

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



TESIS

**“El planeamiento y la calidad de los servicios en la red de
salud de Yarowilca Huánuco 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA: Ramirez Lazaro, Carmen Yaneli

ASESOR: Gonzales Acuña, Martin Moisés

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 74279108

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22512599

Grado/Título: Maestro en ciencias administrativas con mención en gestión pública

Código ORCID: 0000-0002-6062-6705

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Martel Fretell, Brand Harrys	Maestro en gestión y negocios, con mención en gestión de proyectos	4325 5620	0009-0002-5369-9073
2	Agustin Hurtado, Aldair Jorginho	Maestro en gerencia pública	7138 4147	0009-0008-5282-1341
3	Falcón Huamán, Juan Cesar	Maestro en gestión y negocios, con mención en gestión de proyectos	4185 6905	0009-0004-3821-8037



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **09:00 horas del día 16 del mes de mayo del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtro. Brand Harrys Martel Fretell
Mtro. Aldair Jorginho Agustin Hurtado
Mtro. Juan Cesar Falcón Huamán

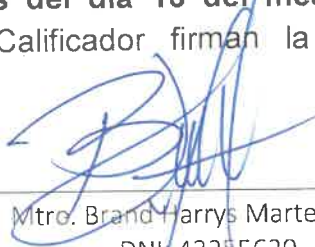
Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 2092-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **"EL PLANEAMIENTO Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA RED DE SALUD DE YAROWILCA HUÁNUCO 2024"**, presentada por la Bachiller, **RAMIREZ LAZARO, Carmen Yaneli**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola Aprobada con el calificativo cuantitativo de 14 (catorce) y cualitativo de Suficiente (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 9:40am horas del día **16 del mes de mayo del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. Brand Harrys Martel Fretell
DNI: 43255620

Código ORCID: 0009-0002-5369-9073

PRESIDENTE


Mtro. Aldair Jorginho Agustin Hurtado
DNI: 71384147

Código ORCID: 0009-0008-5282-1341

SECRETARIO


Mtro. Juan Cesar Falcón Huamán
DNI: 41856905

Código ORCID: 0009-0004-3821-8037

VOCAL

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: CARMEN YANELI RAMIREZ LAZARO, de la investigación titulada "El planeamiento y la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024", con asesor(a) MARTIN MOISES GONZALES ACUÑA, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 623-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 18 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 24 de marzo de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	7%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe	4%
	Fuente de Internet	
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	3%
	Trabajo del estudiante	
3	distancia.udh.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.unheval.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.uladech.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	www.coursehero.com	1%
	Fuente de Internet	



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

A mi familia, amigos de la universidad y docentes, por ser mi inspiración y mi fuerza en este arduo camino de formación profesional.

AGRADECIMIENTOS

A los trabajadores de la red de salud, a mis docentes del programa de administración y a mis queridos padres por su apoyo constante.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPITULO I	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.3. OBJETIVOS	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	17
CAPITULO II	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	21
2.2. BASES TEÓRICAS	23
2.2.1. PLANEAMIENTO	23
2.2.2. CALIDAD DEL SERVICIO.....	25
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	29
2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS	30
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	30
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	30
2.5. SISTEMA DE VARIABLES.....	31
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	31
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	31
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	32
CAPÍTULO III	35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.1.1. ENFOQUE	35
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	35
3.1.3. DISEÑO	36
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	36
3.2.1. POBLACIÓN.....	36
3.2.2. MUESTRA	36
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ...	38
3.3.1. TÉCNICA ENCUESTA.....	38
3.3.2. INSTRUMENTO CUESTIONARIO	38
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	38

CAPÍTULO IV.....	39
RESULTADOS.....	39
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	39
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	63
4.2.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	65
4.2.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS.....	66
CAPÍTULO V.....	69
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	69
5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES.....	69
5.2. DISCUSIÓN RESPECTO AL MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	70
CONCLUSIONES.....	71
RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 La red de salud cumple con la atención y requerimiento del personal de salud en el tiempo establecido.	39
Tabla 2 Los problemas de mala calidad se dan porque la red de salud no asiste de manera eficiente los requerimientos de insumos o suministros para prestar los servicios de salud.	40
Tabla 3 Tengo claro cuáles son las actividades organizacionales respecto a la calidad de servicio	41
Tabla 4 Las actividades en el establecimiento de salud no se cumplen por problemas burocráticos	42
Tabla 5 La red de salud comparte los planes operativos en todos los niveles en los que se vincula el personal de salud	43
Tabla 6 La red de salud cuenta con planes de mediano y largo plazo	44
Tabla 7 La red de salud tiene metas claras	45
Tabla 8 La red de salud pública las metas organizacionales a todo el personal de salud han asignado en las IPRESS	46
Tabla 9 La red de salud cuenta con los materiales suficientes para la prestación de los servicios en los establecimientos de salud.....	47
Tabla 10 La red de salud tiene una administración adecuada de los materiales orientados estos a una atención adecuada	48
Tabla 11 La red de salud cuenta con presupuesto suficiente para atender las demandas del personal de salud de la provincia	49
Tabla 12 El presupuesto permite implementar políticas de calidad en todos los establecimientos	50
Tabla 13 La red de salud tiene una capacidad de respuesta efectiva frente a la demanda del personal de salud.....	51
Tabla 14 La red de salud cuenta con procedimientos que permiten el acceso rápido a la información y recursos de parte del personal asignado	52
Tabla 15 La red de salud mantiene equipos de trabajo con los que coordina de manera directa el desarrollo de sus actividades	53
Tabla 16 La capacidad de respuesta del establecimiento es efectiva	54
Tabla 17 La red de salud a través de su personal comprende el requerimiento de todo el personal de salud.....	55

Tabla 18 La red de salud desarrolla sistemas de empatía para comprender y atender la demanda del personal asignado a su cargo	56
Tabla 19 La red de salud expresa tolerancia frente a las exigentes demandas del personal de salud	57
Tabla 20 La red de salud cuenta con mecanismos eficientes que permiten una atención rápida	58
Tabla 21 Las decisiones de la red de salud pueden ser monitoreadas en la plataforma o página web de la institución	59
Tabla 22 La red de salud no cuenta con denuncias que pongan en duda la transparencia o ética de sus trabajadores	60
Tabla 23 La red de salud mantiene confidencialidad frente a demandas específicas el personal de salud	61
Tabla 24 La red de salud mantiene confidencialidad frente a situaciones específicas con la población demandante de la población demandante de salud	62
Tabla 25 Pruebas de normalidad	63
Tabla 26 Pruebas de normalidad	64
Tabla 27 Establecimiento de criterios para poder establecer la correlación	64
Tabla 28 Relación del planeamiento con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024.....	65
Tabla 29 Los objetivos se relacionan de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024	66
Tabla 30 Las estrategias se relacionan de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024	67
Tabla 31 Los recursos se relacionan de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo del SERVPERF de calidad de servicio	26
Figura 2 Diseño para el desarrollo de la investigación	36
Figura 3 La red de salud cumple con la atención y requerimiento del personal de salud en el tiempo establecido	39
Figura 4 Los problemas de mala calidad se dan porque la red de salud no asiste de manera eficiente los requerimientos de insumos o suministros para prestar los servicios de salud.....	40
Figura 5 Tengo claro cuáles son las actividades organizacionales respecto a la calidad de servicio	41
Figura 6 Las actividades en el establecimiento de salud no se cumplen por problemas burocráticos	42
Figura 7 La red de salud comparte los planes operativos en todos los niveles en los que se vincula el personal de salud	43
Figura 8 La red de salud cuenta con planes de mediano y largo plazo.....	44
Figura 9 La red de salud tiene metas claras.....	45
Figura 10 La red de salud pública las metas organizacionales a todo el personal de salud han asignado en las IPRESS.....	46
Figura 11 La red de salud cuenta con los materiales suficientes para la prestación de los servicios en los establecimientos de salud.....	47
Figura 12 La red de salud tiene una administración adecuada de los materiales orientados estos a una atención adecuada	48
Figura 13 La red de salud cuenta con presupuesto suficiente para atender las demandas del personal de salud de la provincia	49
Figura 14 El presupuesto permite implementar políticas de calidad en todos los establecimientos	50
Figura 15 La red de salud tiene una capacidad de respuesta efectiva frente a la demanda del personal de salud.....	51
Figura 16 La red de salud cuenta con procedimientos que permiten el acceso rápido a la información y recursos de parte del personal asignada.	52
Figura 17 La red de salud mantiene equipos de trabajo con los que coordina de manera directa el desarrollo de sus actividades.	53
Figura 18 La capacidad de respuesta del establecimiento es efectiva.....	54

Figura 19 La red de salud a través de su personal comprende el requerimiento de todo el personal de salud.....	55
Figura 20 La red de salud desarrolla sistemas de empatía para comprender y atender la demanda del personal asignado a su cargo	56
Figura 21 La red de salud expresa tolerancia frente a las exigentes demandas del personal de salud	57
Figura 22 La red de salud cuenta con mecanismos eficientes que permiten una atención rápida	58
Figura 23 Las decisiones de la red de salud pueden ser monitoreadas en la plataforma o página web de la institución	59
Figura 24 La red de salud no cuenta con denuncias que pongan en duda la transparencia o ética de sus trabajadores.	60
Figura 25 La red de salud mantiene confidencialidad frente a demandas específicas el personal de salud	61
Figura 26 La red de salud mantiene confidencialidad frente a situaciones específicas con la población demandante de la población demandante de salud	62

RESUMEN

Teniendo claro el objetivo de la investigación de establecer una relación entre el planeamiento y la calidad de servicio en la red de salud de Yarowilca – Huánuco 2024, la tesis ha sido enfocada comprendiendo que la necesidad de información sustenta su relevancia dado que este ayudará a mejorar las decisiones de la dirección tal como se plantea en el apartado de justificación práctica, de esta manera se ha establecido una investigación de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, teniendo como muestra a 40 trabajadores de la misma red y a 152 trabajadores de los diferentes establecimientos adscritos a la red de salud, lo que ha permitido llegar a la siguiente conclusión de que existe una leve relación directa entre el planeamiento y la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca – Huánuco 2024, con un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.444, sostenida en información de la tabla 3 donde el 32.5% solo está satisfecho a la pregunta si tiene claro que sus actividades están orientadas a mejoras de la calidad, lo que motiva que solo un porcentaje bajo en la tabla 16 40.8% sostenga que hay una capacidad de respuesta efectiva en los diferentes establecimientos de la red.

Palabras claves: Planeamiento, calidad de servicio, efectiva, red de salud, justificación.

ABSTRACT

Having a clear research objective of establishing a relationship between planning and service quality in the Yarowilca – Huánuco 2024 health network, the thesis has been focused understanding that the need for information supports its relevance since this will help improve the management decisions as presented in the practical justification section, in this way an applied research has been established, with a quantitative approach, with a correlational descriptive scope, with a non-experimental cross-sectional design, having as a sample 40 workers from the same network and 152 workers from the different establishments assigned to the health network, which has allowed us to reach the following conclusion that there is a slight direct relationship between planning and the quality of services in the health network of Yarowilca – Huánuco 2024, with a Rho Spearman correlation coefficient = 0.444, based on information in table 3 where 32.5% are only satisfied with the question if they are clear that their activities are oriented towards quality improvements, which motivates that only a low percentage in table 16 (40.8%) maintains that there is an effective response capacity in the different establishments of the network.

Keywords: Planning, quality of service, effective, health network, justification.

INTRODUCCIÓN

La tesis concluida ha sido desarrollada con los objetivos propuestos los cuales buscaban describir cómo se relaciona el planeamiento con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024. Al respecto, este trabajo se presenta de acuerdo con los planteamientos establecidos por los métodos científicos validados por esta universidad, los cuales se detallan a continuación:

En el capítulo uno, la crisis hace una breve descripción de la problemática planteada que han motivado el desarrollo de la presente investigación, de igual forma los objetivos generales y específicos han sido planteados haciendo una clara descripción de la importancia del presente estudio en términos metodológicos, teóricos y prácticos.

En el capítulo dos, la tesis hace una descripción de las principales conclusiones obtenidas producto de investigaciones desarrolladas en universidades en diferentes contextos jurisdiccionales, de igual manera se recopila el marco teórico conceptual publicado por diferentes autores respecto a las variables de estudio, los cuales enmarcan el análisis hecho en la presente investigación en los capítulos posteriores.

En el capítulo tres, la tesis plantea la metodología apropiada que ha permitido el desarrollo de la investigación tomando en cuenta el tipo de información que va a obtener explicar el comportamiento de las variables de estudio. La muestra ha sido dirigida tanto a trabajadores como a personal encargado de diseñar los procedimientos en dicha organización.

En el capítulo cuatro se observa el planteamiento de los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos definidos en la parte metodológica; finalmente en el capítulo cinco, se presenta la discusión de los resultados tomando en cuenta los propósitos de estudio y demostrando la vigencia tanto de las conclusiones de investigaciones planteadas como los conceptos teóricos de reconocidos estudiosos de la ciencia administrativa. Finalmente, se plantea las conclusiones y recomendaciones de estudio

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Knaap (2013) el autor hace referencia a que este proceso administrativo como un principio de gestión propia en la actividad privada, se ha constituido en la historia como necesario para poder establecer los objetivos, como recursos de los estados, en el sentido que países que no han podido tener un sistema de planificación adecuada ofrecen a sus ciudadanos servicios públicos carentes de calidad. En ese contexto, el autor hace referencia que algunos países en el caso de Europa durante la posguerra han tenido problemas fundamentales por falta de planificación y por querer superar la crisis de manera empírica, bajo ese considerando, importantes organizaciones que tienen como integrantes a las naciones en El Mundo han podido generar estímulos de financiamiento para alentar la práctica de planificación en aquellas regiones que no tenían un sistema desarrollado. En suma, la problemática planteada a nivel global se ha entendido que, si un país no planifica bien sus recursos, estos tendrán fines y propósitos particulares que se superpongan a los intereses de una comunidad.

Anderson (2014) en su presentación hecha para el Sistema Nacional de Planeamiento Público en el estado peruano, el autor hace una clara exposición respecto a los principales problemas en materia de calidad de servicios públicos que tienen a qué regiones que no terminan de implementar sus documentos de planificación de corto, mediano y largo plazo. Ejemplo de ello, son aquellas regiones que se encuentran expuestas a la pobreza a nivel de su población, los cuales carentes de infraestructura no permite la atención adecuada a través de los servicios demandados por sus contribuyentes. Tomando en cuenta ello, el autor hace referencia que dentro de los principales problemas generados por la mala calidad de los servicios en las instituciones del Estado tiene como consecuencia el pobre accionar de la gerencia que no soporta sus objetivos en documentos de gestión como la planificación y otros

que el Sistema Nacional obliga a desarrollarlo para evitar que los intereses personales se superpongan frente a los intereses públicos.

La red de salud de Yarowilca, en el departamento de Huánuco, cuenta con 40 trabajadores en la parte administrativa, de las cuales 36 se encuentra en planilla y cuatro locadores de servicios. Dentro de los objetivos de esta organización publicada en el estado peruano y específicamente en la provincia donde se viene evaluando el comportamiento, está la de organizar las políticas asistenciales en materia de salud para que la población pueda tener acceso a servicios de salud de calidad, en ese contexto el público objetivo que trabaja de manera directa con la red de salud es el personal de salud asignado en los diferentes IPRESS, quienes recurren frecuentemente a la red de salud por temas de asignación presupuestal, problemas logísticos, recursos económicos entre otros. Dentro de la problemática que a continuación se describe se encuentra la percepción del personal de salud quienes comprenden que las relaciones de los trabajadores de la red de salud no permiten cualificar un servicio de calidad dentro de la organización, en ese sentido el nivel de insatisfacción es alta.

Los profesionales de la salud que demandan el servicio en la red han reconocido que dentro de los objetivos que tiene esta organización del Estado no describe con claridad cuáles son estos fines, y si dentro de ellos está la atención eficiente al personal de salud adscrito a las diferentes instituciones prestadoras de servicios de salud, de igual manera se ha podido advertir frecuentemente con las solicitudes de compra de recursos para los establecimientos en la falta de dinero es una causal frecuente de que no se cumplan las atenciones y por ende se extienda un servicio de pésima calidad a la población de Yarowilca. Dentro de los documentos de planificación, la problemática también describe que no se han encontrado cuatro estrategias que sean eficientes y que permitan tener una asistencia clara al personal de salud frente a las demandas que estas tienen. En ese contexto es importante estudiar cómo la planificación actual en la red de salud está teniendo efecto respecto a la calidad de servicios que brinda este establecimiento en todo el personal adscrito a su cargo. Información que será importante para la toma de decisiones.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

PG: ¿Cómo se relaciona el planeamiento con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1: ¿Cómo se relaciona los objetivos con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024?

PE2: ¿Cómo se relacionan las estrategias con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024?

PE3: ¿Cómo se relacionan los recursos con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

OG: Describir cómo se relaciona el planeamiento con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Describir cómo se relaciona los objetivos con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024.

OE2: Describir cómo se relacionan las estrategias con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024.

OE3: Describir cómo se relacionan los recursos con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La tesis justifica su desarrollo en el sentido de que este va a permitir contar con información oportuna para que el director de dicho establecimiento pueda tomar decisiones de mejoras de la calidad dado que las demandas que tiene el personal de salud en todos sus

establecimientos va a permitir extender un servicio de calidad a la población demandante de salud.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Considerando las variables de estudio, la tesis toma en cuenta importantes teorías a partir del cual se hacen las discusiones respecto a la vigencia y a la capacidad de entendimiento que tienen estos conceptos en un contexto específico como el analizado, a partir del cual las conclusiones de la presente investigación permitirán definir con claridad si efectivamente hay una contribución a la ciencia en el que siendo los conocimientos que existen respecto a la planificación y la calidad de servicios en materia de salud.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La tesis hace una propuesta metodológica importante para el recojo de la información, a partir del cual es importante destacar que dicho diseño puede ser de utilidad para investigaciones cuya profundidad busca establecer algún vínculo causa-efecto entre las variables de estudio en la misma red de salud sujeto a investigación o en otros contextos.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Si bien es cierto la tesis cuenta con el apoyo de la institución, sin embargo, la disponibilidad restringida de los trabajadores para participar en la recolección de datos primarios, dado que sus obligaciones laborales limitaron el tiempo que podían destinar a las actividades propuestas. Esta situación generó retrasos en el cronograma previsto y redujo parcialmente el alcance de la información recopilada.

Para mitigar estos efectos, se implementaron estrategias como la reprogramación de las encuestas en horarios accesibles.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La tesis es viable por las siguientes razones:

- Cuenta con la autorización de la institución.

- Cuenta con bibliografía especializada.
- Cuenta con asesoría en metodología de la investigación.
- Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de la investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Pazmiño (2021) en su trabajo de investigación: Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar, trabajo previa obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, presentado en la Universidad Técnica de Ambato, con el objetivo de examinar la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. En el estudio, se evaluaron las posibilidades y clarivencias de los interesados con conexión a la disposición del servicio. Los resultados revelaron que el personal logra transmitir confianza a los pacientes, mostrando un interés genuino en proporcionar un trato personalizado y una disposición hacía ayudar. Los usuarios sobrevaloran positivamente estos aspectos, pero muestran insatisfacción en correspondencia con las instalaciones y elementos tangibles. A manera de ofrecimiento de progreso, se insinúa la implementación del manual del Sistema de Gestión de Calidad, siguiendo el estándar de la Norma ISO 9001:2015. Este manual incluiría protocolos de atención que deben seguirse para brindar una prestación de potencia de alta calidad. La aplicación de estos estándares busca mejorar la percepción de los usuarios y abordar áreas específicas de insatisfacción, especialmente en lo referente a las instalaciones y elementos tangibles.

Barreto (2019) en su tesis titulada: Planificación estratégica para la cooperación internacional en la administración pública: Estudio de caso: LABINTEX - Laboratorio Externo del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) de Argentina en Europa, Francia (2005/2015), tesis para la obtención de Maestría en Administración Pública, presentado en la Universidad del Salvador. En esta indagación, se llevó a cabo un minucioso examen del plan estratégico con el objetivo de establecer

LABINTEX, abarcando el período de 2005 a 2015. Se empleó un modelo interpretativo desarrollado por el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). El ciclo de planificación estratégica propuesto por el ILPES facilitó la comprensión de la dinámica entre las diversas fases estratégicas y operativas durante la implementación de este nuevo mecanismo de cooperación internacional en el INTA, iniciado en 2012. El estudio del procedimiento de planificación, aprovechado a una guía de colaboración internacional en una institución pública, proporcionó una glosa de los retos asociados con la creación de vínculos destinados a generar resultados de valor científico y especializado para abordar inciertas que impactan el impulso del sector agrario tanto a nivel nacional como global.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Huanes (2022) en su tesis titulado: La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de un policlínico de salud en la ciudad de Trujillo, 2021, tesis para optar el grado de Maestro en Gerencia de Marketing y gestión Comercial, presentado en la Universidad Privada del Norte. Con el objetivo de evaluar la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, se llevó a cabo una investigación de tipo cuantitativo con un diseño descriptivo-correlacional de corte transaccional, sin experimentación. La población analizada consistió en los registros de la base de datos del centro de salud, y se utilizó la técnica de cuestionario para recopilar datos, ya que se consideró esencial obtener la opinión confiable de los usuarios. Los resultados obtenidos, con un nivel de significancia del 99%, revelaron un valor de p igual a 0.000, inferior a $\alpha=0.05$. En consecuencia, se concluyó que existe una correlación moderadamente significativa ($r = 0.535$) entre las variables.

Benavides (2021) en su tesis titulada: Planeamiento estratégico y su relación con la gestión empresarial en campos pollería – Chiclayo 2021 tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración, presentado en la Universidad Señor de Sipán, Con el objetivo de establecer la relación entre el planeamiento estratégico y la

gestión empresarial, se llevó a cabo una investigación con un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional, utilizando un diseño no experimental correlacional. La población de estudio consistió en los colaboradores administrativos de la entidad, y la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos revelaron la coexistencia de un nivel de correlación altamente significativo entre las variables, con un coeficiente de correlación (r) de 0,829. Con un nivel de significancia bilateral de 0,000, que es inferior a 0.05, se concluye que existe una relación positiva entre ambas variables. Estos hallazgos sugieren que mantener una óptima planificación estratégica contribuye positivamente a una gestión empresarial exitosa. Por lo tanto, se recomienda continuar con una planificación estratégica eficiente para asegurar una gestión empresarial efectiva.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Rivera (2022) en su tesis titulado: Planeamiento estratégico y gestión del talento humano en la municipalidad provincial de Ambo 2019, tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, presentado en la Universidad de Huánuco, con el objetivo de medir la relación del planeamiento estratégico y la gestión del talento humano, el tipo de investigación es aplicada de enfoque cuantitativo con nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental transversal correlacional, cuya población consta de los trabajadores por contrato administrativo de la municipalidad. Se determinó la relación significativa entre las variables con un valor coeficiente de correlación de 0,743. Así mismo en la encuesta realizada los resultados de la tabla 5 muestran que las municipalidades mediante sus empleados elaboran presupuestos participativos, en el que se escucha y toma en cuenta la opinión de la población y así realizar estrategias viables para ayudar en los problemas que presenten, con medidas más factibles cuyas afecciones sean mínimas. Basándonos en la tabla 1, que pregunta si la municipalidad tiene la habilidad operativa para culminar brechas, el 90,32% de los trabajadores respondieron que sí, mientras que el 9.68%

de trabajadores dijeron que no, esto nos quiere decir que la municipalidad si tiene la capacidad de cerrar brechas. Observando los resultados de la tabla 5, que pregunta si la municipalidad busca comprender los problemas o adversidades con el objetivo de analizar y dar solución a ella, de los cuales el 100% de los trabajadores dijeron que sí, de los cuales la investigación nos dice que se debe a la involucración del desarrollo sostenible que brinda la municipalidad a su personal.

Galarza (2022) en su investigación titulada: Planeamiento estratégico y la competitividad en la municipalidad distrital de Tomaykichwa, Huánuco 2019 para optar el título de maestro en ciencias administrativas, presentada en la universidad de Huánuco. Con el objetivo de establecer relación entre las variables de estudio. La metodología que se empleó fue el enfoque cuantitativo de nivel correlacional con diseño no experimental transversal correlacional, la población y muestra estuvo conformada por 39 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento que se utilizó es el cuestionario. Analizando la tabla 20, que mide la correlación del planeamiento estratégico y la competitividad de la municipalidad que dio como resultado un 0.866, de los cuales nos dice que es una correlación significativamente alta, de esta forma podemos afirmar que si la competitividad baja el planteamiento estratégico también baja su efectividad. Basándonos en la tabla 2, que se pregunta si se emplea de planeamiento estratégico para conseguir una gestión cooperativa y creativa, de los cuales el 94,87% de los trabajadores respondieron que si, por otra parte, el 5,13% respondieron que no, de tal modo podemos afirmar que la municipalidad si está aplicando de manera correcta el planeamiento estratégico.

Orihuela (2021) en su tesis titulada: Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas del instituto nacional de enfermedades neoplásicas – SURQUILLO, 2020 para optar el grado académico de licenciada en Administración de Empresas, presentada en la universidad de Huánuco. La metodología que se utilizó es enfoque cuantitativo, de nivel

descriptivo-correlacional y diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada de 20413 pacientes y la muestra fue de 377 pacientes. La técnica que se aplicó para las dos variables fue la encuesta y la herramienta que se empleó es el cuestionario. Considerando la tabla 8, que se hace una prueba de correlación de la calidad y satisfacción no da una $z=-5,007$, demostrando que, sí existe una relación significativamente entre estas dos variables, por ello se puede decir que si sube la satisfacción la calidad de servicio también subirá. Observando los resultados de la dimensión de elementos tangibles que mide la calidad de servicio, podemos observar que la mayoría de personas respondieron que ni acuerdo ni desacuerdo, provocando una subida de 76% de la insatisfacción en los pacientes y dejando un 24% de satisfacción.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. PLANEAMIENTO

Münch (2014) en su libro Administración gestión organizacional enfoques y proceso administrativo, manifiesta que es la determinación del rumbo hacia el que se dirige la organización y los resultados que se pretende obtener mediante el análisis del entorno para minimizar riesgos tendientes a lograr la misión y visión organizacional con una mayor probabilidad de éxito (p.51).

Del mismo modo es considerado como un mecanismo sistemático que se rige con la finalidad de conseguir un objetivo, dado ello implica la elaboración de un bosquejo, que nos permita cumplir con lo propuesto (Ucha, 2014).

También es el tratamiento realizado para tomar una decisión, sustentando en las estrategias ya propuestas y así permite el buen desarrollo de las actividades (Grudemi, 2018).

Para Ucha (2014) el planeamiento es un proceso en el que:

- Se igualan terrenos para la ejecución y se simplifica para el líder establecer la dirección en esos ámbitos.

- Se persigue, se reconoce y se conserva la cohesión en la misión institucional, procurando que todos los integrantes de la organización la compartan.
- Se capacita a todos los niveles de la estructura organizativa para prever el cambio y aprovechar de manera positiva las vivencias y las nuevas posibilidades.

El planeamiento permite proponer un sentido de guía y un entorno más propicio en la empresa más innovadora e informada.

2.2.1.1. DIMENSIONES DEL PLANEAMIENTO

DIMENSIÓN 1: OBJETIVOS

Según Münch (2014) señala que simbolizan los efectos que la compañía espera conseguir, con terminaciones por conseguir, determinados cuantitativamente a un lapso concreto. Sabemos que toda actividad que realizamos tiene un fin, para el desarrollo completo los objetivos son el impulso para continuar y lograrlo.

Desde esta perspectiva se procura cumplir con la elaboración de un propósito; provee la alineación usual de las acciones a desplegar. Representación cualitativa de lo que se procura realizar mediante proyecto.

- **Cumplimiento de plazos:** es la suficiencia de concretar tareas dentro del límite establecido, la ejecución completa de lo pactado es sinónimo de eficiencia (Chiavenato, 2017).
- **Actividades:** conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad (Chiavenato, 2017).

DIMENSIÓN 2: ESTRATEGIAS

Según Münch (2014) considera que son disyuntivas o trayectorias de operación que exponen los medios y recursos que deben emplearse para lograr los objetivos.

A su vez Chiavenato (2017) lo señala como la determinación de las directrices y alineaciones para adquirir los objetivos. Incluye precedencias, fines, discernimientos operantes y compromisos. Componentes de las estrategias:

- **Planes:** se describe las operaciones específicas y detalladas que se desarrollan para llevar a cabo unas estrategias.
- **Metas:** resultados a largo plazo que se desea realizar así mismo es la representación numérica de un propósito para lograr objetivos específicos en un periodo determinado y con recursos definidos (Chiavenato, 2017).

DIMENSIÓN 3: RECURSOS

Desde la perspectiva general es considerado como un vínculo de síntesis preciso para su funcionamiento es decir medios empleados para cumplir un fin. Münch (2014) expone que el éxito de cualquier organización depende de la adecuada elección, combinación y armonización de los recursos, de darles el mejor empleo y la más adecuada distribución (p. 194).

- **Materiales:** son los bienes perceptibles y materias evidentes de la distribución (Münch, 2014).
- **Presupuesto:** como un proyecto que detalla las operaciones y recursos de una empresa, creado con la intención de conseguir los objetivos establecidos durante un período específico y se expresa en términos monetarios (Chiavenato, 2017).

2.2.2. CALIDAD DEL SERVICIO

Tonato (2017) nos señala que la calidad es situada como la asertividad que ve el cliente lo cual se adhiere en sus preferencias tomando como un valor único Así mismo el servicio es considerado un fin de actividades los cuales complacen al individuo. La calidad de

servicio es la evaluación de un beneficio o servicio satisface las expectativas y requerimientos del consumidor. Implica mantener un estándar constante de excelencia en cada aspecto de la correspondencia entre el distribuidor y el comprador (Sánchez et al., 2018). Así mismo la percepción del cliente sobre la coincidencia entre el rendimiento y las expectativas asociadas a los diversos aspectos de un producto o servicio principal.

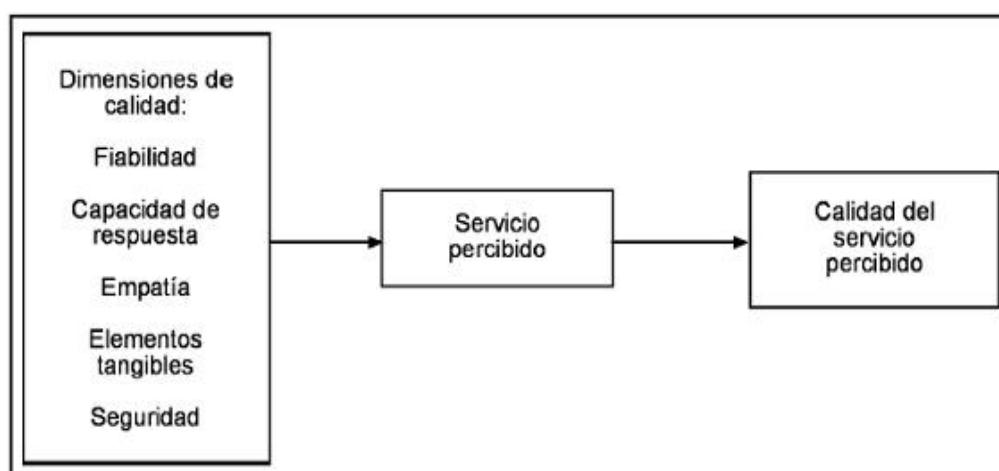
En este sentido se comprende que la calidad del servicio público abarca desde la familiaridad percibida a las personas, cuya diferencia es su afecto de importancia demostrada mediante su aceptación y preferencia (Rivera, 2015).

EL MODELO SERVPERF PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO

Según Cronin y Taylor (como se citó Sánchez et al., 2018), es un enfoque que se maneja para tantear la calidad de los servicios. Fue desarrollado como una extensión del modelo SERVQUAL se centra en la evaluación del rendimiento del servicio basándose en el acatamiento de las expectativas del cliente. Se estableció una escala más precisa el SERVPERF consta de 22 ítems teniendo mayor validez convergente y discriminante.

Figura 1

Modelo del SERVPERF de calidad de servicio



Nota. (Sánchez et al., 2018).

El modelo SERVPERF es el más adecuado para evaluar la calidad en instituciones en general, ya que se argumenta que proporciona una explicación más efectiva de la calidad de servicio, respaldada por propiedades psicométricas superiores. Se sugiere que este instrumento ofrece resultados más precisos y beneficiosos en comparación con otras opciones disponibles (Chiavenato, 2017).

SERVPERF se centra en el rendimiento real del servicio en lugar de las discrepancias entre expectativas y percepciones.

2.2.2.1. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Según Demuner (2018) describe que es un compuesto de acciones que revela la rapidez y coordinación con los actos que se implementan y revisan en ciertos tiempos, dentro ello las organizaciones deben reconocer las necesidades de los clientes que están dirigidos.

- **Accesibilidad:** se define con la eliminación de barreras que tienen las personas cuando quiere recibir información, hacer alguna consulta o realizar algunas actividades que se necesiten de personas capacitadas que le ayuden a desarrollar sus dudas (Menchén, 2022).
- **Coordinación interna:** la gestión es un medio que permite la integración de las ocupaciones propias de todas las áreas de una organización, para lograr de manera eficiente los objetivos establecidos (Quiroa, 2023).

DIMENSIÓN 2: EMPATÍA

Según Jáuregui (2024) es la habilidad de conocer y compartir las emociones de las otras personas, lo que nos permita inferir en las afecciones de otros individuos, nos ayuda a establecer relaciones sociales y profesionales, creando una moralidad de uno mismo. En tal sentido, es la comprensión del estado emocional de

otra persona desde su situación, lo cual implica ponerse en la postura de los demás y sentir de forma literaria de los que le está pasando, sobre todo, cuando está experimentando por un mal momento.

- **Comprensión Emocional:** se define como la habilidad de poner nombre a las conmociones, asemejar, mostrarse conforme a las experiencias, y darles significado. Esto incluye la capacidad de comprender las transiciones de una emoción a otra y reflexionar sobre la aparición de emociones mixtas o contradictorias (García, 2022)
- **Tolerancia:** característica propia de una persona lo cual soporta ciertas actitudes, ya sean comprensibles de acuerdo con la situación, no solo debe ser moral, sino como las diferentes dimensiones, a su vez permite a los individuos a vivir con y a aceptar las diferencias (Hernández, 2014)

DIMENSIÓN 3: CONFIANZA

Según Díaz (2023) la confianza es la convicción, la esperanza y la creencia duradera que alguien tiene otra persona, organización o grupo de que está preparado para actuar de manera apropiada en una situación o circunstancia particular.

Díaz (2023) sostiene que tradicionalmente se define como una hipótesis que formulamos sobre las conductas futuras, en un sentido positivo, el actuar será de nuestro agrado. En otras palabras, la confianza significa que podemos imaginar las acciones futuras de una persona, nos guste o no.

- **Transparencia:** esto conduce a principios y medidas claras destinados a garantizar el acceso del público a información concreto y oportuna sobre las actividades, recursos y decisiones de las instituciones públicas y privadas, una característica de una gestión o proceso que se basa en

ética universidad como honestidad, integridad, responsable y eficiente (González, 2021).

- **Confidencialidad:** esto garantiza que las informaciones personales estén protegidas contra la divulgación sin el consentimiento del individuo. Esta seguridad está garantizada por una agrupación de normas de restringir el paso a estas bases de datos o información (González, 2021).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Capacitación del Personal: Es brindar a los empleados las habilidades y sapiencias ineludibles para desempeñar sus funciones de manera efectiva lo que contribuye al desarrollo profesional y al rendimiento organizacional (Chiavenato, 2019)

Control de Calidad: Son las acciones y conocimientos consignados a certificar que los bienes o servicios desempeñen con los patrones y requisitos establecidos (Vargas y Aldana, 2014).

Desarrollo de Habilidades: Centrada en mejorar las capacidades individuales de los empleados, lo que puede incluir habilidades técnicas, sociales o de liderazgo aporta al crecimiento personal y profesional (Chiavenato, 2019)

Evaluación: Conlleva el proceso de medir y analizar el rendimiento o los resultados de una organización, un proyecto o una actividad realizada para determinar la efectividad y la eficiencia (Atencio y Gonzalés, 2017).

Excelencia en el Servicio: Es la entrega constante de servicios de alta calidad que destacan las expectativas del cliente. Involucra un enfoque en la satisfacción del cliente, la atención al detalle y la mejora continua (Atencio y Gonzalés, 2017).

Implementación: Ejecución de acciones específicas para lograr los objetivos determinados en la misión y visión (Chiavenato, 2017).

Misión: Indica el propósito fundamental de la empresa, sus actividades principales y a quién sirve. Es una guía que orienta las decisiones y acciones de la empresa (Münch, 2014).

Optimización de Procesos: Mejora continua y validez en las sistematizaciones de una organización. Involucra la revisión y ajuste de procesos para maximizar la productividad y reducir costos (Robert y Richard, 2014).

Valores: Principios o creencias fundamentales que guían el comportamiento y las decisiones de una persona o una organización (Bordas, 2016).

Visión: Expresa la aspiración a largo plazo y la dirección que la empresa desea tomar, proporciona una imagen clara de cómo la organización se visualiza en el futuro (Münch, 2014).

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hi: El planeamiento se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024.

Ho: El planeamiento no se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

HE1: Los objetivos se relacionan de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024.

HE2: Las estrategias se relacionan de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024.

HE3: Los recursos se relacionan de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Planeamiento

Dimensiones:

- Objetivos
- Estrategias
- Recursos

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad de Servicio

Dimensiones:

- Capacidad de respuesta
- Empatía
- Confianza

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS DE MEDICIÓN
PLANEAMIENTO	El planeamiento se define como el proceso sistemático y estructurado que permite establecer objetivos, desarrollar estrategias y programar acciones destinadas a alcanzar metas específicas, implica una evaluación integral de los recursos disponibles, la identificación de riesgos potenciales y la planificación de medidas de mitigación (Chiavenato, 2017).	Objetivos	Cumplimiento de plazos	1. La red de salud cumple con la atención y requerimiento del personal de salud en el tiempo establecido	Muy insatisfecho
				2. Los problemas de mala calidad se dan porque la red de salud no asiste de manera eficiente los requerimientos de insumos o suministros para prestar los servicios de salud	
		Actividades		3. Tengo claro cuáles son las actividades organizacionales respecto a la calidad de servicio	Insatisfecho
				4. Las actividades en el establecimiento de salud no se cumple por problemas burocráticos	
		Planes		5. La red de salud comparte los planes operativos en todos los niveles en los que se vincula el personal de salud	Satisfecho
				6. La red de salud cuenta con planes de mediano y largo plazo	
		Metas		7. la red de salud tiene metas claras	Muy satisfecho
				8. La red de salud pública las metas organizacionales a todo el personal de salud ha asignado en las IPRESS	

CALIDAD DE SERVICIO	Se entiende como el grado en que un servicio cumple con las expectativas y necesidades del usuario o cliente, evaluado la percepción de aspectos clave como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y los elementos tangibles asociados	Recursos	Materiales	9. La red de salud cuenta con los materiales suficientes para la prestación de los servicios en los establecimientos de salud
				10. La red de salud tiene una administración adecuada de los materiales orientados estos a una atención adecuada
			Presupuesto	11. La red de salud cuenta con presupuesto suficiente para atender las demandas del personal de salud de la provincia
				12. El presupuesto permite implementar políticas de calidad en todos los establecimientos
		Capacidad de respuesta	Accesibilidad	13. La red de salud tiene una capacidad de respuesta efectiva frente a la demanda del personal de salud
				14. La red de salud cuenta con procedimientos que permiten el acceso rápido a la información y recursos de parte del personal asignado
			Coordinación interna	15. La red de salud mantiene equipos de trabajo con los que coordina de manera directa el desarrollo de sus actividades
				16. La capacidad de respuesta del establecimiento es efectiva
		Empatía	Comprensión emocional	17. La red de salud a través de su personal comprende el requerimiento de todo el personal de salud

al servicio (Vargas
y Aldana, 2014)

18. La red de salud desarrolla sistemas de empatía para comprender y atender la demanda del personal asignado a su cargo

Tolerancia

19. La red de salud expresa tolerancia frente a las exigentes demandas del personal de salud

20. La red de salud cuenta con mecanismos eficientes que permiten una atención rápida

Transparencia

21. Las decisiones de la red de salud pueden ser monitoreadas en la plataforma o página web de la institución

22. La red de salud no cuenta con denuncias que pongan en duda la transparencia o ética de sus trabajadores

Confianza

Confidencialidad

23. La red de salud mantiene confidencialidad frente a demandas específicas el personal de salud

24. La red de salud mantiene confidencialidad frente a situaciones específicas con la población demandante de la población demandante de salud

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN APLICADA

Tomando en cuenta lo que sostiene el autor en su libro de metodología de la investigación, el desarrollo de la presente tesis se fundamenta en los principios de la investigación aplicada, dado que los conocimientos existentes permitieron la resolución de los problemas planteados (Ñaupas et al., 2018).

3.1.1. ENFOQUE

CUANTITATIVO

Se centró en la recopilación y el análisis de datos numéricos y estadísticos para comprender fenómenos, realizar inferencias y establecer patrones que ampara la hipótesis basada en ponderaciones matemáticas calculadas y evaluadas cuantitativamente (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

DESCRIPTIVO CORRELACIONAL

Los estudios descriptivos se encargan de medir o recopilar datos y presentar información acerca de diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema bajo investigación.

En un estudio descriptivo, el investigador elige una serie de preguntas (llamadas variables) y posteriormente recopila información sobre cada una de ellas, con el fin de representar y caracterizar lo que se está investigando (Hernández y Mendoza, 2018). De igual manera a partir de estos conocimientos se puede medir el nivel de complementariedad o relación entre ellas, en ese contexto, la tesis planteada es de nivel descriptivo correlacional.

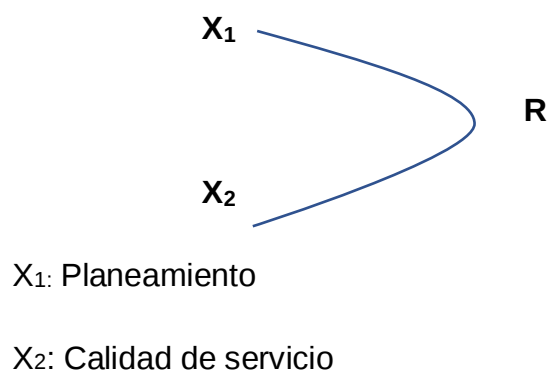
3.1.3. DISEÑO

NO EXPERIMENTAL DE TIPO TRANSECCIONAL

El diseño de la investigación es no experimental de tipo transeccional, entendido así porque la investigación no manipula las variables de estudio, las deducciones acerca de las conexiones entre variables se llevan a cabo sin intervención o influencia directa, y estas relaciones se perciben tal y como han ocurrido en su entorno natural (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura 2

Diseño para el desarrollo de la investigación



3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Hernández y Mendoza (2018) los autores hacen referencia que la población conceptualmente debe ser comprendida como aquel conjunto de sujetos u objetos de quien se dice algo durante el proceso de investigación.

En ese contexto, la tesis tiene como primera variable que es planificación a los 40 trabajadores de la red de salud, y para la segunda variable calidad de servicio tendrá a los 250 trabajadores de salud que demandan los servicios de la red en diferentes periodos.

3.2.2. MUESTRA

Hernández y Mendoza (2018) comprendan el concepto de la presente investigación la muestra es un subconjunto de la población y

de comportamiento se podrá generalizar para poder establecer un análisis del comportamiento de ambas variables.

Tomando en cuenta lo escrito en la población la tesis tendrá 2 muestra los cuales se describen de lo siguiente:

3.2.2.1. MUESTRA 1

VARIABLE INDEPENDIENTE: PLANEAMIENTO

Respecto a la muestra de esta variable será no probabilística de tipo censal, ya que esta muestra tiene las características propias para el estudio, por lo tanto, estará compuesta por los 40 trabajadores de la red de salud.

$$N=n_1= 40$$

3.2.2.2. MUESTRA 2

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO

Respecto a la muestra de esta variable será de tipo probabilístico el cual les da la misma oportunidad a todos los miembros de ser seleccionado cuyos valores son obtenidos a partir de la aplicación de la siguiente fórmula estadística:

$$\frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = 250 Trabajadores de salud de la red

Z = 1.96 Nivel de confianza de 0.95

p = 0.5 Proporción estimada

q = 0.5 Probabilidad desfavorable

e = 0.05 Margen de error

Aplicando:

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (250)}{(250-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 152$$

La muestra 2 es de 152 trabajadores de salud asignados a los diferentes establecimientos de salud de Yarowilca.

$$N=n_2=152$$

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Hernández y Mendoza (2018) el autor enuncia con claridad que los instrumentos para el recojo de indagación clara y verdadera es lo siguiente:

3.3.1. TÉCNICA ENCUESTA

Un cúmulo de preguntas preparado con los objetivos de la investigación.

3.3.2. INSTRUMENTO CUESTIONARIO

El modelo de encuesta que radica en exponer una sucesión de interrogaciones en documento o formato en papel, el encuestado debe completar sin la ayuda del entrevistador. (Hernández & Mendoza, 2018).

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el desarrollo de la tesis se usó técnicas de procesamiento el registro estadístico en tablas de frecuencia, a partir del cual se analizó los valores porcentuales y acumulados de las diferentes dimensiones y variables planteadas para la investigación. Se tomó en cuenta el uso de aplicaciones estadísticas como el SPSS, y otros de Microsoft que permiten una sistematización adecuada el nivel de texto y el nivel de números.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDO A TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD

Tabla 1

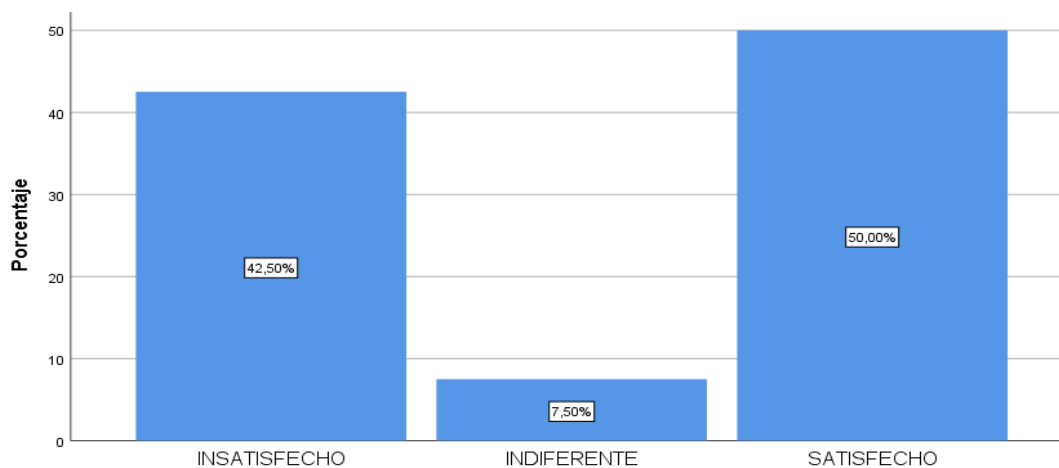
La red de salud cumple con la atención y requerimiento del personal de salud en el tiempo establecido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	17	42,5	42,5	42,5
	INDIFERENTE	3	7,5	7,5	50,0
	SATISFECHO	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 3

La red de salud cumple con la atención y requerimiento del personal de salud en el tiempo establecido



Análisis e interpretación:

La figura muestra una distribución equilibrada entre satisfacción e insatisfacción respecto a la capacidad de respuesta del personal de salud demandante de la Red de Salud Yarowilca, el 50% está satisfecho, indicando que la red responde efectivamente a las necesidades del personal de salud.

Sin embargo, el 42,5% está insatisfecho, sugiriendo deficiencias en la capacidad de respuesta, también se observa que el 7,5% se muestra indiferente, posiblemente por falta de conocimiento o experiencia directa.

Tabla 2

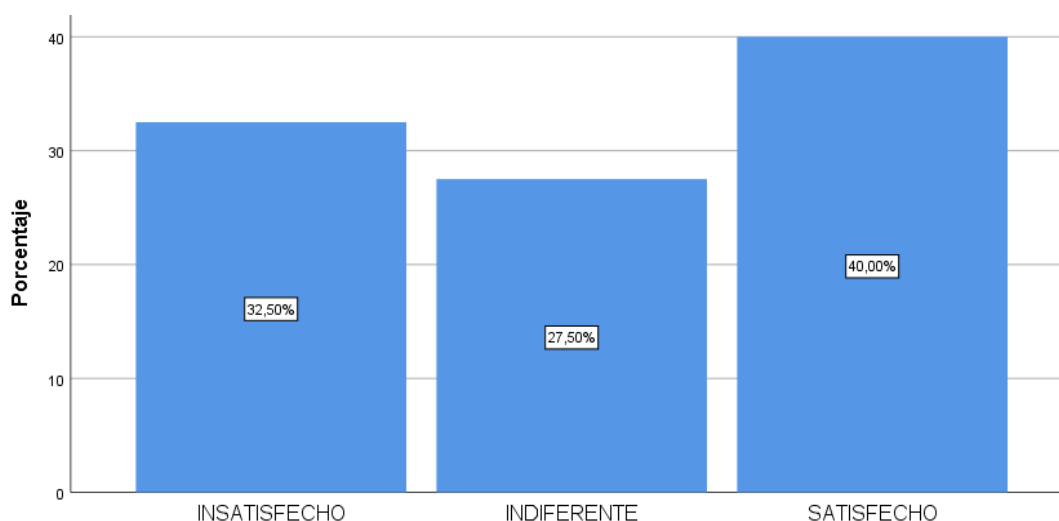
Los problemas de mala calidad se dan porque la red de salud no asiste de manera eficiente los requerimientos de insumos o suministros para prestar los servicios de salud

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INSATISFECHO	13	32,5	32,5	32,5
INDIFERENTE	11	27,5	27,5	60,0
SATISFECHO	16	40,0	40,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 4

Los problemas de mala calidad se dan porque la red de salud no asiste de manera eficiente los requerimientos de insumos o suministros para prestar los servicios de salud



Análisis e interpretación:

La figura revela una evaluación mixta sobre el acceso rápido a información y recursos en la Red de Salud Yarowilca, con un 40% de satisfacción, indicando que los procedimientos actuales permiten un acceso eficiente, especialmente para aquellos familiarizados con ellos. Sin embargo, un 32,5% está insatisfecho, revelando obstáculos como burocracia excesiva, falta de actualización de información, recursos insuficientes o tecnología obsoleta. Además, el 27,5% se muestra indiferente, posiblemente debido a la

falta de conocimiento sobre procedimientos, no haber necesitado acceso rápido o dependencia de otros para obtener información, destacando la necesidad de mejorar la comunicación, capacitación y accesibilidad para optimizar el acceso a información y recursos.

Tabla 3

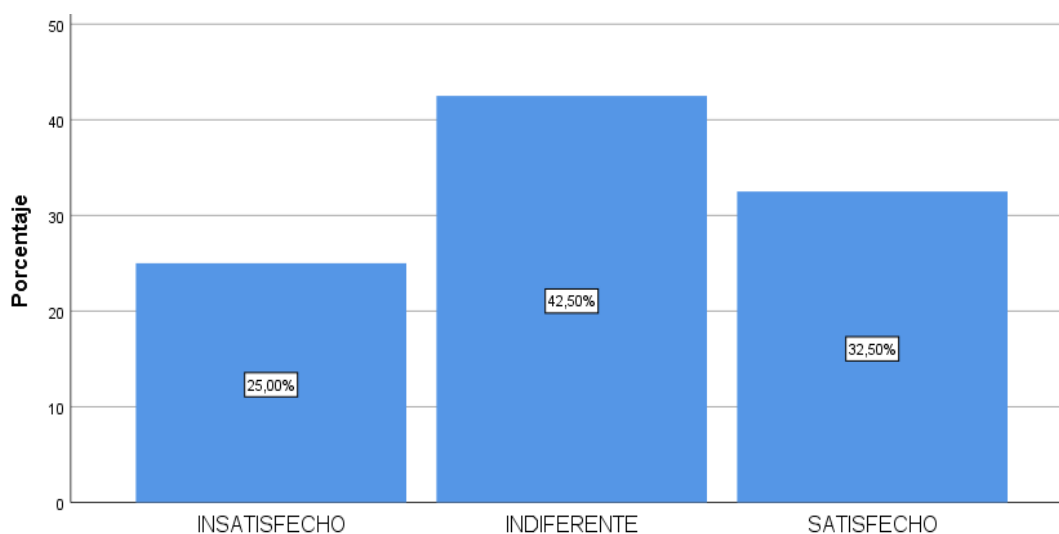
Tengo claro cuáles son las actividades organizacionales respecto a la calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	10	25,0	25,0	25,0
	INDIFERENTE	17	42,5	42,5	67,5
	SATISFECHO	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 5

Tengo claro cuáles son las actividades organizacionales respecto a la calidad de servicio



Análisis e interpretación:

La figura señala una evaluación diversa sobre la coordinación de equipos de trabajo en la Red de Salud Yarowilca, con un 32,5% de satisfacción, indicando una efectiva coordinación, mientras que un 25% está insatisfecho, revelando fallos en la comunicación, descoordinación y duplicidad de esfuerzos. Además, un 42,5% se muestra indiferente, posiblemente por falta de participación en equipos o dependencia de líderes, destacando la

necesidad de fortalecer la comunicación interdepartamental, establecer protocolos claros y fomentar la colaboración para mejorar la coordinación y eficiencia entre el personal de salud, en la red de salud Yarowilca.

Tabla 4

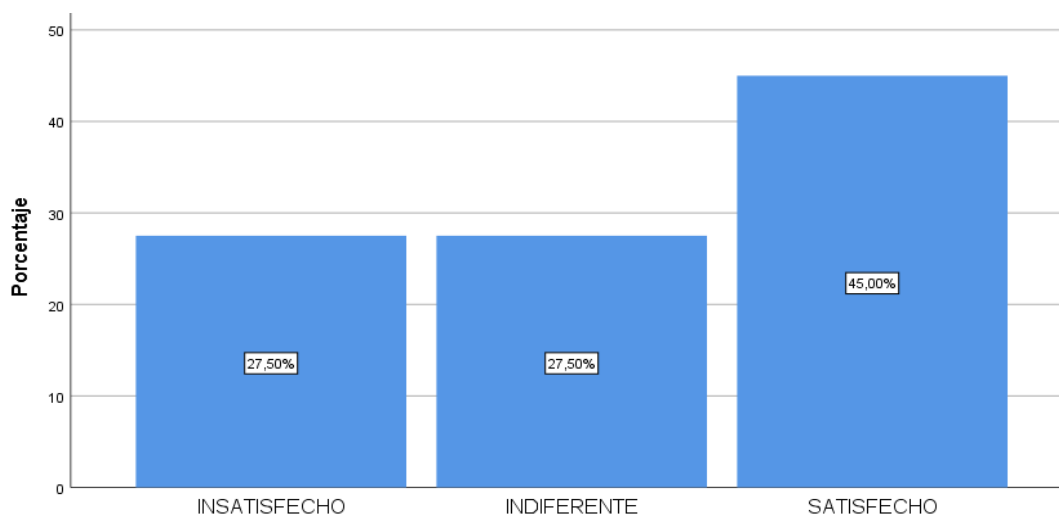
Las actividades en el establecimiento de salud no se cumplen por problemas burocráticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	11	27,5	27,5	27,5
	INDIFERENTE	11	27,5	27,5	55,0
	SATISFECHO	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 6

Las actividades en el establecimiento de salud no se cumplen por problemas burocráticos



Análisis e interpretación:

La figura revela una evaluación mayormente positiva sobre la capacidad de respuesta del establecimiento de salud, con un 45% de satisfacción, indicando que la respuesta es efectiva, pero también se obtuvo resultados que un 27,5% muestra estar insatisfecho, revelando preocupaciones sobre demoras, falta de recursos y personal, y eficiencia, mientras que otro 27,5% se muestra indiferente, destacando la necesidad de mejorar la eficiencia, aumentar recursos y establecer indicadores de calidad para fortalecer la capacidad de respuesta y satisfacer las necesidades del personal y pacientes.

Tabla 5

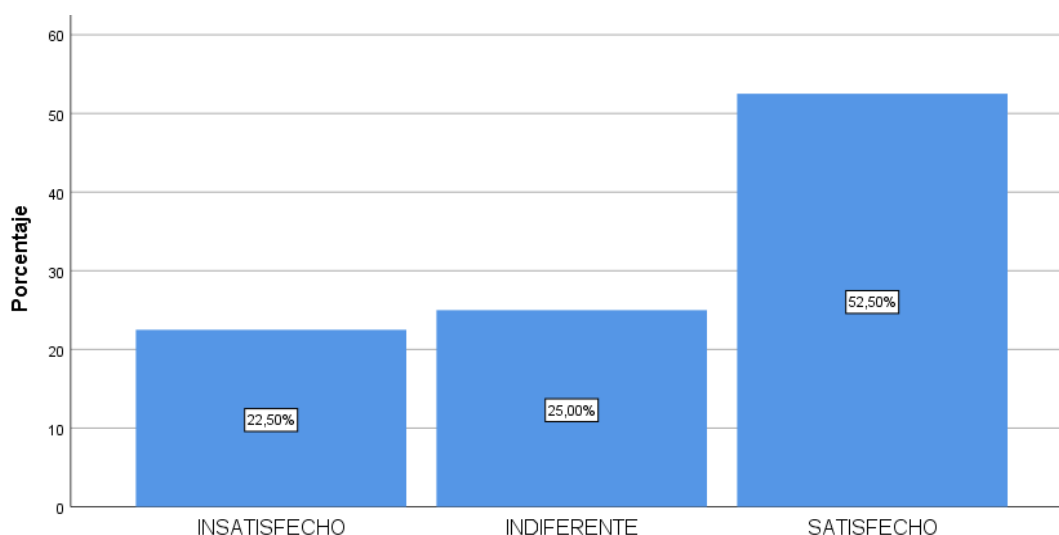
La red de salud comparte los planes operativos en todos los niveles en los que se vincula el personal de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	9	22,5	22,5	22,5
	INDIFERENTE	10	25,0	25,0	47,5
	SATISFECHO	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 7

La red de salud comparte los planes operativos en todos los niveles en los que se vincula el personal de salud



Análisis e interpretación:

La figura muestra una percepción mayormente positiva sobre la comprensión de los requerimientos del personal de salud por parte de la Red de Salud Yarowilca, con un 52,5% de satisfacción, lo que sugiere un buen entendimiento de las necesidades del equipo y una efectiva gestión de recursos humanos. Sin embargo, el 22,5% de insatisfacción y el 25% de indiferencia indican que aún existen brechas en la comunicación, evaluación de necesidades y participación del personal en la toma de decisiones, destacando la necesidad de fortalecer la colaboración, la escucha activa y la involucración del personal para mejorar la calidad de los servicios y el bienestar laboral en la red de salud.

Tabla 6

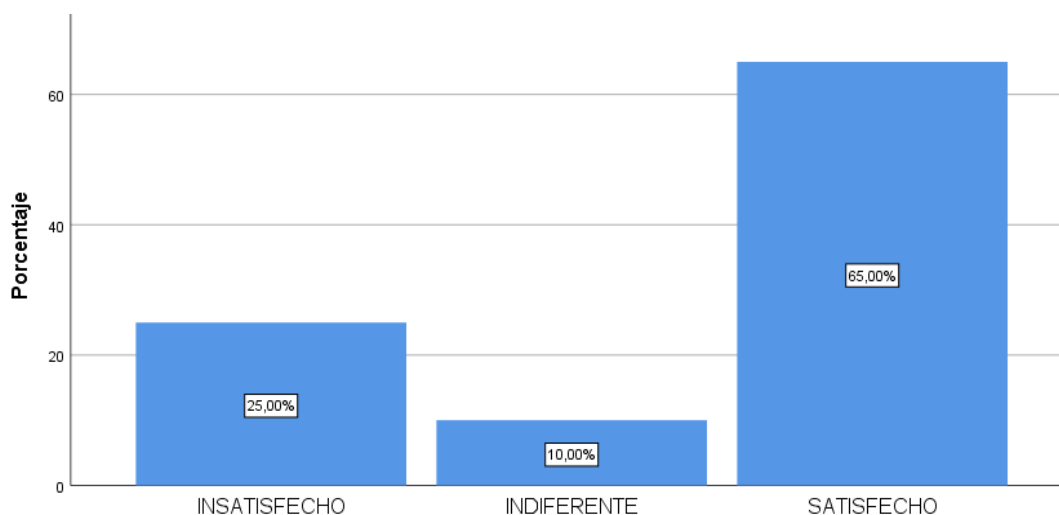
La red de salud cuenta con planes de mediano y largo plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	10	25,0	25,0	25,0
	INDIFERENTE	4	10,0	10,0	35,0
	SATISFECHO	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 8

La red de salud cuenta con planes de mediano y largo plazo



Análisis e interpretación:

La figura muestra una evaluación muy positiva sobre la capacidad del personal de salud de la Red de Salud Yarowilca para desarrollar sistemas de empatía y comprender las necesidades del personal, con un 65% de satisfacción, indicando que la red de salud ha implementado efectivamente mecanismos para escuchar, apoyar y fomentar un ambiente laboral positivo. Sin embargo, el 25% de insatisfacción sugiere que aún existen oportunidades de mejora en la comunicación, resolución de conflictos y reconocimiento del personal y una minoría del 10% se muestra neutral, no tienen ninguna opinión al respecto. En general, los resultados destacan el compromiso de la red de salud con el bienestar y la satisfacción del personal.

Tabla 7

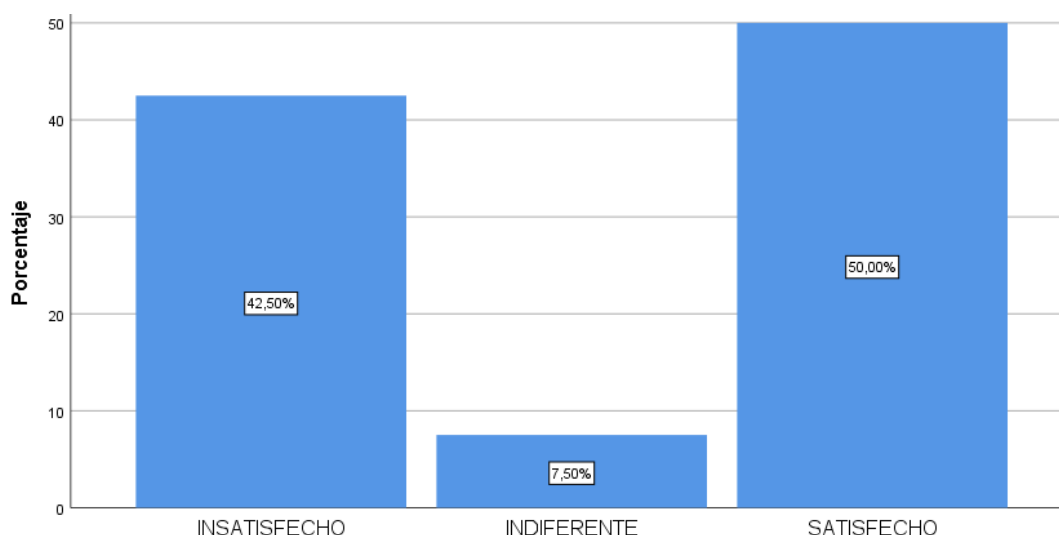
La red de salud tiene metas claras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	17	42,5	42,5	42,5
	INDIFERENTE	3	7,5	7,5	50,0
	SATISFECHO	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 9

La red de salud tiene metas claras



Análisis e interpretación:

La figura muestra un equilibrio delicado en su tolerancia hacia las exigencias del personal de salud, según revela el gráfico. Un 50% de los encuestados está satisfecho con la flexibilidad y apertura de la red, lo que indica que la mitad del personal percibe que sus necesidades y demandas son escuchadas y atendidas de manera efectiva. Sin embargo, un 42,5% expresa insatisfacción, lo que sugiere un desafío en la gestión de expectativas y necesidades del personal. Notablemente, solo un 7,5% se muestra indiferente, lo que indica una fuerte opinión generalizada entre los encuestados sobre la capacidad de la red para adaptarse a sus demandas, destacando la necesidad de mejorar la comunicación y la flexibilidad para atender las necesidades del personal de salud.

Tabla 8

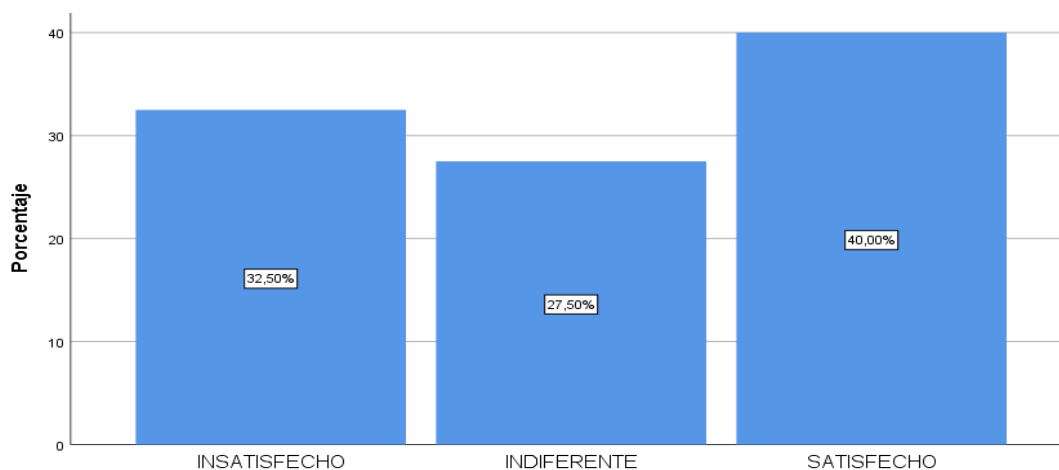
La red de salud pública las metas organizacionales a todo el personal de salud han asignado en las IPRESS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	13	32,5	32,5	32,5
	INDIFERENTE	11	27,5	27,5	60,0
	SATISFECHO	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 10

La red de salud pública las metas organizacionales a todo el personal de salud han asignado en las IPRESS



Análisis e interpretación:

Según la figura se observa un panorama mixto en cuanto a la eficiencia de sus mecanismos para atención rápida, según el gráfico. Un 40% de los encuestados está satisfecho con la capacidad de la red para brindar atención oportuna, lo que sugiere que una porción significativa del personal considera que los procesos están bien diseñados para responder rápidamente a las necesidades de los pacientes, un 32,5% expresa insatisfacción, lo que indica que casi un tercio del personal percibe deficiencias en la eficiencia. Además, un 27,5% se muestra indiferente, estos resultados destacan la necesidad de evaluar y optimizar los procesos para mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de espera, asegurando una atención de calidad y oportuna para los pacientes.

Tabla 9

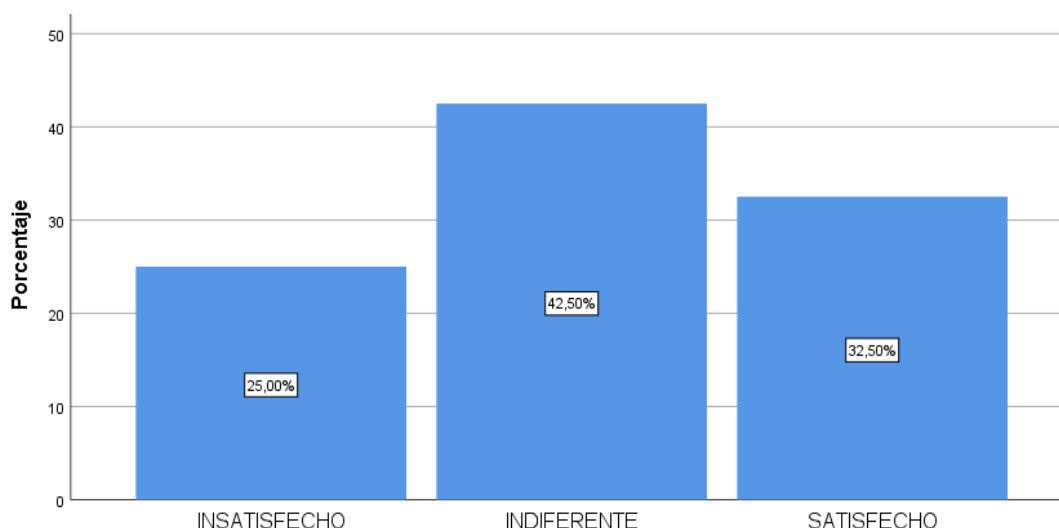
La red de salud cuenta con los materiales suficientes para la prestación de los servicios en los establecimientos de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	10	25,0	25,0	25,0
	INDIFERENTE	17	42,5	42,5	67,5
	SATISFECHO	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 11

La red de salud cuenta con los materiales suficientes para la prestación de los servicios en los establecimientos de salud



Análisis e interpretación:

Según la figura se muestra una evaluación mixta sobre la transparencia y accesibilidad de las decisiones de la Red de Salud Yarowilca a través de su plataforma o página web, el 32,5% de los encuestados se manifestó satisfecho, lo que sugiere que algunos establecimientos cuentan con los recursos necesarios para garantizar una adecuada prestación de servicios. Sin embargo, un 25% expresó insatisfacción, lo que podría indicar deficiencias en la provisión o distribución de materiales esenciales, afectando potencialmente la calidad del servicio. Además, un 42,5% se mostró indiferente, lo que podría deberse a la falta de conocimiento sobre los recursos disponibles, una percepción neutral respecto a su impacto o bajas

expectativas de mejora en este ámbito. En general, los resultados destacan la necesidad de mejorar la transparencia y accesibilidad de la información para aumentar la confianza y participación del personal de salud.

Tabla 10

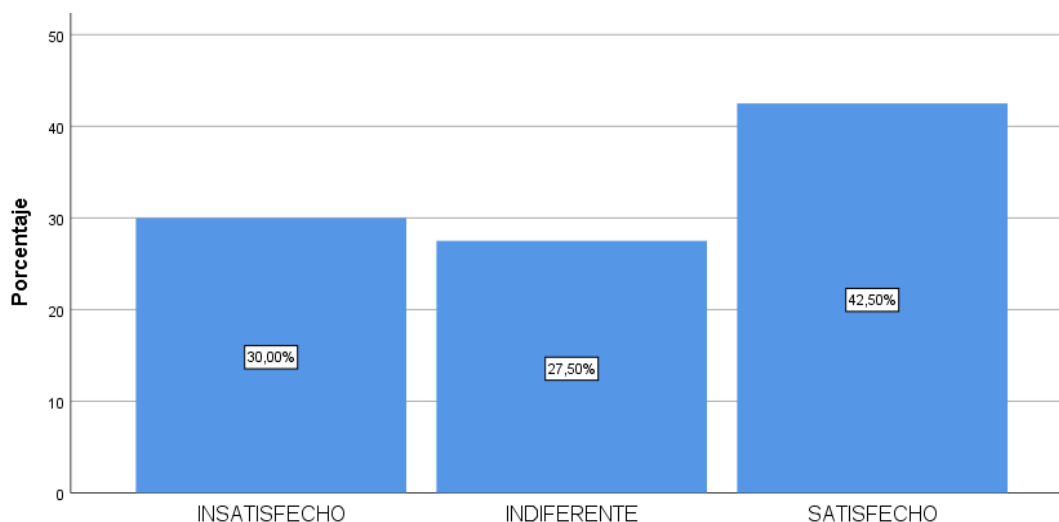
La red de salud tiene una administración adecuada de los materiales orientados estos a una atención adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	12	30,0	30,0	30,0
	INDIFERENTE	11	27,5	27,5	57,5
	SATISFECHO	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 12

La red de salud tiene una administración adecuada de los materiales orientados estos a una atención adecuada



Análisis e interpretación:

Según la figura una evaluación positiva sobre la transparencia y ética en la Red de Salud Yarowilca, con un 42,5% de satisfacción, indicando que no hay denuncias significativas que cuestionen la integridad de los trabajadores. Sin embargo, un 30% está insatisfecho, revelando preocupaciones sobre conductas no éticas, falta de transparencia y corrupción, mientras que un 27,5% se muestra indiferente, destacando la necesidad de fortalecer

mecanismos de denuncia, capacitar en ética y transparencia, y mejorar la comunicación y rendición de cuentas para consolidar la confianza en la institución.

Tabla 11

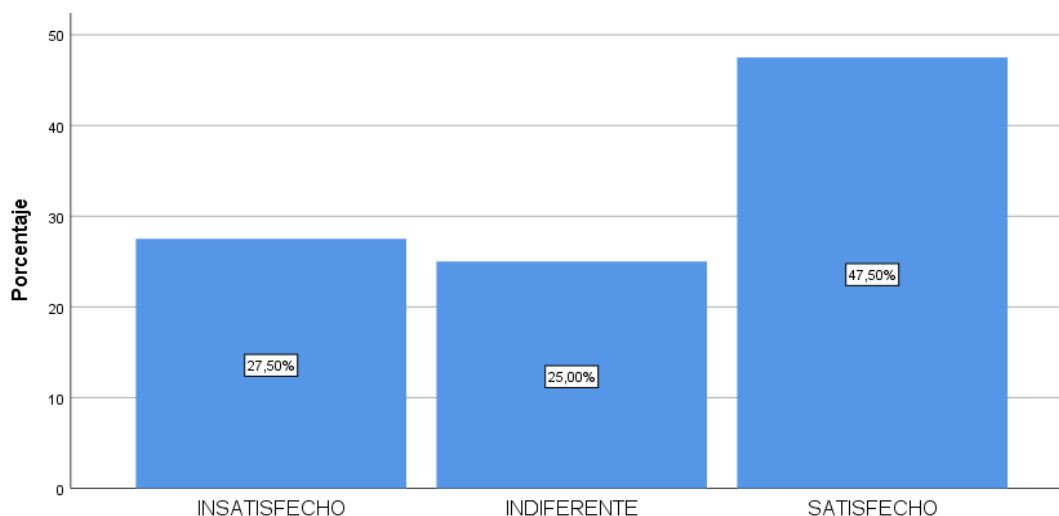
La red de salud cuenta con presupuesto suficiente para atender las demandas del personal de salud de la provincia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	11	27,5	27,5	27,5
	INDIFERENTE	10	25,0	25,0	52,5
	SATISFECHO	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 13

La red de salud cuenta con presupuesto suficiente para atender las demandas del personal de salud de la provincia



Análisis e interpretación:

La figura revela una evaluación mayormente positiva sobre la confidencialidad en la Red de Salud Yarowilca, con un 47,5% de satisfacción, indicando que se mantiene la confidencialidad frente a demandas específicas del personal de salud. Sin embargo, un 27,5% está insatisfecho, revelando preocupaciones sobre fuga de información sensible y falta de privacidad, mientras que un 25% se muestra indiferente, destacando la necesidad de reafirmar políticas de confidencialidad, capacitar al personal y mejorar la

seguridad de los registros médicos para garantizar la protección de la información personal y confidencial.

Tabla 12

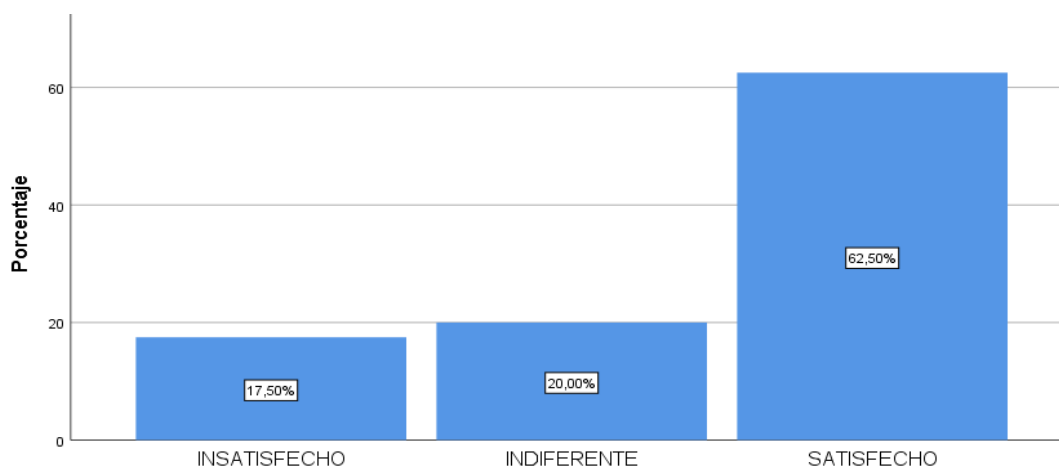
El presupuesto permite implementar políticas de calidad en todos los establecimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	7	17,5	17,5	17,5
	INDIFERENTE	8	20,0	20,0	37,5
	SATISFECHO	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 14

El presupuesto permite implementar políticas de calidad en todos los establecimientos



Análisis e interpretación:

La figura revela una evaluación muy positiva sobre la confidencialidad mantenida por la Red de Salud Yarowilca frente a situaciones específicas con la población demandante de salud, con un 62,5% de satisfacción. Esto indica que la red de salud ha establecido efectivamente protocolos y políticas para proteger la información sensible y garantizar la privacidad de los pacientes. El 17,5% de insatisfacción sugiere que aún existen preocupaciones sobre posibles violaciones de confidencialidad, mientras que el 20% de indiferencia puede deberse a falta de experiencia personal o conocimiento sobre incidentes específicos. En general, los resultados destacan el compromiso de la red de salud con la ética y la privacidad en la atención a la salud.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE SALUD DEMANDANTE DE LOS SERVICIOS DE LA RED

Tabla 13

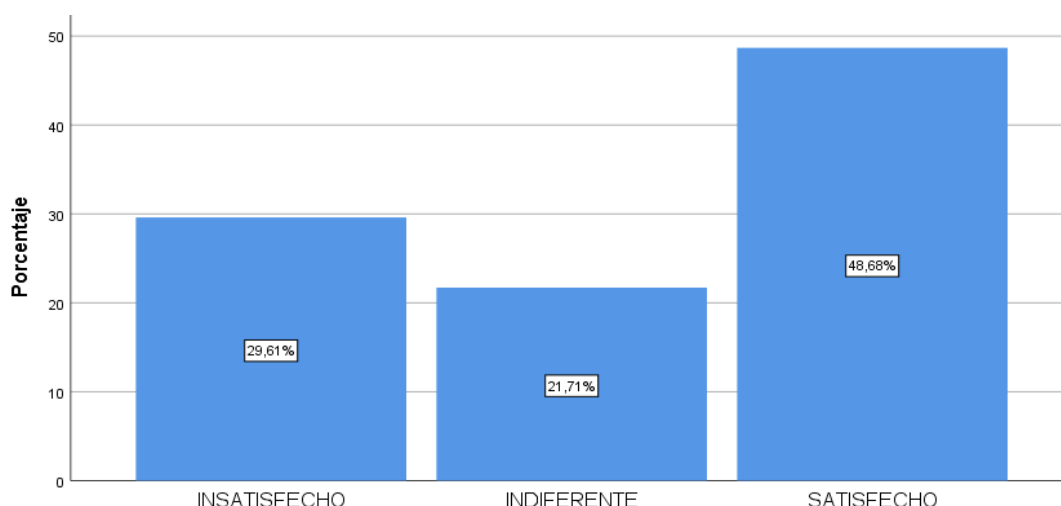
La red de salud tiene una capacidad de respuesta efectiva frente a la demanda del personal de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	45	29,6	29,6	29,6
	INDIFERENTE	33	21,7	21,7	51,3
	SATISFECHO	74	48,7	48,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 15

La red de salud tiene una capacidad de respuesta efectiva frente a la demanda del personal de salud



Análisis e interpretación:

Según la figura muestra los resultados de la encuesta a trabajadores de la Red de Salud Yarowilca, Huánuco, sobre si la red cumple con la atención y requerimientos del personal de salud en el tiempo establecido, revelando que un 48,7% se siente satisfecho, un 21,7% es indiferente y un 29,6% está insatisfecho. Estos resultados destacan áreas críticas para mejorar la calidad de los servicios, como fortalecer la atención oportuna, mejorar la comunicación y abordar las causas de insatisfacción, permitiendo informar

estrategias para optimizar la planificación y calidad de los servicios en la Red de Salud Yarowilca.

Tabla 14

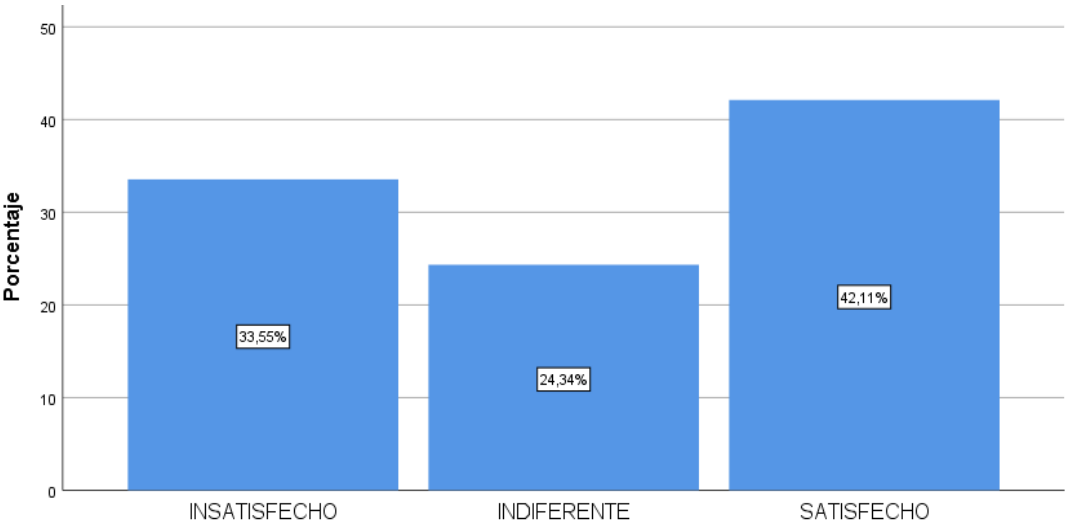
La red de salud cuenta con procedimientos que permiten el acceso rápido a la información y recursos de parte del personal asignado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	51	33,6	33,6	33,6
	INDIFERENTE	37	24,3	24,3	57,9
	SATISFECHO	64	42,1	42,1	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 16

La red de salud cuenta con procedimientos que permiten el acceso rápido a la información y recursos de parte del personal asignada



Análisis e interpretación:

La figura muestra los resultados de la encuesta a trabajadores de la Red de Salud Yarowilca, Huánuco 2024, sobre si los problemas de mala calidad se deben a la ineficiente asistencia de la red en requerimientos de insumos o suministros. Los resultados indican que un 42,1% de los encuestados está satisfecho con la gestión de insumos, mientras que un 33,6% está insatisfecho y un 24,3% se muestra indiferente. Esto sugiere que la red tiene oportunidades de mejora en la gestión de suministros, pero también cuenta con un porcentaje

significativo de trabajadores satisfechos, lo que puede ser un punto de partida para optimizar procesos y mejorar la calidad de los servicios de salud.

Tabla 15

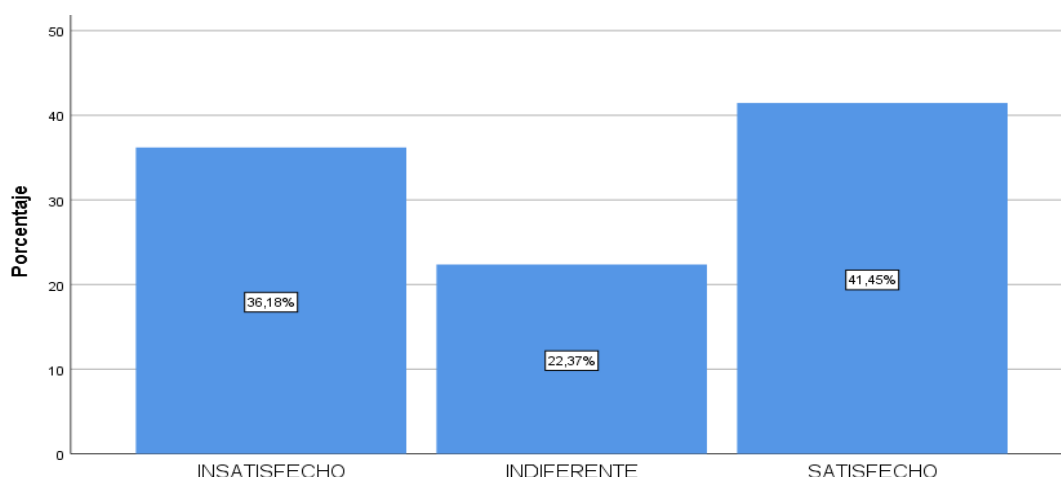
La red de salud mantiene equipos de trabajo con los que coordina de manera directa el desarrollo de sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	55	36,2	36,2	36,2
	INDIFERENTE	34	22,4	22,4	58,6
	SATISFECHO	63	41,4	41,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 17

La red de salud mantiene equipos de trabajo con los que coordina de manera directa el desarrollo de sus actividades



Análisis e interpretación:

Según la figura los resultados de la encuesta a trabajadores de la Red de Salud Yarowilca, Huánuco 2024, sobre su comprensión de las actividades organizacionales relacionadas con la calidad de servicios, revela que un 41,4% está satisfecho, un 22,4% es indiferente y un 36,2% está insatisfecho. Esto sugiere que la red debe fortalecer la comunicación y capacitación, clarificar roles y responsabilidades y fomentar la participación del personal para mejorar la calidad de servicios, lo que informará estrategias para

optimizar el planeamiento y la calidad de los servicios en la Red de Salud Yarowilca.

Tabla 16

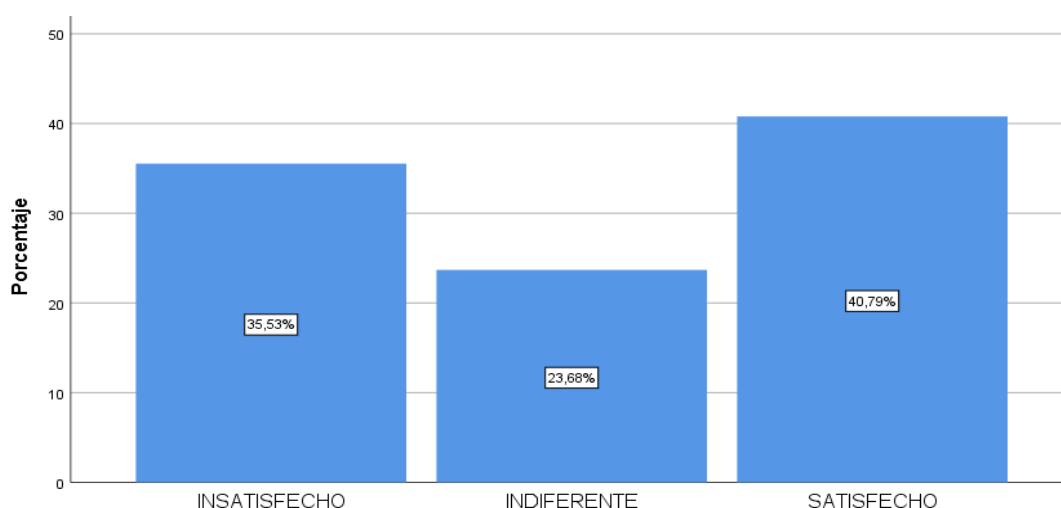
La capacidad de respuesta del establecimiento es efectiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	54	35,5	35,5	35,5
	INDIFERENTE	36	23,7	23,7	59,2
	SATISFECHO	62	40,8	40,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 18

La capacidad de respuesta del establecimiento es efectiva



Análisis e interpretación:

Según la tabla 16 evidencia percepciones divididas sobre la capacidad de respuesta del establecimiento de salud. Un 40,8% de los encuestados se declaró satisfecho, lo que refleja que ciertos procesos son efectivos y generan confianza entre el personal. Sin embargo, un 35,5% expresó insatisfacción, señalando posibles deficiencias en la gestión burocrática y administrativa que pueden ralentizar la toma de decisiones o la ejecución de acciones, afectando la calidad de los servicios prestados. Además, un 23,7% se mostró indiferente, lo que podría reflejar una desconexión con los procesos administrativos o una percepción neutral frente a los mismos. Aunque la satisfacción alcanza un

nivel significativo, la alta proporción de insatisfacción representa una contradicción que requiere atención, la coexistencia de áreas bien gestionadas con otras que enfrentan dificultades administrativas.

Tabla 17

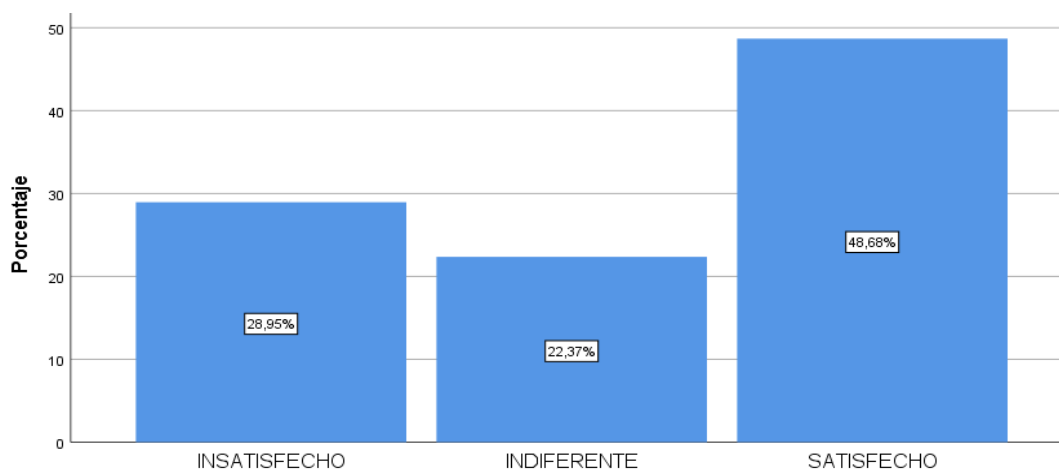
La red de salud a través de su personal comprende el requerimiento de todo el personal de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	44	28,9	28,9	28,9
	INDIFERENTE	34	22,4	22,4	51,3
	SATISFECHO	74	48,7	48,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 19

La red de salud a través de su personal comprende el requerimiento de todo el personal de salud



Análisis e interpretación:

La muestra que casi la mitad (48,7%) de los trabajadores de la Red de Salud Yarowilca están satisfechos con la compartición de planes operativos en todos los niveles, lo que sugiere una buena práctica de comunicación y transparencia que fomenta la colaboración y alineación estratégica. Sin embargo, un 28,9% está insatisfecho, indicando una brecha en la difusión de información estratégica, lo cual puede afectar la eficacia y eficiencia en la implementación de servicios. Además, el 22,4% se muestra indiferente, lo que

puede reflejar una falta de involucramiento, conciencia o capacitación sobre la importancia de estos planes para la toma de decisiones y la calidad de los servicios de salud, destacando la necesidad de mejorar la comunicación y participación del personal en el proceso de planificación.

Tabla 18

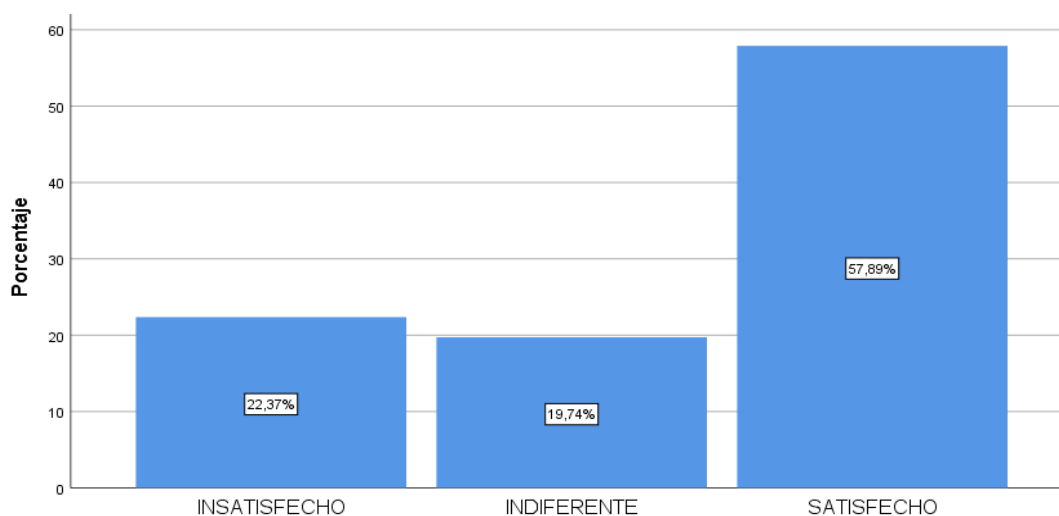
La red de salud desarrolla sistemas de empatía para comprender y atender la demanda del personal asignado a su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	34	22,4	22,4	22,4
	INDIFERENTE	30	19,7	19,7	42,1
	SATISFECHO	88	57,9	57,9	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 20

La red de salud desarrolla sistemas de empatía para comprender y atender la demanda del personal asignado a su cargo



Análisis e interpretación:

La figura revela que una amplia mayoría (57,9%) de los trabajadores de la Red de Salud Yarowilca están satisfechos con la existencia de planes de mediano y largo plazo, lo que sugiere una visión estratégica y compromiso con la planificación a largo plazo, fundamentales para mejorar la calidad y sostenibilidad de los servicios de salud. Por otro lado, el 22,4% está insatisfecho, indicando una percepción de falta de dirección o planificación a

largo plazo en algunas áreas. Además, el 19,7% se muestra indiferente, lo que puede reflejar una falta de conocimiento o involucramiento en la planificación estratégica, destacando la necesidad de mejorar la comunicación y participación del personal en el proceso de planificación para asegurar una visión compartida y trabajar hacia objetivos comunes.

Tabla 19

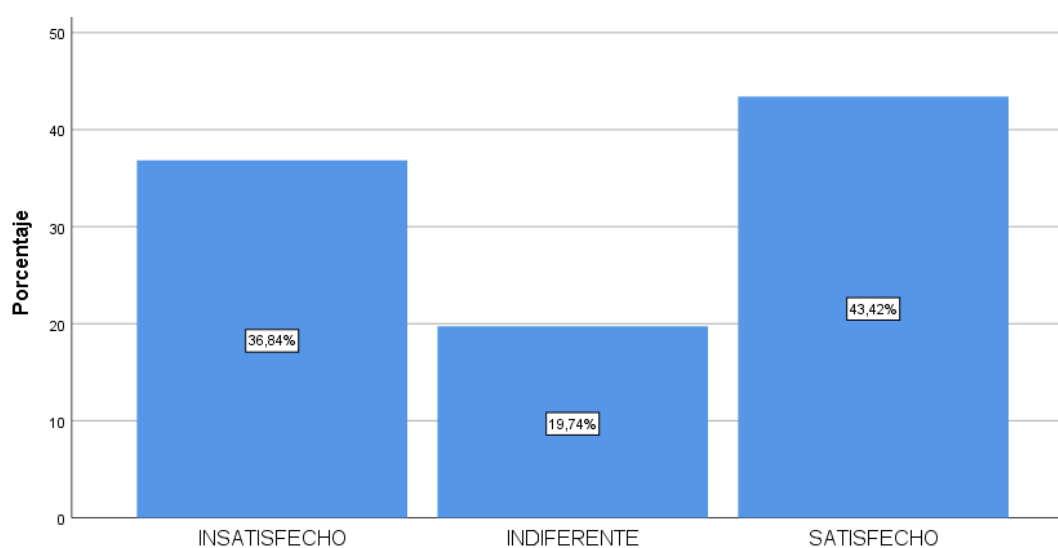
La red de salud expresa tolerancia frente a las exigentes demandas del personal de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	56	36,8	36,8	36,8
	INDIFERENTE	30	19,7	19,7	56,6
	SATISFECHO	66	43,4	43,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 21

La red de salud expresa tolerancia frente a las exigentes demandas del personal de salud



Análisis e interpretación:

La figura indica que existe distribución equilibrada, donde el 43,4% de los trabajadores de la Red de Salud Yarowilca están satisfechos con la claridad de las metas establecidas, lo que sugiere una dirección estratégica definida. Sin embargo, un 36,8% está insatisfecho, indicando una percepción de falta de claridad o confusión sobre los objetivos, lo que puede afectar la

motivación y eficacia del personal. A su vez el 19,7% se muestra indiferente, lo que puede reflejar una desconexión entre los objetivos institucionales y las tareas diarias, destacando la necesidad de mejorar la comunicación, alineación y compromiso entre el personal para alcanzar metas comunes y mejorar la calidad de los servicios de salud.

Tabla 20

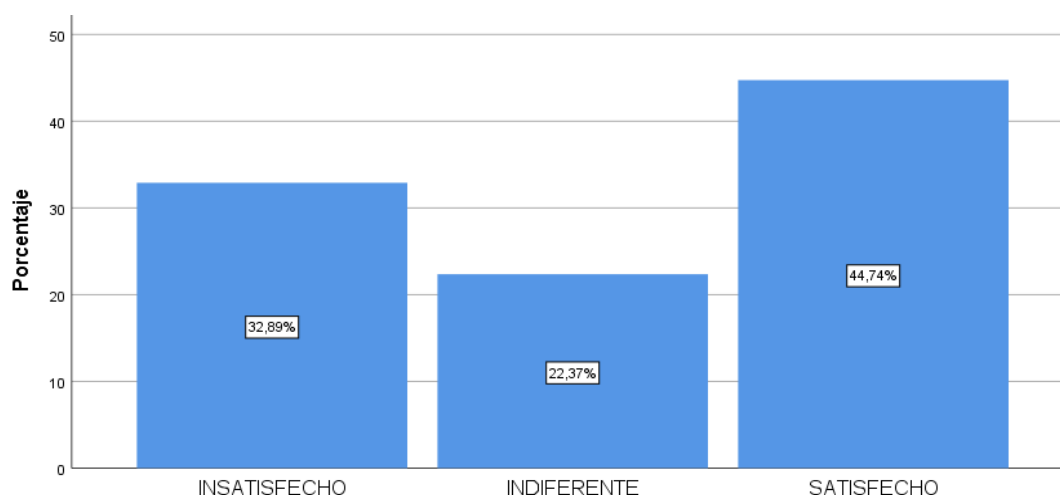
La red de salud cuenta con mecanismos eficientes que permiten una atención rápida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	50	32,9	32,9	32,9
	INDIFERENTE	34	22,4	22,4	55,3
	SATISFECHO	68	44,7	44,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 22

La red de salud cuenta con mecanismos eficientes que permiten una atención rápida



Análisis e interpretación:

Según la figura muestra que casi la mitad (44,7%) de los trabajadores de la Red de Salud Yarowilca están satisfechos con la publicación de metas organizacionales a todo el personal, lo que sugiere una práctica transparente y comunicativa. Sin embargo, un 32,9% está insatisfecho, indicando una brecha en la difusión de información estratégica, especialmente en algunas IPRESS, lo que puede afectar la alineación y compromiso del personal.

Además, el 22,4% se muestra indiferente, lo que puede reflejar una falta de conciencia sobre la importancia de conocer las metas organizacionales para su trabajo diario, destacando la necesidad de mejorar la comunicación y capacitación para asegurar que todo el personal esté informado y comprometido con los objetivos institucionales.

Tabla 21

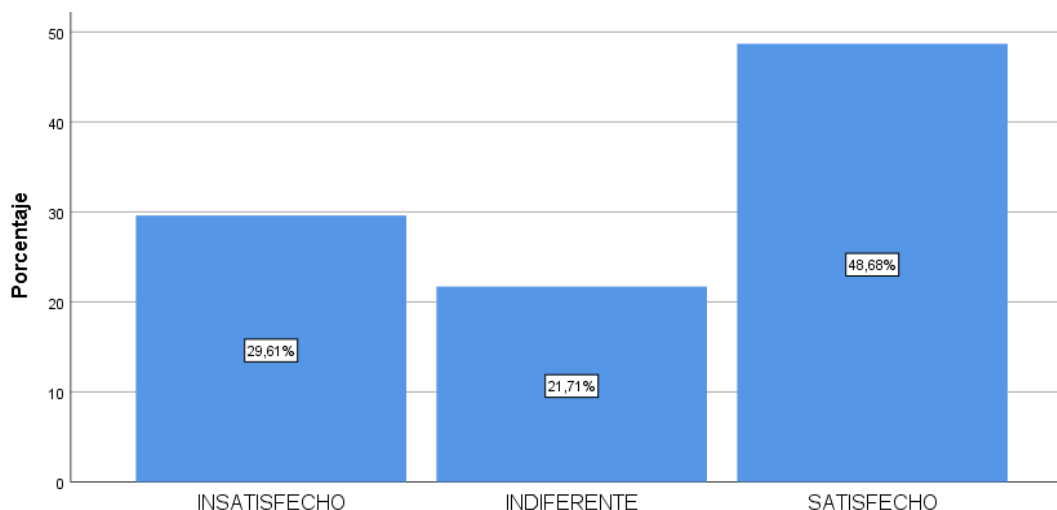
Las decisiones de la red de salud pueden ser monitoreadas en la plataforma o página web de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	45	29,6	29,6	29,6
	INDIFERENTE	33	21,7	21,7	51,3
	SATISFECHO	74	48,7	48,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 23

Las decisiones de la red de salud pueden ser monitoreadas en la plataforma o página web de la institución



Análisis e interpretación:

La figura revela que casi la mitad (48,7%) de los trabajadores de la Red de Salud Yarowilca están satisfechos con la disponibilidad de materiales para la prestación de servicios, lo que sugiere una adecuada gestión de recursos.

También se puede observar que un 29,6% está insatisfecho, indicando una carencia significativa de materiales en algunos establecimientos, lo que puede afectar la calidad y eficacia de los servicios de salud. Además, el 21,7% se muestra indiferente, lo cual refleja una variabilidad en la disponibilidad de materiales según el establecimiento o área específica, destacando la necesidad de mejorar la planificación y distribución de recursos para garantizar una atención de calidad en todos los servicios.

Tabla 22

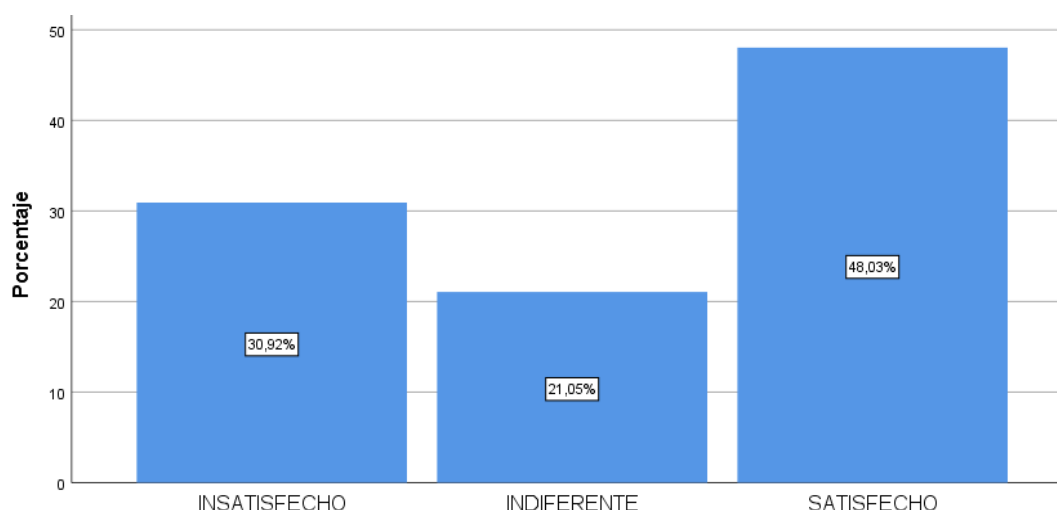
La red de salud no cuenta con denuncias que pongan en duda la transparencia o ética de sus trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	47	30,9	30,9	30,9
	INDIFERENTE	32	21,1	21,1	52,0
	SATISFECHO	73	48,0	48,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 24

La red de salud no cuenta con denuncias que pongan en duda la transparencia o ética de sus trabajadores



Análisis e interpretación:

La figura muestra una tendencia positiva en la administración de materiales en la Red de Salud Yarowilca, ya que el 48% de los trabajadores están satisfechos con la gestión de recursos orientados a una atención

adecuada, esto sugiere una eficiente planificación y distribución de materiales en la mayoría de los casos. Sin embargo, un 30,9% de los encuestados expresan insatisfacción, lo que indica brechas en la administración de materiales en algunas áreas o establecimientos, potencialmente afectando la calidad de la atención y el 21,1% de los trabajadores se muestra indiferente, el cual reflejan una falta de conciencia sobre la importancia de la administración de materiales en la atención médica o una percepción de que no tienen influencia directa en este aspecto.

Tabla 23

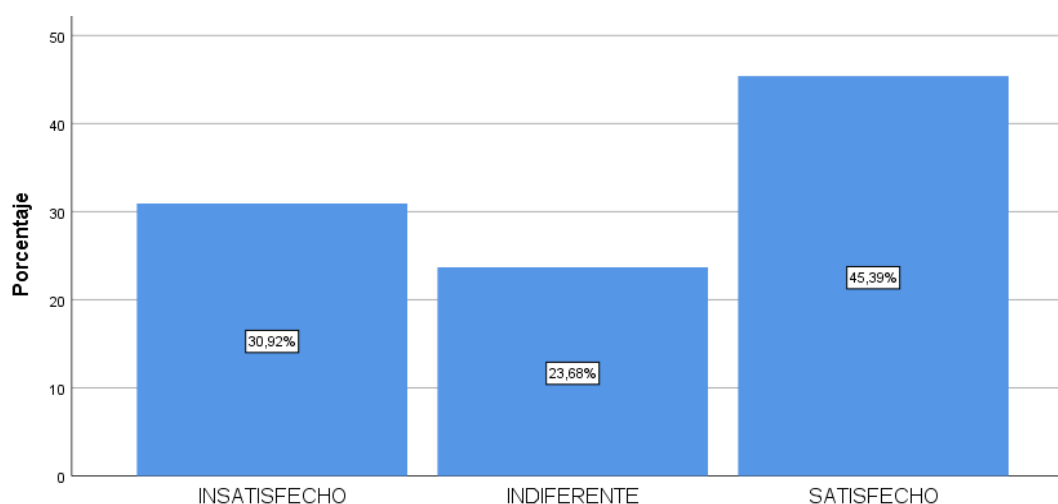
La red de salud mantiene confidencialidad frente a demandas específicas el personal de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	47	30,9	30,9	30,9
	INDIFERENTE	36	23,7	23,7	54,6
	SATISFECHO	69	45,4	45,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 25

La red de salud mantiene confidencialidad frente a demandas específicas el personal de salud



Análisis e interpretación:

Según la figura muestra una distribución equilibrada, donde el 45,4% de los trabajadores de la Red de Salud Yarowilca están satisfechos con el

presupuesto disponible para atender las demandas del personal de salud, lo que sugiere una gestión financiera razonable.

Sin embargo, un 30,9% está insatisfecho, indicando una percepción de insuficiencia presupuestaria para cubrir necesidades básicas, capacitación, equipo o recursos humanos, lo que puede afectar la motivación y eficacia del personal y el 23,7% se muestra indiferente, lo cual podría indicar el desconocimiento sobre la gestión financiera y la falta de involucramiento del personal en la planificación presupuestaria.

Tabla 24

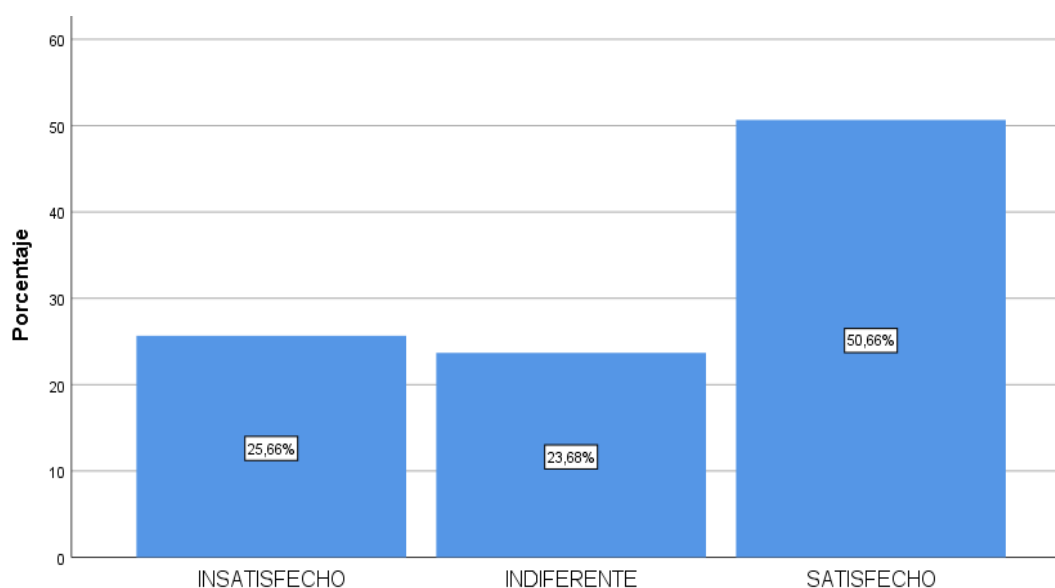
La red de salud mantiene confidencialidad frente a situaciones específicas con la población demandante de la población demandante de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	INSATISFECHO	39	25,7	25,7	25,7
	INDIFERENTE	36	23,7	23,7	49,3
	SATISFECHO	77	50,7	50,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 26

La red de salud mantiene confidencialidad frente a situaciones específicas con la población demandante de la población demandante de salud



Análisis e interpretación:

La figura revela que una tendencia positiva en la implementación de políticas de calidad en la Red de Salud Yarowilca, con un 50,7% de satisfacción entre los trabajadores, lo que sugiere una adecuada asignación de recursos y un compromiso con la excelencia en la atención. Sin embargo, la insatisfacción del 25,7% indica desafíos en la implementación efectiva de estas políticas, posiblemente debido a limitaciones presupuestarias, falta de capacitación o desigualdades en la distribución de recursos. La indiferencia del 23,7% refleja una desconexión entre el presupuesto y la calidad de los servicios, destacando la necesidad de mejorar la comunicación y la participación del personal en la planificación y evaluación de las políticas de calidad.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para verificar si los datos de una muestra siguen aproximadamente una distribución normal, o una curva de campana simétrica en torno a la media, es importante realizar pruebas de normalidad.

PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA MUESTRA 1:

Tabla 25

Pruebas de normalidad

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Independiente Planeamiento	,460	40	,000

Nota. Datos agrupados de la tabla 1 a la tabla 12.

Si el nivel de significancia es menor a 0.05, los datos no presentan una distribución normal; por ello, se aplicaron pruebas no paramétricas, específicamente el coeficiente Rho de Spearman. En este análisis, la normalidad de los datos se evaluó mediante la prueba de Shapiro-Wilk, dado que la población es inferior a 50 individuos y se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo censal.

PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA MUESTRA 2:

Tabla 26

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Dependiente Calidad de Servicios	,463	250	,000

Nota. Datos agrupados de la tabla 12 a la tabla 24.

En este caso, se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov para evaluar la normalidad de los datos, ya que la población supera los 50 individuos y se empleó un muestreo aleatorio. Los resultados obtenidos de estas correlaciones no paramétricas se fundamentaron en las preguntas procesadas, y con los datos resultantes se demostró la relación entre las variables.

CRITERIOS PARA ENTENDER LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

Tabla 27

Establecimiento de criterios para poder establecer la correlación

Valores	Relación
$r = 1$	Correlación perfecta
de ± 0.80 a ± 0.99	Correlación muy fuerte
de ± 0.60 a ± 0.79	Correlación fuerte
de ± 0.40 a ± 0.59	Correlación moderada
de ± 0.20 a ± 0.39	Correlación débil
de ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy débil

La tabla anterior presenta los criterios utilizados para evaluar la relación entre las variables de estudio. Además, es fundamental aclarar que los parámetros comparativos entre las tablas, derivados de las preguntas en cada dimensión, han permitido realizar inferencias basadas en dichos criterios, lo que ha facilitado las siguientes contrastaciones.

4.2.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hi: El planeamiento se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024.

Ho: El planeamiento no se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024.

Tabla 28

Relación del planeamiento con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024

		Planeamiento	Calidad de los servicios
Rho de Spearman	Planeamiento	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,444
		N	,000
	Calidad de los servicios	Coefficiente de correlación	,444
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

Nota. Resultados de los datos procesados desde la tabla 1 a la tabla 24.

Análisis e Interpretación de estudio:

Habiendo aplicado los instrumentos de investigación ambas muestras seleccionadas para este estudio se han podido determinar que sí existe una relación directa baja entre el planeamiento y la calidad de servicio en las redes salud de Yarowilca - Huánuco 2024, el cual se sustenta en información del coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.444. **Análisis que justifica la relación:** las diferentes tablas mostradas muestran resultados con tendencias similares entre ambas variables por ejemplo se puede manifestar que en la tabla 3, solo el 32.5% está satisfecho cuando se le pregunta si tiene claro cuáles son sus actividades organizacionales respecto a la calidad, los demás tienen respuesta indiferente o de insatisfacción, este nivel de respuesta es similar cuando se le consulta a los que dependen de la red de salud para brindar sus servicios en el sentido de que la capacidad de respuesta del establecimiento solo para el 40.8% es efectiva tal como expresa la población de trabajadores encuestados en la tabla 16. De esta manera la tesis confirma la hipótesis general planteada para la presente investigación.

4.2.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

Los objetivos se relacionan de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024.

Tabla 29

Los objetivos se relacionan de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024

		Objetivos	Calidad de los servicios
Rho de Spearman	Objetivos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,362
		N	,000
	Calidad de los servicios	Coefficiente de correlación	40
		Sig. (bilateral)	,362
		N	,000

Nota. Datos procesados de la tabla 1 y 4 para la dimensión cultura y la tabla 13 a la tabla 24 para la Calidad de servicio.

Análisis e Interpretación de estudio:

Cómo podemos observar gráfico anterior el nivel de relación definida entre los objetivos y la calidad de servicio en la red de salud de Yarowilca, es baja dado el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.362. **Análisis que justifica la relación:** estas precisiones se puede entender dado los resultados descriptivos en cuanto en la tabla dos solo el 40% muestra satisfacción los trabajadores expresan que la red asistencial brinda oportunamente los insumos y suministros para brindar los servicios de salud, lo que está generando como comportamiento que en la tabla 19 el personal de salud a cargo de la red exprese que hay tolerancia frente a la exigente demanda que ellos tienen solo a nivel del 43.4%, porcentajes bajos que describen un nivel de relación leve confirmando la hipótesis específica número uno.

Las estrategias se relacionan de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024.

Tabla 30

Las estrategias se relacionan de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024

		Estrategias		Calidad de los servicios
Rho de Spearman	Estrategias	Coefficiente de correlación	1,000	,441
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad de los servicios	Coefficiente de correlación	,441	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota. Datos procesados de la tabla 5 y 8 para la dimensión estrategias y la tabla 13 a la tabla 24 para la Calidad de servicio.

Análisis e Interpretación de estudio:

En cuanto a las estrategias establecidas por la red de salud se puede observar que el coeficiente de correlación obtenida Rho Spearman = 0.441, da cuenta que existe un nivel de relación baja entre la dimensión estrategia y la calidad de servicio. **Análisis que justifica la relación:** la afirmación es hecha puede ser observada con información de la tabla 8 en el que solo el 40% de trabajadores expresa que las metas organizacionales han sido asignadas oportunamente a todos los trabajadores en esa misma línea podemos observar que en la tabla 15 solo el 41.4% de los que dependen del trabajo de la red de salud sostienen que los equipos de trabajo coordinan de manera directa sus actividades. En ese contexto, podemos definir que efectivamente hay una relación directa; sin embargo, esta es leve entre las estrategias y la calidad de servicio, puesto que el personal de salud reconoce que la labor de la red tiene limitaciones en cuanto a la provisión de insumos de manera oportuna.

Los recursos se relacionan de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024.

Tabla 31

Los recursos se relacionan de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024

			Recursos	Calidad de los servicios
Rho de Spearman	Recursos	Coeficiente de correlación	1,000	,318
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad de los servicios	Coeficiente de correlación	,318	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota. Datos procesados de la tabla 9 y 12 para la dimensión recursos y la tabla 13 a la tabla 24 para la Calidad de servicio.

Análisis e Interpretación de estudio:

El coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.318, da cuenta que existe una relación baja entre la dimensión recursos y la calidad de servicio en la red de salud de Yarowilca 2024, esto puede ser corroborado con información de la tabla 11 donde se ve que solo el 47.5% de quienes trabajan en la red reconocen que cuenta con el presupuesto suficiente para atender lo que demanda el personal de salud en los diferentes establecimientos, en ese sentido se puede observar en la tabla 20 que las redes salud cuenta con mecanismos eficientes que permitan una atención rápida valorado solo por el 44.7%, validando la hipótesis específica dado que hay una relación baja entre la dimensión y las variables.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES

La parte estadística ha de precisar que efectivamente hay una relación tal como dicen las investigaciones planteadas entre el planeamiento con la calidad de servicio en la red de salud Yarowilca; sin embargo, este para nuestra investigación es baja dado que quienes laboran en la misma red solo en promedio han manifestado a nivel del 40% que existen objetivos, estrategias y recursos que puedan permitir tener una calidad de servicio oportuno, una relación baja que podría ser mayor. Estos resultados en comparación a lo precisado en otras investigaciones como por ejemplo Pazmiño (2021) en su trabajo de investigación: Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar, el autor es claro en precisar que la calidad del servicio tiene una incidencia en el nivel de satisfacción, si bien es cierto nuestra investigación no ha hecho una medición del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud; sin embargo, el personal encuestado ha manifestado que la calidad de servicio es baja dada las carencias que existe a nivel de planeamiento en la red. Huanes (2022) en su tesis titulado: La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de un policlínico de salud en la ciudad de Trujillo, 2021 de la misma manera podemos observar que el autor hizo una referencia en el policlínico de salud de la ciudad de Trujillo donde el nivel de calidad tiene mucho que ver siempre y cuando haya una atención adecuada a nivel de recursos e insumos necesarios para la prestación del servicio. Rivera (2021) en su tesis titulado: Planeamiento estratégico y gestión del talento humano en la municipalidad provincial de Ambo 2019, ambos autores citados hacen referencia que el planeamiento estratégico y también la calidad van de la mano dado que en la primera variable existen elementos de provisión que garantizan una prestación adecuada de salud. Como se ha reiterado en el apartado anterior existe una relación directa entre las variables de estudio de la presente investigación sin embargo la expresión de asociatividad o complementariedad entre ambos es baja dada la opinión que

hay tanto de los trabajadores de la misma red como del personal de salud que depende de esta organización y se encuentra laborando en los diferentes establecimientos de salud.

5.2. DISCUSIÓN RESPECTO AL MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Finalmente, en términos teóricos de la misma manera, se puede observar la apreciación que hay de los diferentes autores a nivel de que el planeamiento es un proceso que Para Saavedra et al. (2001) el planeamiento es un proceso en el que:

- ✓ Se igualan terrenos para la ejecución y se simplifica para el líder establecer la dirección en esos ámbitos.
- ✓ Se persigue, se reconoce y se conserva la cohesión en la misión institucional, procurando que todos los integrantes de la organización la compartan.
- ✓ Se capacita a todos los niveles de la estructura organizativa para prever el cambio y aprovechar de manera positiva las vivencias y las nuevas posibilidades.

El planeamiento permite proponer un sentido de guía y un entorno más propicio en la empresa más innovadora e informada. Tal como se puede observar lo que afirma el autor es que el planeamiento garantiza los recursos para una prestación adecuada de los servicios. En cuanto a la calidad de servicio se comprende que la calidad del servicio público abarca desde la familiaridad percibida a las personas, cuya diferencia es su afecto de importancia demostrada mediante su aceptación y preferencia (Rivera, 2015). Como se puede observar en los planteamientos hechos por los diferentes autores no se opone la investigación a lo que se ha planteado en términos científicos dado que efectivamente hay una relación directa sin embargo en el caso de la red de salud devaluada esta es leve dada la presión que tienen los trabajadores de la misma red como aquellos que laboran en los diferentes establecimientos.

CONCLUSIONES

La tesis ha llegado a la conclusión de que existe una leve relación directa entre el planeamiento y la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca – Huánuco 2024, con un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.444, sostenida en información de la tabla 3 donde el 32.5% solo está satisfecho a la pregunta si tiene claro que sus actividades están orientadas a mejoras de la calidad, lo que motiva que solo un porcentaje bajo en la tabla 16 40.8% sostenga que hay una capacidad de respuesta efectiva en los diferentes establecimientos de la red.

La tesis ha llegado a la conclusión de que existe una leve relación directa entre los objetivos y la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca – Huánuco 2024, con un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.362, sostiene información de la tabla dos donde solo el 40% manifiestan que la red brinda oportunamente los insumos para brindar un servicio eficiente lo que el 43.4% en la tabla de 19 los trabajadores de los diferentes establecimientos se expresen en ese porcentaje que hay una tolerancia respecto a la exigencia de demanda de personal.

La tesis ha llegado a la conclusión de que existe una leve relación directa entre las estrategias y la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca – Huánuco 2024, con un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.441, esto puede ser corroborado con información de la tabla 8 donde el 40% de trabajadores expresa que las metas organizacionales han sido asignadas de manera oportuna lo que en la tabla 15 para el 41.4% sostienen que los equipos coordinan de manera directa sus actividades

La tesis ha llegado a la conclusión de que existe una leve relación directa entre el planeamiento y la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca – Huánuco 2024, con un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.318, lo que puede ser corroborado información de la tabla 11 donde el 47.5% sostiene que la red cuenta con presupuesto necesario para atender las demandas de salud lo que la tabla 20 el 44.7% responde que efectivamente hay una respuesta rápida en los servicios dada la asignación de recursos.

RECOMENDACIONES

La tesis recomienda al director de la red de salud debe organizar reuniones mensuales de socialización de los documentos de planificación con el personal de la organización y los recursos humanos de los diferentes establecimientos de salud. Estas reuniones deben incluir una explicación detallada de los objetivos de planificación, su relación con la calidad de los servicios, y los pasos a seguir para su implementación, garantizando que todos los empleados tengan acceso a la información.

La tesis recomienda el director de la red de salud que debe publicar los objetivos estratégicos de la organización, tanto en medios impresos como digitales, de forma trimestral. Estas publicaciones deben incluir detalles sobre las metas específicas de salud a alcanzar y los indicadores clave de desempeño, para asegurar que más de la mitad de los trabajadores, que actualmente no conocen estos objetivos, puedan entender su rol dentro de los mismos.

La tesis recomienda el director de la red de salud debe organizar sesiones informativas y de discusión sobre las estrategias de salud en todos los niveles de la red y los establecimientos. Estas sesiones deben ser obligatorias para los líderes de cada equipo y acompañadas de encuestas de retroalimentación para medir el grado de comprensión y compromiso de los trabajadores con las estrategias. Además, se debe garantizar que los líderes de cada unidad transmitan de manera efectiva estos compromisos a sus equipos.

La tesis recomienda el director de la red de salud debe presentar una solicitud formal de incremento presupuestal a las autoridades pertinentes, basándose en un análisis detallado de las necesidades de insumos y recursos para cada establecimiento de salud. Esta solicitud debe incluir un informe de las carencias actuales y los impactos negativos en la calidad de los servicios, así como un plan detallado de cómo se distribuirán los recursos adicionales en áreas prioritarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson, C. A. (01 de Junio de 2014). CINEPLAN. *La Importancia de la Planificación estratégica para el desarrollo económico y social del país*. Lima, Perú: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/files/Documentos/la_importancia_de_la_planificacion_strategica_para_el_desarrollo_economico_y_social_del_pais_0.pdf.
- Atencio, E., & Gonzalés, B. (2017). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales (RCS)* .
- Barreto, M. d. (2019). *Planificación estratégica para la cooperación internacional en la administración pública. Estudio de caso: LABINTEX - Laboratorio Externo del Instituto Nacional de Tecnología*. (tesis de maestria, Universidad del Salvador). Repositorio institucional Biblioteca digital Inta Digital . <http://hdl.handle.net/20.500.12123/6033>
- Benavides, E. (2021). *Planeamiento estratégico y su relación con la gestión empresarial en Campos Pollería - Chiclayo 2021*. Universidad Señor de Sipan). Repositorio Institucional USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8432>
- Bordas, M. (2016). *Gestion estrategica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- Chiavenato, I. (2017). *Planeacion estrategica fundamentos y aplicacion* (tercera ed.). MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES. <https://doi.org/space.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3708/1/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto%20%283%29.pdf>
- Chiavenato, I. (2019). *Administracion de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Decima edicion ed.). Mexico: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.

Demuner, M. (2018). *Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México*.

Díaz, V. (2023). *El valor de la confianza*.

Galarza, J. (2022). *Planeamiento estratégico y la competitividad en la municipalidad distrital de Tomaykichwa, Huanuco 2019*. Universidad de Huanuco). Repositorio institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3709>

González, A. (09 de Junio de 2021). *¿Qué es el principio de transparencia y por qué es tan importante? Ayuda Ley Protección Dato*.

Grudemi, E. (2018). *Planeamiento*. Económica (<https://enciclopediaeconomica.com/planeamiento/>)

Hernández, I. (Mayo de 2014). *Educación para la tolerancia: una labor en conjunto*. <https://www.redalyc.org/pdf/421/42119108.pdf>

Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación; las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill.

Huanes, J. (2022). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de un policlínico de salud en la ciudad de Trujillo, 2021*. (Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte). Repositorio institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/31620>

Jáuregui, A. (23 de enero de 2024). *Empatía. Origen, importancia y ejemplos* Gestipolis. [gestipolis: https://gestipolis.com/empatia/](https://gestipolis.com/empatia/)

Knaap, G. (01 de abril de 2013). *Lincoln Institute Of land Policy*. Planificación por parte de estados y naciones - estado: <https://www.lincolninst.edu/es/publications/articles/planificacion-por-parte-estados-naciones-estado>

Menchén, P. (29 de mayo de 2022). *¿Qué es la accesibilidad universal? Diversidad e inclusión*. fundacionadecco: <https://fundacionadecco.org/azimut/que-es-la-accesibilidad-universal/>

- Münch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Segunda edición ed.). Pearson Educación de México.
- Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta ed.). Ediciones de la U.
- Orihuela, A. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - Surquillo, 2020*. Universidad de Huanuco). Repositorio institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2859>
- Pazmiño, J. (2021). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar*. (Trabajo de Maestría en Administración de Empresas, Universidad técnica de ambato). Repositorio institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32457>
- Quiroa, M. (21 de abril de 2023). *Coordinación en Administración*. Economipedia: <https://economipedia>
- Rivera, D. (2022). *Planeamiento estratégico y gestión del talento humano en la municipalidad provincial de Ambo 2019*. Universidad de Huanuco). Repositorio institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3356>
- Rivera, H. (2015). *Desarrollo del capital humano y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis - periodo 2014*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco. Perú.
- Robert, J., & Richard, C. (2014). *Administración de operaciones. Producción y cadena de suministro* (decimotercera edición ed.). McGRAW-HILL. <https://ucrcanop.com/wp-content/uploads/2020/08/Administracion-de-Operaciones-Produccion-y-Cadena-de-Suministro-13edi-Chase.pdf>
- Sánchez, A., Carlos, M., & Hernández, J. (2018). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio (Evolution

of the concept of quality and service quality measurement models).
Innovaciones de Negocios.

Supo, J., & Zacarías, H. (2020). *Metodología de la Investigación científica*.
Arequipa: Bioestadístico EEDU E.I.R.L.

Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014-2016*. [Tesis de título,, Instituto de Altos Estudios Nacionales la Universidad de Posgrado del Estado].

Ucha, F. (Enero de 2014). *Definición de Planeamiento*. Significado.com:
<https://significado.com/planeamiento/>

Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*
(Vol. 3). Universidad de la Sabana.

Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Universidad Autónoma de Nuevo León.

CÓMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Ramírez Lázaro, C. (2025). *El planeamiento y la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “EL PLANEAMIENTO Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA RED DE SALUD DE YAROWILCA HUÁNUCO 2024”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Tipo: El tipo de investigación es aplicada, puesto que se buscará entender en un contexto específico la influencia que existe entre ambas variables, enriqueciendo el conocimiento que existe de ambas.	Encuesta
¿Cómo se relaciona el planeamiento con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024?	Describir cómo se relaciona el planeamiento con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024	El planeamiento se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024	Planeamiento Dimensiones:		
			Objetivos Estrategias		
Problema Especifico	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Recursos	Enfoque: El enfoque es cuantitativo, puesto que se cuantificará las propiedades de las dimensiones de cada variable, para poder hacer inferencias de relación entre ambas.	
¿Cómo se relaciona los objetivos con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024?	Describir cómo se relaciona los objetivos con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024	Los objetivos se relacionan de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024	Variable 2 Calidad del servicio		
¿Cómo se relacionan las estrategias con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024?	Describir cómo se relacionan las estrategias con la calidad de los servicios en la red de	Las estrategias se relacionan de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024	Dimensiones: Capacidad de respuesta Empatía Confianza		
				Nivel: Descriptivo – correlacional	

¿Cómo se relacionan los recursos con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024?	salud de Yarowilca Huánuco 2024 Describir cómo se relacionan los recursos con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024	Los recursos se relacionan de manera directa con la calidad de los servicios en la red de salud de Yarowilca Huánuco 2024	Diseño: Es no experimental de tipo transeccional, dado que no se va a alterar las variables, se buscará explicar y hacer inferencias en sus condiciones naturales.
--	---	---	---

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



ENCUESTA

DIRIGIDO A TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD

INSTRUCCIONES DE LLENADO: MARQUE CON X SEGÚN CORRESPONDA. LOS RESULTADOS TIENEN FINES ACADÉMICOS, SU APOYO SERÁ IMPORTANTE PARA LA INVESTIGACIÓN.

1. La red de salud cumple con la atención y requerimiento del personal de salud en el tiempo establecido
 - a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
2. Los problemas de mala calidad se dan porque la red de salud no asiste de manera eficiente los requerimientos de insumos o suministros para prestar los servicios de salud
 - a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
3. Tengo claro cuáles son las actividades organizacionales respecto a la calidad de servicio
 - a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
4. Las actividades en el establecimiento de salud no se cumplen por problemas burocráticos
 - a) MUY INSATISFECHO

- b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
5. La red de salud comparte los planes operativos en todos los niveles en los que se vincula el personal de salud
- a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
6. La red de salud cuenta con planes de mediano y largo plazo
- a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
7. La red de salud tiene metas claras
- a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
8. La red de salud pública la meta organizacional a todo el personal de salud ha asignado en las IPRESS
- a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO

9. La red de salud cuenta con los materiales suficientes para la prestación de los servicios en los establecimientos de salud
- a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
10. La red de salud tiene una administración adecuada de los materiales orientados estos a una atención adecuada
- a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
11. La red de salud cuenta con presupuesto suficiente para atender las demandas del personal de salud de la provincia
- a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
12. El presupuesto permite implementar políticas de calidad en todos los establecimientos
- a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO



**ENCUESTA
DIRIGIDA AL PERSONAL DE
SALUD DEMANDANTE DE LOS
SERVICIOS DE LA RED**

INSTRUCCIONES DE LLENADO: MARQUE CON X SEGÚN CORRESPONDA. LOS RESULTADOS TIENEN FINES ACADÉMICOS, SU APOYO SERÁ IMPORTANTE PARA LA INVESTIGACIÓN.

1. La red de salud tiene una capacidad de respuesta efectiva frente a la demanda del personal de salud
 - a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
2. La red de salud cuenta con procedimientos que permiten el acceso rápido a la información y recursos de parte del personal asignado
 - a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
3. La red de salud mantiene equipos de trabajo con los que coordina de manera directa el desarrollo de sus actividades
 - a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
4. La capacidad de respuesta del establecimiento es efectiva
 - a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE

- d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
5. La red de salud a través de su personal comprende el requerimiento de todo el personal de salud
- a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
6. La red de salud desarrolla sistemas de empatía para comprender y atender la demanda del personal asignado a su cargo
- a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
7. La red de salud expresa tolerancia frente a las exigentes demandas del personal de salud
- a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
8. La red de salud cuenta con mecanismos eficientes que permiten una atención rápida
- a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO

9. Las decisiones de la red de salud pueden ser monitoreadas en la plataforma o página web de la institución
- a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
10. La red de salud no cuenta con denuncias que pongan en duda la transparencia o ética de sus trabajadores
- a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
11. La red de salud mantiene confidencialidad frente a demandas específicas el personal de salud
- a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO
12. La red de salud mantiene confidencialidad frente a situaciones específicas con la población demandante de la población demandante de salud
- a) MUY INSATISFECHO
 - b) INSATISFECHO
 - c) INDIFERENTE
 - d) SATISFECHO
 - e) MUY SATISFECHO

ANEXO 3

CARTA DE AUTORIZACION DE LA INSTITUCION



GOBIERNO REGIONAL HUANUCO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD HUANUCO
UNIDAD EJECUTORA 410 – RED DE SALUD YAROWILCA
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Sr. Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales **Dr. Jorge Luis López Sánchez**

Asunto: Autorización al desarrollo de la investigación de proyecto de tesis

Por el presente, yo Mg Marco Armando Isidro Cespedes, en calidad de Director Ejecutivo de la Red de Salud Yarowilca, hago de conocimiento la autorización a la **Srta. Bach. Ramirez Lazaro Carmen Yaneli**, con DNI 74279108, para el desarrollo de la investigación denominada **"EL PLANEAMIENTO Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA RED DE SALUD DE YAROWILCA HUÁNUCO 2023"**, el cual permite tener una mejor asertividad en la toma de decisiones.

Agradecer considerar la presente para los fines necesarios.

Chavinillo, 06 de junio del 2024

Atentamente.



Jr. Virgen de Fátima S/N Carretera Central
Chavinillo - Yarowilca