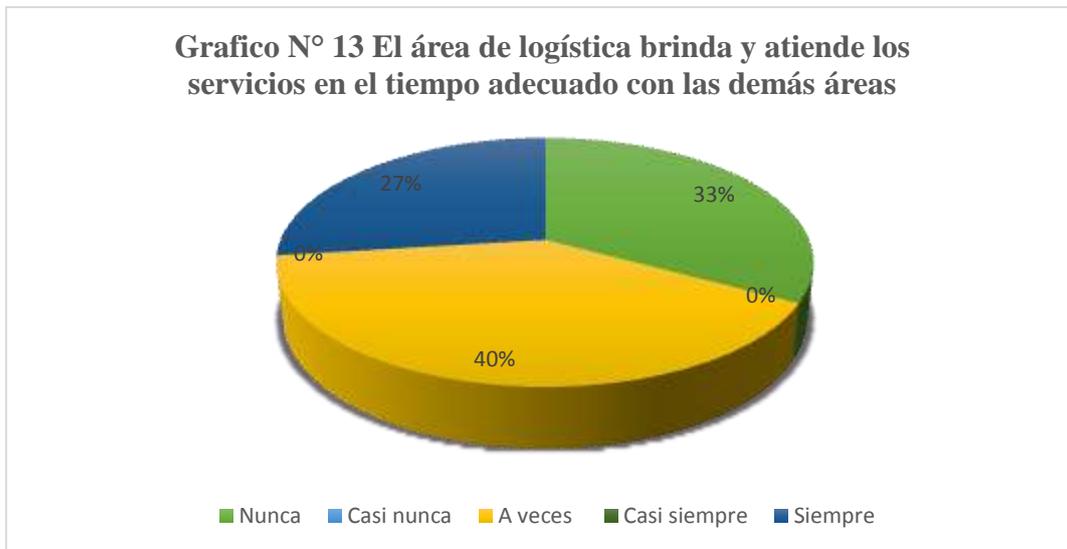
De acuerdo a la tabla N.º 12, se obtiene como resultado: el 47% de los trabajadores encuestados manifiestan que nunca el área logística el personal cumple con su labor de trabajo, mientras que un 33% indican que a veces y el 20% restante de los encuestados consigna que siempre.

**Tabla N°13:**

El área de logística brinda y atiende los servicios en el tiempo adecuado con las demás áreas

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	10	33%
Casi Nunca	0	0%
A veces	12	40%
Casi siempre	0	0%
Siempre	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 13, se obtiene como resultado: el 40% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces en el área de logística se brinda y atiende los servicios en el tiempo adecuado con las demás áreas, mientras que un 33% indican que nunca y el 27% restante de los encuestados consigna que siempre.

**Tabla N°14:**

Los problemas que tienen los clientes son atendidos de manera eficaz

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	6	20%
Casi Nunca	0	0%
A veces	10	33%
Casi siempre	0	0%
Siempre	14	47%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 14, se obtiene como resultado: el 47% de los trabajadores encuestados manifiestan que siempre el área logística los problemas que tienen los clientes son atendidos de manera eficaz, mientras que un 33% indican que a veces y el 20% restante de los encuestados consigna que nunca.

**Tabla N°15:**

Cuando requiere o solicita resolver algunas dudas se le atiende en un tiempo adecuado

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	15	50%
Casi Nunca	0	0%
A veces	5	17%
Casi siempre	0	0%
Siempre	10	33%

Total	30	100%
-------	----	------

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 15, se obtiene como resultado: el 50% de los trabajadores encuestados manifiestan que nunca son atendidos en el tiempo adecuado cuando solicitan o requieren resolver alguna duda en el área de logística, mientras que un 33% indican que siempre y el 17% restante de los encuestados consigna que a veces.

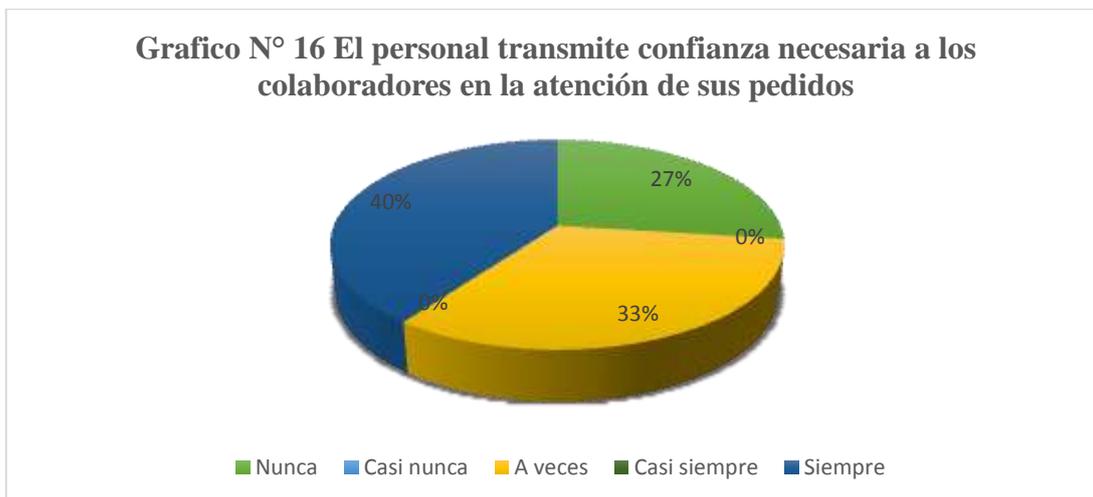
**Tabla N°16:**

El personal transmite confianza necesaria a los colaboradores en la atención de sus pedidos

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	8	27%
Casi Nunca	0	0%
A veces	10	33%
Casi siempre	0	0%

Siempre	12	40%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 16, se obtiene como resultado: el 40% de los trabajadores encuestados manifiestan que siempre el área de logística trasmite confianza necesaria a los colaboradores en la atención de sus pedidos, mientras que un 33% indican que a veces y el 27% restante de los encuestados consigna que nunca.

**Tabla N°17:**

La atención brindada a los colaboradores es de manera amable

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	10	33%
Casi Nunca	0	0%
A veces	12	40%
Casi siempre	0	0%

Siempre	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 17, se obtiene como resultado: el 40% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces en el área de logística la atención brindada a los colaboradores es de manera amable, mientras que un 33% indican que nunca y el 27% restante de los encuestados consigna que siempre.

**Tabla N°18:**

Usted cree que los trabajadores se encuentran capacitados para la realización de sus actividades

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	10	33%
Casi Nunca	0	0%
A veces	15	50%

Casi siempre	0	0%
Siempre	5	17%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 18, se obtiene como resultado: el 50% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces en el área de logística los trabajadores se encuentran capacitados para la realización de sus actividades, mientras que un 33% indican que nunca y el 17% restante de los encuestados consigna que siempre.

**Tabla N°19:**

Cree usted que el personal se preocupa en dar seguimiento de su pedido

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	8	27%
Casi Nunca	0	0%
A veces	10	33%

Casi siempre	0	0%
Siempre	12	40%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 19, se obtiene como resultado: el 40% de los trabajadores encuestados manifiestan que siempre el área logística el personal se preocupa en dar seguimiento de su pedido, mientras que un 33% indican que a veces y el 27% restante de los encuestados consigna que nunca.

**Tabla N°20:**

El área de logista se preocupa en la atención de los pedidos de las diferentes áreas

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	8	27%
Casi Nunca	0	0%
A veces	10	33%

Casi siempre	0	0%
Siempre	12	40%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 20, se obtiene como resultado: el 40% de los trabajadores encuestados manifiestan que siempre el área logística los trabajadores se preocupan en la atención de los pedidos de las diferentes áreas, mientras que un 33% indican que a veces y el 27% restante de los encuestados consigna que nunca.

**Tabla N°21:**

Los empleados le brindan información de la solicitud de sus pedidos

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	5	17%
Casi Nunca	0	0%

A veces	10	33%
Casi siempre	0	0%
Siempre	15	50%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 21, se obtiene como resultado: el 50% de los trabajadores encuestados manifiestan que siempre el área logística los trabajadores brindan información de la solicitud de sus pedidos, mientras que un 33% indican que a veces y el 17% restante de los encuestados consigna que nunca.

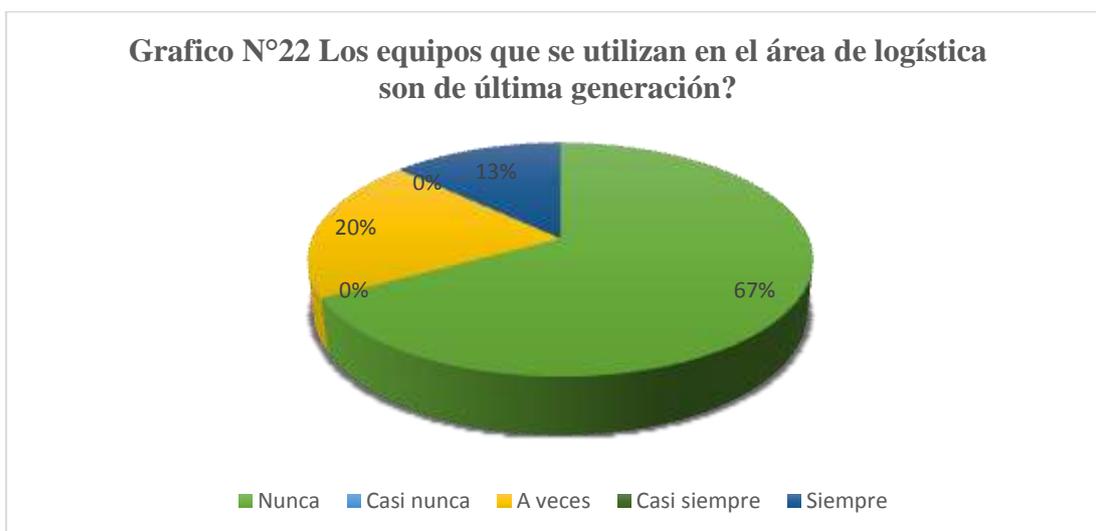
**Tabla N°22:**

Los equipos que se utilizan en el área de logística son de última generación

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	20	67%
Casi Nunca	0	0%

A veces	6	20%
Casi siempre	0	0%
Siempre	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



### Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 22 se obtiene como resultado: el 67% de los trabajadores encuestados manifiestan que nunca el área logística los trabajadores utilizan equipos de última generación, mientras que un 20% indican que a veces y el 13% restante de los encuestados consigna que siempre.

### Tabla N°23:

Las instalaciones dentro del área de logística son las apropiadas

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	30	100%

Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 23 se obtiene como resultado: el 100% de los trabajadores encuestados manifiestan que nunca el área logística, los trabajadores cuentan con unas instalaciones apropiadas para la realización de trabajos.

**Tabla N°24:**

El área de logística cuenta con mobiliario y material necesario para la atención de los servicios

Escala	Cantidad	Porcentaje
--------	----------	------------

Nunca	3	10%
Casi Nunca	0	0%
A veces	17	57%
Casi siempre	0	0%
Siempre	10	33%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 24 se obtiene como resultado: el 57% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces en el área de logística los trabajadores cuentan con mobiliario y material necesario para la atención de los servicios, mientras que un 33% indican que siempre y el 10% restante de los encuestados consigna que nunca.

**Tabla N°25:**

Los servicios brindados por el área de logística son buenos y funcionan de manera correcta

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	6	20%
Casi Nunca	0	0%
A veces	9	30%
Casi siempre	0	0%
Siempre	15	50%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 25 se obtiene como resultado: el 50% de los trabajadores encuestados manifiestan que siempre el área logística, los servicios brindados son buenos y funcionan de manera correcta, mientras que un 30% indican que a veces y el 20% restante de los encuestados consigna que nunca.

**Tabla N°26:**

Considera usted que el personal de logística da solución de su reclamo o atención de su solicitud

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	5	17%
Casi Nunca	0	0%
A veces	10	33%
Casi siempre	0	0%
Siempre	15	50%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 26 se obtiene como resultado: el 50% de los trabajadores encuestados manifiestan que siempre el área logística el personal da solución de reclamos y atención de solicitudes, mientras que un 33% indican que a veces y el 17% restante de los encuestados consigna que nunca.

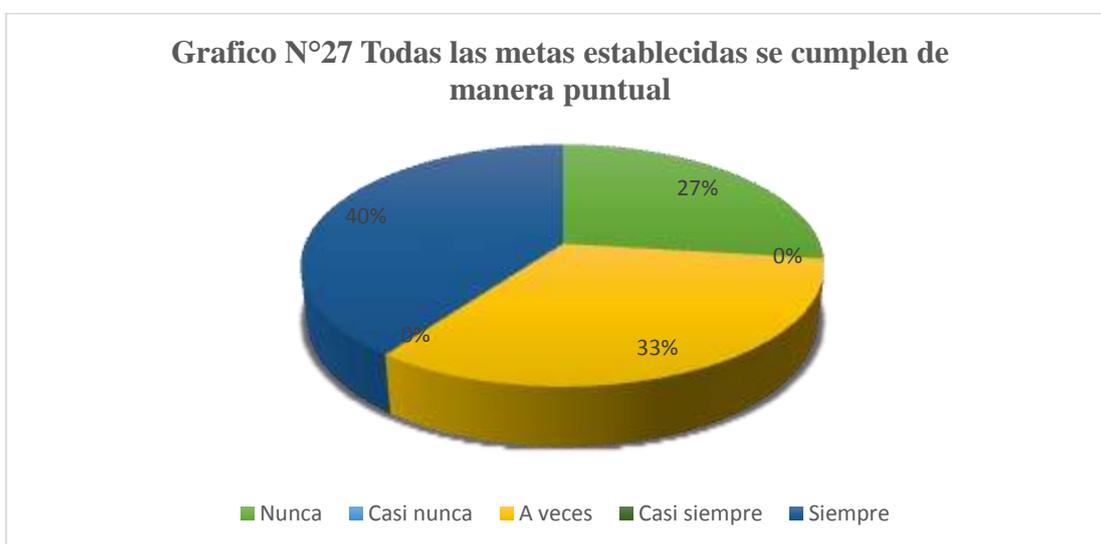
**Tabla N°27:**

Todas las metas establecidas se cumplen de manera puntual

Escala	Cantidad	Porcentaje
--------	----------	------------

Nunca	8	27%
Casi Nunca	0	0%
A veces	10	33%
Casi siempre	0	0%
Siempre	12	40%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N.º 27 se obtiene como resultado: el 40% de los trabajadores encuestados manifiestan que siempre el área logística sus trabajadores cumple las metas establecidas de manera puntual, mientras que un 33% indican que a veces y el 27% restante de los encuestados consigna que nunca.

# **CAPITULO IV**

## **Análisis y Discusión**

### **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

1.- La presente investigación tuvo como objetivo general Fundamentar la relación directa de la gestión administrativa en la calidad de servicio en el área de

logística del hospital regional huacho, el presente estudio nos permitió determinar el nivel de la gestión administrativa ; así mismo el nivel de la calidad de servicio del área de logística del hospital regional huacho , información que se obtuvo al analizar las siguientes tablas y gráficos que nos permitirán explicar como la gestión administrativa incide en la calidad de servicio del área de logística.

Con los resultados obtenidos, si fundamentamos referente a la gestión administrativa y su relación directa en la calidad del servicio, según la tabla N°1 el 40 % de los trabajadores encuestados manifiestan que el área de logística nunca cuenta con su plan operativo actualizado para el cumplimiento de sus actividades, en la tabla N.º 3 se observa que el 67% de los encuestados indican que nunca, Los trabajadores se integran en equipos para trabajar en formar continua y eficiente, en la tabla N°15 un 50 % de los encuestados indican que nunca se atiende los pedidos en el tiempo adecuado en la tabla N°18 los encuestados consignan que a veces los trabajadores se encuentran capacitados para la realización de sus actividades, por otra lado en la tabla N°22nos indica el 67% de los encuestados coinciden que nunca Los equipos que se utilizan en el área de logística son de última generación y peor aún se ve en la tabla N°23 que el 100% de los encuestados confirman que nunca Las instalaciones dentro del área de logística son las apropiadas, esto apoya a su vez **Tipian, S. (2017)**, manifestó que sostuvo, “establecer la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el año 2016”. Además, cumplieron con los objetivos específicos de la investigación estableciendo una relación significativa y positiva entre el nivel de las dimensiones de la variable gestión administrativa y la calidad de servicio a los usuarios de la dirección general de protección de datos personales del ministerio de justicia y derechos humanos del Minjus en el 2016, de tal manera todas las hipótesis fueron aceptadas. Concluye en su investigación que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativa y positivamente con la calidad de servicio. Sugiriendo al director que se

requiera mayor presupuesto para poder contratar más personal y que tengan la capacidad adecuada para realizar las metas trazadas, con la finalidad de contar con las personas idóneas para brindar un servicio de inscripción de datos personales de manera personalizada. Recomendando realizar capacitaciones constantemente para el personal para tener conocimiento del trabajo que realiza, otorgando un buen servicio en la inscripción de datos, con el motivo que muestre todo personal de trabajo el conocimiento adquirido y brindar un servicio de manera amable y con respeto a los usuarios Según **Bachenheimer, H. (2016)**, ), nos comenta, la gestión administrativa como proceso de toma de decisiones realizado tanto por la dirección, administración y control de una corporación, demostrando tanto como los principios y métodos de administración, en su inteligencia corporativa”. Por lo tanto, **Villalba, C. (2013)**, nos explica que la calidad del servicio se elabora en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio. Por lo tanto, un bien o servicio requiere entonces de características que facilitan su comprensión, y es el cliente quien define a partir de su interacción con un producto o servicio, si se satisfacen o no sus necesidades.

2.- Si explicamos como la gestión administrativa se encuentra; con los resultados obtenidos de la tabla N°2 el 50% de los encuestados indican que a veces los trabajadores se comprometen en realizar un trabajo organizado, otro dato muy resaltante en la tabla N°4 el 50 % manifiestan que nunca existe un manual de proceso para la realización de las actividades , la tabla N°7 se observa que el 50% de los encuestados manifiestan que a veces la institución realiza capacitaciones frecuentemente al personal de trabajo , a su vez también en la tabla N°12 un 47% manifiesta que el personal nunca cumple con su labor de trabajo . Por otro lado, estos resultados nos determinan grandes debilidades que presenta la gestión administrativa en el área de logística, hospital Regional Huacho. De acuerdo con **Reyes, T. (2015)**, La administración de la cooperativa cree precisar que se diseñe un Manual de Gestión Administrativa para poder mejorar la calidad de servicios de los usuarios y de ante mano de la institución. Requieren tomar muy en especial los directivos este aspecto de la poca

comunicación dentro de la organización tanto como los choferes y ayudantes frente a los clientes, estableciendo talleres de relaciones humanas al personal que forma parte de la Cooperativa de Transportes La Maná. Comprender que dicha gestión administrativa accederá recuperación de confianza de los clientes y por lo tanto el mejoramiento de la institución. Esto sustenta **Ocampos, L. y Valencia, S. (2017)**, consideraron como determinar “la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, 2016”, la cual dicha investigación es descriptivo correlacional y para adquirir la información se establecieron técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, 2016. Dada la investigación realizada ,concluye que establece una relación significativa entre las variables de estudio, de acuerdo, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es importante para llevar a cabo un servicio de calidad, consiguiente, se refleja en la atención al cliente, tanto el director como gerentes de las unidades administrativas , como también los gerentes de las unidades asistenciales se les comenta adquirir una sede central de capacitaciones mensuales sobre gestión hospitalaria, conseguir que todas las capacitaciones realizadas sean puestas en prácticas logrando una gestión direccionada en perfeccionar la calidad de servicio a los asegurados, requiriendo que los sistemas informáticos sean los adecuados dentro de la gestión hospitalaria, administrativos y logísticos por circunstancia la demora, lentitud al momento de procesar información de la red asistencial tumbes. Esto sustenta **Chiavenato, I. (2012)**, que los objetivos de la gestión administrativa es, perfeccionar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa u organización a largo plazo, facilitar productos y servicios de calidad y maximizar las ventas, desarrollar la responsabilidad en el bienestar de la sociedad, estar gestionada de acuerdo con el interés de los accionistas, implementar las necesidades internas de información, relativas a las funciones, actividades y procesos administrativos de la organización y a su satisfacción.

3.- Si queremos explicar la calidad de servicio, con las encuestas realizadas a los trabajadores se obtuvo como resultado en la tabla N°13 el 40% de los encuestados indican que a veces El área de logística brinda y atiende los servicios en el tiempo adecuado con las demás áreas , en la tabla N°17 afirman otro 40% que a veces la atención brindada a los colaboradores son de manera amable, en la tabla N°19 un 33% opinan que el personal a veces se preocupa en dar seguimiento de su pedido, por otro lado en la tabla N.º 24 se observa que el 57% de los encuestados indican que el área de logística a veces cuenta con mobiliario y material necesario para la atención de los servicios y por último en la tabla N.º 25 nos refleja que el 30% de los encuestados consiguen que a veces los servicios brindados por el área de logística son buenos y funcionan de manera correcta, estos resultados nos puede decir de la situación crítica en cuanto a la calidad de los servicios del área de logística, repercutiendo a las diferentes áreas de la organización. Nos dice **Rojas, J. (2015)**, en su estudio manifiesta como objetivo principal, “desarrollar y examinar un norma que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad recibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que entrega una Municipalidad”, modelo planteado en dicha investigación se establece validez y fiabilidad estadística para poder ser aplicada la muestra y conseguir explicar la diferencia del factor satisfacción teniendo como porcentaje un 82,4% a su vez podrá ser aplicado , probablemente , a una demostración de probabilidad que pueda permitir deducir referente a la población .A su vez el modelo puede ser perfeccionado, mediante aportes a la gestión de los servicios de dicha municipalidad midiendo el conocimiento, identificando a cada persona qué aspectos son los que más incurre en la satisfacción de los usuarios del servicio, asunto de administrar mejor los gastos, situando que el presupuesto es insuficiente. Se llegó a observar mediante los resultados el que más incide en la satisfacción es el factor organizativo, Aquel resultado total, se establecieron estrategias que tuvieran la importancia de cada uno de los factores mediante la satisfacción, estableciendo un punto de vista en que el municipio debiera gastar. Determinando aportes para la realización de una estrategia orientada a perfeccionar la imagen corporativa del municipio, como términos descriptivos,

resultó ser no tan bien evaluada, de acuerdo al resultado total, se precisó disponer por acciones que incidieran en mayor medida en la imagen, considerando el marco presupuestario con el que se contara el próximo año. De acuerdo a lo nombrado, es necesario elaborar una estrategia de gestión que establezca acciones relacionadas que puedan mejorar la imagen dentro de la sociedad, como la incorporación de nuevos instrumentos tecnológicos, que de concretarse sería agradecido por la gente, dado que una parte de los encuestados señalaba el interés por usar uno de ellos al interior de la Municipalidad, concluyó que la satisfacción de los usuarios era alta y apoyaba a la gestión de los servicios de la municipalidad. Nos sustenta **Kotler, P. (2012)**, manifiesta que es muy importante porque se relaciona directamente a la satisfacción de las necesidades de los clientes brindando buena atención, para lo cual se requiere minimizar los defectos en los productos y servicios, subestimación del despilfarro de tiempo y recursos, entre otros aspectos. Mientras que **Eyzaguirre, O. (2016)**, considero determinar la relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015, dicha investigación manifiesta como una de sus conclusiones que existe relación directa y muy significativa entre la posibilidad y el confort estudiantil por el servicio académico de la universidad, de tal manera que el centro de los estudiantes tiene expectativa conservadora respecto a la profesión académica y comportamiento equivalente en cuanto a la comodidad. Constató que los estudiantes de dicha universidad al comienzo del desarrollo académico del 2015, disponían un nivel moderado en su expectativa respecto al desarrollo del servicio académico. Destacando que tiene la mejor expectativa por la gestión universitaria y la actividad académica.

4. Si justificamos como la gestión administrativa tiene una relación directa en la calidad de servicio del área de logística, con los resultados obtenidos en la tabla N°9 el 33% de los encuestados manifiesta que a veces el personal se integra fácilmente con sus compañeros, en la tabla N°11 el 50% de los encuestados afirman que nunca los funcionarios evalúan al personal en el cumplimiento de los

objetivos y las metas planificadas , repercutiendo directamente en la calidad de los servicios ya que no hay un control del desarrollo de las actividades, por otro lado en la tabla N.º 17 refleja que un 33% manifiestan de los encuestados que a veces el personal transmite confianza necesaria a los colaboradores en la atención de sus pedidos, en la tabla N.º20 se observa en sus resultados que un 33% de los encuestados manifiestan que a veces El área de logista se preocupan en la atención de los pedidos de las diferentes áreas y por último en la tabla N.º 21el 33% indican que a veces Los empleados le brindan información de la solicitud de sus pedidos. Con los resultados obtenidos podemos justificar de la gran importancia que existe que un buen manejo de la gestión administrativa orientada a la culminación de sus objetivos y con un buen liderazgo se puede mejorar la calidad del servicio y por ende a la misma organización. Nos dice **Tipian, S. (2017)**, manifestó que sostuvo, “establecer la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el año 2016”. Además, cumplieron con los objetivos específicos de la investigación estableciendo una relación significativa y positiva entre el nivel de las dimensiones de la variable gestión administrativa y la calidad de servicio a los usuarios de la dirección general de protección de datos personales del ministerio de justicia y derechos humanos del Minjus en el 2016, de tal manera todas las hipótesis fueron aceptadas. Concluye en su investigación que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativa y positivamente con la calidad de servicio. Sugiriendo al director que se requiera mayor presupuesto para poder contratar más personal y que tengan la capacidad adecuada para realizar las metas trazadas, con la finalidad de contar con las personas idóneas para brindar un servicio de inscripción de datos personales de manera personalizada. Recomendando realizar capacitaciones constantemente para el personal para tener conocimiento del trabajo que realiza, otorgando un buen servicio en la inscripción de datos, con el motivo que muestre todo personal de trabajo el conocimiento adquirido y brindar un servicio de manera amable y con respeto a los usuarios.

. **Santana, S. (2016)**, sostiene que, “metas y objetivos establecidos por las instituciones están determinados sobre documentos formales donde se manifiestan, relacionando cada una de las actividades y tareas que se deben llevar a cabo para cumplir con todo lo establecido”, debiendo asegurar tanto como el cumplimiento, regulación y control. De tal manera que los municipios deben ofrecer mayor validez en la gestión de sus actividades. Mayor parte de los GADM (gobiernos autónomos descentralizados municipales) están determinando planificar estrategias, la cual realizar una mayor superioridad como base para determinar con claridad los recursos institucionales en dichos gobiernos de Tungurahua. Establecen que relación de aquellos planes estratégicos es de promedio adecuado. Se puede manifestar que dentro de los gobiernos autónomos poseen planes que no son realizados por completo, y muy importante precisar mayor exigencia para aumentar un buen desempeño, además de una revisión adecuada. Manteniendo que la gestión administrativa de los gobiernos de Tungurahua está siendo afectada por la falta de competencia técnica en la Planificación estratégica, por lo cual es el primer paso del proceso de administración y no se está realizando a un promedio de 100%. Proponiendo decretar el uso de un modelo de evaluación de Planificación estratégica los gobiernos de Tungurahua deben establecer mejorar su capacidad técnica en el uso efectivo de los recursos en los mismos. De aquellas instituciones permiten contar con un mapa de procesos en base a cadenas de valor y cadenas de apoyo, de tal manera que aseguran el cumplimiento de las actividades y las tareas necesarias para generar importancia al cliente. Grupo importante de gobierno cuenta con indicadores de gestión, la cual les permite establecer con cuanta eficiencia se cumplen con las actividades establecidas y mediante esto se puede disponer de importante información que agregar valor a la institución.

# **CAPITULO V**

## **Conclusiones y Recomendaciones**

## 5.1 Conclusiones:

1. En cuanto al objetivo general está muy marcado que no existe una buena gestión administrativa por parte de la Dirección, conllevando a la baja calidad del servicio que brinda el área logística ,tal como se ve en la tabla N.º 1 el 40% manifiestan que nunca se cuenta con un plan operativo actualizado para el cumplimiento de actividades, retrasando los objetivos y metas del área, en la tabla N.º3 indican un 67% que nunca los trabajadores se integran en equipos para trabajar en forma continua y eficiente en la tabla N.º 15 se observa que el 50% afirman que nunca se atiende los pedidos en el tiempo adecuado, también se puede observar que la falta de un idóneo recurso humano en la jefatura que conlleve un buen liderazgo. Otro resultado que sorprende en la tabla N.º 18 se ve que el 50% de los encuestados coinciden que a veces los trabajadores se encuentran capacitados para la realización de sus actividades, y en la tabla N.º 22 se tiene resultados muy desfavorables que un 67% indican de los encuestados que nunca utilizan equipos de última generación, repercutiendo en una buena dirección en la gestión administrativa por la falta de herramientas indispensables que aportan hacia la mejora de la calidad de los servicios.

2.- Existe un bajo nivel en cómo se cumple la gestión administrativa dentro de la organización para la realización de trabajo llevándose a cabo que en el área existe mucho retraso en el cumplimiento de trabajos por tal modo que no cumplieron con el perfil de selección de trabajadores ,la cual no se realizan capacitaciones , estrategias , etc. manifestando un 23% que a veces existe buena comunicación para realizar el trabajo en equipo, tal como indica la tabla N.º8 , demorando en la realización y cumplimiento de actividades, a su vez no existe buen ambiente laboral que un 33% a veces el personal se integra fácilmente con sus compañeros como es de verse en la tabla N.º9 , presentado una debilidad de trabajo , como manifiestan en la tabla N.º11 un 50% de los trabajadores declaran que los funcionarios nunca evalúan al personal en el cumplimiento de los objetivos y las metas planificadas , esta situación genera problemas que un 33% del personal no tiene buena comunicación que a veces transmite confianza necesaria a los colaboradores en la atención de sus pedidos , tal como indica la tabla N.º16.

3.- Referente a la calidad de servicio podemos manifestar que los trabajadores del área logística del hospital regional huacho no dan mucha información respecto a la atención de sus pedidos , de tal modo que no se realizó una evaluación adecuada la cual no cumplían con el perfil idóneo, en un 40% los trabajadores manifestaron su malestar por la demora que a veces el área de logística brinda y atiende los servicios en el tiempo adecuado con las demás áreas tal como se ve en la tabla N°13 generando un desconfianza con el personal de trabajo , se llega a observar también en la tabla N°17 que un 40% manifiestan que a veces la atención brindada a los colaboradores son de manera amable , generando incomodidad por la mal manera de cómo son atendidos , un 27% fundamentaron que nunca el personal se preocupa por el seguimiento de su pedido , ocasionando malestar y desconfianza que el personal no cumpla con su trabajo , tal como indica la tabla N°19 , a su vez también existe un retraso en el trabajo por a veces no contar con mobiliario y material necesario para la atención de los pedidos , un 57% , de la tabla N°24 .

4.- Por lo tanto podemos demostrar que a través de las atenciones y la gestión que se realiza dentro de la organización ,no cuentan con buena estructura e implementación para lograr un trabajo perfecto, en la tabla N°20 el 33% de los trabajadores manifiestan que el área de logística a veces se preocupa en la atención de los pedidos de las diferentes áreas, llevando a cabo la demora en el cumplimiento de las actividades trazadas, además un 33% manifiestan que a veces los empleados brindan información de solicitudes de pedidos, generando malestar y desconfianza por la mala atención que reciben tal como indica la tabla N° 21, tal como es así que de acuerdo a la tabla N° 27 en donde un 27% manifiestan que el área de logística nunca cumple de manera puntual las metas establecidas , llevando a una demora de cumplimiento de trabajo .

## **5.2 Recomendaciones**

1.- Se debe mejorar la gestión administrativa en el área de logística del hospital regional huacho, por cuanto que los trabajadores no se comprometan a realizar su trabajo que se le es asignado dentro de la organización, esto se debe a que los funcionarios no evalúan el cumplimiento de los objetivos y metas. para superar dichas situaciones se deberá desarrollar un plan operativo para el cumplimiento de las actividades de cada trabajador que realice dentro del área.

2.- Realizar una adecuada selección de personal para obtener el personal idóneo que cumpla el perfil de cada puesto para lograr los objetivos del área , realizando talleres de integración para que el personal se conozca y establezca mejor comunicación y puedan así trabajar en equipo dentro del área de logística del hospital regional huacho, teniendo cada trabajador un buen desempeño laboral optimo, buena comunicación y el área deber tener en cuenta que debe realizar frecuentemente capacitaciones, evaluaciones, charlas, estrategias, etc., al personal de trabajo para poder dar solución y cumplimiento de los objetivos

3.- Deben realizar capacitaciones de servicio personalizado al cliente, establecer que el área de recursos humanos evalúe al personal adecuado cumpliendo el perfil, buscar al talento para dar un buen servicio, brindado buena atención y trato para poder tener un buen servicio con los colaboradores y demás áreas, inculcando valores, tener empatía, estos tienen que ser optimo siempre y cuando los trabajadores brinden una buena atención y transmitir la confianza necesaria para la atención de sus pedidos, reclamos, etc. Reforzando este modo con ser amables, respetuosos y el compromiso que tengan los trabajadores con el cumplimiento de su trabajo que se le es asignado.

4.- Plantear un presupuesto en el cual se puede ingresar en su plan operativo para mejorar la infraestructura e implementación de nuevos equipos, para poder realizar un trabajo idóneo y de tal manera poder brindan un servicio de manera amable y responsable, así mismo organizar un mapa de procesos por los tramites que se realicen para que los usuarios tengan conocimiento de su proceso o

recorrido en las diferentes áreas y estos puedan ser atendidos en el tiempo oportuno.

# **CAPITULO VI**

## **Referencias Bibliográficas**

**a) Libros:**

Chiavenato, I. (2012): Introduccion a la teoria general de la administracion. ( Séptima edición). D.F ,Mexico: Mc Graw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2014): Introduccion a la teoría general de la administración. (Octava edición). D.F, México: Mc Graw Hill Education.

Don hellriegel, e. a. (2009): Administración , un enfoque basado en competencias. (11a. edición). D.F , México: Cengage Learning Editores S.A de CV.

Hernández, R. et al (2014): Metodología de la investigación. (6ta Edicion). D.F, México: Edamsa Impresiones, S.A de C.V.

Hernández, S. (2011): Introducción a la administración , teoría general administrativa: origen , evolucion y vanguardia. (Quinta Edicion). D.F, México: Mc GraW-Hill / Interamericana Editores, S.A de C.V.

Koontz, H. (2013): Elementos de administración. Un enfoque internacional y de innovacion. (Octova edición). D.F, México: Mc Graw Hill Education .

Koontz, H., & Weihrich, H. Y. (2012): Administación una perspectiva global y empresarial. (14 edición ). Lima, Perú: El Comercio S.A.

Kotler, P. (2013): Fundamentos de marketing. (13 edición). D.F, México: Pearson Educación. .

Luna, A. (2014): Proceso administrativo. (1ra edición ed.). D.F, México: Grupo editorial patria.

**b) Trabajos de Investigación:**

- Barrutia, I. (2015): Relacion entre la gestion administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la municipalidad de san martín de porres, lima 2015. Universidad Alas Peruanas, Lima, Perú.
- Eyzaguirre, O. (2016): Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad privada de tacna en el año 2015. Tesis doctoral. Universidad privada de tacna, Perú.
- Max, D. (2015): Gestión administrativa y clima laboral de los trabajadores de la morgue central de lima del instituto de medicina legal del Perú. Tesis de postgrado. Universidad cesar vallejo, Lima, Perú.
- Ocampos, L. Y. (2016): Gestion administratiba y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud- tumbres, 2016. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Tumbes, Perú, Tumbes.
- Ocampos, L. y. (2017): Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la red asistencial Essalud- Tumbres, 2016. Tesis de licenciatura. Universida nacional de tumbes, Tumbes, Perú,
- Recari, F. (2015): Gestion administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del ministerio de gobernacion de guatemala. Tesis de grado. Universidad rafael landívar, Guatemala.
- Reyes, T. (2015): Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros la maná periodo 2013. Tesis licenciatura. Universidad técnica de cotopaxi, La Maná ., Ecuador, Guayaquil.
- Rojas, J. (2015): Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de Lo Prado. Universidad de Chile, Chile.

Santana, S. (2016): La planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) de Tungurahua. Universidad técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Tipián, S. (2017): Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la dirección general de protección de datos personales del minjus. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Zeta, A. (2016): Gestión administrativa y calidad de servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja. Universidad Nacional de Loja, Ecuador, Loja.

### c) Páginas Web:

Dulanto Figueroa, K. D. (2019): Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%2C%20periodo%202018convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Esquivel Chañi, N., & Eveling, H. Q. (2016): Obtenido de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/370/3/Nancy\\_Delcy\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/370/3/Nancy_Delcy_Tesis_bachiller_2016.pdf)

Jimenez Medina, W. (2018): Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15293/Jimenez\\_MW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15293/Jimenez_MW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Merino Misme, A., Senz Camac, E. Z., & Silva Caro, M. (2016): Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1297/TESSIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ocampos Guerrero, L. E., & Valencia Concha, S. T. (2017): Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESSIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Orrego Villegas, R. M. (2017): Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9055/Orrego\\_VRM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9055/Orrego_VRM.pdf?sequence=1)

Perez Cotrina, G. (2019): Obtenido de [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salazar Toribio, L. J. (2019): Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3403/PATRICIA%20ELENA%20RAMOS%20LA%20ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
<p>Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Área Logística del Hospital Regional Huacho - 2019</p>	<p>¿Cómo la gestión administrativa incide en la calidad del servicio del área logística del hospital Regional Huacho, 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>1. Fundamentar como la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio en el área de logística del Hospital Regional huacho.</p> <p><b>Objetivo Especifico</b></p> <p>1.-Explicar cómo se encuentra la gestión administrativa en el área de logística del hospital Regional Huacho</p> <p>2.-Explicar en qué nivel se encuentra la calidad de servicio en el área de logística del hospital Regional Huacho</p> <p>3. Justificar como la gestión administrativa tiene una relación directa en la calidad de servicio en el área de logística del hospital Regional Huacho</p>	<p>“La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio en el área de logística del Hospital Regional, Huacho-2019”</p>	<p>Gestión administrativa, Calidad de servicio</p>	<p><b>Tipo:</b> Básico -descriptiva</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, de corte transversal</p> <p><b>Población muestral:</b> 50 trabajadores del hospital regional huacho</p> <p><b>Muestra:</b> 30 trabajadores</p> <p><b>Técnica:</b> la encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p>

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<p>(Anzola Rojas, 2002)                      Gestión administrativa se define como “todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>gestión administrativa se define como las acciones que el área de logística realiza para cumplir con los objetivos estratégicos planteados, aplicando un cuestionario de 10 ítems denominado Cuestionario de Gestión Administrativa que mide el nivel de gestión administrativa.</li> </ul>	PLANEAR	Misión, Visión	1.- ¿El área de logística cuenta con su plan operativo actualizado para el cumplimiento de actividades?
				Plan operativo institucional	2.- ¿Los trabajadores se comprometen a realizar un trabajo organizado?
				Estrategias	3.- ¿Los trabajadores se integran en equipos para trabajar en forma continua y eficiente?
			ORGANIZAR	Manual de procesos	4.- ¿Existe un manual de procesos para la realización de las actividades?
				División de trabajo	5.- ¿los trabajadores cumplen con cada tarea que le es asignada?
				Estructura organizacional	6.- ¿Cree usted que se hizo un buen proceso de selección de personal para el área de logística?
			DIRIGIR	Capacitación del personal	7.- ¿La institución realiza capacitaciones frecuentemente al personal de trabajo?
				Toma de decisiones	8.- ¿Existe buena comunicación para realizar el trabajo en equipo?
				Trabajo en equipo	9.- ¿Cree usted que el personal se integra fácilmente con sus compañeros?
			CONTROLAR	Cumplimiento de funciones	10.- ¿Usted considera que el nivel de desempeño en dicha área sea el más óptimo?
				Control de asistencia	11.- ¿Los funcionarios evalúan el cumplimiento de los objetivos y las metas planificadas?
				Nivel de desempeño	12.- ¿El personal cumple con las horas establecidas en la realización de trabajo?

**MATRIZ DE LA OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>Torres y Vásquez (2015):</b> La calidad de servicio, se asocia al cliente y el segundo relacionado a la evaluación que este hace, que compara sus expectativas con las percepciones de cómo se realiza (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, precios justos), de esta manera el consumidor califica a la organización según como haya satisfecho las necesidades.	Se define como el conjunto de características que debe tener el área de logística para cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades, aplicando un cuestionario de 10 ítems denominado escala multidimensional SERVQUAL que mide y relaciona la percepción del cliente respecto de la calidad de servicio.	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Comunicación efectiva	13.- El área de logística brinda y atiende los servicios en el tiempo adecuado con las demás áreas
				Atención de reclamos	14.- Los problemas que tienen los clientes son atendido de manera eficaz
				Disposición por servicio rápido	15.- Cuando requiere o solicita resolver algunas dudas se le atiende en un tiempo adecuado
			SEGURIDAD	Confianza de los trabajadores	16.- El personal transmite confianza necesaria a los colaboradores en la atención de sus pedidos
				Atención a los colaboradores	17.- La atención brindada a los colaboradores es son de manera amable
				Conocimiento por el servicio	18.- Usted cree que los trabajadores se encuentran capacitados para la realización de sus actividades
			EMPATÍA	Servicio personalizado	19.- Cree usted que el personal se preocupa en dar seguimiento de su pedido
				Preocupación por los clientes	20.- El área de logística se preocupan en la atención de los pedidos de las diferentes áreas
				Comprende las necesidades del cliente	21.- Los empleados le brindan información de la solicitud de sus pedidos
			ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos modernos	22.- Los equipos que se utilizan en el área son de última generación
				Condición de las instalaciones	23.- Las instalaciones dentro de la organización son las apropiadas
				Limpieza y mantenimiento	24.- El área de logística cuenta con mobiliario y material necesario para la atención de los servicios
			CONFIABILIDAD	Información precisa	25.- los servicios brindados por el área de logística son buenos y funcionan de manera correcta
				Índice de confianza	26.- Considera usted que el personal de logística da solución de su reclamo o atención de su solicitud
				Efectividad de servicio	27.- todas las metas establecidas se cumplen de manera puntual



## CUESTIONARIO

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la gestión administrativa y calidad de servicio del área de logística del hospital regional huacho, por lo cual agradezco que responda las siguientes preguntas con mucha sinceridad ya que la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

### INSTRUCCIONES:

- A. Marque usted la alternativa que usted elija, con una x o un aspa.
- B. Recuerde que este cuestionario es de forma anónima y podrá responder con total confianza y seguridad
- C. No deje de contestar ninguna pregunta. Si tiene duda favor de consultar con el encargado del cuestionario

### PARTE I: PREGUNTAS DE CONTROL

- 1) Sexo
  - 1. **Masculino** (      )
  - 2. **Femenino** (      )
- 2) Edad
  - 1. **16- 20** (      )
  - 2. **21-25** (      )
  - 3. **26-30** (      )
  - 4. **31-36** (      )
- 3) Ocupación:
  - 1. **Empleado** (      )
  - 2. **Proveedor** (      )
  - 3. **Estudiante** (      )
  - 4. **Practicante** (      )
  - 5. **Otros, especifique.** \_\_\_\_\_
- 4) Estado civil
  - 1. **Soltero** (      )
  - 2. **Casado** (      )
  - 3. **Viudo** (      )
  - 4. **Divorciado** (      )
  - 5. **Conviviente** (      )
- 5) ¿en qué lugar de la ciudad del huacho, vive usted?
  - 1. **En el centro de la ciudad** (      )
  - 2. **En la zona urbana** (      )
  - 3. **En urbanizaciones** (      )
  - 4. **En pueblos** (      )
  - 5. **En asentamiento humanos** (      )

## **PARTE II**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

**RESPONDA DE ACUERDO A SU CRITERIO COMO TRABAJADOR DE DEL AREA DE LOGISTICA ENFOCADO EN LAS SIGUIENTES VARIABLES:**

<b>VARIABLE N°1: GESTION ADMINISTRATIVA</b>						
<b>N.º</b>	<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿El área de logística cuenta con su plan operativo actualizado para el cumplimiento de actividades?					
<b>2</b>	¿Los trabajadores se comprometen a realizar un trabajo organizado?					
<b>3</b>	¿Los trabajadores se integran en equipos para trabajar en formar continua y eficiente?					
<b>4</b>	¿Existe un manual de procesos para la realización de las actividades?					
<b>5</b>	¿Los trabajadores cumplen con cada tarea que le es asignada?					
<b>6</b>	¿Cree usted que se hizo un buen proceso de selección de personal para el área de logística?					
<b>7</b>	¿La institución realiza capacitaciones frecuentemente al personal de trabajo?					
<b>8</b>	¿Existe buena comunicación para realizar el trabajo en equipo?					
<b>9</b>	¿Cree usted que el personal se integra fácilmente con sus compañeros?					
<b>10</b>	¿Usted considera que el nivel de desempeño en dicha área sea el más optimo?					
<b>11</b>	¿Los funcionarios evalúan al personal en el cumplimiento de los objetivos y las metas planificadas?					
<b>12</b>	¿Cree usted que personal cumple con su labor de trabajo?					

**VARIABLE N° 2: CALIDAD DE SERVICIO**

N.º	ITEMS	1	2	3	4	5
13	¿El área de logística brinda y atiende los servicios en el tiempo adecuado con las demás áreas?					
14	¿Los problemas que tienen los clientes son atendido de manera eficaz?					
15	¿Cuándo requiere o solicita resolver algunas dudas se le atiende en un tiempo adecuado?					
16	¿El personal transmite confianza necesaria a los colaboradores en la atención de sus pedidos					
17	¿La atención brindada a los colaboradores son de manera amable?					
18	¿Usted cree que los trabajadores se encuentran capacitados para la realización de sus actividades?					
19	¿Cree usted que el personal se preocupa en dar seguimiento de su pedido?					
20	¿El área de logista se preocupa en la atención de los pedidos de las diferentes áreas?					
21	¿Los empleados le brindan información de la solicitud de sus pedidos?					
22	¿Los equipos que se utilizan en el área de logística son de última generación?					
23	¿Las instalaciones dentro del área de logística son las apropiadas?					
24	¿El área de logística cuenta con mobiliario y material necesario para la atención de los servicios?					
25	¿Los servicios brindados por el área de logística son buenos y funcionan de manera correcta?					
26	¿Considera usted que el personal de logística da solución de su reclamo o atención de su solicitud?					
27	¿Todas las metas establecidas se cumplen de manera puntual?					

