

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**HABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y SU
INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE
HUAURA HUACHO 2020.**

PRESENTADO POR:

ELSA SILVA CASTRO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR:

Dra. VIVIANA INES VELLON FLORES

HUACHO - 2021

**HABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE
HUAURA HUACHO 2020.**

ELSA SILVA CASTRO

TESIS DE DOCTORADO

ASESOR: Dra. VIVIANA INÉS VELLOSO FLORES

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
HUACHO
2021**

DEDICATORIA

A dios dador de la vida y la salud, a mi familia por inspirarme a seguir escalando nuevos peldaños profesionales, a mis colegas Faustrianos por su orientaciones y alcances en el desarrollo de la investigación, al personal de salud del Perú, honor y reconocimiento por su trabajo y entrega en esta pandemia.

ELSA SILVA CASTRO.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado y su plana docente del doctorado, quienes compartieron sus experiencias y conocimientos en cada una de las asignaturas.

A la Dra. Viviana Vellon Flores, por absolver mis dudas y encaminar de manera adecuada la presente investigación.

ELSA SILVA CASTRO

ÍNDICE

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 Descripción de la realidad problemática	11
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problema general	13
1.2.2 Problemas específicos	13
1.3 Objetivos de la investigación	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	14
1.4 Justificación de la investigación	14
1.5 Delimitaciones del estudio	15
1.5.1. Delimitación temporal	15
1.6 Viabilidad del estudio	16
CAPÍTULO II	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes de la investigación	17
2.1.1 Investigaciones internacionales	17
2.1.2 Investigaciones nacionales	20
2.2 Bases teóricas	22
2.3 Bases filosóficas	35
2.4 Definición de términos básicos	36
2.5 Hipótesis de investigación	38
2.5.1 Hipótesis general	38
2.5.2 Hipótesis específicas	38
2.6 Operacionalización de las variables	39
CAPÍTULO III	42
METODOLOGÍA	42
3.1. Diseño metodológico	42
Tipo	42

Enfoque	43
3.2 Población y muestra	43
3.2.1 Población	43
3.2.2 Muestra	43
3.3 Técnicas de recolección de datos	44
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	45
CAPÍTULO IV	48
RESULTADOS	48
4.1 Análisis de resultados	48
4.3. Contrastación de hipótesis	59
CAPÍTULO V	63
DISCUSIÓN	63
5.1 Discusión de resultados	63
CAPÍTULO VI	66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
6.1 Conclusiones	66
6.2 Recomendaciones	67
REFERENCIAS	68
7.1. Fuentes documentales	68
7.3. Fuentes hemerográficas	72
7.4. Fuentes electrónicas	73

Tablas

Tabla 1 Variable 1.	45
Tabla 2 Variable 2.	45
Tabla 4 frecuencias Habilidades administrativas.	47
Tabla 5 frecuencias Habilidades conceptuales	48
Tabla 6 frecuencias Habilidades técnicas	49
Tabla 7 frecuencias Habilidades humanas	50
Tabla 8 Distribución de frecuencias Calidad del servicio	51
Tabla 9 Distribución de frecuencia sobre Sensibilidad	52
Tabla 10 de frecuencia sobre Seguridad.....	53
Tabla 11 frecuencia sobre Empatía	54
Tabla 12 Distribución de frecuencia sobre Fiabilidad.....	55
Tabla 13 de frecuencia sobre Elementos tangibles.....	56
Tabla 14 ajuste Kolmogorov - Smirnov	57
Tabla 15 Relación entre Habilidades administrativas y Calidad del servicio.....	58
Tabla 16 Relación Habilidades conceptuales y Calidad del servicio	59
Tabla 17 Relación Habilidades técnicas y Calidad de servicio.....	60
Tabla 18 Relación Habilidades humanas y Calidad de servicio.....	61

Figuras

Figura 1 Distribucion porcentual Habilidades adminisitrativas.	47
Figura 2 Porcentaje Habilidades conceptuales	48
Figura 3 Porcentaje Habilidades tecnicas	49
Figura 4 Porcentaje Habilidades humanas	50
Figura 5 Distribucion porcentual Calidad del servicio	51
Figura 6 Distr.porcentual sobre Sensibilidad	52
Figura 7 Distr. porcentual sobre Seguridad	53
Figura 8 Distr. porcentual sobre Empatia	54
Figura 9 Distr. porcentual sobre Fiabilidad	55
Figura 10 Distribución porcentual sobre Elementos tangibles.....	56

RESUMEN

La investigación efectuada sobre habilidades administrativas y calidad de servicio en el Hospital Regional de Huaura Huacho 2020, tuvo el **Objetivo de** explicar la incidencia que tiene las habilidades administrativas en la calidad de servicio que brinda el Hospital Regional de Huaura Huacho, 2020. El **Método** aplicado fue el científico deductivo e inductivo, la investigación de tipo aplicada descriptiva y cuantitativa con un diseño no experimental y correlacional, el trabajo metodológico ha consistió en encontrar la relación de incidencia que hay entre las variables: Habilidades administrativas y Calidad de servicio, luego de procesar los datos se tuvo como **Resultado** afirmar que las habilidades administrativas inciden directa y positivamente en la calidad del servicio como **Conclusiones** se determina que el valor de la prueba Wald indica que la variable Habilidades administrativas aporta significativamente a la predicción de incidencia en la variable Calidad de servicio Wald 23,776; gl: 1 y $p: ,000 < \alpha: 01$, estos valores evidencian la relación de incidencia que hay entre las variables.

Palabras clave: **Habilidad, Habilidad administrativa, Calidad, Calidad de servicio**

ABSTRACT

The research carried out on administrative skills and quality of service at the Huaura Huacho Regional Hospital 2020, had the objective of explaining the impact that administrative skills have on the quality of service provided by the Huaura Regional Hospital, Huacho, 2020. The applied method was the deductive and inductive scientific one, the descriptive and quantitative applied research with a non-experimental and correlational design, the methodological work consisted of finding the incidence relationship between the variables: Administrative skills and Quality of service, then After processing the data, the result was to affirm that administrative skills directly and positively affect the quality of the service as Conclusions it is determined that the value of the Wald test indicates that the Administrative skills variable contributes significantly to the prediction of incidence in the Quality variable Wald Service 23,776; gl: 1 and p:, 000 < α : 01, these values show the incidence relationship between the variables.

Keywords: **Skill, Administrative Skill, Quality, Quality of service**

INTRODUCCIÓN

Las habilidades administrativas a que se refieren los autores mencionados son aquellos que se ha considerado como dimensiones operativas en la presente investigación, tales como, las habilidades conceptuales; referido al análisis e interpretación de la situación problema para la toma de decisiones ;las habilidades humanas , que tienen que ver con el buen trato a los demás, a las buenas relaciones sociales, a la interacción y al manejo de las emociones: así también se ha considerado como móvil de la investigación a las habilidades técnicas que es la aplicación de experiencias y conocimientos especializados en la solución de problemas. Estas habilidades son necesarias desarrollarlas y practicarlos en la administración para lograr una atención eficiente y eficaz al usuario, estos aspectos fueron las motivaciones de la investigación, convencidos de su incidencia la calidad del servicio de atención a la salud en el Hospital regional Huaura Huacho.

En el proceso del trabajo se tuvo en cuenta el método inductivo y deductivo para analizar y hacer interpretaciones de los resultados de acuerdo al tipo de investigación aplicada y de enfoque cuantitativo, se tomó en cuenta el diseño no experimental y correlacional para medir las variables “Habilidades administrativas y Calidad del servicio”. Asimismo, el propósito del estudio estuvo enfocada a encontrar y explicar la incidencia de las habilidades administrativas en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.

Para tener una visión global de la investigación, según norma, dosificamos el trabajo en apartados específicos:

En la primera parte se hizo la descripción de la realidad problemática para luego formular el problema de investigación, así mismo, se plantearon los objetivos y se dio la justificación del estudio para luego delimitar el problema y argumentar su viabilidad.

Seguidamente se desarrolló el marco teórico teniendo en cuenta los antecedentes internacionales y nacionales, se dio la conceptualización científica de las variables y la teoría filosófica del estudio, también en esta parte se definieron las categorías o términos, se plantearon las hipótesis y se efectuó la operacionalización de las variables. En la tercera parte de la tesis se considera la metodología de trabajo, la población y muestra de estudio, así como las técnicas y procedimientos desarrollados para obtener los resultados. En la parte cuatro se presentan los resultados de la investigación considerando la estadística descriptiva e inferencial. El capítulo cinco de la tesis corresponde a la discusión de los resultados en contraste con otros autores. Finalmente se tiene el capítulo seis donde nos muestra las conclusiones y recomendaciones.

Vienen luego las referencias, que nos presentan fuentes documentales, bibliográficas, hemerográficas y electrónicas. Se concluye con la presentación de los anexos, los mismos que nos dan a conocer los indicios del trabajo de tesis.

LA AUTORA.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Hoy en día las instituciones públicas y privadas requieren de personal competente y de alto rendimiento en sus funciones administrativas, razón por el cual, se está dando relevancia a las habilidades humanas y habilidades para el trabajo al momento de seleccionar al personal para la función pública.

Un estudio del Banco Mundial (sf) en lo que se refiere a las habilidades humanas en el mercado peruano, requieren de personal capacitado y de alta productividad es decir de calidad, sin embargo, no se precisa que tipo de capacidades y habilidades deben tener como perfil, demostrando con ello que en nuestro país el tema de habilidades humanas es insípido, falta desarrollarse, pero de gran interés en el perfil del trabajador.

Cabe señalar que el ser humano desarrolla diversas habilidades a lo largo de su vida en ambientes de aprendizaje ya sea en el hogar o en instituciones de formación básica o profesional con el fin de enfrentar los retos y exigencias de la sociedad en cuanto a su convivencia con los demás y en el desempeño de sus funciones como ciudadano y como trabajador. Muchos optan por la capacitación y perfeccionamiento en su desempeño en la materia de su profesión, pero muy pocos en el desarrollo de sus habilidades humanas que es lo más importante en el desempeño de sus funciones.

En estos últimos tiempos a nivel internacional se ha demostrado que el desarrollo de habilidades específicas en el desempeño de los trabajadores es importante para la acreditación de las instituciones públicas y privadas, se requiere de un personal que se destaque por sus habilidades de relación en el trabajo antes que por sus logros personales, que demuestre su nivel de empatía, habilidad para comunicar, habilidad para el trato y el servicio, entre otros, de este modo contribuir a la maximización de los logros institucionales

en cuanto a la calidad de servicio, de ahí la importancia del desarrollo de las habilidades humanas en el trabajo.

El Hospital Regional de Huaura Huacho como institución pública de salud tiene como visión y misión brindar una atención integral de calidez y eficiencia a los habitantes, es en esa medida que cuenta con trabajadores que cumplen funciones asistenciales y administrativo para prestar servicios públicos diversos, como la atención a los usuarios de diferentes especialidades en la parte asistencial, la atención al ciudadano y otros servicios complementarios de expedición de certificados diversos que corresponden a la salud así también a la certificación de nacimiento y defunción, funciones que están íntimamente relacionadas con el trato humano, la empatía y las habilidades administrativas.

En el ámbito laboral del Hospital Regional de Huaura se observan deficiencias en la atención al usuario ,la falta de empatía, la poca habilidad para comunicarse asertivamente, y la escasa habilidad para el trato, están encaminando a la institución a la desacreditación y a la falta desconfianza por parte del usuario, se puede inferir que estos problemas se deban a que dentro de la institución hay personal que no cumple el perfil profesional, no califican para ocupar dichas funciones y como tal repercute en la calidad de atención que brinda el centro de salud. Es probable que en el entorno del personal en general no se desarrollan las habilidades administrativas, humanas y de trabajo que permitan al trabajador tener visión organizacional, aportar ideas, conceptos, teorías, tener habilidades conceptuales para comprender sus funciones, así también tener trato con las personas, que posean facilidad de relación interpersonal y grupal, habilidad para comunicarse , para motivar, coordinar, dirigir y resolver conflictos, del mismo modo saber desempeñarse en las funciones que le corresponden, todos ellos relacionados a las habilidades administrativas, necesidades urgentes en este tiempo. Instituciones cuyos personales no posean estas habilidades están

ligados al descrédito, a la negligencia administrativa, a la desconfianza y a la mala calidad de servicio como entidad pública, fracaso de la gestión institucional.

Dado la magnitud de este impacto negativo en la salud personal y pública de la ciudadanía en general y por todos los fundamentos antes mencionados, es que se plantea el presente trabajo de investigación “Habilidades administrativas y su incidencia en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura Huacho – 2020” cuya finalidad es determinar asociación de incidencia entre las variables sujetas a estudio.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera incide las habilidades administrativas del personal en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo incide las habilidades conceptuales del personal en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020?

¿Cómo incide las habilidades técnicas del personal en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020?

¿Cómo incide las habilidades humanas del personal en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la incidencia de las habilidades administrativas del personal en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la incidencia de las habilidades conceptuales en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.

Determinar cómo incide las habilidades técnicas en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.

Determinar la incidencia de las habilidades humanas en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020

1.4 Justificación de la investigación

El estudio llevado a cabo respondió objetivamente al propósito de analizar las habilidades administrativas del personal y su incidencia en la calidad de servicios que brinda el Hospital Regional de Huaura - Huacho.

Este estudio posee relevancia social, por cuanto, los resultados nos permitieron analizar y proponer la mejora de las habilidades administrativas del personal que trabaja en el Hospital Regional Huaura – Huacho para beneficiarse de manera directa la comunidad que se atiende en este hospital y los que trabajan en ella, los primeros con un mejor servicio y los segundos con la satisfacción de trabajar mejor. Por ello es imprescindible que el potencial humano esté debidamente capacitado técnica y socialmente, y actualizado tanto en estudios profesionales y con grados académicos.

En lo teórico se justifica porque al investigar las habilidades administrativas se mejora el conocimiento acerca de ello y permitió desarrollar con coherencia el marco teórico del trabajo respondiendo con ello al objetivo de investigación y permitiendo que en base a una o varias teorías existentes se plantee la adecuación a la realidad existente,

además que fue posible generalizar los resultados de la investigación en contextos similares.

En lo práctico el trabajo permitió resolver la problemática detectada en la realidad, lo que le da el carácter de trascendente pues al mejorar una realidad se contribuyó a que los problemas se resuelvan en gran medida y por lo tanto la ciencia a través de la investigación cumple con su función de servir a la sociedad a mejorar e impulsar procesos de cambio necesarios.

En lo metodológico la utilidad de la investigación radica en la posibilidad de aplicar técnicas e instrumentos de acuerdo a las necesidades de la investigación y al analizar los resultados obtenidos contribuir a reafirmar los conceptos ya establecidos en las teorías de acuerdo a las variables relacionadas.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación temporal

El trabajo investigativo se desarrolló en el año 2020 considerando al personal administrativo, asistencial y de gestión para el muestreo pertenecientes al Hospital Regional Huaura Huacho.

1.5.2. Delimitación social

El mejorar las habilidades administrativas del personal es una de las formas de aplicar los mecanismos necesarios y optimizar la calidad de servicio del personal administrativo para que sea más eficiente y eficaz que permitan lograr los objetivos y la visión de la institución de salud Hospital Regional de Huaura Huacho.

1.5.3 Delimitación conceptual

En el estudio se tuvo en cuenta la conceptualización de las variables, habilidades administrativas y calidad de servicio fundamentado en la explicación con base científica, así también se definieron las dimensiones habilidad técnica, conceptual y habilidad humana

necesarios para desarrollar las habilidades administrativas, ello fue útil para una adecuada interpretación y explicación del fenómeno en estudio.

La realización del presente estudio fue factible gracias a que se tuvo medios suficientes y necesarios para desarrollar cada uno de las etapas que comprende su elaboración, tanto material como humana.

1.6 Viabilidad del estudio

Fue posible el estudio dado a que se hizo una planificación adecuada de los recursos investigativos, así como del aspecto presupuestario para asegurar el trabajo de campo y el estadístico.

La viabilidad del estudio y la investigación fueron aseguradas dado al compromiso asumido como tesista, a la gestión presupuestaria y a la coordinación con el personal administrativo y de servicio quienes fueron los sujetos participantes en el estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Urdaneta y Escalante (2019) con su estudio Habilidades Administrativas para el mejoramiento de la Calidad del Servicio de las Alcaldías. La modalidad que más se adaptó a los objetivos que se persiguen fue el realizar un estudio investigativo de tipo descriptiva. Para efectos del estudio, la población estuvo conformada por los directores de la Alcaldía de Catatumbo, compuesto por 15 directores y la comunidad del municipio Catatumbo y la muestra se representó por los 15 directores, puesto que, el nivel del estudio y los objetivos del mismo así lo amerita. La medición del comportamiento de las variables en estudio se ha seleccionado a la encuesta como una técnica viable. Por otro lado, como instrumento se seleccionaron el cuestionario, compuesto por una serie de ítems de respuestas cerradas, con el propósito de obtener los resultados que dieron respuesta a la investigación planteada.

Se concluyó que las habilidades administrativas se encuentran directamente relacionadas con los gerentes, y por ellos éstos necesita tener cierto grado de conocimiento y manejo de destrezas que le permitan una comprensión clara del panorama general ,en concordancia a los resultados , se puede decir en términos generales que los directores de la Alcaldía, si poseen habilidades administrativas, con la acepción de que no realizan actividades de motivación y que a veces se capacitan para situaciones difíciles. Así mismo, los resultados expresan que las habilidades de trato personal y habilidades conceptuales cuentan con poca presencia en los directores de la alcaldía, lo que ocasionaría problemas

con respecto al personal a su cargo, debido a que al no estar preparado el director para afrontar situaciones complejas podría hacer que tomara decisiones erradas, así como también el hecho de no motivar al personal causaría desinterés por la buena atención a la comunidad en general.

Mariño (2014) en su estudio sobre “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012”, en la ciudad de Quito, Ecuador, se propuso determinar la asociación de las variables calidad de servicio y satisfacción de los docentes y estudiantes del departamento médico, el tipo de estudio fue aplicada descriptiva de enfoque cualitativa, de diseño no experimental transversal. La muestra fue conformada por 391 usuarios que asisten al centro médico del instituto nacional de Mejía. Los resultados fueron los siguientes:

Los resultados evidencian que del 88% al 94% de los usuarios de la clínica médica se encuentran satisfechos por la atención que se les brinda, así mismo el 50% de ellos no necesitaron de contar con historia clínica para su atención. Sin embargo, también se tiene que el personal de enfermería no hace seguimiento a sus pacientes post tratamiento. Por otro lado, un 98% de usuarios opina que el trato que les dan en el departamento médico es adecuado y eficiente, así también consideran que el tiempo de espera para su atención es lo razonable, se demuestra que existe una asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Maggi (2018) en su investigación sobre “Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro” de Guayaquil, se propuso estudiar de qué manera afecta la calidad de atención al usuario en su satisfacción personal. El estudio adoptó el tipo básica con un enfoque cuantitativo, no experimental transaccional. La muestra fue 357 padres de

familias entre hombres y mujeres. Se encontraron en los resultados deficiencias en la atención y organización de la institución de salud proponiendo para ello el cambio de cultura de organización a fin de generar confianza y credibilidad en el usuario para cambiar su nivel de percepción y satisfacción.

El estudio concluye en que debe mejorarse la comunicación entre el médico y el paciente, un dialogo de entendimiento, claridad al momento de hacer la historia clínica.

García (2012), con su investigación en el Centro de salud El bosque de Ecuador, se propuso aplicar un modelo de atención al usuario con criterio de calidez y empatía de este modo elaborar una Propuesta de Mejoramiento, el estudio fue de tipo aplicada cuantitativa y descriptiva, el muestreo fue probabilística y lo conformo 399 pacientes de quienes se recolecto los datos correspondientes al estudio. Luego de procesar los datos, el estudio determina que, el 21% de pacientes considera como excelente la atención, el 37% considera como muy buena, el 35% sostiene como buena, sin embargo, un 6% considera que es regular de regular y solo el 1% manifiesta que hay mala atención 1%. A partir de los resultados se demuestra que los usuarios se sienten satisfechos entre un nivel muy bueno y bueno lo que permite mayor calidad y calidez de atención

Lascurain (2012) en México llevo a cabo el estudio con el único propósito de hacer un diagnóstico sobre los factores que influyen en la calidad de servicio de la empresa para luego elaborar un plan de mejora que consolide la satisfacción y lealtad del cliente. La muestra fue 70 usuarios de la empresa a quienes se le entrevisto sobre los datos del estudio. El autor opto por el desarrollo de una investigación cualitativa, luego de procesar la información se obtuvieron los resultados donde se demuestra el logro de los objetivos planteados, los clientes informaron sobre los criterios que ellos manejan para determinar la satisfacción de servicio de la empresa a partir de la cual se elaboró un plan de mejora

continua de atención con las demandas del cliente. Se determina también el cliente no es tan importante el precio si no la calidad de atención que reciben.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Santos (2019) realizó un análisis investigativo sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio que brinda la municipalidad de Yanacocha en 150 usuarios aplicando encuestas, y realizando entrevistas sobre la gestión administrativa, luego de procesar los datos, la investigación encontró que existe una asociación positiva entre la variable gestión administrativa y la calidad de servicio que brinda la municipalidad, la significancia fue menor a 0,05 y la confianza del 95% así también los usuarios calificaron a la calidad de atención y a la gestión administrativa en un nivel medio. El trabajo aplicó la investigación aplicada descriptiva, de diseño no experimental y correlacional.

Núñez, et al. (2019) encontró en su investigación que las habilidades administrativas de los directivos incide en gran manera en la calidad de servicio educativo que brindan las instituciones educativas de la UGEL 07, se establece que el desarrollo de las habilidades administrativas del personal de la unidad local es lo adecuado así opina un 71% de docentes de inicial, así mismo perciben que la calidad de servicio que brindan las instituciones es de nivel alto, así opinaron el 78% de los 155 docentes que fue la muestra de estudio. El estudio aplicó la investigación aplicada cuantitativa y de diseño no experimental correlacional. Se concluye en efecto existe una relación de incidencia entre las habilidades administrativas y la calidad de servicio que brindan las instituciones educativas de la UGEL 07.

Montoya (2017 en Yurimaguas encontró que existe una relación directa entre las variables de estudio gestión administrativa y calidad del servicio teniendo como muestra a 20 trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” a quienes administró los instrumentos de medición de las variables resultando que la gestión

administrativa que se desarrolla es deficiente en un 45% siendo uno de los factores el clima laboral, asimismo se encontró que la calidad de atención que brindan los trabajadores es de nivel regular razón por la que el autor concluye que existe una asociación positiva entre las variables. La investigación tomó en cuenta el tipo aplicativo y el enfoque cuantitativo con un diseño no experimental correlacional.

Flores (2017) en su estudio logró demostrar que las Habilidades administrativas y la calidad de servicio se relacionan directamente en la Municipalidad distrital de Los Olivos, 2017, haciendo eco al propósito planteado en la tesis. La investigación fue de tipo cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional, la muestra fue de tipo probabilística conformado por 60 usuarios a quienes se le administró los instrumentos para recopilar datos, el autor luego de los resultados obtenidos en la estadística descriptiva y correlacional concluyó que las habilidades administrativas tienen relación con la calidad de servicio.

Ocampo y Valencia (2017) en Tumbes investigó sobre la “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial en 39 trabajadores que fueron su muestra, a ellos se les aplicó los cuestionarios para recoger su apreciación y los resultados evidenciaron que la gestión administrativa y la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador se relacionan directamente pero en un rango moderado por el coeficiente de correlación de Pearson que fue de $R=+0,559$ demostrándose la relación.

También se denota que la dimensión planeación tuvo mayor índice de correlación en cambio la dimensión organización alcanzó un coeficiente moderado, así también la dimensión control de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa baja con la Calidad de Servicio ($R = +0,351$). La investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional.

Quispe (2015) logro evidenciar la correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Servicio del Hospital Nacional de Andahuaylas, cumpliendo el propósito planteado en la tesis. La investigación fue de tipo cuantitativo de diseño no experimental y de nivel correlacional, la muestra fue de tipo probabilística integrada por 159 usuarios a quienes se le administro los instrumentos de medición de variables, después de hacer la interpretación estadística y el análisis los resultados indicaron que los que más hacen uso del servicio de traumatología son los varones de 45 años a mas en un 50.9% y son provenientes de zonas rurales, respecto a la correlación de las variables los resultados demostraron un valor de 0,555 es decir de magnitud moderada y un valor “sig.” de 0.000, con la cual se aceptó la hipótesis general planteado en la tesis demostrando estadísticamente que hay una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas .El investigador concluye que existe una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Habilidades administrativas

Definición

Hitt, Black y Porter (2006) define sosteniendo que “son capacidades altamente desarrolladas, son el resultado de una combinación de aptitud, educación, capacitación y experiencia”.

Asimismo Robbins y DeCenzo (2002) citando a Katz (1970) afirma que estas habilidades “identifican las capacidades o los comportamientos que son cruciales para triunfar en un puesto gerencial”.

Fuentes de las habilidades administrativas

De acuerdo a lo que sostiene Pajuelo (2010) los trabajadores en la administración que más éxitos han tenido son los más experimentados y los mejores preparados profesionalmente. La educación es el eje fundamental para la adquisición de la ciencia y la cultura, así también la tecnología fuente de habilidades administrativas, los trabajadores de hoy invierten en su formación enriquecen su carrera profesional con cursos de adiestramiento, con talleres, capacitaciones y perfeccionamiento para su mejor desempeño, aun no pueden tener estudios necesariamente superiores o universitarios sin embargo buscan desarrollar muchas habilidades.

La educación permite desarrollar habilidades administrativas acorde a las investigaciones y al pensamiento de nuestro tiempo, a la sociedad del conocimiento de tal modo que el estudiante siga con un plan de estudios y una malla curricular de su formación, la desventaja puede ser que dicho plan no responda a otro contexto.

El otro aspecto fuente de la generación y desarrollo de habilidades administrativas es la experiencia son los que se aprenden en el campo mismo, en el ejercicio de la profesión en el desempeño de las funciones administrativas del día a día, en la resolución de casos y en el hacer frente a los problemas. Es necesario la educación y la experiencia como fuente de desarrollo de las habilidades humanas, del trabajo y de la socialización importante para brindar una calidad de servicio en las instituciones laborales.

Dimensiones de las habilidades administrativas

Según Robbins y DeCenzo (2002) citando a Katz (1970) precisa tres habilidades administrativas vigentes hasta hoy, ellos son:

1) Habilidades conceptuales

“Son las capacidades mentales para analizar y diagnosticar situaciones complejas, ayudan a entender como encajan las cosas y facilita la toma de decisiones correctas”.

Katz (1970) citado por Robbins y De Cenzo (2002) sostiene que las habilidades conceptuales tienen que ver con el nivel de pensamiento y razonamiento que tiene el sujeto, la manera de interpretar el contexto y la realidad, así también como hace uso de sus ideas, de los conceptos, de las teorías en la solución de problemas propios de su actividad y desempeño. El trabajador con estas habilidades comprende los objetivos institucionales, la visión y la misión de la organización las hace suya y a través de su trabajo concreta la identidad de la institución.

En esa misma línea de definiciones también se puede agregar lo mencionado por Izamorar (2018) que la habilidad conceptual permite conocer los aspectos teóricos y conceptuales de la organización o de la empresa para lograr los objetivos y las metas institucionales (p. 28).

Análisis

Krippendorff (1990) dice que es “es una técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y validas que puedan aplicarse a su contexto”

Diagnostico

Galeana (1999) sobre el diagnostico precisa que “consiste en realizar una investigación que presente como factor esencial el adquirir los conocimientos necesarios sobre determinado problema, con el propósito de dar soporte a la toma de decisiones.”

Toma de decisiones

Amaya (2004) nos dice que “son importantes tanto en el aspecto personal como en el laboral, implica un proceso que va desde las ideas iniciales hasta la puesta en marcha de las mismas”.

2) Habilidades humanas

Katz (1970) citado por Robbins y DeCenzo (2002) afirman que las habilidades humanas son tonos afectivos que desarrolla la persona y lo expresa a través del buen trato, la empatía y la permeabilidad, son capacidades que nos permite interactuar e interrelacionarnos con los demás mediante una comunicación asertiva con liderazgo y libre de conflictos. Un buen indicador del desarrollo de estas habilidades son las relacionadas a las habilidades sociales que expresan las personas a través del trabajo en equipo corporativo y colaborativo.

Estas habilidades permiten desarrollar el trato y la buena relación entre los trabajadores, mejora el clima y ambiente de trabajo, impulsa el trabajo en equipo y al logro de lo objetivos individuales como en equipo. Permite al administrador conocer las características de su personal y de sus necesidades para darle un tratamiento diverso, cada persona es una diversidad.

Algunos aspectos de estas habilidades son:

Trato

Para Rey y Giménez (2010) “conlleva a la prohibición de las discriminaciones directas, las indirectas, el acoso y las instrucciones para discriminar”.

Saber escuchar

Ortiz (2007) precisa que “es la clave para la comunicación efectiva, mejora la comunicación, incrementa el nivel de comprensión y conocimiento, recude la pérdida de tiempo y desarrolla habilidades de liderazgo”.

Comprensión

Boullón y García (2000) afirma que es “percibir el significado de algo, entenderse perfectamente con otra persona”.

Respeto

Alles (2009) argumenta que “es la capacidad para dar a los otros y a uno mismo un trato digno, franco y tolerante, y comportarse con valores morales, buenas costumbres y buenas prácticas profesionales”.

3) Habilidades técnicas

“Son las capacidades para aplicar experiencias o conocimientos especializados”.

Katz (1970) citado por Robbins y DeCenzo (2002)

Estas habilidades consisten en poner en práctica las teorías, los conceptos la metodología, es decir con la parte operativa del cómo hacer. Aquí también se considera los aspectos procedimentales, el uso de las técnicas, los instrumentos y la manipulación de los mismos.

Programación informática

Course Technology (2004) plantea que “es un lenguaje de programación que proporciona una interfaz visual o grafica para crear un código de origen”.

Digitación

Según Lara (2010) “es la técnica para escribir en maquina rápida y correctamente, empleando todos los dedos de ambas manos”.

Legal

Bobbio, Matteucci y Pasquino (2005) sustenta que “son ordenamientos establecidos o del derecho de aquellos que han sido llamados a ejercer poder, pues la fe en la legitimidad se convierte en una fe en la legalidad”.

2.2.2 Calidad del servicio

Definición de Calidad

Para la norma técnica ISO 9000:2000, calidad “es el grado en el que un conjunto de características (rango diferenciador) inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria)”.

Tambien Ishikawa (1994) respecto a calidad refiere: “En su interpretación más estrecha, calidad significa calidad del producto, pero en su interpretación más amplia significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la dirección, calidad de la empresa”

En esa misma línea Juran y Gryna (1994) definen que calidad es “el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio al producto”.

Respecto al servicio, Horovitz (1991) conceptua como “el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”.

(Ibarra & Casas, 2015, pág. 234) afirma que “la calidad se vincula con el valor y la satisfacción del cliente. En un sentido más amplio, la calidad es definida como la totalidad

de aspectos y características de un producto o servicio que se relacionan con su habilidad de satisfacer las necesidades del cliente”.

Zeithaml et al (1993) sostienen que la calidad es la diferencia entre la diferencia negativa entre lo que es y lo que debería ser, entre lo que quiere el cliente y lo que recibe.

Definición de Servicio

“Es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objetivo de satisfacerle un deseo o necesidad” (EcuRed, s.f.)

Características del servicio

a) Intangibilidad.

Tal como sostiene (Arias, 2016, pág. 4) que los servicios son intangibles no podemos tocarlo ,degustarlo, verlo o guardarlo en algun lugar para adquirirlo posteriormente por ello es que es difícil medir el grado de su satisfacción luego de recibir el servicio.

b) Heterogeneidad.

“Los servicios son difíciles de estandarizar y esto dificulta un nivel de calidad uniforme. De hecho, los servicios de calidad deben ser equitativamente heterogéneos (vg: hay que tratar a la gente de forma personalizada)” (Arias, 2016, pág. 4). El autor nos refiere que es difícil poner parametros para el servicio solo que deben ser heterogeneos es decir servir acorde a la necesidad y características del consumidor o del que recibe el servicio.

c) Inseparabilidad.

No se puede separar la producción del servicio del consumo, pero ello se ejecuta cuando el consumidor lo requiera. (Arias, 2016, pág. 4)

De acuerdo a lo que sostiene Thompson (2006) A diferencia de los bienes que se producen y luego se consumen el servicio se produce y se hace uso al mismo tiempo son inseparables e interactivos que pueden afectar el resultado.

d) Carácter perecedero.

Como afirma Thompson (2006) el servicio no perdura ni se almacena en el tiempo, por ello es que puede variar de acuerdo a la oferta y demanda. Razón por el cual se debe planificar y organizar la producción para determinar el ciclo de vida del producto.

Definición de calidad del servicio.

Sastre (2009) fundamenta que “es el grado en el que las características del producto o servicio entregado coinciden con las características solicitadas o esperadas por el cliente”.

Según Soto (2004) la calidad de servicio “es la clave para la competitividad de la empresa, deben poseer aquellas características que los clientes requieran y valoren, cumpliendo sus expectativas.

“La mayoría de las definiciones se concentran en alcanzar las necesidades y los requerimientos de los consumidores, así como en revisar de qué manera el servicio prestado cumple con las expectativas de los clientes” (Ibarra & Casas, 2015)).

“Las organizaciones buscan responder a las necesidades de los usuarios diseñando y ofreciendo servicios los cuales cubren importancia para el usuario y se convierten en diferenciadores entre las organizaciones” (Davila, Coronado, & Cerecer, 2012)).

Dávila, et al,(2012). argumentan que “dicha calidad se encuentra en función de la diferencia entre expectativa y desempeño a lo largo de un sistema establecido de dimensiones de calidad”.

Atencio y Gonzales (2007) definen que: “Calidad de los servicios se denomina a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal”.

Por ello es que “la calidad del servicio es total o inexistente. Cuando un cliente valora la calidad del servicio no disocia sus componentes. La juzga como un todo” (Horovitz, 1997).

principios de la calidad del servicio

Para Horovitz (1997) la calidad de servicio tiene principios como:

El usuario es el único juez de la calidad del servicio.

El usuario es quien determina el nivel de excelencia del servicio.

La empresa debe establecer compromisos que le permitan alcanzar sus objetivos, incrementar sus ingresos y distinguirse de la competencia.

La organización debe prestar atención a las expectativas de sus usuarios, reduciendo en lo posible la diferencia entre la calidad del servicio y los deseos del usuario. (p. 50)

Características de la calidad de servicio

Un servicio de calidad debe brindar confianza, seguridad, una atención amable, con respuesta inmediata, Cortez y comunicación asertiva y transparente que permitan satisfacer al cliente Kotler, (2012).

La calidad de atención se relaciona directamente con la apreciación y satisfacción del cliente acorde a sus necesidades.

Dimensiones de calidad del servicio

Fiabilidad

Matsumoto (2014) sustenta que “Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios” .(p. 186).

El autor refiere a la credibilidad y al servicio prometido o comprometido por la institución u organización.

Sensibilidad

Matsumoto (2014), en esa misma línea, refiere sobre la sensibilidad que “Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas” (p. 186).

Seguridad

Para Matsumoto (2014) en referencia a seguridad nos dice que “es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza” (p. 186).

En concordancia con el autor la seguridad del servicio brindado por una organización o institución dará tranquilidad al usuario que los tramites y los servicios que recibe es lo adecuado y lo pertinente.

Empatía

“Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente” (Matsumoto, 2014, pág. 186).

En relación con la definición del autor ser empático con el usuario es ponerse en el lugar de ellos mismos, brindar servicio como si fuera para uno mismo, ello aumentara la confianza y seguridad del colectivo.

Elementos tangibles

“Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal” (Matsumoto, 2014, pág. 186).

Son todos los elementos visibles, perceptibles, los cuales determinan la calidad del servicio.

Dimensiones para medir calidad de servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) luego de medir la correlación y afinidad que existía en su propuesta anterior de considerar diez dimensiones para medir calidad de servicio, redujeron a solo cinco dimensiones objetivas y medibles, los cuales son:

1. Confianza o empatía: Atención personalizada al usuario haciéndolo accesible a una comunicación empática y asertiva, comprendiendo su necesidad y satisfacción.
2. Fiabilidad: Empoderar confianza en el usuario, cumplir lo que se ofrece cuidadosamente.

3. Responsabilidad: Atender a los usuarios mostrando habilidades de cortesía de conocimiento sobre lo que se ofrece con gran profesionalismo a fin de generar credibilidad y seguridad.

4. Capacidad de respuesta: Atender de inmediato las dudas e interrogantes que tiene el usuario a fin de quedar satisfechos.

5. Tangibilidad: Comodidad para la atención, disposición logística y servicio físicos. (p. 26)

Componentes de la calidad del servicio

Podemos percibir la calidad de servicio y atención de una institución pública o privada teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Tener una atención oportuna y pertinente, con confianza y precisión.
- Puntualidad en la atención y muy oportuno.
- Expresar amabilidad y cortesía al usuario para generar seguridad y confianza.
- Tener conocimiento, dominio y capacidad del servicio que se va a dar
- Atender como si fuéramos nosotros mismos los que vamos a recibir el servicio, es decir ponernos en el lugar personal del usuario.
- Disposición de aspectos físicos como mobiliarios e infraestructura que brinden comodidad al cliente.

El modelo SERVQUAL para medir calidad de servicio.

De acuerdo a lo que sostiene Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) citado por Duque (2005) se mide la calidad de atención considerando vacíos o diferencias negativas de los ejecutivos quienes dan el servicio con sus empleadores y la percepción o satisfacción de los consumidores o usuarios, ello finalmente afecta a la calidad de

servicio, estas razones pueden deberse a los malos lineamientos políticos de la institución y del administrador, por lo que se considera 5 aspectos o indicadores básicos:

Gap 1: Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

Gap 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Gap 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Gap 5: Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.



Figura 1: Modelo Servqual modificado Fuente: En aproximación a Valls, Vigil y Quizá (2000)

2.3 Bases filosóficas

Teoría que sustentan la calidad.

William Edwards Deming.

Para Deming (1900 – 1993) la “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”

Deming (1900 – 1993) propuso para sustentar la calidad lo siguiente:

1. Ser creativos e innovadores para mejorar el producto y el servicio para enfrentar el mundo de la competencia, consolidar el negocio y generar puestos de trabajo.
2. Abrazar nuevas tendencias y teorías científicas para innovar los modelos productivos, tener filosofía de vida y de producción.
3. Diagnosticar las dificultades y oportunidades de mejora con liderazgo y responsabilidad.
4. No es necesario la presión ni la vigilancia para ser y desempeñarse mejor, solo ser consiente.
5. El precio no es la razón del negocio sino la satisfacción del cliente.
6. Ejercer estilos de liderazgo transformacional y democráticos para motivar el trabajo y la producción.

2.4 Definición de términos básicos

Calidad de servicio

“Son los servicios los cuales cubren importancia y expectativas ideales para el usuario y se convierten en diferenciadores entre las organizaciones” (Davila, Coronado, & Cerecer, 2012).

Habilidades administrativas

Capacidades para dirigir y administrar los recursos humanos y materiales hacia objetivos productivos que satisfagan necesidades humanas e institucionales. (Whetten & Cameron, 2013).

Habilidades conceptuales

Capacidades cognitivas y teóricas sustentado en principios de la ciencia y la doctrina que permiten interpretar el mundo y tomar decisiones.

Habilidades humanas

Capacidad para interactuar y socializar con los demás mostrandbo el lado humano como la afectividad y la empatía.

Habilidades técnicas.

Es el cómo hacer, la parte operativa y aplicativa de las habilidades conceptuales y humanas para resolver problemas.

Hospital Regional

Establecimiento de salud perteneciente a una región o departamento en el cual personas enfermas o heridas, reciben tratamiento médico o quirúrgico.

Huacho

Ciudad del norte chico, de la región Lima Provincias, denominada capital de la hospitalidad Es una ciudad peruana, capital del distrito homónimo y de la provincia de Huaura en el departamento de Lima. Es sede y capital del Gobierno Regional.

Huaura

Ciudad histórica, cuna de la independencia, ubicado al norte de la ciudad de huacho, también pertenece al norte chico.

Fiabilidad

“Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios” (Matsumoto, 2014).

Sensibilidad

“Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas” (Matsumoto, 2014).

Seguridad.

Acto de confianza y fiabilidad sobre un hecho o un acto. (Matsumoto, 2014).

Empatía.

Es ponerse en el lugar de otro, es la atención individualizada como si fuera para uno mismo, se atiende al gusto del usuario. (Matsumoto, 2014).

Elementos tangibles.

Todo lo que podemos tocar ver y utilizar. (Matsumoto, 2014).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Las habilidades administrativas tienen incidencia directa y significativa en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.

2.5.2 Hipótesis específicas

Las habilidades conceptuales tienen incidencia directa y significativa en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.

Las habilidades técnicas inciden significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura Huacho, 2020.

Las habilidades humanas tienen una incidencia directa y significativa en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura Huacho, 2020.

2.6 Operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de la variable Independiente Habilidades administrativas

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de calificación
Son los grupos de acciones o conductas controlables que se identifican, conduciendo a dar resultados que los individuos deseen (Whetten & Cameron, 2013).	Habilidades conceptuales	Fundamentos teóricos	1	Siempre (5) Casi siempre (4) Regularmente (3) A veces (2) Nunca (1)
		Visión y misión de la institución	2	
		Objetivos institucionales	3	
		Filosofía de la institución	4	
		Objetivos a corto, mediano y largo plazo	5	
	Habilidades técnicas	Procedimientos básicos	6	
		Procesos de gestión	7	
		Manejo de equipos	8	
		Saber cuándo utilizar las habilidades técnicas	9	
		Saber cómo utilizar las habilidades técnicas	10	
	Habilidades humanas	Necesidades de los trabajadores	11	
		Características de las labores de los trabajadores	12	
		Motivación de los trabajadores	13	
		Crecimiento profesional de los trabajadores	14	
		Liderazgo del gerente o administrador	15	

Fuente: Elaboración propia

Matriz de operacionalización de la variable Dependiente Calidad del servicio

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de calificación
La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa (Matsumoto, 2014, págs. 184-185).	Fiabilidad	Promesa de cumplir en tiempo acordado	1	Siempre (5) Casi siempre (4) Regularmente (3) A veces (2) Nunca (1)
		Interés en resolver el problema del cliente	2	
		Desempeñar bien el servicio por primera vez	3	
		Proporcionar el servicio en el momento que promete hacerlo	4	
		Registros libres de error	5	
	Sensibilidad	Información de la ejecución del servicio	6	
		Servicio expedido y rápido	7	
		Disposición de ayudar a los clientes	8	
		Los empleados no deben estar ocupados para ayudar a los clientes	9	
	Seguridad	El comportamiento de los clientes debe infundir confianza	10	
		Seguridad en las transacciones	11	
		Cortesía de los empleados	12	
		Conocimiento de los empleados para responder a sus preguntas	13	
	Empatía	Atención individualizada a los clientes	14	
		Empleados que dan atención personal	15	
		Preocuparse de los intereses de los clientes	16	
		Los empleados deben entender las necesidades específicas de los clientes	17	
		Horarios de atención convenientes	18	
	Elementos tangibles	Equipos de aspecto moderno	19	
		Instalaciones físicas atractivas	20	
		Empleados pulcros	21	
		Materiales asociados al servicio	22	

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

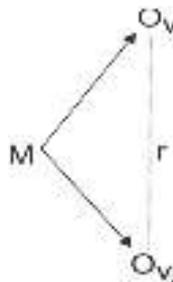
Tipo

La investigación es de tipo sustantiva descriptiva tal como lo plantea Carrasco (2014) “Investigación sustantiva es aquella que se orienta a resolver problemas facticos, su propósito es dar respuesta objetiva a interrogantes que se plantean en un determinado fragmento dela realidad y del conocimiento con el objeto de contribuir en la estructuración de las teorías científicas.”(p. 44)

Así también es explicativa, dado que no solo va a describir el problema tratado, sino que busca que explicar las causas que originan la situación analizada.

Diseño

Dado el nivel del estudio y por tratarse de un estudio correlacional, se aplicó un modelo no experimental. Y su esquema lógico el siguiente:



M = Muestra

OX = Observación de la variable X, en una sola oportunidad.

OY= Observación de la variable Y, en una sola oportunidad.

X = Habilidades administrativas

Y = Calidad del Servicio

Enfoque

Es cuantitativo y cualitativo. Para el proceso de recopilación de datos fue cuantitativo. Pero, en el procesamiento de los datos y contrastación de datos se transforma en el uso de escalas cualitativas, como lo señala Hernández, Fernández, & Baptista, (2017) que “antes del análisis la recolección de datos obliga a afirmar o contradecir nuevos ítems que se reflejarán en los datos” (p. 7)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Se tomó en cuenta a los trabajadores del Hospital Regional de Huaura Huacho en el año 2020 ,los cuales ascienden a 245, divididos de la siguiente manera:

Personal	Número
Administrativo	75
Asistencial	105
Gestores	65
Total	245

3.2.2 Muestra

A partir de la población se determino la muestra aplicando la formula que expresa.

Formula inicial:

$$N = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Así:

N = Corresponde a la población

Z = 1,96 nivel de confianza

p = 0,5 probabilidad de ocurrencia

q = 0,5 probabilidad de no ocurrencia

E = 0,05 error sistemático

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 245}{0,05^2 * (245 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

n = 149.83 = 150

De tal manera que la muestra lo conformo 150 trabajadores administrativos del Hospital Regional de Huaura Huacho en el año 2020.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se aplicaron en la presente investigación las técnicas de revisión documental y de lectura, así también la encuesta para el trabajo de campo.

3.3.1 La observación, es la primera técnica y es de vital importancia.

Álvarez-Gayuo, (2009) habla de “con la observación obtenemos una objetividad cognitiva que prevalece para buscar la verdad científica” (pp, 103-104)

3.3.2 El cuestionario, para técnica de recopilación de datos.

Arias (2012) Manifiesta que “la encuesta es una forma de cuestionario que instrumentaliza los ítems de la investigación” (p, 74)

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

3.4.1 Técnicas a procesarse: Tenemos:

3.4.1.1 La tabulación de datos.

Fueron tomadas a los trabajadores del Hospital Regional en función a los datos los cuales se tabularon y guardaron en una data base Excel.

3.4.1.2 El análisis estadístico.

Para esto se procesó la data Excel y pasados al sistema operativo SPSS arrojando como resultados figuras y gráficas que permitieron visualizar la contrastación de hipótesis.

El sistema operativo SPSS manifiesta objetivamente: “Diferentes informes tabulares de la data que representan a la data en función a las respuestas emitidas”. IBM (2016)

3.5. Método de análisis de datos

Los procedimientos para analizar los datos recabados fueron:

Se tabularon los datos en Excel luego de obtener los resultados de la encuesta

Se alimentó el software estadístico SPSS 21 a partir de la base de datos

Se aplicó la prueba de la estadística descriptiva por variables y dimensiones.

Se llevó a cabo la correlación de las variables para determinar la aceptación de las hipótesis.

3.6. Definición Operacional

Tabla 1

Variable X

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Habilidades conceptuales		5	Bajo	5 -11
			Medio	12 -18
			Alto	19 -25
Habilidades técnicas		5	Bajo	5 -11
			Medio	12 -18
			Alto	19 -25
Habilidades humanas		5	Bajo	5 -11
			Medio	12 -18
			Alto	19 -25
Habilidades administrativas		15	Bajo	15 -34
			Medio	35 -54
			Alto	55 -75

Tabla 2

Variable Y

Dimensiones	Indicadores	N Ítems	Categorías	Intervalos
Fiabilidad		5	Bajo	5 -11
			Medio	12 -18
			Alto	19 -25
Sensibilidad		4	Bajo	4 -8
			Medio	9 -13
			Alto	14 -20
Seguridad		4	Bajo	4 -8
			Medio	9 -13
			Alto	14 -20
Empatía		5	Bajo	5 -11
			Medio	12 -18
			Alto	19 -25
Elementos tangibles		4	Bajo	4 -8
			Medio	9 -13
			Alto	14 -20
Calidad de servicio		22	Bajo	22 -50
			Medio	51 -79
			Alto	80 -110

3.7. Confiabilidad

Tabla 3

Confiabilidad

Midiendo los ítems de la variable Habilidades administrativas

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,832	15

Excelente Confiabilidad

Midiendo los ítems de la variable Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,843	22

Excelente Confiabilidad

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las Habilidades administrativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	26	17,3	17,3
	Bajo	71	47,3	64,7
	Medio	53	35,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional de Huaura Huacho en el año 2020

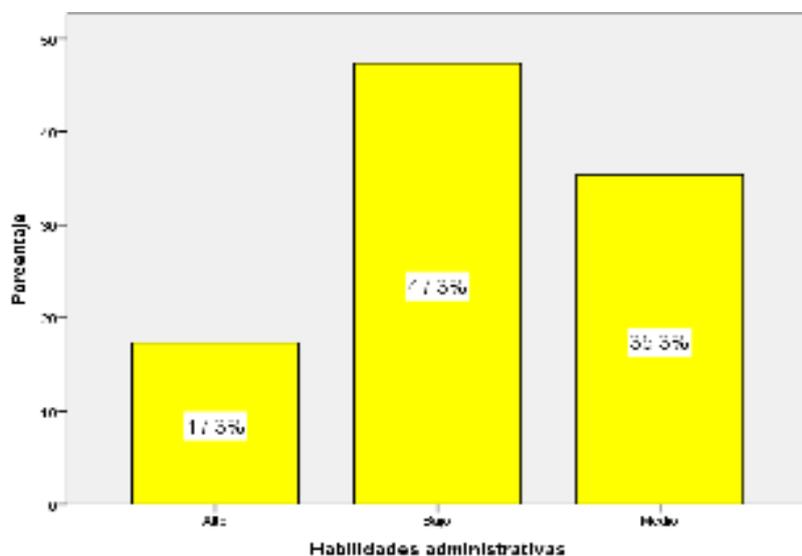


Figura 1: Distribución porcentual sobre habilidades administrativas

De la fig. 1, un 47,3% de personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional de Huaura Huacho en el año 2020 lograron puntuación baja en la variable habilidades administrativas, un 35,3% alcanzó el nivel medio y de un 17,3% fue de nivel alto.

Tabla 5

Distribución de frecuencias de las Habilidades conceptuales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	23	15,3	15,3
	Bajo	43	28,7	44,0
	Medio	84	56,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional de Huaura Huacho en el año 2020

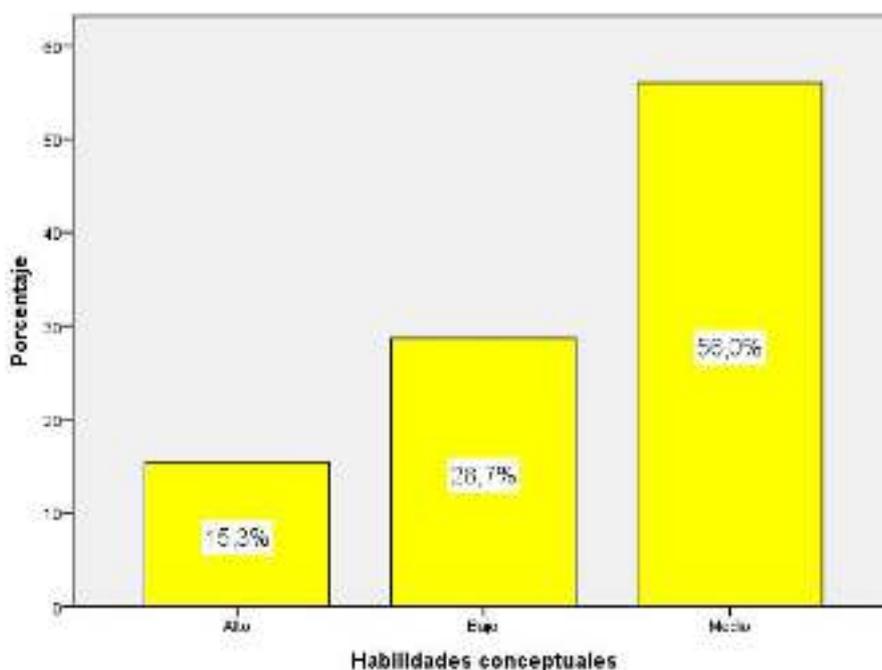


Figura 2: Distribución porcentual sobre habilidades conceptuales

De la fig. 2, un 56,0% de personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional de Huaura Huacho en el año 2020 logro un nivel medio sus habilidades conceptuales, un 28,7% alcanzo un nivel bajo y de un 15,3% fue de nivel alto.

Tabla 6

Distribución de frecuencias de las Habilidades técnicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	23	15,3	15,3
	Bajo	73	48,7	64,0
	Medio	54	36,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional de Huaura Huacho en el año 2020

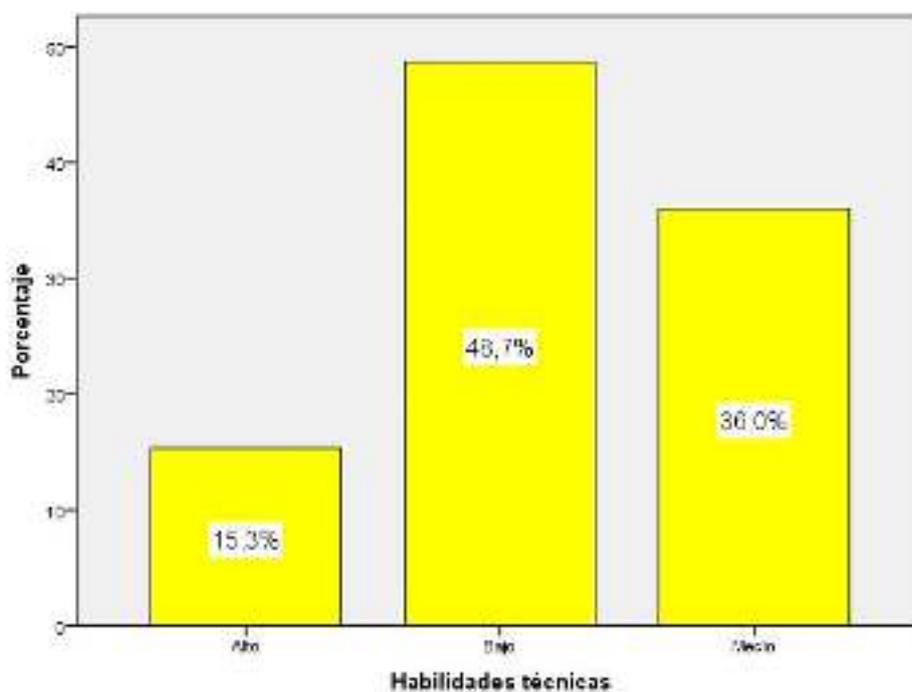


Figura 3: Distribución porcentual sobre habilidades técnicas.

De la fig. 3, un 48,7% de personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional logro un nivel bajo sus habilidades técnicas, de un 36,0% fue de nivel medio y solo un 15,3% obtuvo un nivel alto.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de las Habilidades humanas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	15	10,0	10,0
	Bajo	74	49,3	59,3
	Medio	61	40,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional de Huaura Huacho en el año 2020.

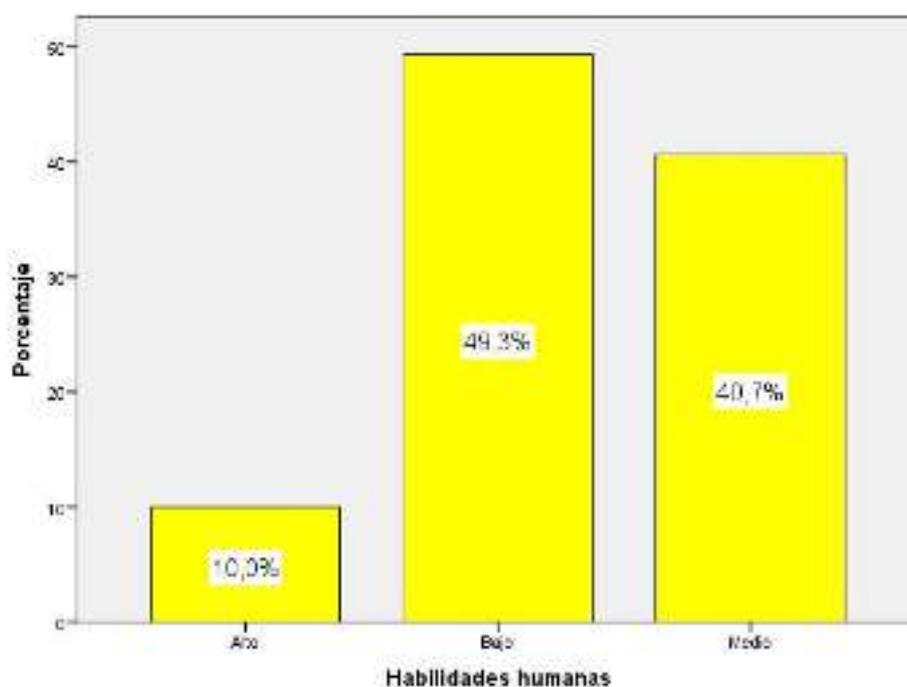


Figura 4: Distribución porcentual sobre habilidades humanas.

De la fig. 4, un 49,3% de personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional logro un nivel bajo en sus habilidades humanas, un 40,7% consiguió un nivel medio y solo un 10,0% obtuvo un nivel alto.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	23	15,3	15,3
	Bajo	29	19,3	34,7
	Medio	98	65,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional de Huaura Huacho en el año 2020

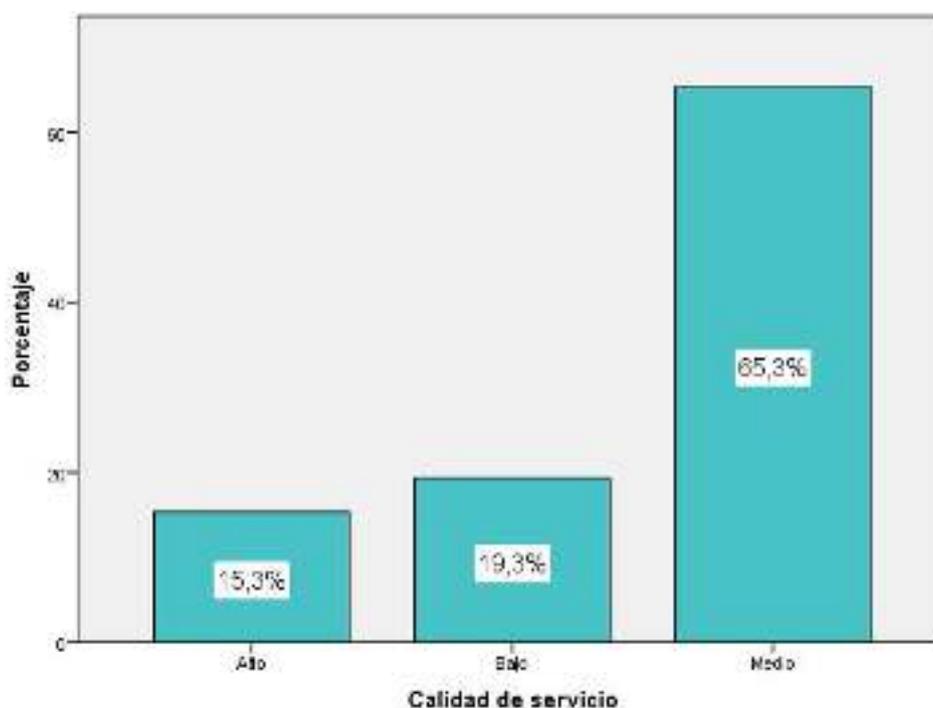


Figura 5: Distribución porcentual sobre calidad de servicio

De la fig. 5, un 65,3% de personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional de Huaura Huacho en el año 2020 alcanzó un nivel medio en la variable Calidad de servicio, un 19,3% obtuvo un nivel bajo y un 15,3% consiguió un nivel alto.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la Sensibilidad en la calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	23	15,3	15,3
	Bajo	29	19,3	34,7
	Medio	98	65,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional de Huaura Huacho en el año 2020

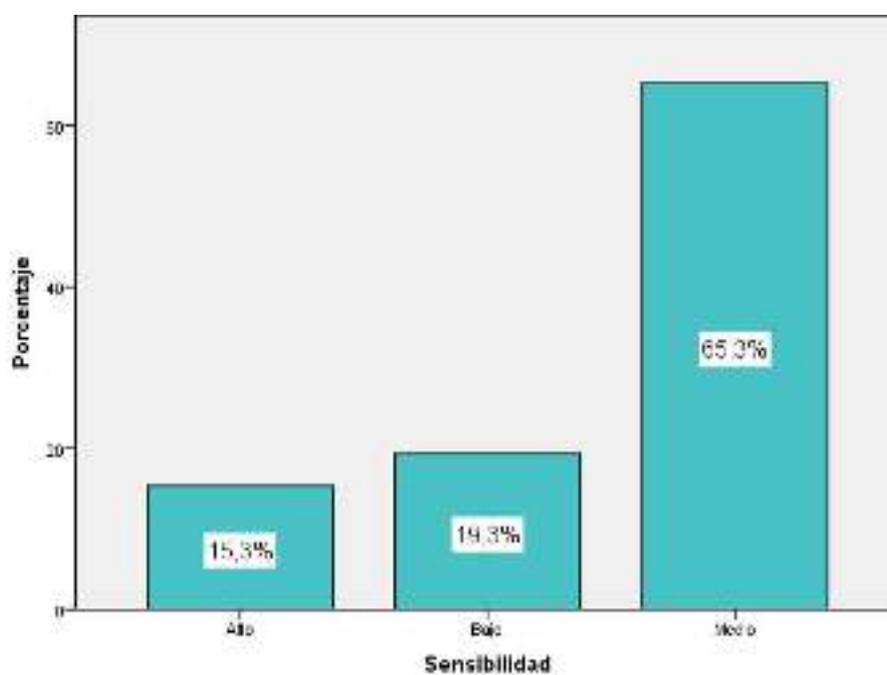


Figura 6: Distribución porcentual sobre sensibilidad

De la fig. 6, un 65,3% de personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional logro un nivel medio en la dimensión Sensibilidad, de un 19,3% fue de nivel bajo y solo en 15,3% obtuvo un nivel alto.

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la Seguridad en la calidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	21	14,0	14,0
	Bajo	17	11,3	25,3
	Medio	112	74,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional de Huaura Huacho en el año 2020

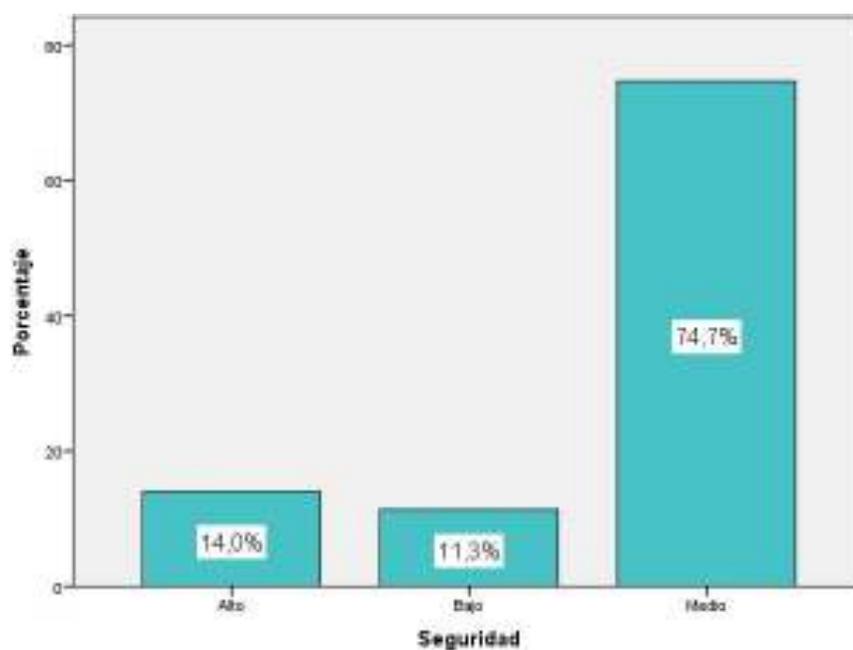


Figura 7: Distribución porcentual sobre seguridad

De la fig. 7, un 74,7% de personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional de Huaura Huacho en el año 2020 alcanzó una puntuación media en la dimensión Seguridad, un 14,0% consiguieron un nivel alto y un 11,3% obtuvo un nivel bajo.

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la Empatía en la calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	24	16,0	16,0
	Bajo	29	19,3	35,3
	Medio	97	64,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional de Huaura Huacho en el año 2020

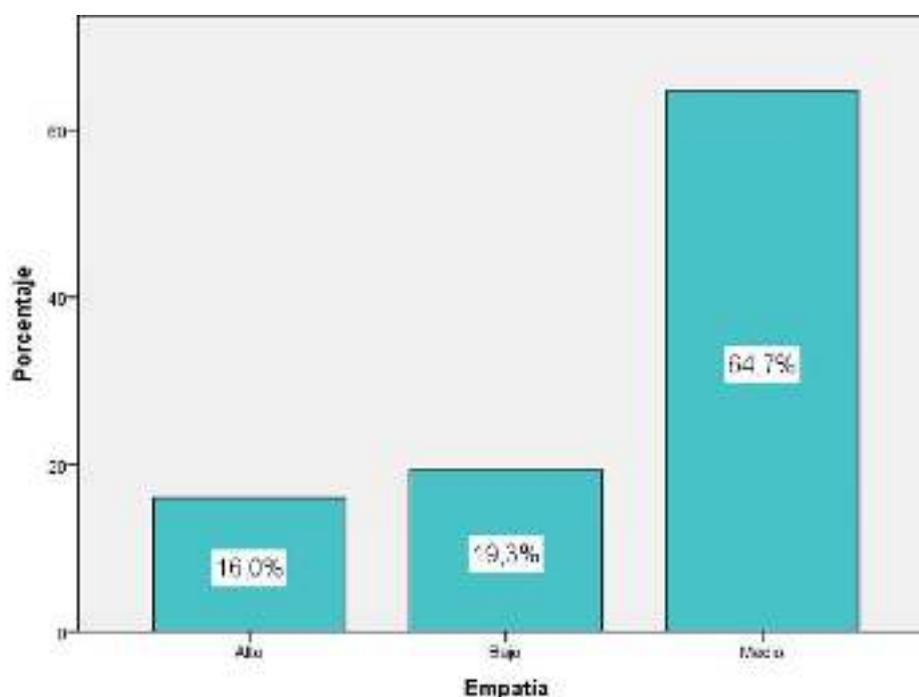


Figura 8: Distribución porcentual sobre empatía

De la fig. 8, un 64,7% de personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional alcanzó un nivel medio en la dimensión Empatía, de un 19,3% fue de nivel bajo y un 16,0% obtuvo un nivel alto.

Tabla 12

Distribución de frecuencias de la Fiabilidad en la calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	22	14,7	14,7
	Bajo	45	30,0	44,7
	Medio	83	55,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional de Huaura Huacho en el año 2020

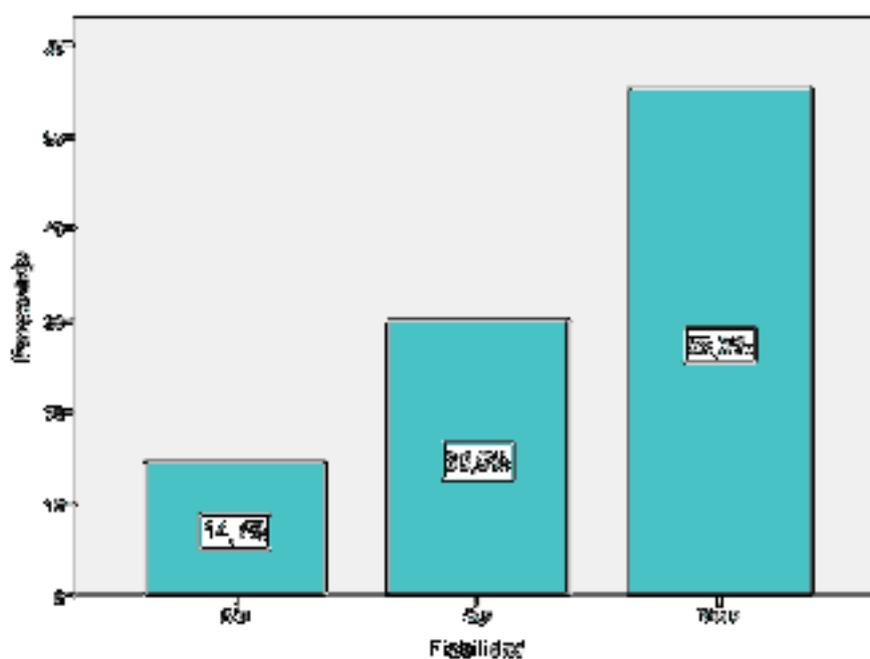


Figura 9: Distribución porcentual sobre fiabilidad

De la fig. 9, un 55,3% de personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional logro un nivel medio en la dimensión Fiabilidad, un 30,0% consiguió un nivel bajo y un 14,7% obtuvo un nivel alto.

Tabla 13

Distribución de frecuencias de los Elementos tangibles en la calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Alto	26	17,3	17,3	17,3
Bajo	29	19,3	19,3	36,7
Medio	95	63,3	63,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional de Huaura Huacho en el año 2020

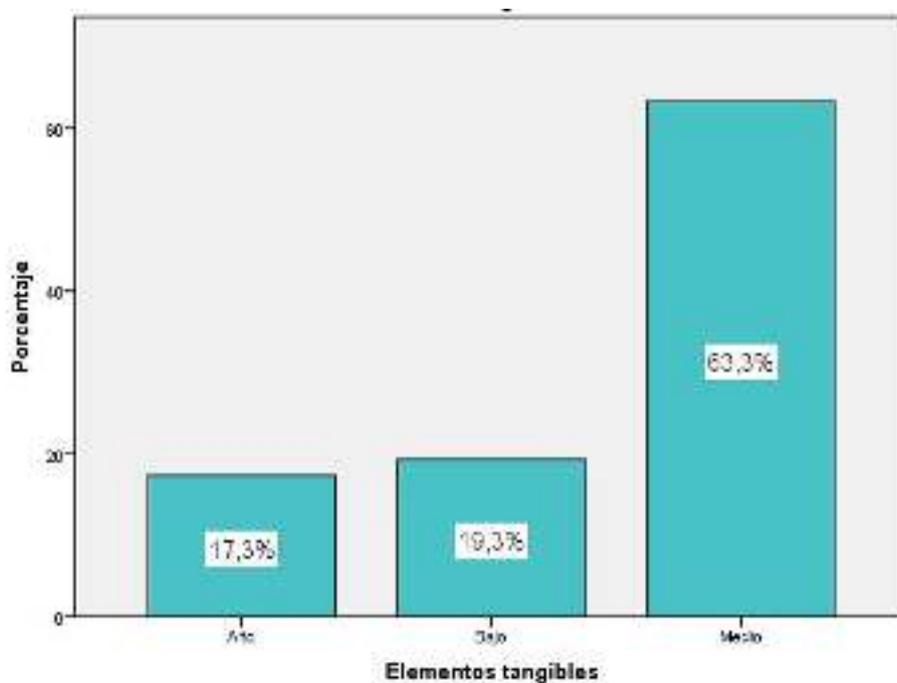


Figura 10: Distribución porcentual sobre elementos tangibles

De la fig. 10, un 63,3% de personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional obtuvo un nivel medio en la dimensión Elementos tangibles, un 19,3% consiguió un nivel bajo y un 17,3% logro un nivel alto.

4.2. Prueba de Normalidad

Tabla 14

Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov – Smirnov

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades conceptuales	,240	150	,000
Habilidades técnicas	,220	150	,000
Habilidades humanas	,169	150	,000
Habilidades administrativas	,234	150	,000
Fiabilidad	,266	150	,000
Sensibilidad	,292	150	,000
Seguridad	,295	150	,000
Empatía	,298	150	,000
Elementos tangibles	,292	150	,000
Calidad de servicio	,287	150	,000
Habilidades administrativas	,310	150	,000
Calidad de servicio	,334	150	,000

La tabla 11 es para decidir el tipo de correlacion de acuerdo a la distribución anormal de las variables, ello es la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov – Smirnov.

4.3. Contratación de hipótesis

Hipótesis general

Ha: Las habilidades administrativas tienen incidencia directa y significativa en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.

H₀: Las habilidades administrativas no tienen incidencia directa y significativa en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.

Tabla 15

Prueba de la relación de las habilidades administrativas y la calidad del servicio

		Estimaciones de los parámetros					Intervalo de confianza 95%	
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
		n	típ.					
Umbral	[Calidad = 1]	-4,671	,584	63,969	1	,000	-5,816	-3,527
	[Calidad = 2]	-,707	,416	2,887	1	,089	-1,523	,108
Ubicación	[H_Adm=1]	-5,857	,702	69,550	1	,000	-7,234	-4,481
	[H_Adm=2]	-2,491	,511	23,776	1	,000	-3,492	-1,490
	[H_Adm=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

La tabla 15, muestra el valor de la prueba Wald que indica que la variable Habilidades administrativas aporta significativamente a la predicción de incidencia en la Calidad de servicio según Wald 23,776; gl: 1 y p: ,000 < α : 01, resultado que permite afirmar que las habilidades administrativas inciden directa y positivamente en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020

Hipótesis específica 1

H1: Las habilidades conceptuales tienen incidencia directa y significativa en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.

H0: Las habilidades conceptuales no tienen incidencia directa y significativa en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.

Tabla 16

Prueba de la relación de las habilidades conceptuales y la calidad del servicio

		Estimaciones de los parámetros					Intervalo de confianza 95%	
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
		n	típ.					
Umbral	[Calidad = 1]	-4,420	,561	62,117	1	,000	-5,519	-3,321
	[Calidad = 2]	-,647	,404	2,563	1	,109	-1,439	,145
Ubicación	[H_Conc=1]	-5,388	,665	65,617	1	,000	-6,691	-4,084
	[H_Conc=2]	-2,485	,506	24,143	1	,000	-3,476	-1,494
	[H_Conc=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

La tabla 16, muestra el valor de la prueba Wald que indica que las Habilidades conceptuales aporta significativamente a la predicción de incidencia en la Calidad del servicio según el valor de Wald 24,143; gl: 1 y p: ,000 < α : 01, resultado que permite afirmar que las habilidades conceptuales inciden directa y positivamente en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020

Hipótesis específica 2

H2: Las habilidades técnicas tienen incidencia directa y significativa en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.

H0: Las habilidades técnicas no tienen incidencia directa y significativa en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.

Tabla 17

Prueba de la relación de las habilidades técnicas y la calidad del servicio

		Estimaciones de los parámetros						
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
		n	típ.				Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidad = 1]	-4,094	,561	53,171	1	,000	-5,194	-2,993
	[Calidad = 2]	-,479	,427	1,257	1	,262	-1,316	,358
	[H_Tec=1]	-5,283	,684	59,737	1	,000	-6,623	-3,943
Ubicación	[H_Tec=2]	-2,075	,505	16,857	1	,000	-3,065	-1,084
	[H_Tec=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

La tabla 17, muestra el valor de la prueba Wald que indica que la variable Habilidades técnicas aporta significativamente a la predicción de incidencia en la Calidad de servicio según Wald 16,857; gl: 1 y p: ,000 < α : 01, resultado que permite afirmar que las habilidades técnicas inciden directa y positivamente en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020

Hipótesis específica 3

H3: Las habilidades humanas tienen incidencia directa y significativa en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.

H0: Las habilidades humanas no tienen incidencia directa y significativa en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.

Tabla 18

Prueba de la relación de las habilidades humanas y la calidad del servicio

		Estimaciones de los parámetros						
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza	
		n	típ.				95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidad = 1]	-4,425	,566	61,158	1	,000	-5,534	-3,316
	[Calidad = 2]	-,711	,416	2,918	1	,088	-1,527	,105
	[H_hum=1]	-5,300	,663	63,984	1	,000	-6,598	-4,001
Ubicación	[H_hum=2]	-2,474	,511	23,454	1	,000	-3,476	-1,473
	[H_hum=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

La tabla 18, muestra el valor de la prueba Wald que indica que la variable independiente Habilidades humanas aporta significativamente a la predicción de la variable dependiente Calidad de servicio Wald 23,776; gl: 1 y p: ,000 < α : 01, resultado que permite afirmar que las habilidades humanas inciden directa y positivamente en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Se ha verificado según la tabla 15, que la variable independiente Habilidades administrativas aporta significativamente la predicción de incidencia en la Calidad del servicio de acuerdo a la prueba de Wald cuyo valor fue de 23,776; gl: 1 y $p: ,000 < \alpha: 01$, lo que nos permite afirmar que las habilidades administrativas inciden directa y positivamente en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.

También se ha verificado para cada una de las dimensiones de la variable, así se tiene que según la tabla 16, la variable Habilidades conceptuales aporta significativamente a la predicción de incidencia en la Calidad del servicio de acuerdo a la prueba de Wald teniendo un valor de 24,143; gl: 1 y $p: ,000 < \alpha: 01$, lo cual nos permite afirmar que las habilidades conceptuales incide directa y positivamente en la calidad del servicio ,en esa misma medida según la tabla 17, al aplicarse la prueba de Wald cuyo resultado fue un valor de 16,857; gl: 1 y $p: ,000 < \alpha: 01$, nos indica que la variable independiente Habilidades técnicas aporta significativamente a la predicción de la variable dependiente Calidad del servicio por lo que se puede confirmar que las habilidades técnicas inciden directa y positivamente en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.

Asimismo, la tabla 18, muestra el valor de la prueba Wald que indica que la variable independiente Habilidades humanas aporta significativamente a la predicción de la variable dependiente Calidad de servicio Wald 23,776; gl: 1 y $p: ,000 < \alpha: 01$, este resultado confirma finalmente que las habilidades humanas inciden directa y

positivamente en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.

Concordante con los resultados obtenidos en la investigación, se ha confirmado lo investigado por Flores (2017) quien en su estudio considero tambien las dimensiones conceptuales y tecnicas como subvariables operativas concluyendo que efectivamente las habilidades administrativas tienen relación de incidencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017. incidencia directa y positiva.

Se ha mejorado y ampliado lo estudiado por Urdaneta y Escalante (2019) demostrándose que las habilidades administrativas se encuentran directamente relacionadas con la calidad de servicio en la administración pública razón por el cual se requiere tener alto grado de conocimiento y manejo de destrezas para que el trabajador analice mejor la problemática y tome acertadas decisiones ,las habilidades de trato personal y habilidades conceptuales son las que menos desarrollan los jefes administrativos, lo que ocasionaría problemas con respecto al personal a su cargo, debido a que al no estar preparado para afrontar situaciones complejas podría hacer que tomara decisiones erradas, así como también el hecho de no motivar al personal causaría desinterés por la buena atención a la comunidad en general.

Se ha mejorado y ampliado lo investigado por García (2012) al demostrar que es necesario medir la variable administración considerando las dimensiones habilidades conceptuales, técnicas y humanas, pues en la investigación de García (2012) solo considera la calidez de atención pues ello solo corresponde a las habilidades humanas sería mejor el estudio enfocándolo de una manera integral para encontrar la satisfacción del servicio en toda su dimensión tal como se ha demostrado en la investigación, que los

usuarios se sienten satisfechos entre un nivel muy bueno y bueno lo que permite hacer una propuesta para mejorar la calidad y calidez de atención

Coincidimos con Flores (2017) al precisar que las habilidades administrativas tienen relación directa y positiva con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos. También se tiene similitud con Núñez, et al. (2019) donde se demuestra la influencia de las capacidades administrativas de las directoras la que fue de rango alto así como la percepción de la calidad de servicio que se brinda que también fue de nivel alto, demostrándose que hay incidencia entre las variables.

Mejoramos notablemente lo investigado por Montoya (2017) dado a que se considero en el estudio solo una dimensión mientras que en el trabajo realizado se considero variables más específicas como son las habilidades administrativas para identificar mejor el problema y direccionar mejor el estudio sobre calidad del servicio en el sector salud. Del mismo modo Mejoramos notablemente lo investigado por Ocampo y Valencia (2017) quienes estudiaron la “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016”, al incluir dimensiones más específicas relacionadas a las habilidades administrativas que es lo que se requiere en estos tiempos para brindar un servicio de calidad y calidez en la atención y habiendo demostrado la relación de incidencia que existe entre ellos.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primera: Las habilidades administrativas incide directa y positivamente en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020, hay la necesidad de cultivar y desarrollar estas habilidades para realizar las actividades y los deberes que corresponden verdaderamente a un administrador

Segunda: Las habilidades conceptuales incide directa y positivamente en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020, el pensar y conceptuar sobre los problemas, el procesar la información con análisis y sustento permiten tomar mejores decisiones en bien del usuario.

Tercera: Las habilidades técnicas incide directa y positivamente en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020. El aplicar los conocimientos y las experiencias aprendidas en el trabajo permite atender con eficiencia y calidad al usuario.

Cuarta: Las habilidades humanas incide directa y positivamente en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020. A mayor comunicación, empatía, dirección, entusiasmo y confianza, se mejorarán las relaciones humanas y por ende la calidad del servicio.

6.2 Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos de la incidencia de las habilidades administrativas en la calidad del servicio, se recomienda replicar la investigación considerando otras poblaciones de instituciones y organizaciones públicas y privadas, para comprobar el impacto del desarrollo de las habilidades administrativas en este contexto de competencias y meritocracias.

Promover la ejecución de talleres para los trabajadores de atención a la salud sobre el desarrollo de habilidades administrativas dando prioridad a las habilidades conceptuales y humanas que es lo más requerido por el personal.

Los directores y jefes del sector salud deben promover la formación continua del personal en el manejo y gestión de emociones a fin de contribuir en la mejora de atención al usuario.

Se recomienda tomar en cuenta los resultados de la investigación para que sea punto de partida para otras investigaciones con las dimensiones de las habilidades administrativas para medir la calidad de atención en diversos sectores de la administración pública.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes documentales

- Arias, A. (2016). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Documentación. Madrid, España: UCM.
- Arrivillaga, E., Gomez, N., Pinto, J., Sanchez, C., & Vargas, H. (2012). *calidad de Servicios*. Monografía, universidad nacional Experimental Politecnica Antonio José de Sucre, Departamento Industrial, Puerto ordaz.
- Dirección de Modernización y Calidad . (2014). *Encuestas de satisfacción*. Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales.
- Flores, E. (2017). *Habilidades administrativas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Los Olivos, 2017*. Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima.
- García, J. (2012). *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de salud “El Bosque”. Propuesta Gerencial de Mejoramiento”. Periodo 2011*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Médicas. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Juran, J..M. y Gryna F.M. 1994.*Manual de Control de Calidad Vol 1* Mc Graiv-Hill. Santiago de Chile.
- Lascurain, I. (2012). *Diagnóstico y Propuesta de mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de Unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida*. Universidad Iberoamericana. México D.F.: Universidad Iberoamericana.
- Maggi,W. (2018) “*Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital*

- General de Milagro*”, en la ciudad de Guayaquil, Ecuador - 2018. Guayaquil. Universidad Católica.
- Mariño, E. (2014) “*Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*”. Quito. Universidad Central del Ecuador.
- Montoya, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas - 2017*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Tarapoto.
- Ocampos, S. & Valencia S. “*Gestión administrativa y la Calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016*”, Univ. Nac. de Tumbes, Perú .
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. The Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015*. Facultad de Ciencias de la Empresa. Andahuaylas, Perú: UNAJMA.
- Santos, K. (2019). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yanacancha 2018*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco.
- Zeithaml, V. A.; Parasuraman, A.; Berry, L. L. 1993. *Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas*. Ed. Díaz de Santos, Madrid

7.2. Fuentes bibliográficas

Alles, M. (2009). *Diccionario de comportamientos. Gestión por competencias*. Granica.

Álvarez-Gayuo, J. L. (2009). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*, Colección. *Paidós Educador*, Núm. 169, México: Paidós, pp, 103-104.

Amaya, J. (2004). *Toma de decisiones gerenciales*. Bucaramanga: Universidad Santo Tomás de Aquino.

Atencio,E. y Gonzales ,B. (2017) *Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ)*. Revista de Ciencias Sociales (RCS) Vol. XIII, No. 1, Enero - Abril 2007, pp. 172 - 186

Arias. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ª Edición. Caracas, Venezuela.: Editorial Episteme.

Bobbio, N., Matteucci, N., & Pasquino, G. (2005). *Diccionario de política*. México D.F.: Siglo veintiuno editores.

Boullón, A., & García, X. (2000). *Diccionario normativo Galego-Castelán*. Pontevedra: Galaxia.

Duque,E. (2005) *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición**.NNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales- Colombia.

Carrasco, S. (2014) *Metodología de la investigación científica*. Editorial San marcos. Lima - Perú

Galeana, S. (1999). *Promoción Social*. México D.F.: UNAM.

Galgano, Alberto. (1993). *Calidad Total*, Díaz de Santos, S.A., Madrid.

Galgano, Alberto. (1995). *Las Siete Herramientas de la Calidad Total*. Ed Díaz de Santos

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2017). *Metodología de la investigación. Sexta edición.* . México D.F., México. : Mc Graw Hill. .
- Horovitz, J. (1997). *La calidad del servicio: la conquista del cliente.* Editorial McGraw Hill.pp.
- IBM. (2016). *Guía breve de IBM SPSS Statistics 24.* © Copyright IBM Corp. 1989, 2016.
- Ishikawa, K. (1994). *Introducción al Control de calidad.* Dias de Santos. Madrid-España.
- Krippendorff, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido.* Barcelona: Paidós Ibérica.
- Lara, L. (2010). *Diccionario del Español de México.* México D.F.: El Colegio de México.
- Normas Internacionales de Calidad (2000). *Normas ISO 9000, 14000 y 18000.* Unión Europea.
- Ortiz, R. (2007). *Aprender a escuchar. Cómo desarrollar la capacidad de escucha activa.* Lulu.
- Pajuelo. (2010). *Solo Contabilidad.* Obtenido de <https://www.solocontabilidad.com/contenido/habilidades-administrativas>
- Rey, F., & Giménez, D. (2010). *Por la diversidad, contra la discriminación.* Madrid: Fundación ideas.
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2002). *Fundamentos de Administración.* México: Pearson Prrentice Hall.Experimental Sur del Lago "Jesús María Semprum".
doi:10.13140/RG.2.2.27481.36960
- Sastre, M. (2009). *Diccionario de Dirección de Empresas y Marketing.* Madrid: Editorial del Economista.

Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC Editorial.

Technology, C. (2004). *Diccionario de Informática E Internet*. España: Thomson Course Technology.

Thompson, I. (agosto de 2006). *PromonegocioS.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/caracteristicas-servicios.html>

Urdaneta, G., & Escalante, J. (2019). *Habilidades Administrativas para el mejoramiento de la Calidad del Servicio de las Alcaldías*. Universidad Nacional

Whetten, D., & Cameron, K. (2013). *Competencias y habilidades profesionales*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

7.3. Fuentes hemerográficas

Davila, M., Coronado, J., & Cerecer, B. (02 de Julio- Setiembre de 2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Contaduría y Administración*(57), 176.

Ibarra, L., & Casas, E. (Enero-Marzo de 2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 1(60), 229-260.

Matsumoto, R. (octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. (U. C. Pablo, Ed.) *Perspectivas*(34), 181-209.

Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y., & Rodríguez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones

educativas del nivel inicial. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 9(1), 19-35. doi:<https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Recuperado el Diciembre de 2016, de https://www.academia.edu/2034994/A_conceptual_model_of_service_quality_and_its_implications_for_future_research

7.4. Fuentes electrónicas

Álvarez, T. (1995). *La Calidad de servicio para la conquista del cliente*. Salamanca, España. Obtenido de http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf

Alfonso, Y.(2019). *Calidad del servicio, elementos, dimensiones y modelos de evaluación*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion/>

EcuRed. (s.f.). *EcuRed*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Servicio>

Hitt, Black, & Porter. (2006). Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=t8jxiiaNoEC&pg=PA33&dq=habilidades+administrativas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwig0tnvIP_UAhVNfiYKHSTWDn4Q6AEIITAA#v=onepage&q&f=false

Izamarar. (2018). *Habilidades del administrador*. Obtenido de <https://izamarar.com/habilidades-del-administrador-habilidades-administrativas/>

Pajuelo. (2010). *Solo Contabilidad*. Obtenido de <https://www.solocontabilidad.com/contenido/habilidades-administrativas>

Pereiro, J.(18 de marzo de 2008). *Portal Calidad*. Obtenido de

http://www.portalcalidad.com/articulos/71-la_satisfaccion_del_cliente_iso_9001

Thompson, I. (agosto de 2006). *PromonegocioS.net*. Obtenido de

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/caracteristicas-servicios.html>

ANEXOS

CUESTIONARIO DE HABILIDADES ADMINISTRATIVAS

Autora: Elsa Silva Castro (2020)

Estimado(a) encuestado:

El presente cuestionario tiene por objetivo medir la relación que existe entre las habilidades administrativas y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura – Huacho- 2020; por lo que le solicitamos responder con absoluta veracidad.

De la veracidad de sus respuestas depende los resultados de esta investigación, que beneficiará a la población involucrada.

Instrucciones:

Sus respuestas son anónimas. No hay respuesta verdadera o falsa. Marque con un aspa (X) en el casillero que usted crea más conveniente guiándose de la tabla de calificaciones que se del da a continuación.

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

N°	Ítems	Calificaciones				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Habilidades conceptuales						
01	Los trabajadores del hospital conocen los fundamentos de las habilidades administrativas.					
02	Los trabajadores conocen la visión y misión de la institución.					
03	Los trabajadores conocen los objetivos institucionales.					
04	Los trabajadores aplican la filosofía que dirige en la institución.					
05	Los trabajadores entienden lo que la empresa quiere conseguir a corto, mediano y largo plazo.					
Dimensión 1: Habilidades técnicas						

06	Se conocen los procedimientos básicos que la institución ha implementado.					
07	Los trabajadores están capacitados en los procesos de gestión de la institución.					
08	Los trabajadores tienen un buen manejo de los equipos con que cuenta la institución,					
09	Los trabajadores saben cuándo utilizar las habilidades técnicas para lograr productividad.					
10	Los trabajadores saben cómo utilizar las habilidades técnicas para lograr eficiencia.					
Dimensión 1: Habilidades humanas						
11	La institución se preocupa por suplir las necesidades de sus trabajadores.					
12	La institución tiene en cuenta las características propias que cumple en su labor y lo asiste para que lo realice bien.					
13	La institución vela por que el personal se sienta motivado para realizar sus actividades.					
14	La institución se preocupa por el crecimiento profesional del trabajador.					
15	El que dirige la institución cumple con los requisitos de un buen líder.					

CUESTIONARIO DEL MODELO SERVQUAL SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Autores: Zeithaml, Parasuraman y Berry (2004)

Adaptado por: Elsa Silva Castro (2020)

Estimado (a):

El presente cuestionario tiene por objetivo medir la relación que existe entre las habilidades administrativas y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura – Huacho- 2020; por lo que le solicitamos responder con absoluta veracidad.

De la veracidad de sus respuestas depende los resultados de esta investigación, que beneficiará a la población involucrada.

Instrucciones:

Sus respuestas son anónimas. No hay respuesta verdadera o falsa. Marque con un aspa (X) en el casillero que usted crea más conveniente guiándose de la tabla de calificaciones que se del da a continuación.

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

N°	Ítems	Calificaciones				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Fiabilidad						
01	El personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
02	Cuando usted tiene un problema, el personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho muestra un sincero interés en resolverlo.					
03	El personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho desempeña bien el servicio que brinda por primera vez.					
04	El personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo.					

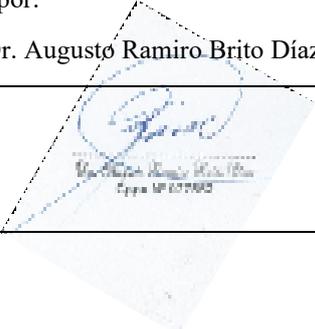
05	El personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho se preocupa por no cometer errores.					
Dimensión 2: Sensibilidad						
06	El personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho mantiene informados a los usuarios con respecto a lo que concierne a sus servicios.					
07	El personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho dan un servicio rápido.					
08	El personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho están dispuestos a ayudarles.					
09	El personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho nunca están demasiado ocupados para ayudarle.					
Dimensión 3: Seguridad						
10	El comportamiento del personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho infunde confianza en usted.					
11	Usted se siente seguro en los trámites que realiza en el Hospital Regional de Huaura – Huacho.					
12	El personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho se muestra cortés de manera constante con usted.					
13	El personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho tiene conocimiento para responder a las preguntas que usted les hace.					
Dimensión 4: Empatía						
14	El personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho brinda atención individualizada a los usuarios.					
15	Hay personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho que dan atención personal, a cada uno de los usuarios.					
16	El personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho se preocupa por los intereses de los usuarios.					
17	El personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho entiende las necesidades específicas de los usuarios.					

18	El personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho tiene horarios de atención convenientes para los usuarios.					
Dimensión 5: Elementos tangibles						
19	El Hospital Regional de Huaura – Huacho tiene equipos de aspecto moderno.					
20	Las instalaciones físicas del Hospital Regional de Huaura – Huacho son atractivas.					
21	El personal del Hospital Regional de Huaura – Huacho viste con pulcritud.					
22	Los materiales asociados con el servicio del Hospital Regional de Huaura – Huacho, son visualmente atractivos.					

ANEXO 3:

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuadro 1. Formato para validar instrumentos a incluir en el instrumento de validación.

Í T E M	ÍTEM CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		Ninguna
1	X		X		X		X		X		Ninguna	
2	X		X		X		X		X		Ninguna	
3	X		X		X		X		X		Ninguna	
...											Ninguna	
n	X		X		X		X		X		Ninguna	
Aspectos Generales									Sí	No	*****	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.									Sí			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.									Sí			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.									Sí			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.									Sí			
VALIDEZ												
APLICABLE				X	NO APLICABLE							
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
Validado por: Dr. Augusto Ramiro Brito Díaz						C.I.: 15583068			Fecha: 31/05/2021			
Firma: 						Teléfono: 992625223			e-mail: maestroramirol@hotmail.com			

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuadro 1. Formato para validar instrumentos a incluir en el instrumento de validación.

Í T E M	ÍTEM CRITERIOS A EVALUAR										Observacion es (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherenci a interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	X		X		X		X		X		Ninguna
2	X		X		X		X		X		Ninguna
3	X		X		X		X		X		Ninguna
...											
n	X		X		X		X		X		Ninguna
Aspectos Generales									Sí	No	*****
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.									Sí		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.									Sí		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.									Sí		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.									Sí		
VALIDEZ											
APLICABLE					X	NO APLICABLE					
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por: Dr. Filmo Eulogio Retuerto Bustamante							Codigo DNU 125			Fecha: 24/05/2021	
Firma: 							Teléfono: 965782380			e-mail: filmoeulogio 1964@gmail .com	

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuadro 1. Formato para validar instrumentos a incluir en el instrumento de validación.

Í T E M	ÍTEM CRITERIOS A EVALUAR										Observacion es (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherenci a interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	X		X		X		X		X		Ninguna
2	X		X		X		X		X		Ninguna
3	X		X		X		X		X		Ninguna
...											
n	X		X		X		X		X		Ninguna
Aspectos Generales									Sí	No	*****
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.									Sí		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.									Sí		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.									Sí		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.									Sí		
VALIDEZ											
APLICABLE					X	NO APLICABLE					
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por: Dr. Eustorgio Godoy Benavente Ramírez							C.I. o D.N.I.: 15646678			Fecha: 25/05/2021	
Firma:  EUSTORGIO G. BENAVENTE RAMÍREZ CPP# 077489							Teléfono: 997265205			e-mail: bena141rami@gmail.com	

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuadro 1. Formato para validar instrumentos a incluir en el instrumento de validación.

Í T E M	ÍTEM CRITERIOS A EVALUAR										Observacion es (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherenci a interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	X		X		X		X		X		Ninguna
2	X		X		X		X		X		Ninguna
3	X		X		X		X		X		Ninguna
...											
n	X		X		X		X		X		Ninguna
Aspectos Generales									Sí	No	*****
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.									Sí		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.									Sí		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.									Sí		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.									Sí		
VALIDEZ											
APLICABLE					X	NO APLICABLE					
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por: Dr. Daniel Lecca Ascate							C.I. o D.N.I.: 15765372			Fecha: 20/05/2021	
Firma:  Dr. LECCA ASCATE DANIEL Doc. 3456 DNU 260							Teléfono: 962617875			e-mail: dlecca@unjfsc.edu.pe	

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuadro 1. Formato para validar instrumentos a incluir en el instrumento de validación.

Í T E M	ÍTEM CRITERIOS A EVALUAR										Observacion es (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherenci a interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	X		X		X		X		X		Ninguna
2	X		X		X		X		X		Ninguna
3	X		X		X		X		X		Ninguna
...											
n	X		X		X		X		X		Ninguna
Aspectos Generales									Sí	No	*****
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.									Sí		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.									Sí		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.									Sí		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.									Sí		
VALIDEZ											
APLICABLE					X	NO APLICABLE					
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por: Dr. Hugo Teodoro Rojas Carranza							C.I. o D.N.I.: 7453			Fecha: 24/05/2021	
Firma:  <small>Dr. Gerardo Roth Pariza Olguín DOCENTE</small>							Teléfono:			e-mail: bpadilla@un jfsc.edu.pe	

ANEXO 4 : MATRIZ DE DATOS

N	Habilidades administrativas															Calidad de servicio																															
	Habilidades conceptuales					Habilidades técnicas					Habilidades humanas					ST1	Fiabilidad					Sensibilidad					Seguridad					Empatía					Elementos tangibles					ST2					
	1	2	3	4	5	S1	6	7	8	9	10	S2	11	12	13		14	15	S3	1	2	3	4	5	S4	6	7	8	9	S5	10	11	12	13	S6	14	15	16	17	18	S7		19	20	21	22	S8
1	3	3	3	2	2	13	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	33	3	3	2	3	2	13	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	8	45	
2	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	18	1	2	1	2	1	7	1	2	1	2	6	1	1	2	1	5	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	6	31
3	3	5	3	5	5	21	5	3	5	5	5	23	3	5	3	5	4	20	64	4	5	5	4	5	23	3	5	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	18	101
4	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	33	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	10	2	2	3	2	9	2	2	3	3	2	12	2	2	3	3	10	52
5	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	18	1	2	1	2	1	7	1	2	1	2	6	1	1	2	1	5	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	6	31
7	3	5	3	5	5	21	5	3	5	5	5	23	3	5	3	5	4	20	64	4	5	5	4	5	23	3	5	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	18	101
8	3	5	3	5	5	21	5	3	5	5	5	23	3	5	3	5	4	20	64	4	5	5	4	5	23	3	5	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	18	101
9	3	3	3	3	3	15	3	4	4	1	1	13	3	1	4	4	1	13	41	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66
10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
11	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	18	1	2	1	2	1	7	1	2	1	2	6	1	1	2	1	5	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	6	31
12	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
13	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	1	9	2	3	3	3	1	12	2	3	3	3	11	56
14	3	5	3	5	5	21	5	3	5	5	5	23	3	5	3	5	4	20	64	4	5	5	4	5	23	3	5	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	18	101
15	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	1	1	13	3	1	4	4	1	13	41	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66
17	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
18	3	3	3	3	3	15	3	1	1	1	1	7	3	1	1	1	1	7	29	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66
19	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	18	1	2	1	2	1	7	1	2	1	2	6	1	1	2	1	5	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	6	31
20	3	3	3	3	3	15	3	4	4	1	1	13	3	1	4	4	1	13	41	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66
21	3	5	3	5	5	21	5	3	5	5	5	23	3	5	3	5	4	20	64	4	5	5	4	5	23	3	5	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	18	101
22	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
23	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	18	1	2	1	2	1	7	1	2	1	2	6	1	1	2	1	5	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	6	31
24	3	3	3	3	3	15	3	4	4	1	1	13	3	1	4	4	1	13	41	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66
25	2	2	2	1	2	9	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	23	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	1	2	2	1	8	2	1	2	2	7	36
26	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
27	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
28	3	5	3	5	5	21	5	3	5	5	5	23	3	5	3	5	4	20	64	4	5	5	4	5	23	3	5	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	18	101
29	3	3	3	3	3	15	3	4	4	1	1	13	3	1	4	4	1	13	41	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66
30	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
31	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
32	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	30	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	8	46
33	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
34	3	3	3	3	3	15	3	4	4	1	1	13	3	1	4	4	1	13	41	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66
35	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
36	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
37	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	33	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	10	2	2	3	2	9	2	2	3	3	2	12	2	2	3	3	10	52
38	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
39	3	5	3	5	5	21	5	3	5	5	5	23	3	5	3	5	4	20	64	4	5	5	4	5	23	3	5	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	18	101

132	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
133	3	3	3	3	3	15	3	4	4	1	1	13	3	1	4	4	1	13	41	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66
134	3	2	2	2	2	11	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	29	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	10	2	2	3	2	9	2	2	3	3	2	12	2	2	3	3	10	52
135	3	3	3	3	3	15	3	1	1	1	1	7	3	1	1	1	1	7	29	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66
136	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	30	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	8	46
137	3	3	3	3	3	15	3	4	4	1	1	13	3	1	4	4	1	13	41	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66
138	3	5	3	5	5	21	5	3	5	5	5	23	3	5	3	5	4	20	64	4	5	5	4	5	23	3	5	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	18	101
139	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
140	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	30	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	8	46
141	3	3	3	3	3	15	3	4	4	1	1	13	3	1	4	4	1	13	41	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66
142	2	2	2	1	2	9	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	23	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	1	2	2	1	8	2	1	2	2	7	36
143	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
144	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
145	3	5	3	5	5	21	5	3	5	5	5	23	3	5	3	5	4	20	64	4	5	5	4	5	23	3	5	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	18	101
146	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
147	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60
148	3	5	3	5	5	21	5	3	5	5	5	23	3	5	3	5	4	20	64	4	5	5	4	5	23	3	5	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	18	101
149	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	30	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	8	46
150	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	40	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	60

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera incide las habilidades administrativas del personal en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020?	Determinar la incidencia de las habilidades administrativas del personal en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.	Las habilidades administrativas tienen incidencia directa y significativa en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.	Variable 1: Habilidades administrativas	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades conceptuales - Habilidades técnicas - Habilidades humanas 	<p>Diseño de investigación: No experimental, de corte transversal, descriptivo – correlacional - causal</p> <p>Muestra: 150 personal administrativo, asistencial y gestores del Hospital Regional de Huaura Huacho en el año 2020.</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de habilidades administrativas. - Cuestionario de calidad del servicio.
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HISPOTESIS ESPECIFICAS			
¿Cómo incide las habilidades conceptuales del personal en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020?	Determinar la incidencia de las habilidades conceptuales del personal en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.	Las habilidades conceptuales tienen incidencia directa y significativa en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.			
¿Cómo incide las habilidades técnicas del personal en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020?	Determinar cómo incide las habilidades técnicas del personal en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.	Las habilidades técnicas inciden significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.			
¿Cómo incide las habilidades humanas del personal en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020?	Determinar la incidencia de las habilidades humanas en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020	Las habilidades humanas tienen una incidencia directa y significativa en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huaura, Huacho, 2020.	Variable 2: Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Sensibilidad - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles 	

Dra. VIVIANA INES VELLON FLORES
ASESOR

Dra. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES
PRESIDENTE

Dr. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA
SECRETARIO

Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA
VOCAL

Dr. FELIX GIL CARO SOTO
VOCAL

