

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA



TESIS

“La administración financiera en la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo - Huánuco 2022”

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA: Brito Girom, Yajahira Esperanza

ASESOR: Linares Beraún, William Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ

2026

U

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: Ciencias políticas

Disciplina: Administración pública

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestra en ciencias administrativas, con mención en gestión pública

Código del Programa: P32

Tipo de Financiamiento:

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

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45839735

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
3	Toledo Martínez, Juan Daniel	Maestro en ciencias administrativas, con mención en gestión pública	22510018	0000-0003-2906-469

D

H



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Escuela de Post Grado

Facultad de Ciencias Empresariales

**ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 09:00 horas del día 25 del mes de marzo del año 2026, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales "San Juan Pablo II" (Aula 207-P5), en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados de Maestría y Doctorado de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- Dr. Jorge Luis LÓPEZ SÁNCHEZ (Presidente)
- Dr. Rafael Antonio ANÍBAL RIVERO (Secretario)
- Mtro. Juan Daniel TOLEDO MARTÍNEZ (Vocal)

Nombrados mediante Resolución N° 078-2026-D-EPG-UDH, para evaluar la sustentación de la tesis intitulada "LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LAS IPRESS DE LA RED DE SALUD DE AMBO - HUÁNUCO 2022" presentado por la graduanda Brito Girom, Yajahira Esperanza; para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias Administrativas, con Mención en Gestión Pública.

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 por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de 14 (CATORCE) y cualitativo de SUFICIENTE.

Siendo las 10:15 horas del día 25 del mes de Marzo del año 2026, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

PRESIDENTE

Dr. Jorge Luis LÓPEZ SÁNCHEZ
Código Orcid: 0000-0002-0520-8586
DNI: 06180806

SECRETARIO

Dr. Rafael Antonio ANÍBAL RIVERO
Código Orcid: 0000-0003-1423-2737
DNI: 41693326

VOCAL

Mtro. Juan Daniel TOLEDO MARTÍNEZ
Código Orcid: 0000-0003-2906-9469
DNI: 22510018



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: YAJAHIRA ESPERANZA BRITO GIRÓM, de la investigación titulada "LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LAS IPRESS DE LA RED DE SALUD DE AMBO - HUÁNUCO 2023", con asesor(a) WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 065-2023-D-EPG-UDH del P. A. de MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 17 % 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, 19 de septiembre de 2025



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



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

169. BRITO GIRÓM, YAJAHIRA ESPERANZA.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe	5%
Fuente de Internet		
2	hdl.handle.net	3%
Fuente de Internet		
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	2%
Trabajo del estudiante		
4	distancia.udh.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
5	www.coursehero.com	1%
Fuente de Internet		
6	alicia.concytec.gob.pe	<1%
Fuente de Internet		
7	www.dspace.uce.edu.ec	<1%
Fuente de Internet		
8	repositorio.uncp.edu.pe	<1%
Fuente de Internet		
9	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
Fuente de Internet		
10	www.repositorio.upp.edu.pe	<1%
Fuente de Internet		



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



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

A mi madre y a mis hermanos, por su amor y apoyo incondicional a lo largo de este camino.

A mi hija, por ser mi mayor motivación e inspiración para seguir adelante; por iluminar mi vida con su amor, brindarme fuerzas en los momentos difíciles y recordarme cada día la importancia de luchar por mis sueños.

Y a la memoria de mi querido hermano, quien siempre permanecerá en mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

Expreso mi sincera gratitud a la Red de Salud de Ambo por brindarme los recursos necesarios y el entorno adecuado que hicieron posible el desarrollo de la presente investigación.

Asimismo, agradezco a mi asesor por su valiosa guía, paciencia, orientaciones y acertados consejos a lo largo de todo el proceso de elaboración de esta tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT.....	VIII
INTRODUCCIÓN	IX
CAPÍTULO I.....	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	13
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	13
1.3. OBJETIVO GENERAL	13
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	13
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	13
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	14
1.6. VIABILIDAD	14
CAPÍTULO II.....	15
MARCO TEÓRICO	15
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
2.1.1. ANTECEDENTE INTERNACIONAL	15
2.1.2. ANTECEDENTE NACIONAL	15
2.1.3. ANTECEDENTE LOCAL.....	16
2.2. BASES TEÓRICAS.....	16

2.3. SISTEMA DE HIPÓTESIS	27
2.4. SISTEMA DE VARIABLES	28
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	29
CAPÍTULO III	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.1.1. ENFOQUE	31
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	31
3.1.3. DISEÑO	31
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
3.2.1. MUESTRA	33
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	34
CAPÍTULO IV.....	35
RESULTADOS.....	35
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	35
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	42
CAPÍTULO V.....	48
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	48
5.1. DISCUSIÓN CON LOS ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	48
5.2. DISCUSIÓN CON EL MARCO TEÓRICO.....	48
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA	53
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de variables	29
Tabla 2 Población beneficiaria de la Red de las IPRESS de la red de Salud de Ambo	32
Tabla 3 Personal de salud de la Red de las IPRESS de la red de Salud de Ambo (Población para aplicar instrumentos de la variable independiente)..	32
Tabla 4 Muestra para aplicar instrumentos de la población beneficiaria de los IPRESS de la Red de las IPRESS de la red de Salud de Ambo	33
Tabla 5 Análisis de la dimensión área de presupuesto	35
Tabla 6 Análisis de la dimensión área logística	36
Tabla 7 Análisis de la dimensión área de Tesorería	38
Tabla 8 Análisis de la dimensión aspecto tangible.....	39
Tabla 9 Análisis de la dimensión.....	40
Tabla 10 Análisis de la dimensión calidad de atención.....	41
Tabla 11 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	42
Tabla 12 Criterios para entender la correlación entre las variables de estudio	43
Tabla 13 Coeficiente de correlación para determinar si la administración financiera y la calidad de servicio siguen una tendencia similar en sus resultados	43
Tabla 14 Coeficiente de correlación para determinar si el presupuesto y la calidad de servicio siguen una tendencia similar en sus resultados	44
Tabla 15 Coeficiente de correlación para determinar si la logística y la calidad de servicio siguen una tendencia similar en sus resultados	45
Tabla 16 Coeficiente de correlación para determinar si la tesorería y la calidad de servicio siguen una tendencia similar en sus resultados	46

RESUMEN

La tesis ha sido concluida tomando en cuenta que el objetivo general fue describir cómo se relaciona la administración financiera con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022. Para ello, la variable administración financiera se desglosó en las dimensiones de presupuesto, logística y tesorería. La metodología fue de tipo aplicada, para dar solución a la problemática planteada y cumplir con los objetivos propuestos; el nivel de la investigación fue descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, el instrumento fue el cuestionario, que se aplicó a la muestra de 53 trabajadores de salud y a 376 usuarios beneficiarios. Se concluye, que existe relación entre la administración financiera y la calidad de los servicios en las IPRESS de la Red de Salud Ambo – Huánuco 2022, corroborando con el coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.485 correlación moderadamente positiva, verificando con información de las tablas 4 y 22 donde se puede advertir que un 52.8% y 15.1% de los trabajadores de la red sostienen que cuentan con los recursos necesarios para atender las demandas del servicio, lo que puede estar generando que los usuarios reconozcan que los establecimientos cuentan con materiales e insumos adecuados para brindar un mejor servicio, tal como sostiene el 35.5% y 15.2% de los encuestados.

Palabras claves: Abastecimiento, empatía, coordinación, eficiencia, provisionamiento.

ABSTRACT

The thesis has been concluded considering that the general objective was to describe how financial management is related to the quality of health services in the IPRESS of the Ambo Health Network – Huánuco 2022. For this purpose, the financial management variable was broken down into the dimensions of budgeting, logistics, and treasury. The methodology was of an applied type, aimed at providing a solution to the stated problem and fulfilling the proposed objectives; the level of the research was descriptive correlational, with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design. As a data collection technique, a survey was used; the instrument was a questionnaire applied to a sample of 53 healthcare workers and 376 beneficiary users. It is concluded that there is a relationship between financial management and the quality of services in the IPRESS of the Ambo Health Network Huánuco 2022, corroborated by the Spearman's Rho correlation coefficient of 0.485, indicating a moderately positive correlation. This is verified with information from tables 4 and 22, where 52.8% and 15.1% of the network's workers state that they have the necessary resources to meet service demands, which may be leading users to recognize that the establishments have adequate materials and supplies to provide better service, as indicated by 35.5% and 15.2% of those surveyed.

Keywords: Supply, empathy, coordination, efficiency, provisioning.

INTRODUCCIÓN

La tesis elaborada presenta la descripción del problema respecto a la administración financiera y cómo esta se relaciona con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud Ambo, el principal problema radica en que, pese a la transferencia de recursos económicos al sector salud por parte del Estado, en la práctica no se logra una adecuada administración de dichos recursos, lo cual repercute directamente en la calidad de atención que reciben los usuarios. En la provincia de Ambo, departamento de Huánuco, las deficiencias se deben, entre otras razones, a que los responsables de cada IPRESS, conformados en su mayoría por personal asistencial, no cuentan con formación especializada en gestión pública ni en planeación financiera. Lo que genera que las necesidades reales no sean identificadas con precisión, y la distribución presupuestal se realice en base a datos históricos que no siempre reflejan la realidad actual, afectando la efectividad del gasto y la calidad del servicio.

En ese sentido, la problemática central se enfoca en determinar si la administración financiera, a través de componentes como el presupuesto, la logística y la tesorería, tiene o no relación con la calidad de los servicios de salud brindados. Por ello, se formuló como problema general: ¿Cómo se relaciona la administración financiera con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud Ambo 2022? A partir de ello, se derivaron los problemas específicos relacionados con la influencia de los componentes mencionados.

La justificación de la investigación comprende el aspecto teórico, porque los resultados permitirán cuestionar o complementar teorías sobre administración financiera y calidad de servicio en salud; el aspecto práctico, pues aportará evidencias concretas para mejorar la toma de decisiones en la Red de Salud Ambo; y el aspecto metodológico, porque aplica herramientas cuantitativas validadas que aseguran la recolección y análisis confiables de los datos.

El objetivo general planteado fue describir cómo se relaciona la administración financiera con la calidad de los servicios de salud en las

IPRESS de la Red de Salud Ambo – Huánuco 2022, y como objetivos específicos, describir la relación del presupuesto, la logística y la tesorería con dicha calidad.

En el Capítulo I, la tesis presenta la descripción del problema, la formulación del problema general y específicos, los objetivos, la justificación, así como las limitaciones y la viabilidad del estudio. En el Capítulo II, se expone el marco teórico que aborda las principales teorías, conceptos y antecedentes relevantes para comprender las variables estudiadas, además de la operacionalización de variables. En el Capítulo III, se describe el marco metodológico: la investigación es de tipo aplicada, de alcance descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño transeccional. Se detalla también la población y muestra estudiada, conformada por los usuarios beneficiarios (376 personas) y el personal de salud (53 trabajadores). Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y el cuestionario. En el Capítulo IV, se presentan los resultados obtenidos, su análisis estadístico e interpretación; seguidamente, se realiza la contrastación de los hallazgos con los antecedentes y el marco teórico, para finalmente, en el Capítulo V, exponer la discusión y las conclusiones principales de la investigación.

En resumen, la problemática central que aborda esta tesis fue si la calidad de los servicios de salud puede mejorar significativamente a través de una adecuada administración financiera. La conclusión principal que se obtuvo que sí existe relación entre la administración financiera y la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud Ambo – Huánuco 2022, confirmando que aspectos como el presupuesto, la logística y la tesorería impactan de forma directa con la calidad de la atención brindada a los usuarios.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Cano (2017) nos menciona a nivel internacional que el punto clave en su flujo de dinero, se basa en la forma en que se maneja los activos para la inversión en el futuro dentro de un mercado, sin duda es la fuente por la cual las organizaciones generan ganancias gracias a su administración, el problema a nivel internacional es que no se implementa la administración con pronósticos de crecimiento hacia el futuro y por ello son pocas empresas que logran expandirse dentro de un mercado global, ya que el dinero no se invierte adecuadamente para incrementar la productividad y que esta garantice su permanencia dentro de un sector, basado a la esencia de la planeación, control y gestión de los recursos para llevar a dicha empresa al éxito.

Según el Diario oficial El Peruano (2018) la administración financiera está regulada por el Decreto Legislativo N°1436 en el Perú. La administración financiera del ámbito público es la acción del derecho y la obligación financiera y económica del gobierno, por medio de la ejecución de las reglas, los principios y los procedimientos. El ámbito que abarca la administración financiera en el sector público se logra mediante la adecuada descentralización de la gestión de los recursos públicos que se transfiere a los diferentes sectores y gobiernos regionales y locales que conforma el Estado Peruano.

Según el Diario oficial El Peruano (2018) también dentro de sus prioridades el Estado invierte un porcentaje de los fondos públicos al sector salud para poder disminuir las brechas existentes en temas de salud integral, ya que la salud pública es un factor muy importante y fundamental para todos los ciudadanos peruanos y es un derecho. Es por ello, nuestra región no se encuentra al margen de esto, haciéndose inmensamente necesaria una buena administración financiera, de los recursos financieros transferidos al sector salud, para asegurar una calidad buena en las prestaciones de los servicios y evitar el incumplimiento en algo tan primordial, ya que podría aparecer alguna complicación y afectar el bienestar de toda la población en general.

La Red de Salud de Ambo, ubicado en la provincia de Ambo del departamento de Huánuco, brinda servicios de salud a través de sus diferentes establecimientos en los distritos de la provincia. Con 18813, habitantes mapeados como usuarios, y con 53 trabajadores, esta institución se desempeña en un entorno donde la política de salud es prioridad para todos los habitantes. El problema identificado en la Red de Salud Ambo al 2022, es la mala administración de los recursos económicos, ya que recibió una transferencia de 11 millones aproximadamente, y la dirección de Presupuesto realizó la incorporación en los clasificadores de gastos correspondientes tanto como bienes, servicios y planilla de haberes, de acuerdo a las necesidades de las IPRESS consolidado por los programas presupuestales que se realiza cada cuarto trimestre del año anterior.

En ese contexto la distribución e incorporación del presupuesto adecuado no llega a cumplir en su totalidad debido a que las IPRESS no hacen llegar sus necesidades reales actualizadas, por lo que los programas presupuestales determinan las necesidades en base a datos históricos que para la realidad no son tan relevantes ni eficaces para el cumplimiento de las metas físicas en los diferentes programas presupuestales de la Red de Salud Ambo, esto trae consecuencias como: una administración financiera inadecuada al momento de distribuir el presupuesto en las específicas de gastos correspondientes, por lo tanto al momento de realizar sus requerimientos los programas presupuestales consideran necesidades no tan básicas para otorgar una buena calidad de atención en materia de salud, debido a que los bienes adquiridos no contribuyen en la totalidad para que los integrantes de cada IPRESS puedan brindar un buen servicio de salud, ésta deficiencia se debe a la ubicación geográfica de cada IPRESS y el capital humano que lo dirige debido a que desconocen temas puntuales en gestión y administración pública, ya que la mayoría de los responsables de cada IPRESS son personal asistencial. Para el análisis de esta investigación se tomará dos muestras, uno será la población beneficiaria (376) y el personal de salud (53).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se relaciona la administración financiera con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud Ambo 2022?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo se relaciona el presupuesto con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud Ambo 2022?
- ¿Cómo se relaciona la Logística con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud Ambo 2022?
- ¿Cómo se relaciona tesorería con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud Ambo 2022?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Describir cómo se relaciona la administración financiera con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir cómo se relaciona el Presupuesto con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022
- Describir cómo se relaciona la Logística con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022
- Describir cómo se relación la Tesorería con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La tesis trae conclusiones y de ellas se cuestiona las conclusiones de los investigadores y a los autores de los textos escritos de las variables en materia de estudio, contribuyendo a la organización para modificar, solucionar o tomar decisiones adecuadas ante el problema principal que optamos por resolver gracias a los resultados que lograremos obtener.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La tesis se desarrolló en un contexto de salud en tiempo real, en el que se comprende cómo se comportan las variables de estudio desde su estado original, mejor dicho, describiendo en su naturaleza, este

trabajo investigativo se fundamenta por el propósito de solucionar el problema identificada basada a las variables en estudio en la red de salud de Ambo – Huánuco, ante ellas se utilizó los resultados procesados para dar solución en la organización mencionada.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La tesis se desarrolló metodologías ya existentes y de manera apropiada que permitieron la recopilación de la información de la muestra seleccionada, el mismo que nos permitió hacer las inferencias respectivas y que se tomará las mejores decisiones sin que la información se desvíe o se salga del objetivo planteado.

1.6. VIABILIDAD

La tesis fue viable porque se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- Se contó con el interés de la institución.
- Se contó con la cooperación de los trabajadores de las diferentes áreas de la institución.
- Se contó con bibliografía necesaria de fuentes idóneos.
- Se contó con antecedentes adecuados que permiten la discusión de los resultados que obtendremos.
- Se contó con la asesoría técnica necesaria de parte de la Universidad ante el desarrollo de trabajo investigativo.
- Se contó con el financiamiento necesario.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTE INTERNACIONAL

Delgado et al. (2020) en su tesis titulada “Propuesta de mejoramiento en la administración financiera para el fortalecimiento de la Compañía de carga pesada Makianetrucks S.A ubicada en la parroquia Ñaquito del D.M. de Quito provincia de Pichincha” tuvo un enfoque cuantitativo y un tipo de investigación descriptivo, orientado a diagnosticar la situación financiera de la empresa y plantear estrategias de fortalecimiento administrativo. El diseño fue no experimental y transversal, apoyado en el análisis de los estados financieros de la compañía. La población del estudio estuvo constituida por los registros históricos y estados financieros de Makianetrucks S.A. como unidad de análisis. Para la técnica de investigación se empleó el análisis financiero mediante métodos horizontal, vertical e índices financieros, así como modelos de simulación para proyectar escenarios futuros; y como instrumento principal se usaron datos estadísticos obtenidos de fuentes oficiales como el INEC, Superintendencia de Compañías, Comisión de Tránsito del Ecuador, entre otros. Concluyen que la empresa presentaba una inestabilidad operativa significativa, donde la forma de manejar los recursos es muy débil, la institución carece de activo fijo propio, solo cuenta con los móviles de transporte de carga pesada, también está la oficina y el espacio de trabajo donde descansan los choferes de estas, cabe mencionar que te faltan unidades de transporte para que transporten los repuestos para los vehículos, también falta un medio que comunicación que se encargue de los mensajes el cual es muy importante.

2.1.2. ANTECEDENTE NACIONAL

Ayala (2020) en su investigación que lleva por título “El sistema integrado de administración financiera y la calidad de la información financiera y presupuestal en la Municipalidad provincial de Padre Abad, periodo 2018”, la metodología del estudio es de tipo correlacional, con

diseño no experimental transeccional correlacional y tuvo como población a 141 servidores de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, de los cuales se seleccionó una muestra aleatoria de 90. Se utilizó la encuesta como técnica principal, validada por juicio de expertos, y se comprobó la confiabilidad con el alfa de Cronbach 0.970 y 0.969, lo que garantiza alta consistencia. El procesamiento de datos se realizó con Excel y SPSS v23, aplicando estadística descriptiva y el coeficiente de correlación de Pearson para analizar la relación entre las variables.

2.1.3. ANTECEDENTE LOCAL

Pasquel (2019) en su investigación que lleva por título “La Gestión Financiera y los niveles de Satisfacción de Clientes y usuarios del Banco de la Nación”, la metodología del estudio es de tipo básico, con un nivel de investigación correlacional y diseño no experimental, orientado a describir la relación entre la gestión financiera y el nivel de satisfacción del cliente y usuario. Se trabajó con una muestra de 306 clientes y usuarios del Banco de la Nación, utilizando como técnica principal la encuesta y aplicando dos cuestionarios específicos: uno sobre Gestión Financiera y otro sobre satisfacción de los clientes y usuarios. Concluye que la gestión financiera del Banco de la Nación en Huánuco genera solo una leve satisfacción en sus clientes, según el nivel de significancia de Spearman obtenido, lo que refleja una limitada capacidad de respuesta presencial por parte del banco, evidenciada en largas colas y tiempos de espera. A pesar de contar con un sistema financiero moderno, factores externos como el desconocimiento en el uso de canales digitales y la concentración de usuarios principalmente empleados públicos que prefieren la atención directa limitan el impacto positivo de estas mejoras en la satisfacción del cliente.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1 ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Diario Oficial El Peruano (2018) en el Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera Del Sector Público define que es la gestión del derecho y la obligación financiera y económica del gobierno, por medio de la ejecución de las reglas, los principios y los procedimientos. El ámbito que abarca la administración financiera en el sector público se

logra mediante la adecuada descentralización de la gestión de los recursos públicos la cual da pase a distintos ministerios, gobierno regional, gobierno local que son parte del Estado Peruano. Según el diario Oficial El Peruano (2018) la Administración Financiera del Sector Público menciona a unos cuantos que son parte del lineamiento general para una eficiente gestión:

2.2.1.1 PRESUPUESTO

Diario Oficial El Peruano (2018) en el Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera Del Sector Público define el término “presupuesto” que trata sobre la totalidad de dinero que es necesario para realizar gastos con el fin de alcanzar propósitos de las empresas. De esta forma, se puede decir que este un monto ahorrado, anticipando los gastos que se va realizar en todas las actividades que llevaran a que se logre lo trazado y planificado planteándose los objetivos y las metas bien definidas.

Diario Oficial El Peruano (2018) en el Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera Del Sector Público lo determina como los presupuestos en una terminología dineraria de las situaciones que embarga a los proyectos escogidos y a las consecuencias que se busca alcanzar después del desarrollo en un periodo propuesto. De esta manera, podemos comprender a los presupuestos como una coherencia para el proyecto comercial y los planes que encaminan los éxitos de una organización.

PERIODO DE UN PRESUPUESTO

Diario Oficial El Peruano (2018) en el Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera Del Sector Público sostiene que el presupuesto se divide en diversos periodos, ya sean en estrategias comerciales a corto o largos periodos.

TIPOS DE PRESUPUESTO

- **Presupuesto maestro:** Los presupuestos maestros, son los más fundamentales para las empresas y la cual es primordial para establecer visión de finanzas integrales, lograr obtener información global y adjuntar el monto existe en un solo informe (Diario Oficial El Peruano, 2018).

Asimismo, el presupuesto maestro es la mayor referencia, debido a que consta a todos los ámbitos y agrupa a la estimación financiera en general de toda una organización. El cual tiene como propósito preservar el punto de equilibrio entre las diversas áreas de las empresas, asimismo, manejar las funciones y brindar garantías de que se logran alcanzar los resultados esperados (Diario Oficial El Peruano, 2018). Es por ello que el presupuesto maestro se establece por medio de los siguientes aspectos presupuestales:

- Presupuestario de operacionalización
 - Presupuestario de comercialización
 - Presupuestario de productividad
 - Presupuestario de balance de caja
 - Presupuestaria tesorería
- **Presupuesto operacional:** en este aspecto el presupuesto operacional abarca cada una de las actividades que tengan relación con las operaciones de la institución estas vienen a ser las de producción, administración y venta. En la mayoría de los casos son utilizados por empresas muy grandes, por su dimensión extensa el ente requiere información bien definidos y recientes de acuerdo a las etapas propuestas de acuerdo a todo un año establecido. (Diario Oficial El Peruano, 2018).
 - **Presupuesto de ventas:** en este tipo de presupuesto se tiene que ser objetivo t las cuales tiene que estar ligadas a lo que existe en el ámbito comercial. Seguidamente de este presupuesto sigue un planeamiento estratégico para las ventas que influyan en el análisis de ámbito comercial y alinear estas estrategias para que se mejore el desarrollo de ventas (Diario Oficial El Peruano, 2018).
 - **Presupuesto de producción:** este tipo de presupuesto ayuda a trazar los propósitos o metas de la organización. Asimismo, este tipo ayuda a medir el nivel de producción de acuerdo a los presupuestos de venta, para que la empresa conozca lo que se está produciendo. Normalmente, la información histórica de las ganancias que consideran como un regente para que se realizan planeamientos de productividad ayude a saber el monto de

elementos y presupuesto que se darán uso para las ganancias que obtendrán las organizaciones (Diario Oficial El Peruano, 2018).

- **Presupuesto de compras:** en este modelo presupuestal mantiene relación con el ámbito de ventas, debido que desde eso se planteara las diversas propuestas de demandas que se encuentran en el ámbito comercial. Lo cual ayudara hacer adquisiciones de productos básicos, instrumentos, servicio, etc. El área de compras se encarga de realizar un balance que ayude a garantizar el monto exacto de materiales que se requiere para la productividad de forma exacta todas las solicitudes (Diario Oficial El Peruano, 2018).
- **Presupuesto de flujo de caja:** este tipo de presupuesto es la encargada de brindar información si la organización tiene presupuesto para el funcionamiento continuo. Se asemeja a un problema, pero la empresa crecerá acorde al punto de equilibrio y brinda garantías de los gastos exactos y las variaciones que engloban a la empresa (Diario Oficial El Peruano, 2018). Es por ello que para que el flujo de caja sea optimo se debe tener en consideración los siguientes flujos:
 - Flujo de entradas: se trata de las ventas que la organización tiene planeado.
 - Flujo de salidas: trata del gasto planeado por la empresa
 - Efectivo final: este tipo de flujo trata de la cantidad de efectivo global que presupuesta a la empresa.
 - Saldo de efectivo excedente: es el reflejo del monto dinerario que tiene la organización para que se realice los planeamientos que se trazan.
- **Presupuesto de tesorería:** (Diario Oficial El Peruano, 2018) sostiene que este tipo de presupuesto es uno de los más fundamentales para el incremento de economía de las economías organizaciones; ya que por medio de este ayuda a manejar y prevenir el presupuesto con el que cuenta la organización. En este tipo se proponen algunas metas fundamentales:
 - Estudiar e identificar las posibilidades de variaciones financieras.

- Corregir la estructura para la posible dificultad identificando la demanda que ayuden a mejorar las dificultades.
- Este tipo de presupuesto se estructura por diversos componentes que ayuda hacer el pronóstico financiero por el siguiente método:
- Saldo inicial: el monto de presupuesto exacto con el que la empresa cuenta al empezar un proyecto concreto.
- Actividades de explotación: trata del movimiento de presupuesto y de los gastos que efectúan las organizaciones.
- Operaciones del capital: cuando se trata de este modelo se refiere a las cobranzas y a los pagos derivadas de la inversión y los financiamientos que tiene las organizaciones.
- Operaciones del circulante: abarca todos los pagos de las deudas de los préstamos, los pagos de intereses y de impuestos, etc.

2.2.1.2 LOGÍSTICA

Diario Oficial El Peruano (2018) en el Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera Del Sector Público determina a la logística como cada una de las actividades que se realizan con el fin de alcanzar que el bien que ofrecen puedan tener acceso los clientes, desde su proceso inicial que viene a ser la materia prima, todo el proceso de producción y hasta llegar al cliente final. Diario Oficial El Peruano (2018) en el Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera Del Sector Público determina a la logística como principal medio de las operaciones de transporte, almacenando y distribuyendo la producción en los puntos de ventas medios y/o finales. Entendiendo esto la logística es considerada una operación externa a la producción primaria del bien. En función a esto, la logística en las entidades es un área que en la mayoría de los casos se hace servicios por terceros por el mismo echo de su complejidad.

FUNCIONES DE LA LOGÍSTICA

Diario Oficial El Peruano (2018) afirma que las principales funciones de las logísticas son las siguientes:

- **Procesamiento de los pedidos:** trata de las diversas órdenes de compras.
- **Manejo de materiales:** generaliza todo el material para la productividad, ya sean en los centros almacenaros como en otros.
- **Embalaje:** mecanismos usados para el cuidado y preservación de los insumos.
- **Transporte de la mercancía:** fijar la capacidad material para mover los productos y la planeación del trayecto que le brinda menos costes que sean posibles.
- **Control de stock:** fijar los insumos después de la productividad que los vendedores tienen que contar para la comercialización.
- **Servicio al cliente:** trata del método de atención y la forma en que los consumidores obtienen los productos.

EL COSTE DE LA LOGÍSTICA

Diario Oficial El Peruano (2018) en el Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera Del Sector Público sostiene que los costes globales de los productos y los cual dependerá en los diversos países en que se encuentren. Como, por ejemplo; la bebida alcohólica que cuentan con un costo de suministro de cinco al diez por ciento de acuerdo con la organización y al país en que se encuentre. Generalmente, las organizaciones se encuentran intentando de que se trate del mismo cliente el que sea el que costee los suministros.

TIPOS DE LOGÍSTICA

- **Logística de producción:** Diario Oficial El Peruano (2018) en el Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera Del Sector Público sostiene que esto se realiza de forma directa en toda organización y se compone del procedimiento tecnológico. Los suministros de una organización de manufactura manejan los flujos de capital.

Funciones de logística de producción:

- Fortalecimiento continuo de tiempo y de planeamientos de funciones de los diversos ámbitos de producción.

- Fijar y fortalecer la integración de las áreas de venta y de logística con las diversas áreas de productividad.
- Controla y ajusta los procedimientos, con el fin de incrementar las ganancias de la empresa.
- **Logística de stock:** ideado para el gestiona miento de insumos de los productos acabados. Los profesionales del área de logística que efectúan en este ámbito controlan la cantidad de los insumos, realizan la estimación y la optimización de estos insumos en la productividad (Diario Oficial El Peruano, 2018).
- **Logística de transporte:** la finalidad de esta tipa de logística es el camino optimo con el fin de que los insumos desde el punto de producción lleguen de manera conforme a su destino y al menor corte posible (Diario Oficial El Peruano, 2018).
- **Logística de información:** encargada de gestionar los procedimientos de los flujos información, que se alude a los flujos materia (Diario Oficial El Peruano, 2018).
- **Logística de almacén:** supervisa el desarrollo de recibimiento, cambio y cuidado de la productividad finalizada, los materiales de producción (Diario Oficial El Peruano, 2018).
- **Logística de adquisiciones:** este tipo de logística se encarga de materia prima, los insumos, los instrumentos, etc., que son importantes para producir en la empresa. Con el fin de brindar garantía de los procedimientos de productividad, asimismo, se encuentra compuesta por los siguientes aspectos (Diario Oficial El Peruano, 2018):
 - Seleccionar a los que proveerán los recursos y asegurarse que estos sean los indicados.
 - Planeación de estrategias para los métodos de los insumos a las diversas áreas de ventas.
 - Reducir los costes para la adquisición de materiales
- **Logística de distribución:** este tipo de logística se encarga de supervisar los procedimientos de las distribuciones de los

insumos acabados hasta el cliente. Asimismo, este tipo de logística se encuentra entrelazada de manera sistemática con los métodos de productividad, suministrar, el manejo de los flujos de bienes o de servicios (Diario Oficial El Peruano, 2018)

2.2.1.3 TESORERÍA

El Peruano (2018) en el Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera Del Sector Público menciona a la tesorería que engloba a los procesos y a las funciones que son designada al área de administrativa y al manejo o gestión del presupuesto de una institución. La funcionalidad de la tesorería es la de abarcar las funciones del área de finanzas y monetaria, desde las cobranzas de las ventas hasta los pagos a los proveedores, las negociaciones con las instituciones bancarias, de los servicios de finanzas, el manejo de las adquisiciones y los costes que son generadas por la empresa u organización.

PROCEDIMIENTOS DE LA TESORERÍA

En el Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera Del Sector Público menciona los procedimientos a seguir son:

- Gestión de riesgos. Procesos de prevención en el manejo del presupuesto, como el contrato de las pólizas de seguro o el seguimiento del flujo monetario.
- Negociación con terceros. Especializado a empezar la interrelación con los sistemas bancarios, conjuntos de intereses y reportes de los gastos.
- Mediación de liquidez. Es la ratio fundamental en el ámbito comercial, ya que ayuda a medir las fluctuaciones con las que cuenta las organizaciones.
- Fuentes de financiación. De qué manera y cuánto cuesta financiar a una organización.

IMPORTANCIA DE LA TESORERÍA

La tesorería es fundamental ya que se trata de todas aquellas operaciones a corto periodo que se hace en una empresa y que tienen relación con el flujo de dinero. En las cuales se cuentan con reglas que se tienen que cumplir para las gestiones (Diario Oficial El Peruano, 2018)

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

Larrea (1991) sostiene que la calidad de los servicios no es tan solo una diferencia en la competencia, sino que es un instrumento muy fundamental para interrelacionarse con el mercado. Asimismo, para poder prevenir las malas acciones y dañar la reputación de las empresas, asimismo, ayuda hacer fieles a los clientes.

Vargas et al. (2014) afirman que la calidad de servicios se ha transformado en uno de los elementos más fundamentales y que determinan si las organizaciones alcanzan sus propósitos, no solo en organizaciones que se dedican a prestar servicios, sino también de organizaciones dedicadas a la productibilidad, en las que se brindan servicio de preventas, de la venta propia y de la post venta, ya sea del consumidor, del individuo o sobre las comercializaciones al por mayor y menor.

IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Zeithaml et al. (1992) sostiene que la calidad de servicios es fundamental para mantener conformes a los clientes, es por ello que las organizaciones tienen que brindar capacitaciones a sus trabajadores para que brinden un buen servicio. Ya que la calidad de servicio no tiene que ser considerado solo como un planeamiento o un ámbito empresarial, sino como un fundamento primordial de la empresa. Ya que debido a esto los consumidores y las organizaciones van a lograr tener ganancias. Asimismo, se encuentra interrelacionada de manera directa los acontecimientos del cliente. En otras palabras, la totalidad de actividades hechas para perfeccionar y mantener optimizado todos los procesos de relación entre la empresa y el consumidor.

2.2.2.1. ASPECTOS TANGIBLES

Mañas (2015) sostiene que los Aspectos Tangibles son adjetivos que se han utilizado con el fin de indicar que estas se pueden sentir al momento de tocar algún objeto o cosa, también se pueda apreciar claramente, esto indica que la tangibilidad se caracteriza por ser toda aquella materia esta se puede identificar con los diferentes sentidos, pero cabe recalcar que el sentido primordial es la del tacto.

Heizer et al. (2004) sostienen que pueden entenderse como aspectos tangibles a todas aquellas cosas que se logren notar precisamente pese a no tener cuerpo alguno, la intangibilidad da contrariedad a la tangibilidad, consistiendo esta sin poder tocar y percibir de manera precisa. Es por ello que la tangibilidad se caracteriza por tener algún aspecto físico que se pueda visualizar y tocar. Por ejemplo, el valor que se le atribuye a una marca.

USO DE LOS ASPECTOS TANGIBLES

Se puede usar en los siguientes contextos, tanto como en el ámbito económico y empresarial:

- **Bien tangible:** es todo lo que aspecto físico, en otras palabras, pueden ser notadas y llenar lugares. Esta clase de bien se describe porque se puede ver y compone por un cuerpo que se puede palpar (Heizer et al., 2004).
- **Activo tangible:** en el ámbito financiero, se consideran patrimonios, equipamiento o área de producción. Para poder contar con el cumplimiento sea útil por más de un año, se tiene que hacer un proceso de amortización para que se reparta los costes de los activos entre los periodos de vida útil (Mañas et al., 2015).

2.2.2.2. RECURSOS HUMANOS

Chiavenato (2000) sostiene que los Recursos Humanos (RRHH) dentro de una organización recae sobre si la realización de la gestión concerniente a las personas que laboran dentro de ella, ocupa un nivel dentro del organigrama, el cual se encarga de manejar y guiar al capital humano que vienen a ser todos los colaboradores que integran dentro del organograma de la empresa, esta área o departamento dentro del nivel jerárquico es la encargada de la selección, contratación, formación, ampliación y retención a los personales que contribuyan efectivamente a la consecución de las metas que la empresa ha establecido.

FUNCIONES DE LOS RR. HH.

Chiavenato (2000) sostiene que las siguientes funciones son importantes:

- Las Convocatorias y los reclutamientos de colaboradores: búsqueda del talento humano que este altamente capacitado y en las condiciones idóneas para desarrollar sus funciones de manera adecuada en la institución.
- La selección de los colaboradores de la institución, en el proceso de selección al momento de elegir por uno se opta por el postulante que encaje más con el área para el que se requiere.
- La capacitaciones o inducciones que se realizan, se proporciona información respecto a las actividades que se van a realizar en la organización, designar las funciones, ver tema de los horarios, descansos entre otros.
- La integración de los nuevos trabajadores consiste en proporcionar información necesaria para que los nuevos colaboradores puedan integrarse.
- El Feedback o la retroalimentación: de acuerdo a los resultados obtenidos se busca la forma de mejorar los puntos donde se está fallando.
- Los Contratos: son acuerdos donde se plasman por cuanto tiempo van a prestar sus servicios, indicando la fecha de inicio y la fecha de término.
- Los incentivos por un desenvolvimiento eficiente siempre son importantes, y las felicitaciones por un día especial para el colaborador.

2.2.2.3. CALIDAD DE ATENCIÓN

Pérez (2010) sostiene que la calidad de la atención se caracteriza por ser el nivel de satisfacción por el que el servicio de salud que han recibido los beneficiarios aumenta la posibilidad de que se alcance el resultado sanitario esperado y se acoplen a los conocimientos de cada uno de los profesionales que se basen en información comprobada. Cabe mencionar que también son herramientas estratégicas que consiste en brindar un valor agregado a los usuarios concerniente a las ofertas que hagan la

competencia, alcanzando que los usuarios perciban la diferencia que ofrece la entidad. Patiño et al., (2002) sostienen que la buena atención engloba las promociones, las previsiones, las rehabilitaciones y la sostenibilidad, las cuales ayudan a cuidar y mejorar de forma continua el servicio para el crecimiento de las organizaciones y la fidelización de los consumidores.

ESTRATEGIAS PARA BRINDAR UNA CALIDAD DE ATENCIÓN

- Planeación y efectuar los perfeccionamientos con el fin de satisfacer a los consumidores.
- Control y supervisión a los ámbitos de las organizaciones ya sean directas o indirectas con la finalidad de llenar las necesidades de los consumidores.
- Estudio continuo del nivel de satisfacciones para el planeamiento de los insumos o de los servicios.

2.3. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

HIPÓTESIS ALTERNA (Ha).

La administración financiera se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022

HIPÓTESIS NULA (Ho).

La administración financiera no se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- H.E.1 El Presupuesto se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022
- H.E.2 La Logística se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022

- H.E.3 Tesorería se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022

2.4. SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Administración financiera

DIMENSIONES

- Presupuesto
- Logística
- Tesorería

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad de los servicios

DIMENSIONES

- Aspectos tangibles
- Recursos humanos
- Calidad de atención

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	
Administración financiera	Área de Presupuesto	Presupuesto operacional	1. ¿La Red de Salud Ambo cuenta con presupuesto para adquirir los recursos necesarios para su normal funcionamiento? 2. ¿La Red de Salud Ambo tiene recursos necesarios para atender emergencias de salud de la población?	
		Presupuesto de producción	3. ¿La Red de Salud Ambo cuenta con presupuesto para adquirir medicinas? 4. ¿La Red de Salud Ambo cuenta con medicinas y materiales para brindar su servicio?	
		Flujo de caja	5. ¿El flujo de caja generado por las ventas de medicina justifican su precio? 6. ¿Los precios de las medicinas son adecuados?	
		Área de Logística	Logística de producción	7. ¿La Red de Salud Ambo cuenta con insumos necesarios para prestar adecuadamente los servicios de salud? 8. ¿Cuenta con materiales y equipos necesarios para el óptimo funcionamiento del establecimiento?
			Logística de stock	9. ¿Cuenta con medicina para atender la demanda de salud? 10. ¿Revisan de manera constante para verificar si hay stock de las medicinas más demandadas?
			Logística de transporte	11. ¿El establecimiento cuenta con equipos para atender emergencias cuando se requiere trasladar pacientes a otros establecimientos? 12. ¿Los equipos de transporte son apropiados para la prestación de servicios de salud?
	Área de Tesorería	Contabilidad	13. ¿Se registra adecuadamente las salidas de medicina en el sistema contable de la Red de Salud Ambo? 14. ¿Se realiza un eficiente control de stock e inventarios en general?	
		Liquidez	15. ¿Cuenta con liquidez la Red de Salud Ambo para atender emergencias? 16. ¿El establecimiento dispone de dinero para adquirir insumos de emergencia?	
		Riesgos	17. ¿Considera que la Red de Salud Ambo administra bien los riesgos que enfrenta? 18. ¿El establecimiento de la Red de Salud Ambo asume con responsabilidad los riesgos?	

Calidad de servicio	Aspecto tangible	Bienes tangibles	19. ¿El establecimiento de la Red de Salud Ambo, tiene materiales modernos? 20. ¿El establecimiento de la Red de Salud Ambo, cuenta con tecnología apropiada para atender a la población?
		Bienes intangibles	21. ¿El establecimiento de la Red de Salud Ambo tiene buena imagen en la población? 22. ¿El establecimiento de la Red de Salud Ambo cuenta con los especialistas adecuados?
	Recursos humanos	Capacidad	23. ¿El personal asistencial de la Red de Salud Ambo, demuestra capacidad al atender a la población? 24. ¿Considera que el personal de salud está preparado para atender la demanda que tiene el establecimiento?
		Empatía	25. ¿El personal de salud es empático con la población que demanda los servicios de salud? 26. ¿El personal de salud, genera confianza con los servicios que ofrece?
	Calidad de atención	Inmediatez	27. ¿El personal asistencial responde de inmediato a la demanda del servicio de salud? 28. ¿El personal de salud, prioriza la atención según la gravedad de sus usuarios?
		Comprensión	29. ¿Considera que el personal de salud comprende los problemas de salud que usted tiene? 30. ¿Considera que el personal de salud pone atención a los problemas de salud que presenta?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Hernández et al. (2014) señalaron que la meta fue utilizar la información de la investigación pura para resolver algún problema en la sociedad creando estrategias, ya que esta investigación no se centró en incrementar conocimiento en un área específica. Tras lo sustentado por el autor, se confirmó que fue de tipo aplicada, puesto que el objetivo respondió al propósito teórico de este tipo de estudios.

3.1.1. ENFOQUE

Hernández et al. (2014) dijeron que la meta fue utilizar la información de la investigación pura, la cual sirvió para resolver algún problema en la sociedad creando estrategias, ya que esta investigación no se centró en incrementar conocimiento en un área específica. Tras lo sustentado por el autor, se confirmó que fue de tipo aplicada, puesto que el objetivo respondió al propósito teórico de este tipo de estudios.

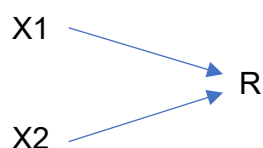
3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Hernández et al. (2014) señalaron que la investigación propuesta combinó el alcance descriptivo y el nivel de métodos de correlación de acuerdo con los propósitos planteados. Fue crucial darse cuenta de que, en ambas situaciones, los juicios se hicieron con base en los datos recopilados de cada variable luego de la aplicación de los instrumentos, lo que determinó datos útiles para medir la fuerza de la relación entre las variables uno y dos. Fue importante notar que esta tesis fue descriptiva correlacional.

3.1.3. DISEÑO

Hernández et al. (2014) “en su libro de metodología fundamentaron que este tipo de investigación fue no experimental, de tipo transaccional, en el sentido que no se manipularon las variables” (p.120). Se entendió así que se establecieron las inferencias a partir de la descripción y análisis de las categorías correspondientes. Los instrumentos de estudio

fueron aplicados transversalmente a la muestra, lo cual se realizó una sola vez.



Donde:

M = Muestra

O_x = Observación a la variable 1

O_y = Observación a la variable 2

r = relación entre las variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Levin et al. (2004) en su libro de Estadística para Administración y Economía, sostuvieron que la población fue el conjunto de personas de quien se dijo algo en el estudio. Entendiendo este marco conceptual, la población estuvo determinada por los sujetos que intervinieron en la toma de decisiones respecto a los servicios en cada IPRESS de la Red de Salud, y esta se separó en dos tipos de poblaciones que se mostraron en las siguientes tablas.

Tabla 2

Población beneficiaria de la Red de las IPRESS de la red de Salud de Ambo

Tiendas de la Corporación	Población beneficiaria	Porcentaje
Establecimiento de Salud Ambo	15,000	80%
Establecimiento de Salud Sacsahuanca	815	4 %
Establecimiento de Salud Maraypata	1002	5 %
Establecimiento de Chaucha	932	5 %
Establecimiento de Salud Cochapata	500	3 %
Establecimiento de Salud Salapampa	564	3 %
Total	18,813	100 %

Nota. Sis Ambo 2022

Tabla 3

Personal de salud de la Red de las IPRESS de la red de Salud de Ambo (Población para aplicar instrumentos de la variable independiente)

Tiendas de la Corporación	Personal
Establecimiento de Salud Ambo	38
Establecimiento de Salud Sacsahuanca	3
Establecimiento de Salud Maraypata	3
Establecimiento de Chaucha	3
Establecimiento de Salud Cochapata	3
Establecimiento de Salud Salapampa	3
Total	53

Nota. Asis Ambo 2022

3.2.1. MUESTRA

Levin et al. (2004) sostuvo que la muestra para esta investigación fue probabilística, entendiendo que todos los sujetos de la población tuvieron la misma oportunidad de ser seleccionados. Siendo la muestra de tipo probabilística, es decir, todos los sujetos seleccionados bajo una técnica estadística tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos aleatoriamente; además, se mencionó que la muestra tuvo un criterio de inclusión por el cual se separó en dos muestras.

MUESTRA 1:

La fórmula se planteó a continuación.

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

Donde:

N = 18813 Población beneficiaria de los servicios de salud de las IPRESS de la Red de Salud Ambo

Z = 1.95 Nivel de confianza

p = 0.5 Proporción estimada

q = 0.5 Probabilidad desfavorable

e = 0.05 Margen de error

Aplicando:

$$n = \frac{(1.95)^2 (0.5) (0.5) (18813)}{(0.05)^2 (18813-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

n = 376

CRITERIO DE INCLUSIÓN

Tabla 4

Muestra para aplicar instrumentos de la población beneficiaria de los IPRESS de la Red de las IPRESS de la red de Salud de Ambo

Tiendas de la Corporación	Porcentaje %	Muestra
Establecimiento de Salud Ambo	80%	301
Establecimiento de Salud Sacsahuanca	4 %	15
Establecimiento de Salud Maraypata	5 %	19
Establecimiento de Chaucha	5 %	19
Establecimiento de Salud Cochapata	3 %	11
Establecimiento de Salud Salapampa	3 %	11
Total	100 %	376

Nota. Asis Ambo 2019

MUESTRA 2

Estuvo integrada por el personal de salud de los diferentes establecimientos de la Red de Salud de Ambo N = 53

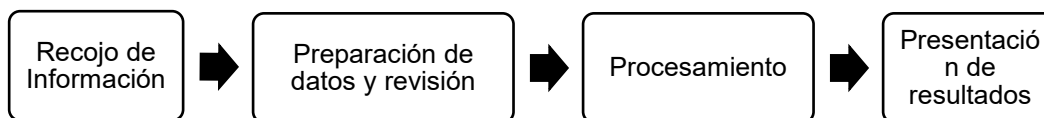
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Hernández et al. (2014) señalaron que la técnica para la tesis fue la encuesta, con el instrumento de cuestionario que se asemejaba a su marco teórico. Esta técnica midió características de cada una de las variables propuestas, a nivel de sus dimensiones.

Técnica	Instrumento	Finalidad
Encuesta	Guía de cuestionario: con alternativas de tipo nominal, permitieron medir el comportamiento de la variable, dirigida a la muestra seleccionada y aplicada de manera transversal.	Dirigida a la muestra seleccionada. Fue aplicada de manera transversal.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Las técnicas empleadas seguirán el siguiente procedimiento:



TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO

Se utilizó el SPSS V.23, programa estadístico que permitió procesar y presentar los resultados en tablas de doble entrada, con frecuencias, porcentajes individuales y acumulados. Asimismo, se presentaron gráficos de barras para el análisis porcentual correspondiente. Del mismo modo, se empleó para establecer las correlaciones entre las variables y realizar las inferencias respectivas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 5

Análisis de la dimensión área de presupuesto

Área de presupuesto	n=53									
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
¿La Red de Salud Ambo cuenta con presupuesto para adquirir los recursos necesarios para su normal funcionamiento?	0	0	0	0	17	32,1	28	52,8	8	15,1
¿La Red de Salud Ambo tiene recursos necesarios para atender emergencias de salud de la población?	0	0	0	0	4	7,5	36	67,9	13	24,5
¿La Red de Salud Ambo cuenta con presupuesto para adquirir medicinas?	0	0	0	0	21	39,6	21	39,6	11	20,8
¿La Red de Salud Ambo cuenta con medicinas y materiales para brindar su servicio?	0	0	0	0	10	18,9	27	50,9	16	30,2
¿El flujo de caja generado por las ventas de medicina justifican su precio?	0	0	0	0	39	73,6	14	26,4	0	0
¿Los precios de las medicinas son adecuados?	0	0	0	0	31	58,5	22	41,5	0	0

Nota. Encuestas realizadas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

1. El 52.8% de los trabajadores considera que la Red de Salud Ambo cuenta con presupuesto suficiente para su funcionamiento, el 15.1% está totalmente de acuerdo y el 32.1% es indiferente. La mayoría percibe un presupuesto adecuado, aunque la indiferencia sugiere desconocimiento sobre su asignación.
2. El 67.9% está de acuerdo en que la Red de Salud Ambo tiene los recursos necesarios para atender emergencias, el 24.5% está totalmente de acuerdo y el 7.5% es indiferente. La alta confianza en la capacidad de

respuesta indica una percepción positiva, aunque se recomienda fortalecer el acceso a insumos críticos.

3. El 39.6% considera que hay presupuesto para la adquisición de medicinas, el 20.8% está totalmente de acuerdo y otro 39.6% es indiferente. La alta tasa de indiferencia sugiere la necesidad de mejorar la comunicación sobre la disponibilidad de recursos.
4. El 50.9% está de acuerdo en que la Red de Salud Ambo cuenta con medicinas y materiales suficientes, el 30.2% está totalmente de acuerdo y el 18.9% es indiferente. La mayoría percibe un abastecimiento adecuado, aunque podrían existir problemas ocasionales de suministro.
5. El 73.6% es indiferente sobre si el flujo de caja generado por la venta de medicinas justifica su precio, mientras que el 26.4% está de acuerdo. La falta de respuestas en totalmente de acuerdo indica incertidumbre sobre la gestión financiera y la necesidad de mayor transparencia.
6. El 58.5% es indiferente respecto a la adecuación de los precios de las medicinas, mientras que el 41.5% está de acuerdo. La ausencia de respuestas en totalmente de acuerdo sugiere que los precios podrían no ser percibidos como justos, lo que hace necesario revisar y comunicar mejor los criterios de fijación de precios.

Tabla 6
Análisis de la dimensión área logística

Área de logística	n=53									
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
¿La Red de Salud Ambo cuenta con insumos necesarios para prestar adecuadamente los servicios de salud?	0	0	0	0	38	71,7	15	28,3	0	0
¿Cuenta con materiales y equipos necesarios para el óptimo funcionamiento del establecimiento?	0	0	0	0	38	71,7	11	20,8	4	7,5
¿Cuenta con medicina para atender la demanda de salud?	0	0	0	0	20	37,7	31	58,5	2	3,8
¿Revisan de manera constante para verificar si hay stock de	0	0	0	0	31	58,5	22	41,5	0	0

las medicinas más demandadas?												
¿El establecimiento cuenta con equipos para atender emergencias cuando se requiere trasladar pacientes a otros establecimientos?	0	0	0	0	37	69,8	16	30,2	0	0		
¿Los equipos de transporte son apropiados para la prestación de servicios de salud?	0	0	0	0	18	34,0	27	50,9	8	15,1		

Nota. Encuestas realizadas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

1. El 71.7% de los trabajadores considera que la Red de Salud Ambo cuenta con los insumos necesarios para los servicios de salud, mientras que el 28.3% está totalmente de acuerdo.
2. El 71.7% está indiferente sobre si la Red de Salud Ambo tiene los materiales y equipos adecuados, el 20.8% está de acuerdo y el 7.5% está muy de acuerdo. La alta indiferencia sugiere que muchos no tienen una postura clara sobre los materiales y equipos disponibles.
3. El 37.7% de los trabajadores es indiferente sobre si la Red de Salud Ambo tiene suficiente medicinas, el 58.5% está de acuerdo y el 3.8% está muy de acuerdo. La mayoría considera que las medicinas son suficientes, pero la indiferencia muestra falta de información sobre el stock.
4. El 58.5% de los trabajadores es indiferente sobre la revisión constante del stock de medicinas, el 41.5% está de acuerdo.
5. El 69.8% es indiferente sobre si el establecimiento tiene equipos para emergencias y traslados, el 30.2% está de acuerdo. La indiferencia sugiere falta de conocimiento sobre los recursos disponibles para emergencias.
6. El 33.96% es indiferente sobre si los equipos de transporte son apropiados, el 50.9% está de acuerdo y el 15.1% está muy de acuerdo. Aunque la mayoría considera adecuados los equipos, la indiferencia refleja que algunos no están completamente convencidos.

Tabla 7
Análisis de la dimensión área de Tesorería

Área de Tesorería	n=53									
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
¿Se registra adecuadamente las salidas de medicina en el sistema contable de la Red de Salud Ambo?	0	0	0	0	4	7,5	36	67,9	13	24,5
¿Se realiza un eficiente control de stock e inventarios en general?	0	0	0	0	4	7,5	36	67,9	13	24,5
¿Cuenta con liquidez la Red de Salud Ambo para atender emergencias?	0	0	0	0	21	39,6	32	60,4	0	0
¿El establecimiento dispone de dinero para adquirir insumos de emergencia?	0	0	0	0	21	39,6	32	60,4	0	0
¿Considera que la Red de Salud Ambo administra bien los riesgos que enfrenta?	0	0	0	0	32	60,4	21	39,6	0	0
¿El establecimiento de la Red de Salud Ambo asume con responsabilidad los riesgos?	0	0	0	0	15	28,3	36	67,9	2	3,8

Nota. Encuestas realizadas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

- Basado en los resultados de la encuesta, el 7.55% de los trabajadores están indiferentes respecto a si se registran adecuadamente las salidas de medicina, el 67.92% de los trabajadores están de acuerdo, y el 24.53% están muy de acuerdo con esta afirmación. El 7.55% de los trabajadores están indiferentes respecto a si se realiza un eficiente control de stocks e inventarios En tanto, el 67.92% de los trabajadores están de acuerdo, y el 24.53% están muy de acuerdo con esta afirmación. El 60.4% de los trabajadores está de acuerdo en que la Red de Salud Ambo tiene suficiente liquidez para emergencias, mientras que el 39.6% está indiferente.
- El 60.4% de los trabajadores está de acuerdo y el 39.6% está indiferente en cuanto a la disponibilidad de dinero para adquirir insumos. Denotando

que la mayoría confía en que hay recursos disponibles, pero hay incertidumbre entre algunos empleados. El 60.4% es indiferente respecto a la administración de riesgos, mientras que el 39.6% está de acuerdo. Una escasa opinión sobre la gestión de riesgos, lo que indica falta de información o visibilidad sobre este tema.

3. El 67.9% de los trabajadores está de acuerdo y el 3.8% está muy de acuerdo en que el establecimiento asume los riesgos con responsabilidad. Mostrando que la mayoría percibe que se gestionan adecuadamente los riesgos, aunque el 28.3% que está indiferente indica falta de certeza.

Tabla 8

Análisis de la dimensión aspecto tangible

Aspecto tangible	n=376									
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
¿El establecimiento de la Red de Salud Ambo, tiene materiales modernos?	0	0	0	0	185	49,2	134	35,6	57	15,2
¿El establecimiento de la Red de Salud Ambo, cuenta con tecnología apropiada para atender a la población?	0	0	0	0	160	42,6	160	42,6	56	14,8
¿El establecimiento de la Red de Salud Ambo tiene buena imagen en la población?	0	0	96	25,5	96	25,5	93	24,7	91	24,2
¿El establecimiento de la Red de Salud Ambo cuenta con los especialistas adecuados?	0	0	0	0	172	45,7	204	54,3	0	0

Nota. Encuestas realizadas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

1. El 49.2% de los encuestados son indiferentes sobre si el establecimiento cuenta con materiales modernos, lo que sugiere falta de claridad o conocimiento en este aspecto. Sin embargo, el 35.6% está de acuerdo y el 15.2% está muy de acuerdo, lo que indica que una proporción significativa percibe que el establecimiento tiene materiales modernos.
2. El 42.6% de los encuestados se muestra indiferente respecto a la tecnología disponible, lo que podría reflejar desconocimiento sobre este

tema. No obstante, el 42.6% está de acuerdo y el 14.9% está muy de acuerdo.

- Las opiniones están divididas sobre la imagen del establecimiento en la población. Un 25.5% está en desacuerdo y otro 25.5% es indiferente, lo que sugiere que hay incertidumbre o falta de información. Por otro lado, el 24.7% está de acuerdo y el 24.2% está muy de acuerdo.
- El 54.3% de los encuestados están de acuerdo y el 45.7% está muy de acuerdo en que el establecimiento cuenta con los especialistas adecuados. Una percepción generalizada y positiva sobre la disponibilidad de personal especializado en el establecimiento

Tabla 9

Análisis de la dimensión

Recursos humanos	n=376									
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
¿El personal asistencial de la Red de Salud Ambo, demuestra capacidad al atender a la población?	0	0	70	18,6	137	36,4	133	35,4	36	9,6
¿Considera que el personal de salud está preparado para atender la demanda que tiene el establecimiento?	0	0	0	0	165	43,9	211	56,1	0	0
¿El personal de salud es empático con la población que demanda los servicios de salud?	0	0	0	0	165	43,9	211	56,1	0	0
¿El personal de salud, genera confianza con los servicios que ofrece?	0	0	0	0	60	16,0	172	45,7	144	38,3

Nota. Encuestas realizadas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

- El 36.4% de los encuestados considera que el personal tiene la capacidad adecuada, mientras que un 9.6% está muy de acuerdo. Sin embargo, un 18.6% está en desacuerdo y un 36.4% es indiferente, lo que indica que una parte significativa no percibe claramente la capacidad del personal.

2. El 56.1% está de acuerdo en que el personal está preparado para atender la demanda, lo que refleja una percepción mayoritariamente positiva. Un 43.9% se muestra indiferente.
3. Un 56.1% de los encuestados considera que el personal de salud es empático, mientras que el 43.9% se muestra indiferente.
4. El 45.7% de los encuestados está de acuerdo y el 38.3% muy de acuerdo en que el personal genera confianza, indicando una buena percepción general. No obstante, un 16% se muestra indiferente, lo que señala una pequeña falta de claridad en la opinión de los encuestados sobre la confianza que genera el personal.

Tabla 10

Análisis de la dimensión calidad de atención

Calidad de atención	n=376									
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
¿El personal asistencial responde de inmediato a la demanda del servicio de salud?	0	0	0	0	128	34,0	88	23,4	160	42,6
¿El personal de salud, prioriza la atención según la gravedad de sus usuarios?	0	0	0	0	217	57,7	159	42,3	0	0
¿Considera que el personal de salud comprende los problemas de salud que usted tiene?	0	0	0	0	65	17,3	143	38,0	168	44,7
¿Considera que el personal de salud pone atención a los problemas de salud que presenta?	0	0	0	0	65	17,3	143	38,0	168	44,7

Nota. Encuestas realizadas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

1. El 42.6% de los encuestados perciben que el personal responde de inmediato a la demanda del servicio de salud, mientras que el 34% se muestra indiferente. Aunque una parte importante tiene una percepción positiva, una proporción considerable no tiene una opinión clara sobre la rapidez de la respuesta.

2. El 57.7% de los encuestados se muestra indiferente respecto a si el personal prioriza la atención según la gravedad de los usuarios. Sin embargo, el 42.3% está de acuerdo, lo que sugiere que, aunque la mayoría no tiene una postura definida, una porción significativa percibe que la atención se prioriza adecuadamente.
3. El 44.7% de los encuestados considera que el personal de salud comprende adecuadamente sus problemas de salud, mientras que el 17.3% se muestra indiferente.
4. El 44.7% de los encuestados está muy de acuerdo en que el personal de salud pone atención a los problemas que presentan, y el 38% está de acuerdo. Una percepción favorable en cuanto a la atención brindada, aunque un 17.3% se muestra indiferente, lo que podría reflejar cierta incertidumbre en algunos usuarios.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Prueba de normalidad

Tabla 11

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Administración financiera	Calidad de los servicios
N		53	376
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,44	2,25
	Desviación estándar	1,403	1,381
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,210	,262
	Positivo	,154	,178
	Negativo	-,210	-,262
Estadístico de prueba		,210	,262
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Nota. Resultado del procesamiento de los datos.

Según la tabla anterior, se observó que los datos obtenidos en la investigación siguieron una regularidad de tipo no paramétrica, a partir de la cual se estableció un nivel de complementariedad entre ambas variables. Es importante precisar que la variable administración financiera trabajó con una muestra de 53 elementos, mientras que la variable calidad de los servicios contó con una muestra de 376 elementos. Dado los resultados obtenidos y comprendiendo el tipo no paramétrico de los datos, se consideró adecuado utilizar el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación se emplearon los siguientes criterios.

Tabla 12*Criterios para entender la correlación entre las variables de estudio*

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

HIPÓTESIS DE ESTUDIO

Hipótesis alterna (Ha): La administración financiera se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022

Hipótesis nula (Ho): La administración financiera no se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022

Tabla 13*Coefficiente de correlación para determinar si la administración financiera y la calidad de servicio siguen una tendencia similar en sus resultados*

		Administración financiera	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Administración financiera	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,485
		N	53
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,473
		Sig. (bilateral)	,038
		N	53

Nota. Encuestas realizadas.

Análisis e interpretación de los resultados: los resultados del estadígrafo Rho de Spearman muestra un coeficiente de correlación de 0,485, lo que indica que existe una correlación moderada positiva entre la administración financiera y la calidad del servicio en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco, según los criterios establecidos en la tabla 11 del estudio. Además, el valor de significancia bilateral obtenido es ,038. Resultado que puede explicarse considerando que un porcentaje importante de trabajadores de la red de salud señala que cuentan con recursos para adquirir lo necesario

en los establecimientos. Tal como se observa en la Tabla 4, el 52,8% está de acuerdo y el 15,1% muy de acuerdo con esta afirmación. Sin embargo, es importante advertir que un 32.1% da cuenta de que los recursos no son suficientes. Bajo esa premisa en la tabla 22 se puede advertir la opinión de los usuarios de los establecimientos de salud donde el 35 6% y 15 2% sostiene que los establecimientos en ambos tienen materiales que son usados para la prestación de servicio, sin embargo, un 49.2% de trabajadores de salud manifiesta que son indiferentes a la pregunta. Dado que este valor de significancia ,038 es menor que el nivel crítico establecido $\alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) demostrando que existe evidencia estadísticamente significativa para afirmar que la administración financiera sí se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco, 2022

Hipótesis Específica 1

Hipótesis alterna (H_a): El Presupuesto se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022

Hipótesis nula (H_0): El Presupuesto no se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022

Tabla 14

Coefficiente de correlación para determinar si el presupuesto y la calidad de servicio siguen una tendencia similar en sus resultados

			Presupuesto	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Presupuesto	Coefficiente de correlación	1,000	,507
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	53	53
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,507	1,000
Sig. (bilateral)		,039	.	
N		53	376	

Nota. Encuestas realizadas.

Análisis e interpretación: podemos observar en la tabla anterior el coeficiente de correlación de Spearman ,507 muestra que existe una correlación moderada positiva entre el presupuesto y la calidad del servicio en

las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco, según los criterios establecidos en la tabla 11 del estudio. Resultado que se complementa con el nivel de significancia bilateral obtenido 0,039. Además puede ser corroborado con información descriptiva de la tabla 4 donde el 67.9% y 24.5% de trabajadores en la red de salud reconocen que los diferentes establecimientos en Ambo tienen un recurso para atender emergencias de la población, el 56.1% en la tabla 9 reconoce que los trabajadores de salud están preparados para atender la demanda que tienen los establecimientos. Dado que el valor de significancia ,039 es menor que el nivel de significancia establecido $\alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) demostrando que la administración financiera se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022

Hipótesis Específica 2

Hipótesis alterna (H_a): La logística se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022

Hipótesis nula (H_0): La logística no se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022

Tabla 15

Coefficiente de correlación para determinar si la logística y la calidad de servicio siguen una tendencia similar en sus resultados

			Logística	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,474
		Sig. (bilateral)	.	,042
		N	53	53
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,474	1,000
		Sig. (bilateral)	,042	.
		N	53	376

Nota. Encuestas realizadas.

Análisis e interpretación: la tabla anterior muestra que el coeficiente de correlación de Spearman 0,474 muestra que existe una correlación moderada positiva entre la logística y la calidad del servicio en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco, según los criterios establecidos en la tabla 11 del

estudio. El valor de significancia bilateral es ,042. La respuesta a ello debe estar contextualizado en información de la tabla 5 donde el 58.5% y 3.8% reconoce que los establecimientos tienen medicinas para atender la demanda de salud de la población, sin embargo la percepción que tienen los usuarios en la tabla 8 es que solo el 24.7 y 24 2% reconocen que los establecimientos tienen buena imagen siendo un 51.1% quienes expresan que los establecimientos no tienen buena reputación. Dado que este valor 0,042 es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) demostrando que la logística se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022

Hipótesis Específica 3

Hipótesis alterna (H_a): La tesorería se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022

Hipótesis nula (H_0):La tesorería no se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022

Tabla 16

Coefficiente de correlación para determinar si la tesorería y la calidad de servicio siguen una tendencia similar en sus resultados

			Logística	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,430
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	53	53
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,430	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	53	376

Nota. Encuestas realizadas.

Análisis e interpretación: finalmente podemos advertir que el estadígrafo anterior muestra que el coeficiente de correlación de Spearman 0,430 muestra que existe una correlación moderada positiva entre la tesorería y la calidad del servicio en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco, según los criterios establecidos en la tabla 11 del estudio. El valor de significancia obtenido es ,041. Resultado que puede estar entendido en razón de que en la

tabla 19 cuando se le consulta al personal de salud quienes laboran en la red sostienen que hay dinero para adquirir insumos en emergencia a un 60.4% de opinión, teniendo un alto porcentaje de indiferencia a la pregunta 39.6% , esta tendencia de los datos puede ser comprendida con información de la tabla 29 donde el 45.7% y 38.3% de quienes fueron encuestados reconocen tener confianza en el personal de salud que ofrece los servicios, efectivamente no siendo la totalidad en la respuesta, empero la tendencia de los datos para ambas preguntas van en el mismo sentido. Dado que el nivel de significancia es 0,041 es menor que el nivel de significancia convencional $\alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) demostrando que la tesorería se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN CON LOS ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Los resultados plasmados en el acápite anterior de la presente investigación describen con claridad las leves relaciones que existen entre las variables de estudio. La administración financiera en términos públicos es importante para garantizar el servicio que se preste. En el caso, de las IPRESS de Ambo, los trabajadores han mencionado que hay aspectos importantes que permiten brindar servicios con regularidad en los establecimiento, tal como menciona Delgado et al. (2020) en su tesis titulada “Propuesta de mejoramiento en la administración financiera para el fortalecimiento de la Compañía de carga pesada Makianetrucks S.A ubicada en la parroquia Ñaquito del D.M. de Quito provincia de Pichincha, quien luego de establecer conclusiones en el ámbito privado, demuestra que hay claras razones para comprender que en las instituciones del Estado, este aspecto no es diferente. De igual manera, la tesis Ayala (2020) en su investigación que lleva por título “El sistema integrado de administración financiera y la calidad de la información financiera y presupuestal en la Municipalidad provincial de Padre Abad, periodo 2018” precisa que un sistema de administración financiera es elemental para proveer de los recursos monetarios a las áreas que demanden para la adquisición de activos, tal como sucede en las IPRESS, donde la demanda de equipos médicos, medicinas, infraestructura es fundamental para que la población entienda que hay atención oportuna en ellas. Pasquel (2019) en su investigación que lleva por título “La Gestión Financiera y los niveles de Satisfacción de Clientes y usuarios del Banco de la Nación” finalmente debe quedar claro, que la administración financiera en términos públicos es fundamental tal como sostienen los investigadores, luego de haber analizado dicho componente en el Banco de la Nación, similar a lo encontrado en las IPRESS de Ambo, la administración financiera es clave para el servicio que se presta.

5.2. DISCUSIÓN CON EL MARCO TEÓRICO

Respecto a la teoría, podemos observar en los autores citados que la administración financiera en el Estado ha sido concebida fundamentalmente

para garantizar una provisión oportuna de los recursos para la adquisición de insumos o activos que garanticen un adecuado servicio. Frente a lo mencionado, podemos observar que los fines de la administración financiera en la Red es comprendida tal como establece el decreto legislativo, sin embargo, la percepción que tienen los trabajadores de la red, consideran que estos recursos no son suficientes en el caso de los establecimientos de Ambo, por ello, hacen referencia los ciudadanos que son atendidos solo en porcentajes leves que no hay una eficiencia y recursos para atender la demanda de los profesionales de la salud, así como de la población. Es decir, nuestros hallazgos no son diferentes a lo que menciona el marco legislativo, por el contrario van de la mano, a pesar de que la percepción en el personal de salud sea diferente. Respecto a la calidad de servicio, podemos coger conocimiento que en el ámbito privado son útiles para el contexto que se viene evaluando. Para Zeithaml et al. (1992) sostiene que la calidad de servicios es fundamental para mantener conformes a los clientes, es por ello que las organizaciones tienen que brindar capacitaciones a sus trabajadores para que brinden un buen servicio. Ya que la calidad de servicio no tiene que ser considerado solo como un planeamiento o un ámbito empresarial, sino como un fundamento primordial de la empresa. Ya que debido a esto los consumidores y las organizaciones van a lograr tener ganancias. Asimismo, se encuentra interrelacionada de manera directa los acontecimientos del cliente. En otras palabras, la totalidad de actividades hechas para perfeccionar y mantener optimizado todos los procesos de relación entre la empresa y el consumidor. Comprendiendo ello, podemos dejar claro que los servicios de salud en las IPRESS de Ambo seguirán teniendo una percepción débil de satisfacción puesto que no existe la provisión oportuna de recursos para atender lo que demanden sus áreas.

CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general, la tesis ha podido demostrar que si existe relación entre la administración financiera y la calidad de los servicios en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo Huánuco 2022, el cual puede ser corroborado con indicadores del coeficiente Rh Spearman cuyo valor es de 0.485, validada con información descriptiva de la tabla 4 donde el 52.8% y 15.1 de trabajadores de la red sostienen que cuentan con los recursos necesarios para lo que demande el servicio, lo que permite que en la tabla 8 el 35.5% y 15.2% de usuarios reconozca que los establecimiento tienen los materiales para cumplir tal fin.
2. En cuanto al primer objetivo específico, a tesis ha podido demostrar que si existe relación entre el presupuesto y la calidad de los servicios en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo Huánuco 2022, el cual se sostiene en el indicador del estadígrafo cuyo valor es 0.507, validado por información descriptiva de la tabla 4 donde el 67.9% y 24.5% reconocen que hay presupuesto para atender emergencias, lo que está permitiendo que en la tabla 8 el 56.1% destaque al personal con condiciones para atender la emergencia.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, la tesis ha demostrado que si existe relación directa entre la logística y la calidad de servicio en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo Huánuco 2022, el cual es valido dado que el indicador 0.430 confirma esta relación, en base además de la data de la tabla 5 donde el 58.5% y 3.8% destaquen que la logística provee de las medicinas necesarias para atender en los servicios, lo que permite que el 24.7% y 24.2% de usuarios en la tabla 8 destaquen la buena imagen que tiene el personal de salud con ellos.
4. En cuanto al tercer objetivo específico, la tesis ha podido demostrar que si existe relación directa entre la labor de tesorería con la calidad de servicios en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo Huánuco 2022, el cual se sostiene en información del indicador cuyo valor es 0.412, validada por argumentos descriptivos como los mencionado en la tabla 6, donde se menciona que el 60.4% de encuestado siempre ha encontrado recursos en tesorería para adquirir los insumos médicos para los

servicios, lo que permite que el 45.7% y 38.3% de usuarios destaquen la confianza que tienen en el personal de salud.

RECOMENDACIONES

1. Tomando en cuenta lo establecido en la conclusión, la tesis recomienda a los responsables de las IPRESS, elaborar sus planes anuales considerando un presupuesto la implementación de componentes a nivel de aspectos tangibles, para la mejora en la prestación de los servicios de salud a la población de Ambo. Asimismo, incluir en él componentes de fortalecimiento y capacidades para enriquecer el trato a los pacientes en los diferentes establecimientos asignados al centro de salud.
2. Tomando en cuenta lo establecido en la segunda conclusión, la tesis recomienda a los directores de los establecimientos de salud asignadas, gestionar con anticipación el requerimiento de presupuesto destinada a la mejora de la prestación de los servicios de salud, desarrollando además de ello mecanismos que monitoreen la calidad de los servicios de salud prestados a la población de Ambo.
3. Tomando en cuenta la relación baja que existe entre la logística y la calidad de los servicios, es importante los directores de los establecimientos de salud hagan sus requerimientos de suministros para la prestación de los servicios de salud de manera oportuna, de esta manera podría reducir la insatisfacción de la población respecto a la demanda de medicinas.
4. A los jefes del establecimiento la tesis recomienda hacer un monitoreo respecto a la aplicación de los programas asignados a tesorería para garantizar la dirigencia en el cobro por los servicios de salud o compras de Medicina, así como para establecer requerimientos que tengan como sostén la liquidez generada por el establecimiento.

REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA

- Ayala Apolinario, R. K. (2020). *El sistema integrado de administración financiera y la calidad de la información financiera y presupuestal en la Municipalidad provincial de Padre Abad, periodo 2018*. Universidad Privada de Pucallpa. <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/182>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Rio de Janeiro: McGraw-Hill Interamericana.
- Delgado Tapia, Y., & Saravia Guamán, F. (2020). *Propuesta de mejoramiento en la administración financiera para el fortalecimiento de la Compañía de carga pesada Makianetrucks S.A ubicada en la parroquia Ññaquito del D.M. de Quito provincia de Pichincha*. UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/24107>
- Díaz Pérez, F. (2014). *Gestión y control del presupuesto de tesorería*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- EL PERUANO. (2018). *Administración financiera del sector público*. <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/201356-1436>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición (6ª d.)*. Mexico: McGraw-Hill. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Herrscher, E. (2013). *Presupuesto Sistemico*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Mañas Viniegra, L. (2015). *Gestión de Ventas*. Madrid: EDITORIAL CEP.
- Pasquel Cajas, R. F. (2019). *La gestión financiera y los niveles de satisfacción de clientes y usuarios del banco de la nación*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio institucional

UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/item/94bc7e3d-bfed-4a5e-b029-4327668dd95a>

Patiño Restrepo, José Félix & Carrasquilla Gutiérrez, Gabriel . (2002). *La calidad de la atención de la salud*. Bogotá: Academia Nal. De Medicina.

Pérez Torres, V. C. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. Pontevedra: Ideaspropias Editorial.

Peruano, E. (2018). *Decreto legislativo N° 1436*. <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-18542/por-instrumento/decretos-legislativos/18191-decreto-legislativo-n-1436-1/file>

Selmer, C. (2007). *Hacer y defender un presupuesto*. Bilbao: Grupo Planeta (GBS).

Soret Los Santos, I. (2010). *Logística y operaciones en la empresa*. Madrid: ESIC Editorial.

Soriano, Nuria y López, Fancisco. (2012). *La gestión de la tesorería*. Barcelona : Libros de Cabecera.

Vargas Quiñones, M. E. (2007). *Calidad y servicio. Concepto y herramientas*. Chía: Universidad de La Sabana.

Vargas Quiñones, Martha Elena y Aldana de Vega, Luzángela. (2014). *Calidad y servicio*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Zeithaml, Valarie A. & Parasuraman, A. & Berry, Leonard L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Brito Giróm, Y. (2026). *La administración financiera en la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo - Huánuco 2022*. [Tesis de posgrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>General</p> <p>¿Cómo se relaciona la administración financiera con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona el presupuesto con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud Ambo 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la Logística con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud Ambo 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la tesorería con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud Ambo 2022?</p>	<p>General</p> <p>Describir cómo se relaciona la administración financiera con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022</p> <p>Específicos</p> <p>Describir como se relaciona el presupuesto con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022</p> <p>Describir como se relaciona la logística con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022.</p> <p>Describir como se relaciona la tesorería con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022.</p>	<p>HIPÓTESIS ALTERNA (Ha).</p> <p>La administración financiera se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022</p> <p>Específicas</p> <p>H.E.1 El presupuesto se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022.</p> <p>H.E.2 la logística se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022.</p> <p>H.E.3 La tesorería se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de salud en las IPRESS de la Red de Salud de Ambo – Huánuco 2022.</p>	<p>Independiente</p> <p>- Administración financiera</p> <p>Dimensiones:</p> <p>- Área de Presupuesto</p> <p>- Área de Logística</p> <p>- Área de tesorería</p> <p>Dependiente</p> <p>Calidad de los servicios</p> <p>Dimensiones</p> <p>- Aspectos tangibles</p> <p>- Recursos humanos</p> <p>- Calidad de atención</p>	<p>Tipo: La tesis es de tipo aplicada.</p> <p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Nivel: El nivel de investigación descriptiva correlacional</p> <p>Diseño: La tesis es no experimental de tipo transaccional</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Encuesta</p> <p>Aplicada a los jefes de los establecimientos de salud para determinar la percepción de la calidad del servicio de salud en Ambo y cómo estos se ven influenciados por la administración financiera.</p> <p>Entrevista</p> <p>Al director de la red para conocer sus políticas financieras.</p> <p>Reporte presupuestal</p> <p>Reporte de SUSALUD</p>

ANEXO 2



ENCUESTA

Instrucciones: Sr. Trabajador la siguiente encuesta tiene fines académicos, su aporte será fundamental para los propósitos de la investigación.

Marque con toda sinceridad según corresponda:

1 = Muy en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indiferente

4 = De acuerdo

5 = Muy de acuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
1. ¿La Red de Salud Ambo cuenta con presupuesto para adquirir los recursos necesarios para su normal funcionamiento?					
2. ¿La Red de Salud Ambo tiene recursos necesarios para atender emergencias de salud de la población?					
3. ¿La Red de Salud Ambo cuenta con presupuesto para adquirir medicinas?					
4. ¿La Red de Salud Ambo cuenta con medicinas y materiales para brindar su servicio?					
5. ¿El flujo de caja generado por las ventas de medicina justifican su precio?					
6. ¿Los precios de las medicinas son adecuados?					
7. ¿La Red de Salud Ambo cuenta con insumos necesarios para prestar adecuadamente los servicios de salud?					
8. ¿Cuenta con materiales y equipos necesarios para el óptimo funcionamiento del establecimiento?					
9. ¿Cuenta con medicina para atender la demanda de salud?					
10. ¿Revisan de manera constante para verificar si hay stock de las medicinas más demandadas?					
11. ¿El establecimiento cuenta con equipos para atender emergencias cuando se requiere trasladar pacientes a otros establecimientos?					
12. ¿Los equipos de transporte son apropiados para la prestación de servicios de salud?					
13. ¿Se registra adecuadamente las salidas de medicina en el sistema contable de la Red de Salud Ambo?					
14. ¿Se realiza un eficiente control de stock e inventarios en general?					
15. ¿Cuenta con liquidez la Red de Salud Ambo para atender emergencias?					
16. ¿El establecimiento dispone de dinero para adquirir insumos de emergencia?					
17. ¿Considera que la Red de Salud Ambo administra bien los riesgos que enfrenta?					
18. ¿El establecimiento de la Red de Salud Ambo asume con responsabilidad los riesgos?					



ENCUESTA

Instrucciones: Sr. usuario la siguiente encuesta tiene fines académicos, su aporte será fundamental para los propósitos de la investigación.

Marque con toda sinceridad según corresponda:

1 = Muy en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indiferente

4 = De acuerdo

5 = Muy de acuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
1. ¿El establecimiento de la Red de Salud Ambo, tiene materiales modernos?					
2. ¿El establecimiento de la Red de Salud Ambo, cuenta con tecnología apropiada para atender a la población?					
3. ¿El establecimiento de la Red de Salud Ambo tiene buena imagen en la población?					
4. ¿El establecimiento de la Red de Salud Ambo cuenta con los especialistas adecuados?					
5. ¿El personal asistencial de la Red de Salud Ambo, demuestra capacidad al atender a la población?					
6. ¿Considera que el personal de salud está preparado para atender la demanda que tiene el establecimiento?					
7. ¿El personal de salud es empático con la población que demanda los servicios de salud?					
8. ¿El personal de salud, genera confianza con los servicios que ofrece?					
9. ¿El personal asistencial responde de inmediato a la demanda del servicio de salud?					
10. ¿El personal de salud, prioriza la atención según la gravedad de sus usuarios?					
11. ¿Considera que el personal de salud comprende los problemas de salud que usted tiene?					
12. ¿Considera que el personal de salud pone atención a los problemas de salud que presenta?					

ANEXO 3

DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN



GERENCIA REGIONAL
DE DESARROLLO

DIRECCIÓN
REGIONAL DE SALUD



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Señor:

DR. JORGE LUIS LÓPEZ SÁNCHEZ

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Asunto: AUTORIZACIÓN DE REALIZAR INVESTIGACION DE TESIS EN LA RED DE SALUD AMBO

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, en mi calidad de Director Administrativo de la Unidad Ejecutora 408 RED DE SALUD AMBO, Autorizo a la estudiante de la Universidad de Huánuco, Yajahira Esperanza Brito Girón, identificado con DNI N°45839735, a realizar su Investigación de Tesis denominada "LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LAS IPRESS DE LA RED DE SALUD DE AMBO - HUÁNUCO 2023", la misma que le posibilite la obtención de Título de Magister en Gestión Pública.

Mi equipo de trabajo y yo estaremos atentos a los resultados obtenidos en esta investigación, ya que consideramos que los resultados serán fundamentales para mejorar la problemática identificada en nuestra institución.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.



ANEXO 4
EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

