

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD
DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL
CENTRO DE SALUD DE HUALMAY**

PRESENTADO POR:

KARINA EVELYN MINAYA PANTOJA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD**

ASESOR:

Mg. Adm. Danilo Hugo Carreño Ramírez

HUACHO - 2022

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS
USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE HUALMAY**

KARINA EVELYN MINAYA PANTOJA

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Mg. Adm. Danilo Hugo Carreño Ramírez

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
HUACHO
2022**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios y a mis padres, por su amor y acompañamiento incondicional en cada etapa de mi desarrollo profesional.

KARINA EVELYN MINAYA PANTOJA

AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar a Dios por iluminar mi mente y darme sabiduría. A mi familia por motivarme a alcanzar mis metas y darme el ejemplo de sacrificio y trabajo en buscar de la superación.

A mi asesor por ofrecer su tiempo en apoyarme y por el esfuerzo compartido en todo momento.

KARINA EVELYN MINAYA PANTOJA

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	6
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	8
2.2 Bases teóricas	9
2.3 Bases filosóficas	22
2.4 Definición de términos básicos	23
2.5 Hipótesis de investigación	24
2.5.1 Hipótesis general	24
2.5.2 Hipótesis específicas	24
2.6 Operacionalización de las variables	25
CAPÍTULO III	27
METODOLOGÍA	27
3.1 Diseño metodológico	27
3.2 Población y muestra	28
3.2.1 Población	28

3.2.2	Muestra	28
3.3	Técnicas de recolección de datos	28
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	29
CAPÍTULO IV		30
RESULTADOS		30
4.1	Análisis de resultados	30
4.2	Contrastación de hipótesis	55
CAPÍTULO V		58
DISCUSIÓN		58
5.1	Discusión de resultados	58
CAPÍTULO VI		59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		59
6.1	Conclusiones	59
6.2	Recomendaciones	60
REFERENCIAS		61
7.1	Fuentes bibliográficas	61
7.2	Fuentes hemerográficas	64
7.3	Fuentes electrónicas	64
ANEXOS		65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión administrativa.....	25
Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad de atención.....	26
Tabla 3. Pregunta N°1: ¿El Centro de Salud les asigna los objetivos a alcanzar en un plazo indicado?.....	30
Tabla 4. Pregunta N°2: ¿Ud. conoce cuál es la misión del Centro de Salud frente a las necesidades de la población?.....	31
Tabla 5. Pregunta N°3: ¿Elabora estrategias para cumplir con sus objetivos encomendados?	32
Tabla 6. Pregunta N°4: ¿Se toman decisiones a corto plazo en el día a día de sus actividades?	33
Tabla 7. Pregunta N°5: ¿El Centro de Salud evalúa al personal para designarlo en su especialidad correspondiente?	34
Tabla 8. Pregunta N°6: ¿El personal tiene conocimiento de los responsables y/o jefes de cada consultorio?	35
Tabla 9. Pregunta N°7: ¿Las funciones están designadas de manera ordenada frente a las actividades que se realizarán?.....	36
Tabla 10. Pregunta N°8: ¿Considera que sus compañeros de trabajo tienen responsabilidad al desarrollar sus tareas?.....	37
Tabla 11. Pregunta N°9: ¿En el Centro de Salud, se fomenta la comunicación abierta y las relaciones cordiales entre trabajadores y colectivos?.....	38
Tabla 12. Pregunta N°10: ¿El Centro de Salud cuenta con liderazgo para asumir sus responsabilidades frente a la población?	39
Tabla 13. Pregunta N°11: ¿Considera que el Centro de Salud reúne los factores necesarios para que el personal se sienta motivado cuándo labora?.....	40
Tabla 14. Pregunta N°12: ¿Se define el problema para tomar una decisión y poder resolverlo?	41
Tabla 15. Pregunta N°13: ¿Las autoridades del Centro de Salud propician el trabajo colaborativo y en equipo?.....	42
Tabla 16. Pregunta N°14: ¿El Centro de Salud realiza un control preventivo acerca del desempeño del personal en relación a los objetivos trazados?.....	43
Tabla 17. Pregunta N°15: ¿Frente a objetivos incumplidos y/o situaciones adversas, el Centro de Salud realiza un control correctivo para mejorar los resultados?	44

Tabla 18. Pregunta N°1: ¿Ud. considera que las instalaciones del Centro de Salud se encuentran en buen estado?	45
Tabla 19. Pregunta N°2: ¿Las instalaciones del Centro de Salud se encuentran limpias para llevar a cabo sus actividades?	46
Tabla 20. Pregunta N°3: ¿El personal utiliza la indumentaria debida en el Centro de Salud?	47
Tabla 21. Pregunta N°4: ¿Los colaboradores en sus actividades manifiestan una actitud confiable?.....	48
Tabla 22. Pregunta N°5: ¿Ud. está conforme con la atención que brindan los trabajadores?	49
Tabla 23. Pregunta N°6: ¿Los trabajadores del Centro de Salud realizan un servicio rápido a sus pacientes?	50
Tabla 24. Pregunta N°7: ¿El personal brinda atención adecuada frente a los inconvenientes y/o preguntas que tengan los usuarios?	51
Tabla 25. Pregunta N°8: ¿Considera que por medio del comportamiento de los colaboradores se demuestra confianza a los pacientes?.....	52
Tabla 26. Pregunta N°9: ¿El personal brinda un trato amable a las personas?	53
Tabla 27. Pregunta N°10: ¿Los trabajadores siempre están dispuestos a cumplir sus necesidades?	54
Tabla 28. Hipótesis general	55
Tabla 29. Hipótesis específica 1	55
Tabla 30. Hipótesis específica 2	56
Tabla 31. Hipótesis específica 3	56
Tabla 32. Hipótesis específica 4	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pregunta N°1: ¿El Centro de Salud les asigna los objetivos a alcanzar en un plazo indicado?.....	30
Figura 2. Pregunta N°2: ¿Ud. conoce cuál es la misión del Centro de Salud frente a las necesidades de la población?.....	31
Figura 3. Pregunta N°3: ¿Elabora estrategias para cumplir con sus objetivos encomendados?	32
Figura 4. Pregunta N°4: ¿Se toman decisiones a corto plazo en el día a día de sus actividades?	33
Figura 5. Pregunta N°5: ¿El Centro de Salud evalúa al personal para designarlo en su especialidad correspondiente?	34
Figura 6. Pregunta N°6: ¿El personal tiene conocimiento de los responsables y/o jefes de cada consultorio?.....	35
Figura 7. Pregunta N°7: ¿Las funciones están designadas de manera ordenada frente a las actividades que se realizarán?.....	36
Figura 8. Pregunta N°8: ¿Considera que sus compañeros de trabajo tienen responsabilidad al desarrollar sus tareas?.....	37
Figura 9. Pregunta N°9: ¿En el Centro de Salud, se fomenta la comunicación abierta y las relaciones cordiales entre trabajadores y colectivos?	38
Figura 10. Pregunta N°10: ¿El Centro de Salud cuenta con liderazgo para asumir sus responsabilidades frente a la población?	39
Figura 11. Pregunta N°11: ¿Considera que el Centro de Salud reúne los factores necesarios para que el personal se sienta motivado cuándo labora?.....	40
Figura 12. Pregunta N°12: ¿Se define el problema para tomar una decisión y poder resolverlo?	41
Figura 13. Pregunta N°13: ¿Las autoridades del Centro de Salud propician el trabajo colaborativo y en equipo?.....	42
Figura 14. Pregunta N°14: ¿El Centro de Salud realiza un control preventivo acerca del desempeño del personal en relación a los objetivos trazados?.....	43
Figura 15. Pregunta N°15: ¿Frente a objetivos incumplidos y/o situaciones adversas, el Centro de Salud realiza un control correctivo para mejorar los resultados?	44
Figura 16. Pregunta N°1: ¿Ud. considera que las instalaciones del Centro de Salud se encuentran en buen estado?	45

Figura 17. Pregunta N°2: ¿Las instalaciones del Centro de Salud se encuentran limpias para llevar acabo sus actividades?	46
Figura 18. Pregunta N°3: ¿El personal utiliza la indumentaria debida en el Centro de Salud?	47
Figura 19. Pregunta N°4: ¿Los colaboradores en sus actividades manifiestan una actitud confiable?.....	48
Figura 20. Pregunta N°5: ¿Ud. está conforme con la atención que brindan los trabajadores?	49
Figura 21. Pregunta N°6: ¿Los trabajadores del Centro de Salud realizan un servicio rápido a sus pacientes?.....	50
Figura 22. Pregunta N°7: ¿El personal brinda atención adecuada frente a los inconvenientes y/o preguntas que tengan los usuarios?	51
Figura 23. Pregunta N°8: ¿Considera que por medio del comportamiento de los colaboradores se demuestra confianza a los pacientes?	52
Figura 24. Pregunta N°9: ¿El personal brinda un trato amable a las personas?	53
Figura 25. Pregunta N°10: ¿Los trabajadores siempre están dispuestos a cumplir sus necesidades?	54

RESUMEN

El presente trabajo titulado: “Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay”, se enmarca dentro del tipo de investigación aplicada, su nivel fue descriptivo, correlacional, el diseño del mismo fue no experimental y el enfoque fue mixto. En esa misma línea, el objeto de estudio fueron 20 trabajadores administrativos y 50 usuarios tomados aleatoriamente. Como la población es pequeña se consideró la censal. La técnica fue la encuesta con su instrumento el cuestionario y una vez aplicado se concluyó, que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay en un 0.756 observándose que representa una correlación positiva alta

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de atención, Centro de Salud de Hualmay

ABSTRACT

This work entitled: "Administrative management and quality of care for users of the Hualmay Health Center", is part of the type of research called applied, its level was descriptive, correlational, its design was non-experimental and the approach it was mixed. Along the same lines, the object of study was 20 administrative workers and 50 users taken at random. As the population is small, the census was considered. The technique was the survey with its instrument the questionnaire and once applied it was concluded that administrative management is related to the quality of care for users of the Hualmay Health Center in 0.756, observing that it represents a high positive correlation

Keywords: Administrative management, quality of care, Hualmay Health Center

INTRODUCCIÓN

Una adecuada gestión administrativa apoya a las empresas a tener mayores probabilidades de éxito, es decir, procesos eficaces, responsabilidad y compromiso y ejercicio de presupuestos, entre otros. Por eso toda empresa desde su concepción adopte y desarrolle una buena gestión administrativa.

Por otro lado, ante la enorme competencia y tantas opciones de productos y servicios similares y de calidad, la única manera de diferenciar es brindando una calidad de atención. Debemos entender lo que el cliente quiere, para cubrir sus necesidades y dando una atención que exceda esta rapidez, amabilidad, etc, pero quien hace esto posible, el personal.

Por eso la importancia de realizar la presente investigación y para tal efecto del estudio, se cumplimiento estrictamente con el esquema proporcionado por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Se sabe que los procesos de la administración, son lo que necesita el encargado o el que domina esta profesión en poder guiar y distribuir lo que tiene a su disposición de manera correcta en alguna entidad, pudiendo plasmar paso por paso, primero su respectiva planificación para llevar a cabo lo encomendado, se verá involucrada la organización para poder conectarse, preparar todo de la mejor forma entendible para poder lograr alguna finalidad, el mando o el direccionamiento necesario junto al control o verificación respectiva sobre todo lo que se está realizando, dando cabida a la gestión administrativa.

Abordando el ámbito mencionado, se da presencia a los hospitales, lugares sanitarios, clínicas, son edificaciones las cuales necesariamente requieren de un mando calificado y responsable, para que así puedan lograr los objetivos encomendados pudiendo reflejar y atender lo que presente la sociedad. Pero, Sanín (1999) dice que, para lograrlo, es necesario rotundamente la formación y logro de aptitudes y comportamientos del personal y/o del encargado para llevar a cabo la gestión administrativa.

La Superintendencia de Salud (2013) dice que es necesario hacer hincapié en el tipo de trato que se le atribuye a las personas en los lugares sanitarios, ya que, se le considera como un motivo esencial en lograr la conformidad por parte de la entidad, además que hoy para determinar la imagen de la entidad.

Se considera relevante poder referirse a lo mencionado por Pérez (2020), quien expresó y mencionó que acerca del COVID-19, el primer paciente que contrajo el virus en el país, fue un varón que cursaba los 25 años, y se tenía información que tuvo estadía en los lugares, zonas rojas o de mayor posibilidad y/o número de contagios los cuales fueron en países que radican en el continente europeo. Donde la fecha de la exposición del varón se dio el 5 de marzo, y quien estuvo a cargo de

comunicar a todo el Perú fue el presidente. En el día 15 del mes de marzo, el presidente menciona a todo el Perú que se encuentra en estado de emergencia, la cual trae el confinamiento absolutamente total y separación o prohibición del contacto con el exterior (otros países), así como otros efectos colaterales como suspensión indefinida de las clases; todo ello debido a la gravedad de la propagación y números incrementándose de contagios, los cuales eran de 71 personas (noticias, 2020). Asimismo, el 19 del mes, se confirma el primer deceso por contagio del COVID-19.

Con el pasar de las horas, días, semanas, se reportaban casos de contagios del virus en varios departamentos del Perú, y esto causado por el poco interés y la incompetencia de poder actuar y/o liderar ante las situaciones críticas por parte de los responsables o gobiernos regionales. Por eso, se implementa un grupo donde se trate de controlar las circunstancias, el cual es el comando de operaciones COVID-19, donde la líder es Pilar Mazetti, ex ministra de salud, donde desempeñaba la responsabilidad de elaborar y coordinar con el cuerpo de salud, el cual fue conformado por entidades como el Ministerio de Salud, ESSALUD, hasta a entidades nacionales como líderes que representen a la policía, a las fuerzas armadas y líderes de empresas solidarias o que abarcan los temas de salud, para efectuar el plan de acción frente a la pandemia.

La pandemia del ya mencionado virus, diariamente va expandiéndose y propagándose cada vez a más personas, y el hecho de la situación es que también revela la lamentable circunstancia donde operan las entidades del rubro de salud, donde sale al descubierto todos los trámites inconclusos, incompetencias, faltas de implementos, aspectos que no son tomados en cuenta ni comunicados o difundidos por los medios del periodismo a nivel nacional. Ante ello, la gestión es vista como un conjunto de actividades relevantes en poder combatir y salir adelante en circunstancias extremas como la pandemia, y es primordial lograr la efectividad y el uso considerable de los recursos y las posibilidades.

El centro de salud de Hualmay inició sus atenciones el 13 de mayo de 1976 como respuesta a la creciente demanda que existía en ese entonces, fue luego del movimiento sísmico potente sucedido en el sector, ocasionando traslados territoriales a lugares como Hualmay.

En relación a la gestión administrativa no se logra apreciar un nivel óptimo de los trabajadores, generando incomodidad en ellos de forma tal que no se cumple con los objetivos preestablecidos por la entidad edil.

En cuanto a la calidad de atención existe cierta identificación con el Centro de Salud, no obstante, los trabajadores requieren de mejoras por parte del propio establecimiento incidiendo en el rendimiento de los mismos.

Las situaciones que se presentan derivadas de la observación son:

- Falta de planificación interfiriendo en el logro de objetivos de la institución.
- Ausencia de organización generando reducción del rendimiento de los trabajadores.
- Limitada dirección de los niveles jerárquicos con sus subordinados.
- No existe un adecuado control logrando pérdida de oportunidades.

De modo que, el Centro de Salud de Hualmay necesita tener información relevante sobre dichas variables para tomar acciones correctivas donde se tenga que hacer.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la planificación y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay?
- ¿Qué relación existe entre la organización y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay?
- ¿Qué relación existe entre la dirección y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay?

- ¿Qué relación existe entre el control y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la planificación y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.
- Determinar la relación que existe entre la organización y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.
- Determinar la relación que existe entre la dirección y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.
- Determinar la relación que existe entre el control y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

En la presente tesis, se estudió las dimensiones de Fayol en relación a la gestión administrativa y las dimensiones de Parasuraman, Zeithaml y Berry en relación a la calidad de atención, donde observamos sí la teoría de dichos autores guardan relación con los resultados del presente estudio.

1.4.2 Justificación metodológica

Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento utilizado, a los cuestionarios para determinar la información que será necesaria para su posterior procesamiento, el cual se realizará emitiendo cuadros, tablas junto a la estadística correspondiente; y definir la relación de ambas variables.

1.4.3 Justificación por conveniencia

La investigación busco conocer la realidad con respecto a la gestión administrativa que tienen y analizar cómo se relaciona en la calidad de atención, siendo esto importancia para el Centro de Salud de Hualmay, para ver como está y en que se podría mejorar.

1.4.4 Justificación práctica

De acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado facilito para establecer la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay, con tales resultados se realizó recomendaciones que contribuya a la calidad de atención.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1 Delimitación espacial

Se llevó a cabo en el Establecimiento del Centro de Salud de Hualmay, del distrito de Hualmay, provincia de Huaura, departamento Lima.

1.5.2 Delimitación temporal

Cubrirá en el mes de Enero a Julio.

1.5.3 Delimitación temática:

La presente investigación tiene 2 variables: Como Variable X: Gestión administrativa y Variable Y: Calidad de atención.

Gestión administrativa: Fayol como se citó en Sisternas (2019). Es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos.

Calidad de atención: Parasuraman, Zeithaml y Berry como se citó en Ganga, Alarcón y Pedraja (2019). Es percibida como el juicio global del cliente acerca de la

excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido.

1.6 Viabilidad del estudio

Es posible realizar el estudio, debido a que se poseen las condiciones necesarias, como la accesibilidad al centro de salud, pudiendo así recopilar los datos sustanciales para el desarrollo del estudio mediante cuestionarios. En el aspecto económico, pasará a ser abordado por el responsable del estudio, en conjunto con el asesor, personas que estén involucradas. Asimismo, el plazo de la realización del presente se dará considerando el plazo de la investigación presente.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Fernanda (2021) en su tesis titulada: “Evaluación de los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional y modelo de planificación estratégica en una empresa de buques atuneros”, sustentado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. La presente investigación tuvo como objetivo principal evaluar los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional y un modelo de planificación estratégica para una empresa de buques atuneros. Se desarrolló con enfoque mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo, estudio descriptivo y documental, y se utilizó la técnica de encuestas, se aplicó cuestionarios a 18 personas y también de la entrevista a funcionarios de la empresa, como medio de recolección de datos vinculantes al tema de estudio. Los resultados permitieron conocer que existen muchas falencias en el funcionamiento de la empresa, el personal no tiene objetivos de desempeño establecidos, no conoce las metas que se plantea la

presidencia de la empresa y tampoco tiene conocimiento de la estructura organizativa perjudicando el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Manríquez (2018) al tratar su aporte: “Percepción y satisfacción de la calidad del posgrado de oftalmología en el Ecuador, desde el punto de vista de los estudiantes”, sustentado en la Universidad Casa Grande de la ciudad de Guayaquil, definió como objetivo: valorar la percepción, de la satisfacción de los residentes hacia la calidad de los posgrados de oftalmología que se ofrecen en Ecuador, así como de conocer la opinión general de los estudiantes sobre los mismos. Tratando aspectos metodológicos, se sabe que el tipo del aporte, es descriptivo, el diseño del mismo es No experimental, también que el enfoque es cuantitativo, además de ser transeccional. Para lograr obtener la muestra fue una no probabilística. El conjunto representativo fue catorce posgradistas de oftalmología del país, durante el 2016. Se obtuvo que, al implementar el programa residencial respectivo, los individuos señalados describen que tuvieron un buen desenvolvimiento y experiencia buena, así como también el conjunto de residentes mencionan que tuvieron percepción moderada enfocando a si se realizó correctamente los lineamientos de calidad, además que el programa de posgrado no es convence, por el cual se sienten insatisfechos. Todo ello se precisó a través de la utilización de la estadística descriptiva.

Maggi (2018) al abordar su investigación: “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General del Milagro”, sustentado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, definió su objetivo: evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Tratando datos del aporte, se sabe que el conjunto representativo estuvo integrado por 357 representantes de los niños. Abarcando aspectos metodológicos, se sabe que el aporte fue de diseño analítico, con corte transversal, asimismo el periodo de desarrollo del aporte fue en agosto de 2017, donde se obtuvo que, de la evaluación SERQVUAL, las siguientes dimensiones son donde se reflejan insatisfechos los pacientes: seguridad, tangibilidad, fiabilidad, y la dimensión restante: capacidad de respuesta fue atribuida como satisfecho

parcialmente. Se culminó que, no se logra la calidad esperada por parte de los pacientes, además que los tratos y responsabilidades son malos.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Córdoba (2020) al tratar su investigación aportada nombrada: “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019”, sustentado en la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo: Describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las empresas comerciales del Perú y de la Empresa Comercial Yovancito E.I.R.L. de Sihuas, 2016. La metodología se desintegra en: Primero el tipo de enfoque empleado es el cuantitativo, el tipo de investigación es definido como experimental y pose su diseño como correlacional. El conjunto considerado fue de 60 colaboradores del espacio público mencionado en el título, el cuestionario se determinó como técnica e instrumento. Finalmente, Se concluye que se aprueba la existencia de una relación significativa de los temas de estudio en la entidad y tiempo mencionado; con valores porcentuales de 55% más otro 55% respectivamente.

Morales (2017) al tratar su investigación nombrada: “La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017”, sustentado en la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo: Establecer la relación de la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017. La metodología se desintegra en: Primero, el método empleado fue el hipotético - deductivo, el tipo de investigación es definido como básica, posee un enfoque cuantitativo, también de correlacional y el diseño empleado fue el No Experimental, es también de corte transversal. El conjunto establecido fue de 90 colaboradores del espacio físico mencionado en el título y la encuesta fue empleada como técnica con su instrumento el cual es el cuestionario. Posee como conclusiones que : En primer lugar, fue arrojada la existencia correspondiente a una relación positiva tanto débil y significativa de ambas variables, en segundo lugar, fue arrojada la existencia correspondiente a una relación positiva tanto débil y significativa de la segunda variable y el objetivo establecido, en tercer lugar fue arrojada la existencia correspondiente a una relación positiva tanto débil y significativa entre la segunda variable con la estructura organizacional,

siguiendo con el cuarto lugar, donde no pudo encontrarse ni establecerse alguna relación de la segunda variable con el requerimiento del puesto, en quinto lugar, fue arrojada la existencia correspondiente a una relación positiva tanto débil y significativa de la segunda variable con la motivación. Al abordar la sexta conclusión, fue arrojada la existencia correspondiente a una relación positiva tanto débil y significativa de la segunda variable con la recompensa y culminando donde no pudo encontrarse ni establecerse alguna relación de la segunda variable con el desempeño.

Orihuela (2018) al tratar su investigación denominada: “Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017”, sustentado en la Universidad César Vallejo, plasmó su objetivo, el cual es: determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017. En los rasgos metodológicos, se tiene que el nivel fue: correlacional, fue de diseño: No experimental, posee corte transversal. El conjunto total de individuos fue de 250 colaboradores de la entidad, el conjunto representativo fue integrado por 152 colaboradores, asimismo el tipo probabilístico fue la forma de muestreo. Como técnica e instrumento empleados, fueron respectivamente la encuesta y el cuestionario, siendo aprobados por el Alfa de Cronbach. Se culminó que se define la presencia de una correlación significativa, con valores de: $r = 0,985$ y de: $p < 0.05$, estando en el rango de muy alto entre ambas variables en la entidad y periodo mencionado en el aporte.

2.2 Bases teóricas

Variable X: Gestión administrativa

a) Definiciones

Caldas, Carrión y Hera (2017) la considera como la correcta planificación de actividades, con sus correspondientes estrategias de realización, así se puede mantener el ritmo de avance de la entidad. Además, la considera como la originaria de llevar las actividades con la efectividad y con la eficiencia necesario y/o posible.

Por otro lado, Ramírez, Ramírez y Calderón (2017) afirman que la gestión administrativa implica contemplar además una serie de procesos orientados a prever, organizar y controlar el cumplimiento de las metas trazadas por una organización, siguiendo para ello los principios de la eficiencia y la eficacia.

b) Importancia

Lazzo (2012) declara que radica directamente en los efectos que logre la entidad, siendo fructíferos o desalentadores, guiando a la propia rentabilidad. En los últimos años de 1800, se tomó más referencia a las bases dictadas por el autor Fayol, con la cooperación de los partícipes laborales junto a las posibilidades de la misma entidad en cultivar sus metas propuestas.

c) Objetivos

Según Lazzo (2012) manifiesta:

- Realizar y distribuir las responsabilidades, los cargos, las herramientas, inversiones, remuneraciones, pero medidas en relación a las posibilidades propias de la entidad.
- Contribuir e incentivar al personal a poder tener afinidad y compromiso en una medida considerable a alta para con la entidad, pudiendo implantar mejor los procedimientos de administración.
- Poder alcanzar y darles mayor valor a los procedimientos administrativos internos.

d) Teoría del proceso administrativo

Koontz y Weihrich (2002), citado por Marín y Atencio (2008) lo plasman centrándose en las bases de la administración, como lo son en primer lugar, la planificación, siguiendo con la organización, luego con la dirección y culminando con el control correspondiente a las funciones de los colaboradores internamente en la entidad. Este aporte se basaba en el trabajo práctico y en las bases de la administración, que se podían plasmar en las entidades en grados superiores; también su aporte conlleva a tratar contextos como, está el académico, porque engloba las funciones realizadas, estudios tanto en el país como internacionalmente y también se

trata la distribución, que se da cuando se procede a repartir los libros por motivos específicos, como pueden ser recursos para la caridad, también como carta de cambio de margen institucional, etc.

e) Dimensiones

Planificación

Chiavenato (2006) manifiesta que se le considera el primer o primario complemento de las bases de la rama de administración, puesto que, con ella, da origen a las siguientes. Con ella, se puede definir e implantar lo deseado (metas, finalidades, efectos) por la gerencia o entidad junto con las metodologías, implementos, alternativas, recursos lo mayor efectivos para cooperar en alcanzar lo encomendado.

Louffat (2015) Goza de confianza para poder direccionar correctamente la mentalidad y alcanzar lo deseado por la entidad, pudiendo posibilitar una verificación, inclusión y exclusión de alternativas diversas. Se le considera como el inicio del concepto propio relacionado a la administración

Robbins y Coulter (2010) Puede establecer finalidades variadas, las formas de alcanzarlas o hacerlas realidad, otras formas para poder distribuir correctamente las acciones que se llevarán a cabo. Se considera a los encargados generales o el CEO como parte de quienes deben coordinar y plasmar las finalidades internas de la entidad. Münch (2007) la considera como la selección idónea sobre ambientes, circunstancias deseadas, posibilidades junto a la finalidad centrada de la organización, además de poder evitar imprevistos y potenciar las acciones que con creces aportarían sustancialmente en las metas encomendadas.

Actividades importantes de la planificación

- ✓ Plasmar con claridad las finalidades a llevar a cabo.
- ✓ Realizar una predicción sobre lo que pueda intervenir.
- ✓ Implantar los contextos junto a las alternativas para desempeñar las funciones.

- ✓ Designar las responsabilidades a los partícipes laborales.
- ✓ Elaborar y exponer la estructura o forma de la planificación predispuesta por la gerencia, pero con el rasgo de poder centrare en ámbitos o situaciones donde el personal pueda elaborar nuevas alternativas en relación a su imaginación.
- ✓ Dictar parámetros, fases, alternativas para la realización de actividades.
- ✓ Poder percibir o predecir rasgos sobre imprevistos a un lapso determinado cercano o lejano.
- ✓ Poder cambiar la forma de metodología de los colaboradores en base a sus efectos finales conseguidos. (Arcia, 2011)

Tipos de planificación

Luna (2014) la distribuye en:

- ✓ **Planificación estratégica:** Aquí se plasman los objetivos, las finalidades considerándolas bajo plazos temporales acorde a su estructura.
- ✓ **Planificación táctica:** Engloba a los encargados de mayor grado en la entidad, el CEO basándose en el anterior tipo.
- ✓ **Planificación operativa:** Es la designación de funciones a cada área interna de la entidad, brindándole todo lo requerido a los partícipes laborales y el mando a jefes de las diversas áreas posibles, para lograr el correcto orden.

Organización

Louffat (2015) se le define como la elaboración de parámetros, esquemas como guía para llevar a cabo las funciones de manera consciente y posible, siguiendo por supuesto la previa preparación o planificación. También engloba la estructura o forma de las funciones junto con las alternativas o metodologías a emplear para las metas encomendadas. Se le considera como el segundo paso o procedimiento de los procedimientos de la administración.

Los encargados superiores o la gerencia de la organización, al momento de considerarla, establecen las funciones o responsabilidades que se tendrán que hacer y culminar, indicando a los involucrados respectivos, la forma de su metodología;

también al jefe encargado junto al espacio físico donde se tendrá que optar por alternativas predispuestas. Robbins y Coulter (2010) se debe considerar y distribuir correctamente las posibilidades y desempeño de cada colaborador, pudiendo así alcanzar lo encomendado de forma plena.

Lo que realmente se quiere del término en mención, se le define como poder distribuir las responsabilidades consciente y correctamente junto con implementos que puedan hacerlas asequibles y efectivas, enfocándose más en evitar imprevistos y hacer hincapié en lo que se podrá obtener del personal y demostrarle lo mejor al target abordado. Münch (2007) el hecho de que los parámetros, forma organizativa general sea entendible por todos, hará que se pueda modificar personalmente de forma considerable y consciente también; además de que, si se les atribuyen rasgos específicos a las responsabilidades será de mayor inspiración a los partícipes laborales en su desempeño.

Actividades importantes de la organización

- ✓ Distribuir correctamente las funciones por áreas.
- ✓ Designar las responsabilidades según la especialidad de las áreas.
- ✓ Coordinar y juntar las áreas con la afinidad y comunicación mejor posible.
- ✓ Especificar directamente los aspectos y aptitudes de los colaboradores en los cargos disponibles.
- ✓ Entrevistar, elegir y brindar apoyo al personal al abordar su rubro o rol.
- ✓ Concientizar la jerarquía individual y colectiva en las funciones.
- ✓ Brindar herramientas, materiales, recursos a los partícipes laborales cuando lo necesiten o para brindarles mayor apoyo en su desempeño.
- ✓ Enfocar este procedimiento o fase en relación a retroalimentaciones (Arcia, 2011)

Principios

Luna (2014) les atribuye relevancia, puesto que pueden brindar la metodología y parámetros requeridos para la designación de responsabilidades hacia los colaboradores en relación a las finalidades, como son:

- ✓ **Especialización:** Es dado en base a las capacidades, habilidades, comportamientos del personal.
- ✓ **Unidad de mando:** Existe o se asigna un encargado general, responsable de cada área o función.
- ✓ **Jerarquía:** Logrará implantar parámetros, claridad en la consecución de las metas establecidas en todas las áreas de la entidad.

Tipos

- ✓ **Organización formal:** Se les atribuye a las entidades que poseen su esquema o mapa organizativo, donde se reflejan y detallan las funciones, áreas, estructura interna, externa de forma clara.
- ✓ **Organización informal:** Se les atribuye a organizaciones que fueron implementadas por la unión de otras entidades. No poseen un esquema organizativo donde se detallen las funciones, áreas.

Dirección

Robbins y Coulter (2010) se le atribuye como una acción bastante relevante, puesto que engloba al personal, pero suele presentar algunos imprevistos por el mismo hecho. El poder distribuir, analizar y dirigir a los partícipes laborales, necesita en primera instancia poder percibir y comprender lo que les sucede internamente, como por ejemplo sus sensaciones, forma de ser, forma de asimilar contextos, la postura frente a circunstancias específicas, preocupaciones. Siendo también considerable que deben establecerse diálogos comprensibles y directos.

Münch (2007) se le considera como la realización de las fases administrativas, tomando en cuenta el mando o el camino por lograr, para implantarles a los partícipes laborales, junto con la correspondiente participación y compromiso del encargado o jefe en poder hacer realidad lo encomendado por la gerencia en relación a sus objetivos, finalidades, aspiraciones, posibilidades.

Al tratar el término, es solo viable al poder dirigir las funciones laborales internamente, para los partícipes laborales en general, pero también, se sabe que un

ingreso extra no cae para nada mal, por tal, hay ocasiones donde los colaboradores desempeñan funciones o responsabilidades en una a más entidades, para obtener mayores ingresos; Chiavenato (2001) además debe saberse que, el hecho de pertenecer y laborar en entidades no es estar de esclavo o metido todo el día, ya que ocasionaría mayor presión y derrumbamiento interior.

Actividades importantes de la dirección

- ✓ Demostrar integración y compromiso.
- ✓ Plasmar desafíos o circunstancias para poder ir mejorando continuamente.
- ✓ Incentivar a poder realizar desempeños crecientes a los colaboradores.
- ✓ Entablar afinidad y diálogo considerable y directo.
- ✓ Sumergir a los colaboradores a distintas prácticas, para en un plazo temporal determinado logren reflejar su talento o esfuerzo.
- ✓ Atribuir consideraciones, comodidades y remuneraciones extra considerando el logro de metas encomendadas.
- ✓ Brindar mayor apoyo, implementaciones para el personal en sus respectivas áreas.
- ✓ Plasmar revisiones o retroalimentaciones de todo lo ocurrido y obtenido durante un lapso especificado. (Arcia, 2011)

Etapas

Luna (2014) al abordar su aporte, indica que, en la parte de direccionar, se fundamenta en implementar correctamente los monitoreos, verificaciones, lenguaje, asignación de un líder o jefe, brindarles mayor inspiración a los colaboradores y que puedan desempeñarse cooperativamente bien.

- ✓ **Supervisión:** Surge para poder encaminar además de verificar el desarrollo de actividades, funciones, personas, sucesos, dentro de los parámetros y medidas implantadas.
- ✓ **Comunicación:** Es la forma de transmitir ideas tanto vocal como de forma escrita, que se da entre los colaboradores internamente de la entidad, se hace hincapié en que sea clara, entendible.

- ✓ **Liderazgo:** Se entiende por la forma de poder guiar y apoyar a los colaboradores en sus funciones, por parte de un encargado designado.
- ✓ **Motivación:** Es poder inspirar de forma positiva a través de remuneraciones, comodidades a los partícipes laborales en sus responsabilidades, pudiendo conseguir el logro de sus finalidades respectivas.
- ✓ **Toma de decisiones:** Se da cuando se poseen o se presentan contextos con una problemática o inconveniente y se tienen alternativas distintas como solución donde se debe optar por solo una o algunas del total.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Se atribuye como la unión de colaboradores, responsables de áreas, gerencia posibilitando alcanzar y hacer realidad las metas encomendadas; además es una metodología que produce efectos fructíferos y se puede emplear en la mayoría de contextos.

Control

Münch (2007) Es la implantación de parámetros o límites conformes permitiendo la verificación de los efectos arrojados para poder encontrar el punto de inflexión, aplicar alternativas ocasionando una progresión positiva.

Chiavenato (2001) se le comprende también, como el poder observar y comparar los efectos que van logrando las funciones respectivas considerando lo encomendado. A la vez, esta acción necesita de metas, finalidades para su realización; si se establecen los parámetros, finalidades de manera concreta y sencilla, podrá ser un poco más exigente los sistemas de verificación.

Chiavenato (2006) Se le atribuye como poder asegurar llevar a cabo de forma correcta o encomendada las acciones a realizar, además puede aportar relevantemente, a los dueños o colaboradores de mayor jerarquía, en poder medir y verificar los parámetros implantados por ellos con lo que realizan los partícipes laborales referente al desempeño de sus responsabilidades, además de poder actuar y darle solución a resultados o imprevistos inesperados.

Actividades importantes de control

- ✓ Verificar lo obtenido por el personal con las metas o planificación primaria de la gerencia.
- ✓ Comparar los logros de los colaboradores con los parámetros implantados.
- ✓ Implementar elementos capaces de poder concientizar sobre las actividades realizadas.
- ✓ Hacerles de conocimiento al personal en general sobre qué factores, objetos, implementaciones podrá saber cómo es lo que va obteniendo o generando cada área.
- ✓ Mostrar y guardar lo obtenido con lo que debe ser, además de los altibajos que puedan presentarse.
- ✓ Comunicar a los partícipes laborales sobre algunas alternativas para que puedan considerar en el mejoramiento de ciertos efectos finales.
- ✓ Comunicar directamente a los encargados de mandos superiores sobre lo obtenido.
- ✓ Apegar lo obtenido y moldearlo a lo encomendado. (Arcia, 2011)

Tipos de control

Luna (2014) expresa su empleo por los encargados de la entidad al verificar las actividades a llevar a cabo.

- Control preventivo: Es presenciado como una verificación antes de realizar alguna función.
- Control correctivo o posterior a la acción: Son utilizados a la conclusión de las funciones, para poder verificar en qué partes se ha desarrollado de mala forma.

f) Cumplimiento de funciones

Pérez y Gonzales (2016) Se refiere a poder aceptar y llevar a cabo los roles encomendados o designados de la manera esperada, además que sirve como índice del desempeño y/o aptitudes de los colaboradores en sus roles. Goerlich (2010) se

entiende como el logro de finalidades designadas, además puede referirse a la forma de lo obtenido basándose en lo esperado, pudiendo verificar que tan cercano estuvo de ello, así como para poder verificar la progresión de los partícipes laborales para con la entidad.

g) Logro de objetivos organizacionales

López (2007) como se citó en Mejías y Osorio (2009) expresa como las finalidades, metas encomendadas de la entidad, cuando se pueda lograr las metas, se convierten en algo existente, ya logrado, obtenido, por tal da cabida a más y mayores finalidades por lograr.

Les atribuye ciertos rasgos como:

- ✓ Al establecerse, deben contar con un lapso temporal específico.
- ✓ Poseen ciertas alternativas por emplear para alcanzarlos.
- ✓ Necesariamente tienen que ser existentes, tienen que poder lograrse, también que puedan ser accesibles y considerarse en relacionando con las alternativas o acciones a desarrollar.

Variable Y: Calidad de atención

a) Definiciones

Estrada (2007) es la eficiencia apegada a un sistema u organización significa relucir y obtener o lograr lo encomendado, sea tanto de los efectos finales, los bienes comerciales o actividades serviciales para con el target. Se logra plasmar progresión positiva para poder optar y reflejar mejor atención, personalizada, eficaz, agradable, pudiendo también aumentar su potencial.

Luis (2011) la atención es aquella acción que permite buscar el interés del usuario donde se gana la confianza y la confraternidad. Se repite considerablemente ofrecer un buen producto, pero no se busca realizar una buena atención donde influyen ciertas características como: observar, hablar y escuchar esas necesidades que aqueja

al usuario. El concepto personal de los individuos sobre los tratos se basa en poder reflejar fiabilidad, confianza para inspirar a su conformidad y aceptación. Es decir, lo que ofrece la entidad es el servicio que se brinda salvaguardando el estado sanitario del usuario en la política del establecimiento de salud pública o privada.

b) Características típicas de la calidad de atención

Zeithaml y Bitner (2002) el servicio no es algo físico global, sino el resultado de ciertas acciones que realizan el personal sanitario posibilitando cumplir con lo solicitado por los usuarios, tiene tres características típicas

- **Intangibilidad**, debido a que se les considera operaciones, así como también pueden corresponder a su atención médica (el servicio en sí) y se ejecutan más que objetos; esto significa que muchos servicios no pueden verificarse por los consumidores para asegurar su calidad antes de la compra. No puede tocarlos, verlos y sentirlos de una manera que pueda sentir. Veliz y Villanueva (2011) en cuanto a los servicios relacionados a la salud, los pacientes pueden ver y tocar los instrumentos y equipos que tratarán al paciente, pero no pueden ver ni tocar los servicios que recibirán.
- **Inseparabilidad**, es la elaboración correspondiente a lo que ofrece la entidad, pueden ser no divisibles o no pueden ser fragmentados. Ocurre cuando el proveedor y el cliente interactúan, porque primero pide un servicio y luego se genera un servicio, pero la solicitud y el consumo ocurren al mismo tiempo. Veliz y Villanueva (2011) es por ello que los clientes pueden participar, mirar las fases que suceden, involucrando la actividad servicial para el target junto con los comportamientos adecuados (positiva o negativa) hacia el servicio recibido puede traer cierto nivel de expectativas a otros clientes cercanos.
- **Heterogeneidad**, es un rasgo comprendido como que es complicado su control, más en los que abarca mayor esfuerzo laboral, porque en cierto sentido, garantizar servicios de calidad continua es un desafío para cualquier organización o grupo de personas, entre productores y clientes, su desempeño varía mucho cada día. Veliz y Villanueva (2011) debido a que esto depende de

otros factores a los que en ocasiones no puede llegar el prestador del servicio, la intervención de un tercero aumentará aún más la heterogeneidad de los servicios prestados.

c) Atributos de la calidad de atención

Ministerio de Salud (2012) creó cierto programa que gestionaba el tipo de trato y consideración del ámbito sanitario de los pacientes a través de la Dirección Ejecutiva del Servicio de Salud, que tiene como objetivo ayudar a fortalecer y potenciar el trato servicial en establecimientos de salud, el mismo que permite medir el nivel de calidad, basado en 10 estándares:

- Oportunidad, es poder dar consideración y alternativas para la salud en un período de tiempo, lo que significa menores riesgos para los usuarios y mayores beneficios.
- La seguridad puede garantizar a los usuarios la evitación de riesgos.
- Eficacia, en el uso pertinente de los estándares de salubridad, efectividad por parte de los protocolos y procedimientos.
- Accesibilidad sobre establecimientos sanitarios individuales, personales y colectivos, elimina las barreras geográficas, socioeconómicas, organizativas y culturales.
- Integralidad, involucra acciones para promover, prevenir, restaurar y rehabilitar el estado corporal o vitalidad de la sociedad.
- Trabajo en equipo para sacar a flote la afinidad y ayuda de cada integrante en poder realizar o llevar a cabo responsabilidades designadas conjuntamente.
- Intervención y consideración de las poblaciones organizadas en la toma de decisiones estratégicas junto a ciertos parámetros.
- Respetar a los usuarios, tratarlos como sujetos de valores, respetar y valorar su cultura y condiciones personales.
- Información completa, porque es necesario que el personal médico brinde a las personas información oportuna y comprensible.
- Se entiende por satisfacción del usuario el equilibrio entre las expectativas tanto correspondiente al paciente como a su percepción sobre beneficios obtenidos.

d) Dimensiones de la calidad de atención en salud

Ruiz (2017) en el mundo de hoy, se perciben versiones distintas enfocadas en entender correctamente los parámetros pertenecientes al monitoreo o mantenimientos respectivos internos, que podrían brindar apoyo en la elaboración de más técnicas, procedimientos para poder evaluar lo que obtiene o logran los partícipes laborales en un lapso determinado, y viendo en qué puntos necesitan mayor fluidez pudiendo crear alternativas para ello.

A continuación, se definen las dimensiones de las variables utilizadas en la presente investigación:

- ✓ **Elementos tangibles:** Urriago (2012) Se refiere al entorno que percibe a través de sus sentidos los individuos, interviniendo en su consideración y aceptación.
- ✓ **Estado físico de las instalaciones:** Los entornos, la infraestructura en general o parcial necesariamente deben cuidarse, darles su limpieza, pudiendo así que los individuos logren percibir y ver u observar la seriedad y confianza del establecimiento.
- ✓ **Limpieza de instalaciones y elementos físicos:** Los implementos, las herramientas, recursos, también necesitan estar bajo cuidado consciente y seguro, libre de suciedad, para que puedan ser percibidos de forma agradable y se puede utilizar sin complicaciones por higiene; se consideran ciertas sugerencias para ello que se pueden aprender.
- ✓ **Presentación personal del profesional:** Los colaboradores necesariamente tienen que utilizar su indumentaria designada para el rubro o profesión elegida(o), sus trajes, conjuntos especiales. También existen parámetros legales sobre el buen empleo de la indumentaria especial, donde también suelen presentarse cambios específicos por parte de los encargados.
- ✓ **Fiabilidad:** Urriago (2012) es como lo que siente u opinan los individuos sobre los comportamientos y el trato de los enfermeros, médicos, encargados pudiendo reflejar su compromiso y consideración justa.
- ✓ **Capacidad de respuesta:** Urriago (2012) es la posibilidad personal de reflejar las acciones de manera veloz o acelerada ante los requerimientos que muestren

o se les deba brindar a las personas que lleguen a atenderse, porque como a veces suele percibirse contextos complejos, sale a flote el poder actuar con velocidad.

- ✓ **Seguridad:** Urriago (2012) es un atributo o rasgo que goza de bastante relevancia, pues es con ello que se logra afianzar la consideración de los individuos en relación a su estado físico o vitalidad, posibilitando su participación y calma en su respectivo tratamiento y/o en lo que los encargados le puedan explicar.
- ✓ **Empatía:** Urriago (2012) es poder percibir o predecir los requerimientos o dolencias que poseen los individuos o pacientes, considerando sus expresiones, manifestaciones por ello; por tal, el trato debe centrarse en lo que necesitan y tratarlos como si el mismo personal tuviera lo que posee el individuo.

2.3 Bases filosóficas

Zapata, Murillo y Martínez (2006) expresan que, en los años 1916, el autor Henri Fayol propuso un modelo del “proceso administrativo y las áreas funcionales”. Se dice que la rama de la administración, es poder implantar finalidades, metas para poder encaminar a los involucrados a la realización respectiva de ellas. Además, el autor mismo las definió en fases, como en primera instancia, se ubica la planificación, siguiendo con la organización, dirección, pasando a la coordinación y culminando con el control respectivo. Son abordadas y asignadas un par de procedimientos o pasos:

- ✓ **Mecánico:** Es donde es deseado poder implantar y definir lo que se llevará a cabo más los planes para conseguirlo hacerlo realidad (aborda algunas fases previamente mencionadas como la planificación junto a la organización).
- ✓ **Dinámico:** Da lugar a la forma de dirigir de forma correcta el conjunto involucrado establecido y planeado (engloba fases previamente mencionadas como la de dirección junto al control).

Por lo mencionado, lo tratado por el autor, su aporte se orienta a las entidades, agrupaciones, para que posibiliten la obtención de las finalidades y metas encomendadas, junto a la rentabilidad esperada. Además, se hace un hincapié en los encargados de la administración o mando de las entidades, agrupaciones, organizaciones, ya que, si ellos emplean su gestión de forma correcta y sin muchos

recursos optados, será mayor que su entidad logre las finalidades encomendadas. Louffat (2015) es así como se establece que los encargados del mando logran llevar a cabo las funciones administrativas tal y como son y de la manera esperada, es como se podrá saber su rendimiento y voluntad.

2.4 Definición de términos básicos

- ✓ **Administrativa:** Se refiere al área donde labora un encargado o grupo de partícipes laborales.
- ✓ **Atención:** Es la acción de concentrarse en algo, alguna persona, sea por ejemplo verificando externamente su organismo, así como una consideración propia.
- ✓ **Calidad:** Es el conjunto de rasgos, factores de producción que hacen que productos, actividades de servicio puedan ser del agrado de los clientes, además de poder lograr la conformidad o las ideas previas que tenían los mismos.
- ✓ **Calidad de atención:** Significa poder lograr que el trato a los consumidores, clientes, usuarios pueda ser el esperado por los mismos hasta superarlo.
- ✓ **Capacidad de respuesta:** Es poder actuar o reaccionar de forma veloz y con la posibilidad de solucionar o aportar en el desarrollo de algo.
- ✓ **Centro de Salud de Hualmay:** Entidad sanitaria que asiste de forma médica a los pacientes.
- ✓ **Control:** Es la revisión de la progresión de acciones que se van efectuando, donde se debe determinar si está en los caminos o proyecciones deseadas acorde a las metas organizacionales.
- ✓ **Dirección:** Se conoce como centrar atención en poder hacer entender a los colaboradores el camino que deben de seguir y lograr lo establecido.
- ✓ **Elementos tangibles:** Engloba a elementos que se pueden tocar, como lo son los ambientes internos, los equipamientos, los colaboradores.
- ✓ **Empatía:** Es poder captar y/o considerar lo que pasa otra(s) persona(s).
- ✓ **Fiabilidad:** Es lograr que algo, alguna actividad, acción logre ser confiable y precavida.
- ✓ **Gestión:** Se conoce como las tareas, actividades dirigidas a orientar los resultados de los colaboradores considerando las metas establecidas, así como revisar las mencionadas y aplicar cambios o soluciones a aquellos puntos débiles.

- ✓ **Gestión administrativa:** Se le conoce como las actividades, acciones estructuradas basadas en distribuir y emplear los distintos bienes y posibilidades de la entidad en forma idónea o adecuada.
- ✓ **Organización:** Es el orden y/o jerarquía completa de un conjunto de personas.
- ✓ **Planificación:** Es el conjunto de tareas que se realizarán en distintos plazos definidos considerando metas con su debida realización.
- ✓ **Seguridad:** Es la responsabilidad de brindar confianza hacia alguna(s) persona(s) conforme a lo que realizan o donde se sitúan.
- ✓ **Usuarios:** Es el conjunto de individuos que hacen uso de ciertas funciones de servicio.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La planificación se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.
- La organización se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.
- La dirección se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.
- El control se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.

2.6

Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión administrativa

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión administrativa	Fayol como se citó en Sisternas (2019). Es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos.	La gestión administrativa comprende la planificación, organización, dirección y control de actividades para lograr los objetivos.	Planificación	Estratégica
				Táctica
				Operativa
			Organización	Especialización
				Unidad de mando
				Jerarquía
			Dirección	Responsabilidad
				Comunicación
				Liderazgo
				Motivación
				Toma de decisiones
			Control	Trabajo en equipo
				Preventivo
	Correctivo			

Nota: Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad de atención

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de atención	Parasuraman, Zeithaml y Berry como se citó en Ganga, Alarcón y Pedraja (2019). Es percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido.	La calidad de atención es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los clientes relacionados a los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	Estado físico de las instalaciones
				Limpieza de las instalaciones
				Presentación personal del profesional
			Fiabilidad	Actitud confiable
				Atención adecuada
			Capacidad de respuesta	Prontitud
				Espíritu servicial
			Seguridad	Confianza
			Empatía	Amabilidad
Necesidades del paciente				

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO III

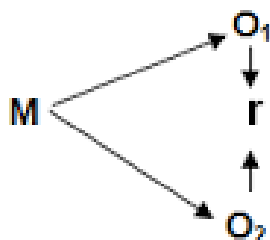
METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

En esta ocasión, la tesis será de tipo ‘Aplicada’, debido a que posee como meta poder brindarles alternativas de solución a problemáticas tratables. Cívicos y Hernández (2009) la explica plasmándola como el emplear saberes, intelectos definidos para ir y tratar directamente la problemática, y poder dirigirlos a los individuos involucrados conscientemente en los procedimientos establecidos.

Correspondiente al nivel de la tesis, se le implantó el descriptivo - correlacional, debido a que, en primera instancia, se realiza la explicación de los acontecimientos vistos y analizados, y luego se procede a realizar la conexión y relevancia de los temas de estudio optados.

Arias (2012) expresa que, el objetivo de las tesis correlacionales, se le conoce como hallar la relación de un par o más temas de estudio. Se inicia con medir correctamente los temas de estudio, se prosigue a realizar evaluaciones de hipótesis de formato correlacional junto a la entrada de métodos de la estadística, pudiendo posibilitar la aproximación de la misma correlación, además que puede ayudar a establecer manifestaciones o señales del porqué de un acontecimiento determinado.



Las variables intervinientes se interrelacionan bajo el siguiente esquema:

M = Muestra.

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

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

R= Grado de asociación entre las variables.

El diseño tratado es el 'No Experimental'. Carrasco (2006) lo refleja como cuando no se realizan variaciones o no se modifican los temas de estudio, tampoco verificaciones, ya que tratan a los acontecimientos tal y como se dieron.

El enfoque empleado es la mixta. Muñoz (2011) la expresa como unir investigaciones considerando su problemática junto a lo que más se desea averiguar, se emplean enfoques mixtos, los cuales engloban las tesis de enfoques tanto cuantitativo como cualitativo.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estuvo constituida por un número de 20 trabajadores administrativos del Centro de Salud de Hualmay y 50 usuarios tomados aleatoriamente de los diversos servicios prestados por la institución.

3.2.2 Muestra

Se utilizó el muestreo censal, aplicando a toda la población en estudio.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica que se empleó fue la encuesta y como instrumento dos cuestionarios para determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención utilizando la escala de Likert como medida de puntuación.

Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.797	15

Calidad de Atención

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.826	10

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizará la estadística descriptiva e inferencial para la constratación de hipótesis, a través del SPSS versión 25.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Gestión Administrativa

Tabla 3. Pregunta N°1: ¿El Centro de Salud les asigna los objetivos a alcanzar en un plazo indicado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	80.0	80.0	80.0
	Casi siempre	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

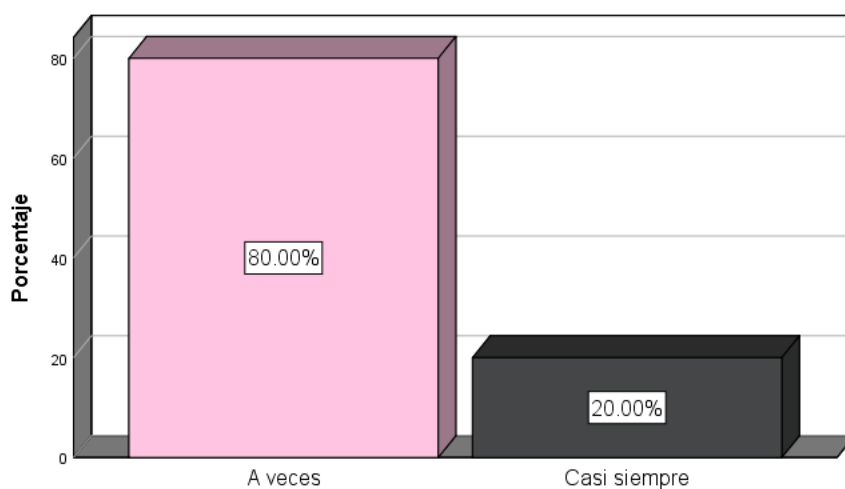


Figura 1. Pregunta N°1: ¿El Centro de Salud les asigna los objetivos a alcanzar en un plazo indicado?

Respecto a la pregunta: 16 trabajadores (80.00%) manifestaron que a veces y 4 trabajadores (20.00%) expresaron que casi siempre.

Tabla 4. Pregunta N°2: ¿Ud. conoce cuál es la misión del Centro de Salud frente a las necesidades de la población?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	50.0	50.0	50.0
	Casi Nunca	10	50.0	50.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

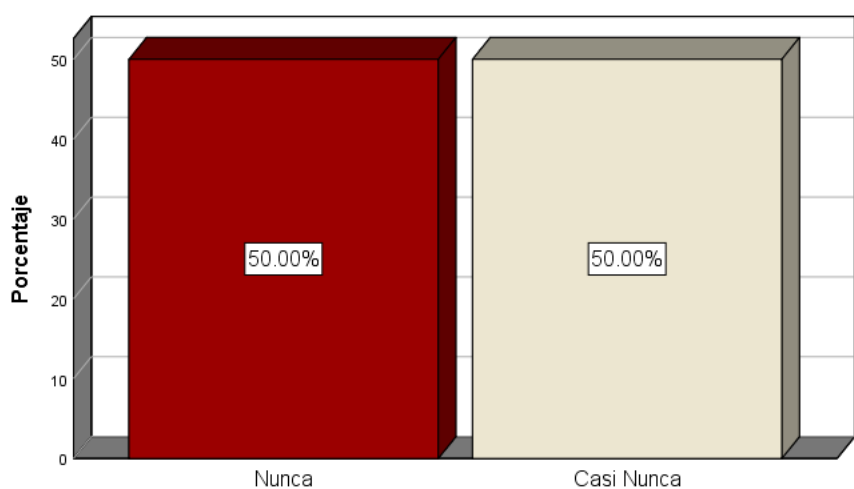


Figura 2. Pregunta N°2: ¿Ud. conoce cuál es la misión del Centro de Salud frente a las necesidades de la población?

Respecto a la pregunta: 10 trabajadores (50.00%) manifestaron que nunca y 10 trabajadores (50.00%) expresaron que casi nunca.

Tabla 5. Pregunta N°3: ¿Elabora estrategias para cumplir con sus objetivos encomendados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10.0	10.0	10.0
	Casi Nunca	8	40.0	40.0	50.0
	A veces	10	50.0	50.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

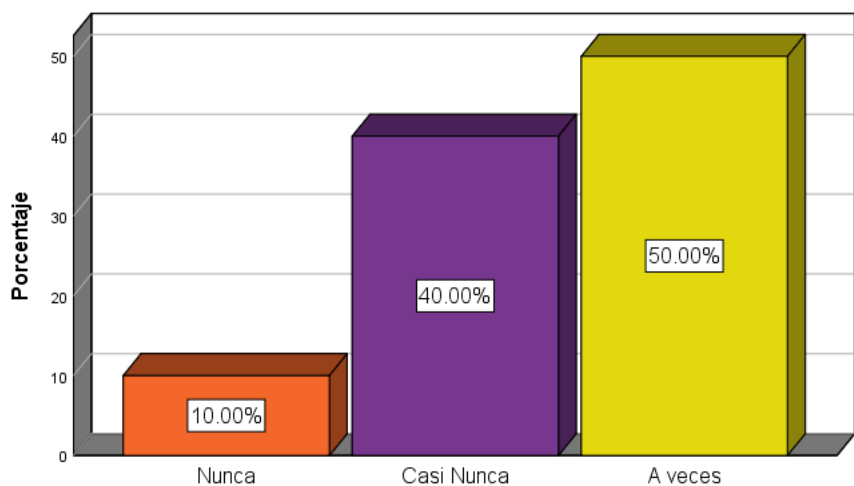


Figura 3. Pregunta N°3: ¿Elabora estrategias para cumplir con sus objetivos encomendados?

Respecto a la pregunta: 2 trabajadores (10.00%) manifestaron que nunca, 8 trabajadores (40.00%) dijeron que casi nunca y 10 trabajadores (50.00%) expresaron que a veces.

Tabla 6. Pregunta N°4: ¿Se toman decisiones a corto plazo en el día a día de sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	60.0	60.0	60.0
	Casi siempre	8	40.0	40.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

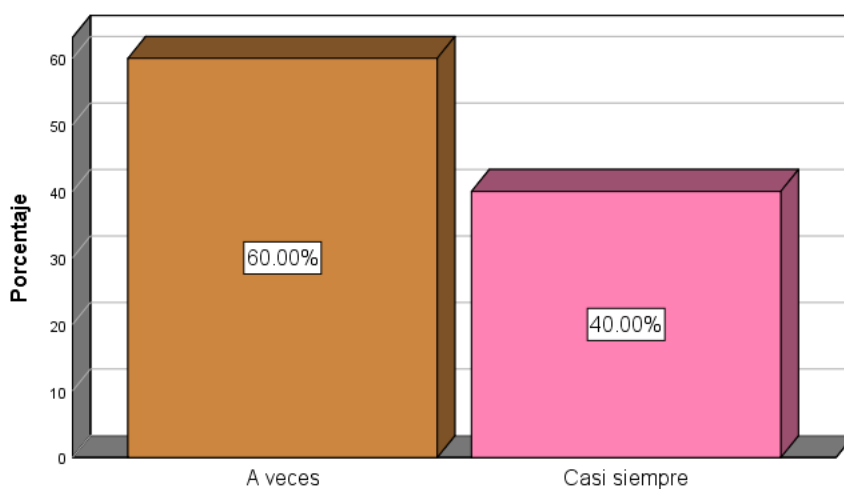


Figura 4. Pregunta N°4: ¿Se toman decisiones a corto plazo en el día a día de sus actividades?

Respecto a la pregunta: 12 trabajadores (60.00%) manifestaron que a veces y 8 trabajadores (40.00%) expresaron que casi siempre.

Tabla 7. Pregunta N°5: ¿El Centro de Salud evalúa al personal para designarlo en su especialidad correspondiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	12	60.0	60.0	60.0
	A veces	8	40.0	40.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

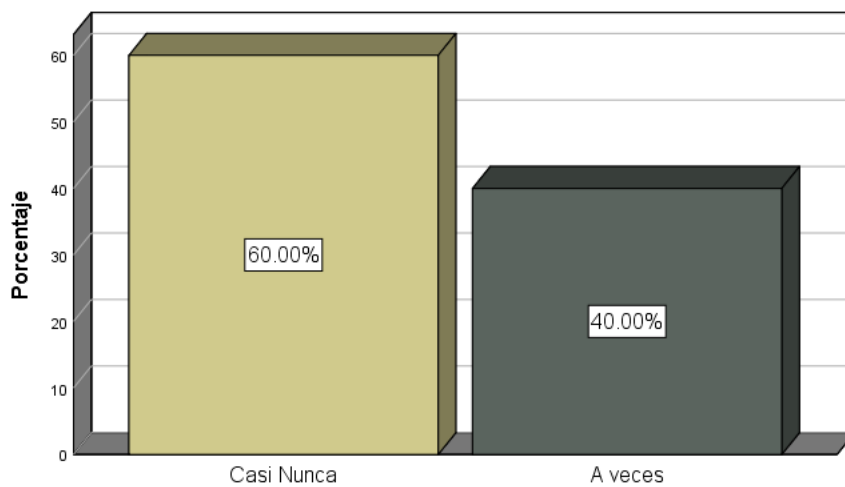


Figura 5. Pregunta N°5: ¿El Centro de Salud evalúa al personal para designarlo en su especialidad correspondiente?

Respecto a la pregunta: 12 trabajadores (60.00%) manifestaron que casi nunca y 8 trabajadores (40.00%) expresaron que a veces.

Tabla 8. Pregunta N°6: ¿El personal tiene conocimiento de los responsables y/o jefes de cada consultorio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	30.0	30.0	30.0
	A veces	13	65.0	65.0	95.0
	Siempre	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

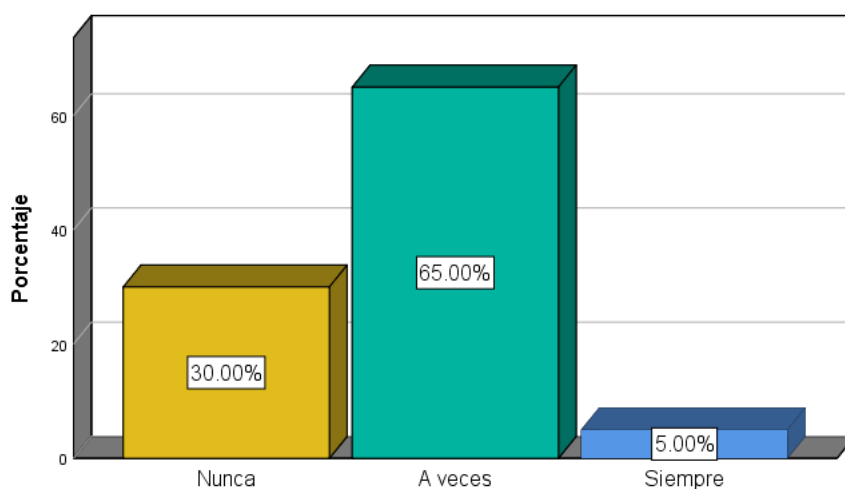


Figura 6. Pregunta N°6: ¿El personal tiene conocimiento de los responsables y/o jefes de cada consultorio?

Respecto a la pregunta: 6 trabajadores (30.00%) manifestaron que nunca, 13 trabajadores (65.00%) dijeron que a veces y 1 trabajador (5.00%) expresaron que siempre.

Tabla 9. Pregunta N°7: ¿Las funciones están designadas de manera ordenada frente a las actividades que se realizarán?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	14	70.0	70.0	70.0
	Siempre	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

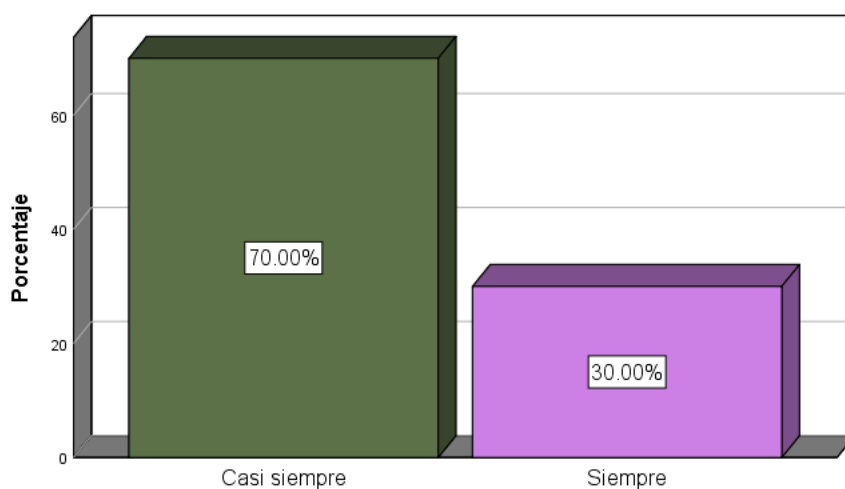


Figura 7. Pregunta N°7: ¿Las funciones están designadas de manera ordenada frente a las actividades que se realizarán?

Respecto a la pregunta: 14 trabajadores (70.00%) manifestaron que casi siempre y 6 trabajadores (30.00%) expresaron que siempre.

Tabla 10. Pregunta N°8: ¿Considera que sus compañeros de trabajo tienen responsabilidad al desarrollar sus tareas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	50.0	50.0	50.0
	Casi Nunca	10	50.0	50.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

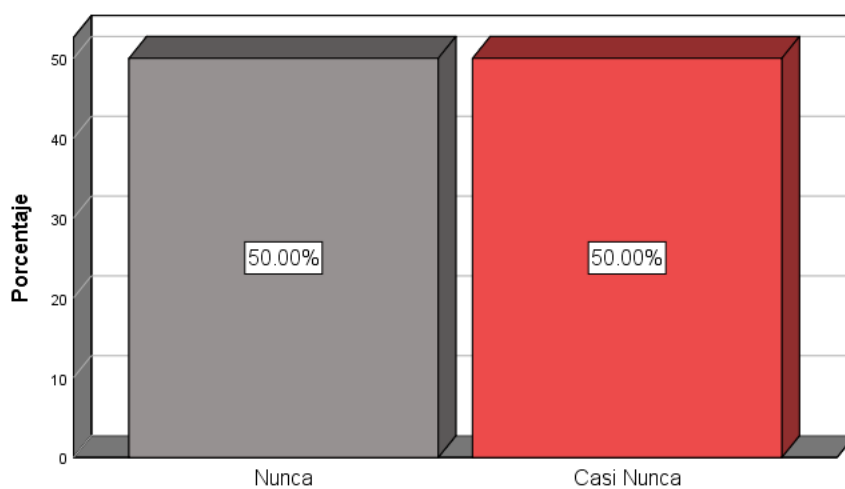


Figura 8. Pregunta N°8: ¿Considera que sus compañeros de trabajo tienen responsabilidad al desarrollar sus tareas?

Respecto a la pregunta: 10 trabajadores (50.00%) manifestaron que nunca y 10 trabajadores (50.00%) expresaron que casi nunca.

Tabla 11. Pregunta N°9: ¿En el Centro de Salud, se fomenta la comunicación abierta y las relaciones cordiales entre trabajadores y colectivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	70.0	70.0	70.0
	Casi siempre	3	15.0	15.0	85.0
	Siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

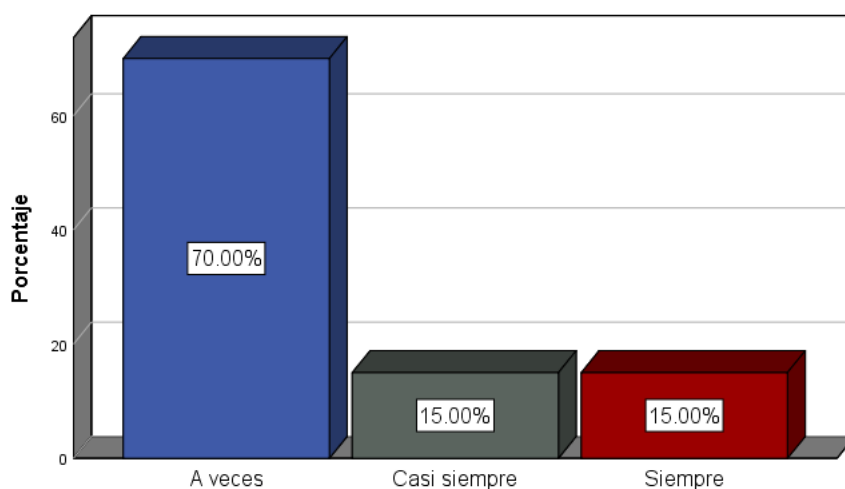


Figura 9. Pregunta N°9: ¿En el Centro de Salud, se fomenta la comunicación abierta y las relaciones cordiales entre trabajadores y colectivos?

Respecto a la pregunta: 14 trabajadores (70.00%) manifestaron que a veces, 3 trabajadores (15.00%) dijeron que casi siempre y 3 trabajadores (15.00%) expresaron que siempre.

Tabla 12. Pregunta N°10: ¿El Centro de Salud cuenta con liderazgo para asumir sus responsabilidades frente a la población?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	50.0	50.0	50.0
	Casi siempre	10	50.0	50.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

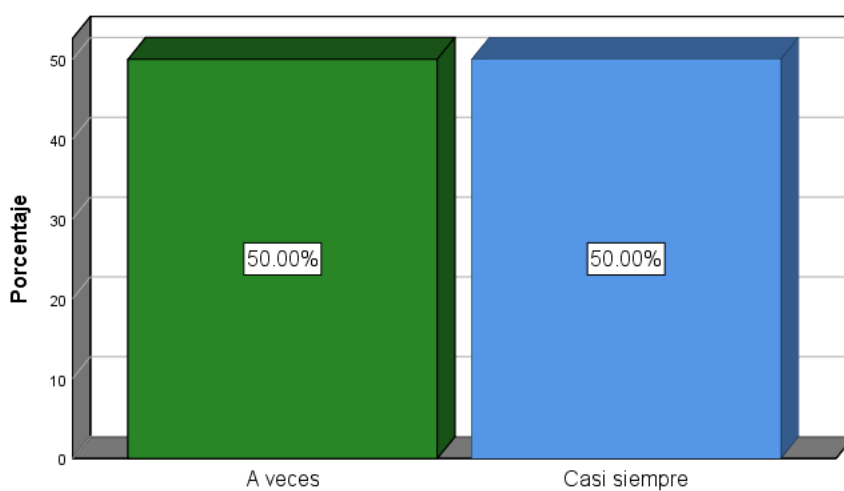


Figura 10. Pregunta N°10: ¿El Centro de Salud cuenta con liderazgo para asumir sus responsabilidades frente a la población?

Respecto a la pregunta: 10 trabajadores (50.00%) manifestaron que a veces y 10 trabajadores (50.00%) expresaron que casi siempre.

Tabla 13. Pregunta N°11: ¿Considera que el Centro de Salud reúne los factores necesarios para que el personal se sienta motivado cuándo labora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	16	80.0	80.0	80.0
	A veces	3	15.0	15.0	95.0
	Casi siempre	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

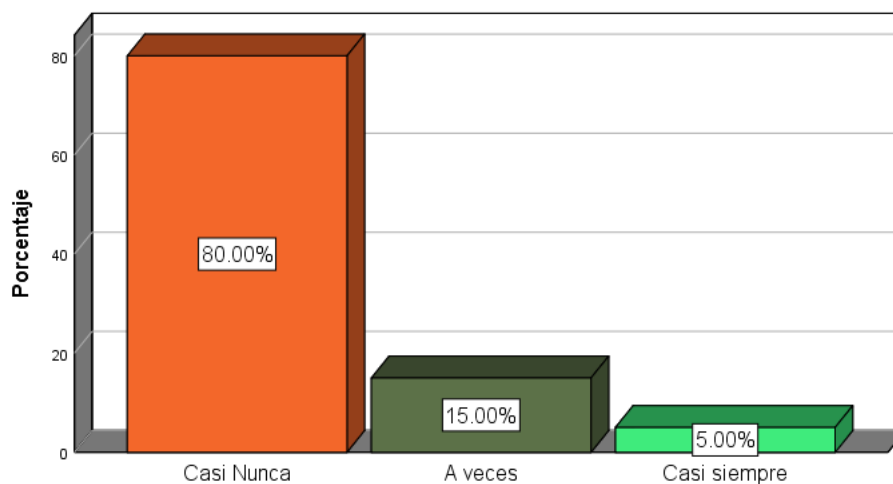


Figura 11. Pregunta N°11: ¿Considera que el Centro de Salud reúne los factores necesarios para que el personal se sienta motivado cuándo labora?

Respecto a la pregunta: 16 trabajadores (80.00%) manifestaron que casi nunca, 3 trabajadores (15.00%) dijeron que a veces y 1 trabajador (5.00%) expresaron que casi siempre.

Tabla 14. Pregunta N°12: ¿Se define el problema para tomar una decisión y poder resolverlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	25.0	25.0	25.0
	Casi Nunca	7	35.0	35.0	60.0
	A veces	8	40.0	40.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25.

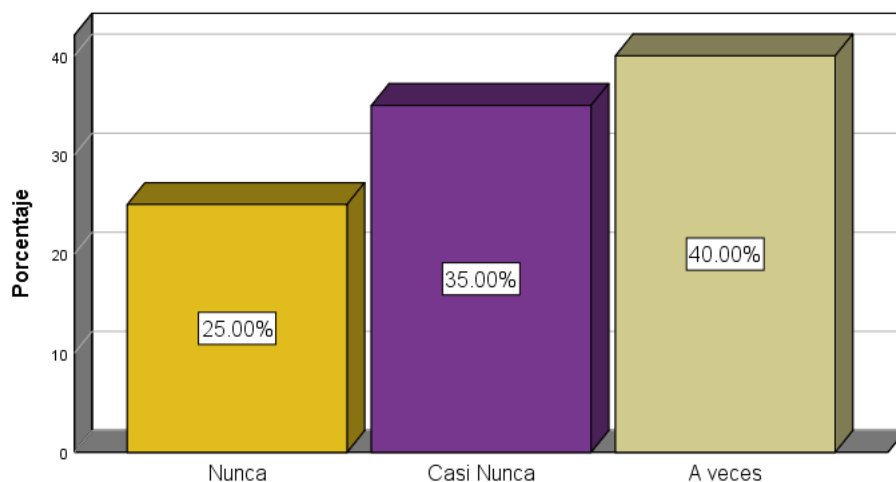


Figura 12. Pregunta N°12: ¿Se define el problema para tomar una decisión y poder resolverlo?

Respecto a la pregunta: 5 trabajadores (25.00%) manifestaron que nunca, 7 trabajadores (35.00%) dijeron que casi nunca y 8 trabajadores (40.00%) expresaron que a veces.

Tabla 15. Pregunta N°13: ¿Las autoridades del Centro de Salud propician el trabajo colaborativo y en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	55.0	55.0	55.0
	Siempre	9	45.0	45.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

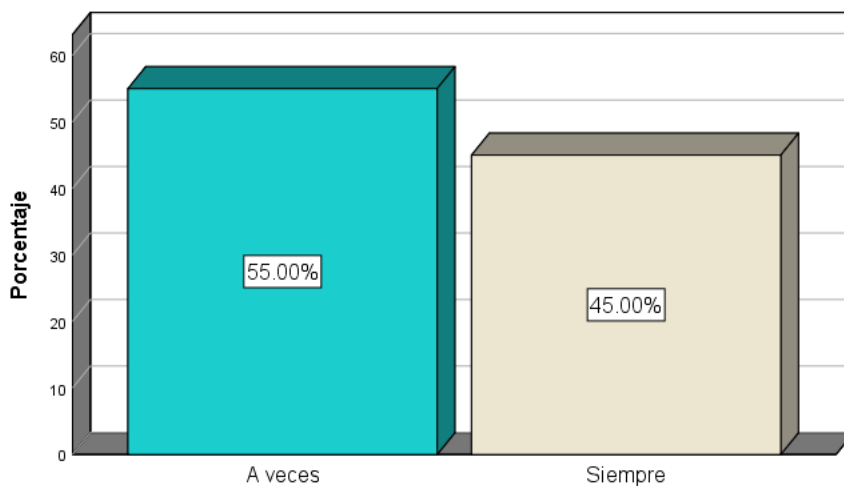


Figura 13. Pregunta N°13: ¿Las autoridades del Centro de Salud propician el trabajo colaborativo y en equipo?

Respecto a la pregunta: 11 trabajadores (55.00%) manifestaron que a veces y 9 trabajadores (45.00%) expresaron que siempre.

Tabla 16. Pregunta N°14: ¿El Centro de Salud realiza un control preventivo acerca del desempeño del personal en relación a los objetivos trazados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	40.0	40.0	40.0
	Casi Nunca	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

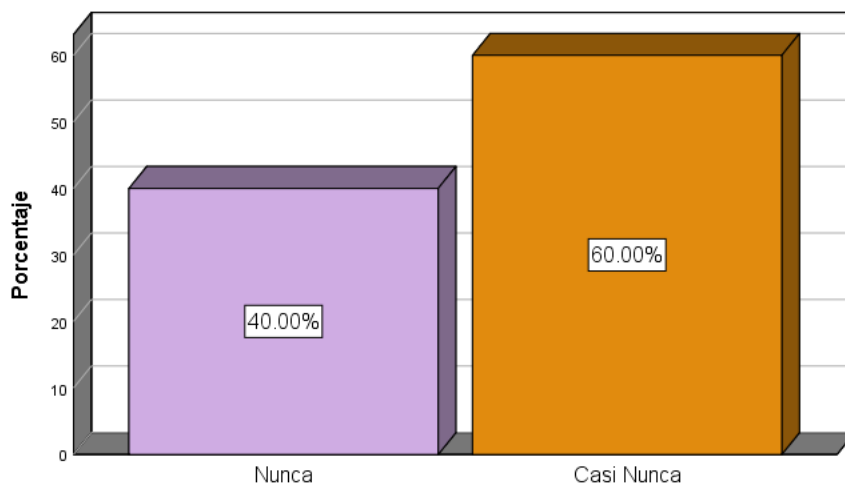


Figura 14. Pregunta N°14: ¿El Centro de Salud realiza un control preventivo acerca del desempeño del personal en relación a los objetivos trazados?

Respecto a la pregunta: 8 trabajadores (40.00%) manifestaron que nunca y 12 trabajadores (60.00%) expresaron que casi nunca.

Tabla 17. Pregunta N°15: ¿Frente a objetivos incumplidos y/o situaciones adversas, el Centro de Salud realiza un control correctivo para mejorar los resultados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	15	75.0	75.0	75.0
	A veces	5	25.0	25.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25.

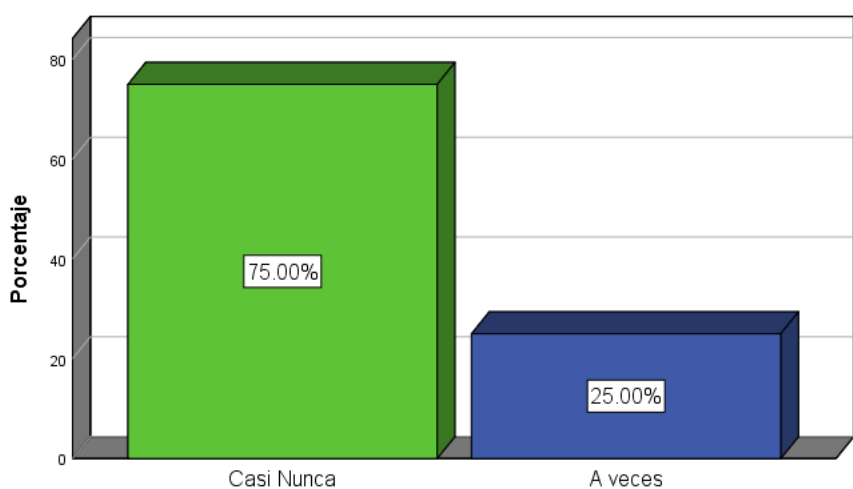


Figura 15. Pregunta N°15: ¿Frente a objetivos incumplidos y/o situaciones adversas, el Centro de Salud realiza un control correctivo para mejorar los resultados?

Respecto a la pregunta: 15 trabajadores (75.00%) manifestaron que casi nunca y 5 trabajadores (25.00%) expresaron que a veces.

Calidad de Atención

Tabla 18. Pregunta N°1: ¿Ud. considera que las instalaciones del Centro de Salud se encuentran en buen estado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	37	74.0	74.0	74.0
	Siempre	13	26.0	26.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

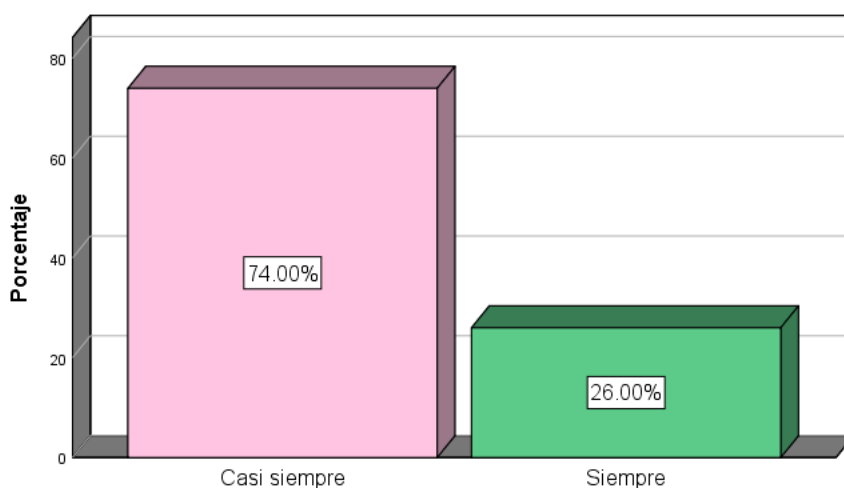


Figura 16. Pregunta N°1: ¿Ud. considera que las instalaciones del Centro de Salud se encuentran en buen estado?

Respecto a la pregunta: 37 usuarios (74.00%) manifestaron que casi siempre y 13 usuarios (26.00%) expresaron que siempre.

Tabla 19. Pregunta N°2: ¿Las instalaciones del Centro de Salud se encuentran limpias para llevar acabo sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	41	82.0	82.0	82.0
	Siempre	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

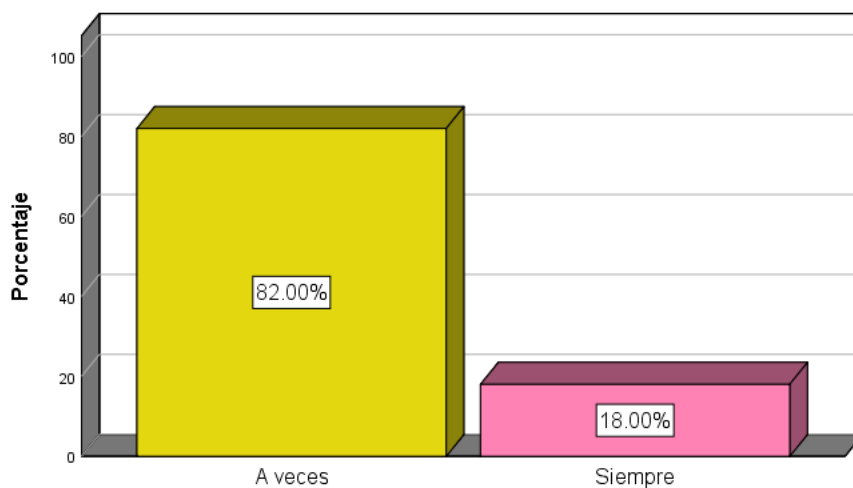


Figura 17. Pregunta N°2: ¿Las instalaciones del Centro de Salud se encuentran limpias para llevar acabo sus actividades?

Respecto a la pregunta: 41 usuarios (82.00%) manifestaron que a veces y 9 usuarios (18.00%) expresaron que siempre.

Tabla 20. Pregunta N°3: ¿El personal utiliza la indumentaria debida en el Centro de Salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	40	80.0	80.0	80.0
	Siempre	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

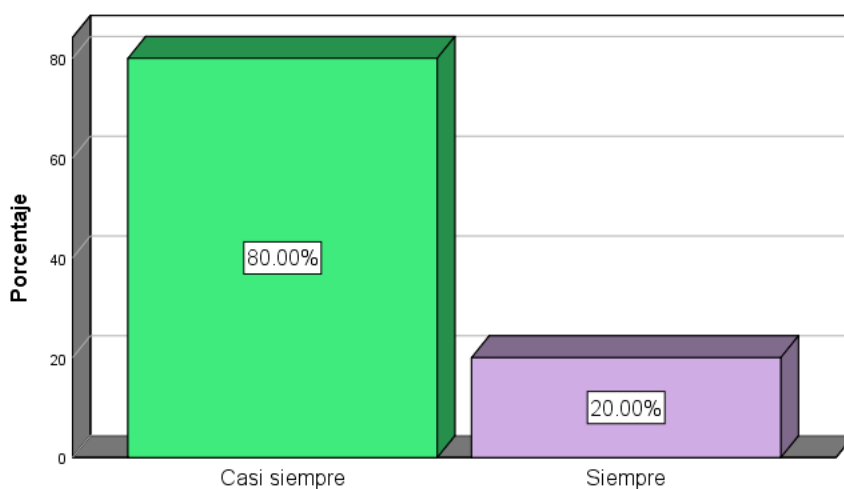


Figura 18. Pregunta N°3: ¿El personal utiliza la indumentaria debida en el Centro de Salud?

Respecto a la pregunta: 40 usuarios (80.00%) manifestaron que casi siempre y 10 usuarios (20.00%) expresaron que siempre.

Tabla 21. Pregunta N°4: ¿Los colaboradores en sus actividades manifiestan una actitud confiable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	40.0	40.0	40.0
	Casi Nunca	14	28.0	28.0	68.0
	A veces	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

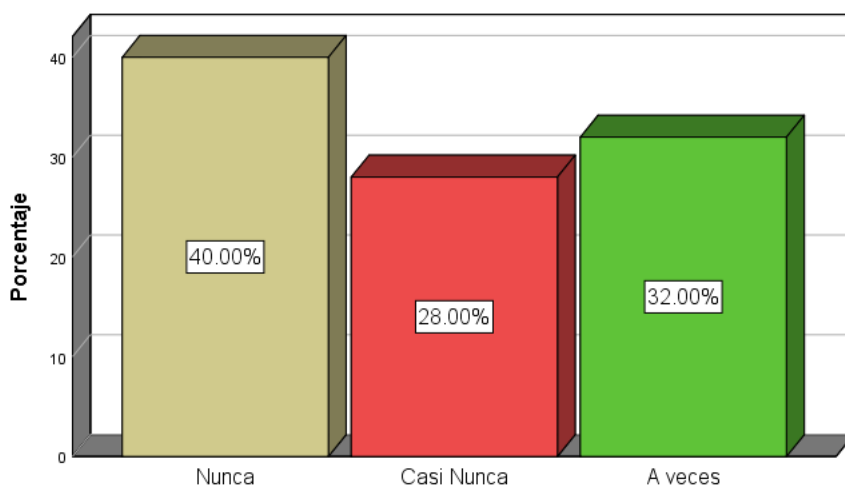


Figura 19. Pregunta N°4: ¿Los colaboradores en sus actividades manifiestan una actitud confiable?

Respecto a la pregunta: 20 usuarios (40.00%) manifestaron que nunca, 14 usuarios (28.00%) dijeron que casi nunca y 16 usuarios (32.00%) expresaron que a veces.

Tabla 22. Pregunta N°5: ¿Ud. está conforme con la atención que brindan los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	41	82.0	82.0	82.0
	A veces	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

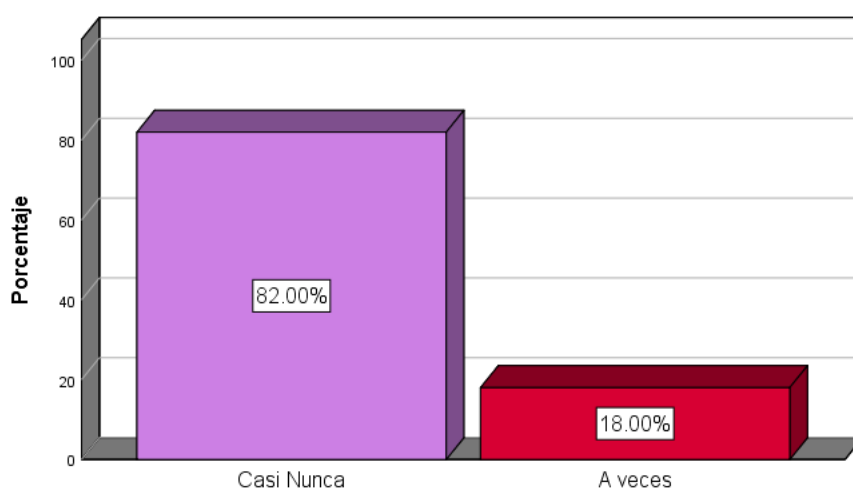


Figura 20. Pregunta N°5: ¿Ud. está conforme con la atención que brindan los trabajadores?

Respecto a la pregunta: 41 usuarios (82.00%) manifestaron que casi nunca y 9 usuarios (18.00%) expresaron que a veces.

Tabla 23. Pregunta N°6: ¿Los trabajadores del Centro de Salud realizan un servicio rápido a sus pacientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	42	84.0	84.0	84.0
	Casi siempre	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

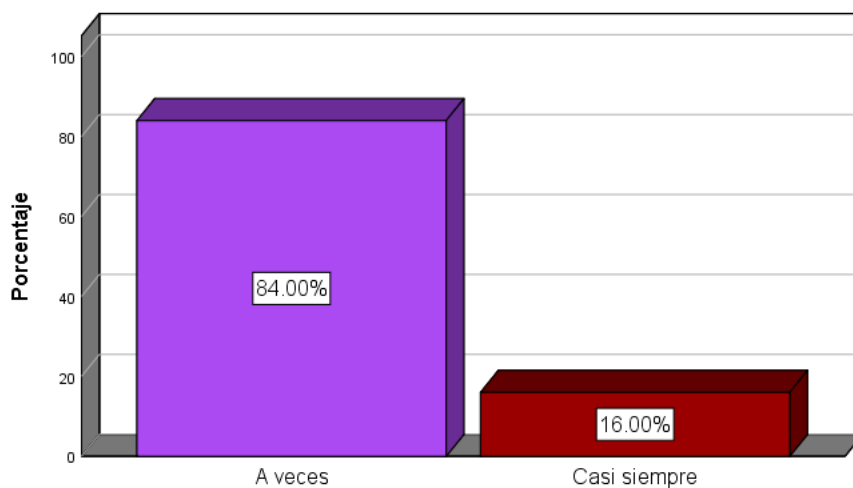


Figura 21. Pregunta N°6: ¿Los trabajadores del Centro de Salud realizan un servicio rápido a sus pacientes?

Respecto a la pregunta: 42 usuarios (84.00%) manifestaron que a veces y 8 usuarios (16.00%) expresaron que casi siempre.

Tabla 24. Pregunta N°7: ¿El personal brinda atención adecuada frente a los inconvenientes y/o preguntas que tengan los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	37	74.0	74.0	74.0
	Casi siempre	13	26.0	26.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

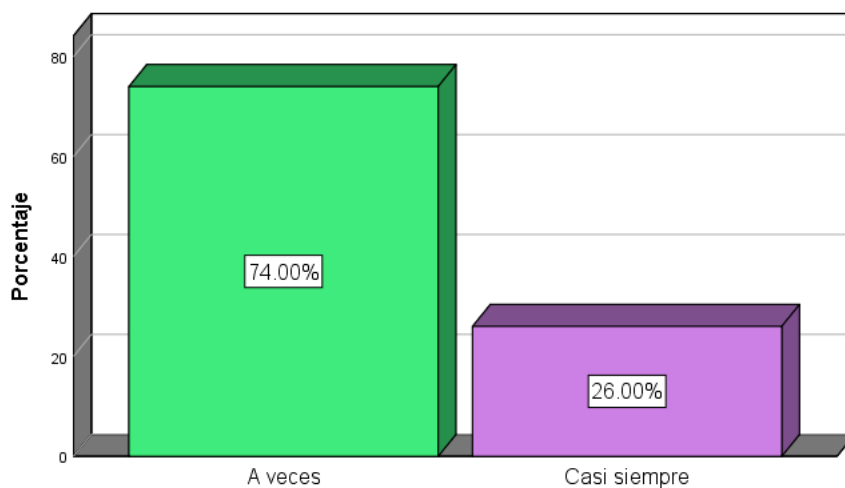


Figura 22. Pregunta N°7: ¿El personal brinda atención adecuada frente a los inconvenientes y/o preguntas que tengan los usuarios?

Respecto a la pregunta: 37 usuarios (74.00%) manifestaron que a veces y 13 usuarios (26.00%) expresaron que casi siempre.

Tabla 25. Pregunta N°8: ¿Considera que por medio del comportamiento de los colaboradores se demuestra confianza a los pacientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	38	76.0	76.0	76.0
	Casi siempre	4	8.0	8.0	84.0
	Siempre	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

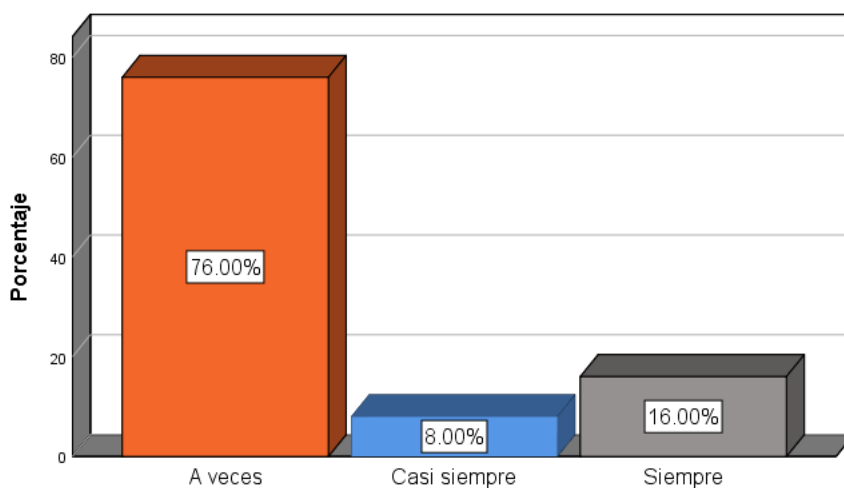


Figura 23. Pregunta N°8: ¿Considera que por medio del comportamiento de los colaboradores se demuestra confianza a los pacientes?

Respecto a la pregunta: 38 usuarios (76.00%) manifestaron que a veces, 4 usuarios (8.00%) dijeron que casi siempre y 8 usuarios (16.00%) expresaron que siempre.

Tabla 26. Pregunta N°9: ¿El personal brinda un trato amable a las personas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	66.0	66.0	66.0
	Casi Nunca	9	18.0	18.0	84.0
	A veces	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

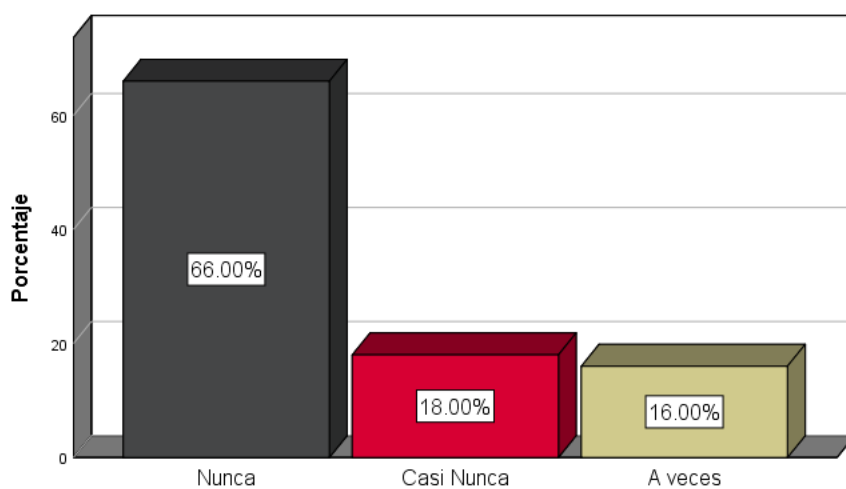


Figura 24. Pregunta N°9: ¿El personal brinda un trato amable a las personas?

Respecto a la pregunta: 33 usuarios (66.00%) manifestaron que nunca, 9 usuarios (18.00%) dijeron que casi nunca y 8 usuarios (16.00%) expresaron que a veces.

Tabla 27. Pregunta N°10: ¿Los trabajadores siempre están dispuestos a cumplir sus necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	41	82.0	82.0	82.0
	Casi siempre	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25.

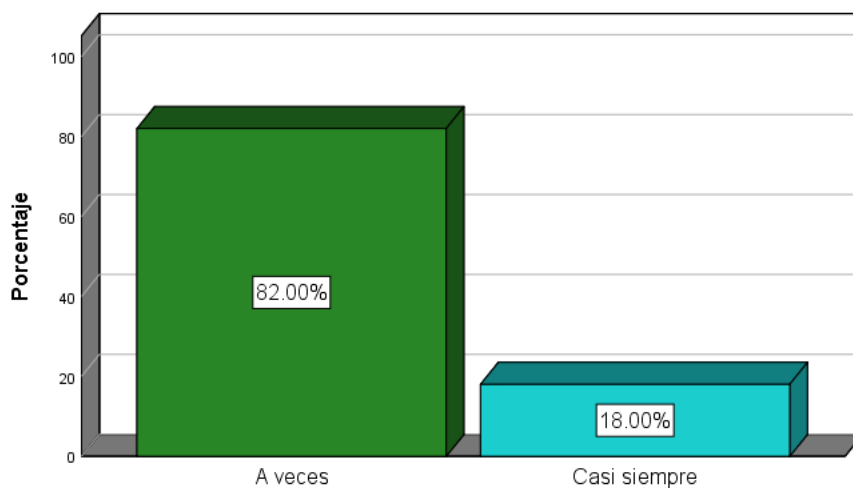


Figura 25. Pregunta N°10: ¿Los trabajadores siempre están dispuestos a cumplir sus necesidades?

Respecto a la pregunta: 41 usuarios (82.00%) manifestaron que a veces y 9 usuarios (18.00%) expresaron que casi siempre.

4.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 28. Hipótesis general

			GESTIÓN_AD MINISTRATIV A	CALIDAD_DE _ATENCIÓN
Rho de Spearman	GESTIÓN_ADMINISTRA TIVA	Coeficiente de correlación	1.000	.756**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	20	20
	CALIDAD_DE_ATENCIÓ N	Coeficiente de correlación	.756**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	20	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por lo expuesto se concluye que gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay, siendo una correlación positiva alta.

Tabla 29. Hipótesis específica 1

			PLANIFICACI ÓN	CALIDAD_DE _ATENCIÓN
Rho de Spearman	PLANIFICACIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	.712**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	20	20
	CALIDAD_DE_ATENCIÓ N	Coeficiente de correlación	.712**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	20	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por lo expuesto se concluye que la planificación se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay, siendo una correlación positiva alta.

Tabla 30. Hipótesis específica 2

Correlaciones

			ORGANIZACION	CALIDAD_DE_ATENCION
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	.832**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	20	20
	CALIDAD_DE_ATENCION	Coeficiente de correlación	.832**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	20	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por lo expuesto se concluye que la organización se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay, siendo una correlación positiva alta. (0.832)

Tabla 31. Hipótesis específica 3

Correlaciones

			DIRECCION	CALIDAD_DE_ATENCION
Rho de Spearman	DIRECCIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	.709**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	20	20
	CALIDAD_DE_ATENCION	Coeficiente de correlación	.709**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	20	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por lo expuesto se concluye que la dirección se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay, siendo una correlación positiva alta.

Tabla 32. Hipótesis específica 4

Correlaciones

			CONTROL	CALIDAD_DE_ATENCIÓN
Rho de Spearman	CONTROL	Coeficiente de correlación	1.000	.723**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	20	20
	CALIDAD_DE_ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	.723**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	20	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por lo expuesto se concluye que el control se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay, siendo una correlación positiva alta.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Respecto a la hipótesis la primera hipótesis general: la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención a los usuarios, el grado de correlación fue positiva alta ($\rho = 0,756$). Resultados vinculados con los de Orihuela (2018) quien concluyó que existe una correlación significativa. Respecto a la hipótesis específica 1: la planificación se relaciona con la calidad de atención a los usuarios, el grado de correlación fue positiva alta ($\rho = 0,712$). Resultados vinculados con Fernanda (2021) que manifiesta que la falta de planificación repercute en que el personal no tenga objetivos de desempeño establecidos y no conoce las metas que se plantea la presidencia de la empresa impidiendo el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Respecto a la hipótesis específica 2: la organización se relaciona con la calidad de atención a los usuarios, el grado de correlación fue positiva alta ($\rho = 0,832$).

Resultados vinculados con Morales (2017) quien concluyó que la estructura organizacional tiene una correlación positiva débil con la calidad de atención al usuario. Respecto a la hipótesis específica 3: la dirección se relaciona con la calidad de atención a los usuarios, el grado de correlación fue positiva alta ($\rho = 0,709$). Resultados vinculados con Morales (2017) quien concluyó que tanto la motivación y recompensa tienen una correlación positiva débil con la calidad de atención al usuario. Respecto a la hipótesis específica 4: el control se relaciona con la calidad de atención a los usuarios, el grado de correlación fue positiva alta ($\rho = 0,723$). Resultados vinculados con Morales (2017) quien concluyó que el desempeño tiene una correlación positiva débil con la calidad de atención al usuario.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Existe una correlación positiva alta ($p=0,00 < 0,05$; $r = 0,756$), por lo que se concluye que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay. Es decir, a medida que la gestión administrativa sea la adecuada, mejorará la calidad de atención.

Existe una correlación positiva alta ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,712$), por lo que se concluye que la planificación se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay. Es decir, a medida que la planificación sea la adecuada, mejorará la calidad de atención.

Existe una correlación positiva alta ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,832$), por lo que se concluye que la organización se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay. Es decir, a medida que la organización sea la adecuada, mejorará la calidad de atención.

Existe una correlación positiva alta ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,709$), por lo que se concluye que la dirección se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay. Es decir, a medida que la dirección sea la adecuada, mejorará la calidad de atención.

Existe una correlación positiva alta ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,723$), por lo que se concluye que el control se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay. Es decir, a medida que el control sea la adecuada, mejorará la calidad de atención.

6.2 Recomendaciones

La gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean manejados de modo correcto, y que el flujo de información sea efectivo y para ello es bien importante que tomen las funciones principales de la administración: Planificación, organización, dirección y control.

Siendo la planificación una dimensión, clave para la gestión administrativa, se recomienda tener profesional idóneo para cada nivel, dado que ellos tomarán las decisiones para el presente y para el futuro.

Siendo la organización una dimensión, clave para la gestión administrativa, se recomienda asignar los recursos adecuadamente y que la estructura jerárquica y responsabilidades de cada profesional estén bien claras.

Siendo la dirección, una dimensión, clave para la gestión administrativa, se recomienda que el Centro de Salud tenga al personal contento para que ellos puedan cumplir con todo lo encomendado.

Siendo el control, una dimensión, clave para la gestión administrativa, se recomienda que la gestión del Centro de Salud se realice dos veces al año y no esperar al final cuando cambian al director para evaluar el desempeño del personal.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Lima: Episteme.
- Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Editex.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración Proceso Administrativo* (Tercera ed.). Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). México: McGraw-Hill.
- Córdoba, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019. (tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Estrada, W. (2007). *Proyecto de Mejoramiento de los servicios de Justicia. EN SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- Fernanda, M. (2021). *Evaluación de los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional y modelo de planificación estratégica en una empresa de buques atuneros. (tesis de Maestría)*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Goerlich, J. (2010). *Contratación laboral y tipos de contrato: criterios jurisprudenciales* (Primera ed.). España: Lex Nova.
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo* (Cuarta ed.). Argentina: Cengage Learning.
- Luis, J. (2011). *Calidad de atención en clínica odontológica de la U.N.M.S.M. Percepción de la calidad de atención*. Lima: Academia Española.
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo* (Primera ed.). México: Grupo editorial patria.

- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General del Milagro. (*tesis de Maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Manríquez, M. (2018). Percepción y satisfacción de la calidad del posgrado de oftalmología en el Ecuador, desde el punto de vista de los estudiantes. (*tesis de Maestría*). Universidad Casa Grande, Guayaquil, Ecuador.
- Mejias, B., & Osorio, L. (2009). Objetivos organizacionales vs Sistemas de compensación Empresas Consultoras de Ingeniería IPC en Venezuela. (*tesis de Título*). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicio médicos de apoyo*. Lima: Resolución ministerial N°527-2011/MINSA/.
- Morales, E. (2017). La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. (*tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Münch, L. (2007). *Administración. Escuelas, Proceso Administrativo, áreas Funcionales y Desarrollo Emprendedor*. México: Pearson Educación.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesor una investigación de tesis* (Segunda ed.). México: Pearson.
- Orihuela, J. (2018). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017. (*tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Pérez, E. (2020). Gestión del Hospital Luis Heysen Incháustegui de la región Lambayeque frente a la pandemia COVID-19. (*tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Perez, R., & Gonzales, J. (2016). *Formación y orientación laboral* (Tercera ed.). España: Ediciones Paraninfo.

- Ramírez, P., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la economía*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de e.v.
- Ruiz, R. (2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín. (*tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Sanín, H. (1999). *Control de gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública (metaevaluación-mesoevaluación)*. Santiago: ILPES.
- Superintendencia de Salud. (2013). *Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores*. Departamento de Estudios y Desarrollo. Santiago: Gobierno de Chile.
- Urriago, M. (2012). *Calidad de atención en salud. Percepción de los usuarios*. Hospital Universitario del Valle: Cali.
- Veliz, M., & Villanueva, R. (2011). Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur. (*tesis de Título*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Zapata, A., Murillo, G., & Martínez, J. (2006). *Organización y management*. México: Universidad del Valle .
- Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de servicios* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

7.2 Fuentes hemerográficas

Civicos, A., & Hernández, M. (2009). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de Revista Educación. *Revista Educación*, 33(1), 25-55.

Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681.

Marín, K., & Atencio, E. (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *Revista Omnia*, 14(3), 160-183.

7.3 Fuentes electrónicas

Arcia, I. (30 de Marzo de 2011). *Gestión administrativa*. Obtenido de <http://gestionadmtiva.blogspot.pe/>

Lazzo, A. (2012 de Mayo de 2012). *Gestión administrativa*. Obtenido de <http://gestionadministrativaconceptos.blogspot.pe/p/importancia.html>

Ramírez, P., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la economía*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Sisternas, P. (17 de Octubre de 2019). *Conoce las 5 funciones administrativas de la empresa*. Obtenido de [Emprendepyme.net: https://www.emprendepyme.net/conoce-las-funciones-administrativas-de-la-empresa.html](https://www.emprendepyme.net/conoce-las-funciones-administrativas-de-la-empresa.html)

ANEXOS

Anexo 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGÍA
<p><u>Problema General</u></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>¿Qué relación existe entre la planificación y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay?</p>	<p><u>Objetivos General</u></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Determinar la relación que existe entre la planificación y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la organización y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dirección y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el control y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.</p>	<p><u>Hipótesis General</u></p> <p>La gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>La planificación se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.</p> <p>La organización se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.</p> <p>La dirección se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.</p> <p>El control se relaciona con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay.</p>	(X): Gestión administrativa		<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Enfoque: Mixta</p> <p>Población: 20 trabajadores administrativos del Centro de Salud de Hualmay y 50 usuarios tomados aleatoriamente de los diversos servicios prestados por la institución.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
			DIMENSIONES	INDICADORES	
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Estratégica Táctica Operativa 	
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> Especialización Unidad de mando Jerarquía 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad Comunicación Liderazgo Motivación Toma de decisiones Trabajo en equipo 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> Preventivo Correctivo 	
			(Y): Calidad de atención		
			DIMENSIONES	INDICADORES	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Estado físico de las instalaciones Limpieza de las instalaciones Presentación personal del profesional 	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Actitud confiable Atención adecuada 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Prontitud Espíritu servicial 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Confianza 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Amabilidad Necesidades del paciente 	

Anexo 02. CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Los objetivos de los presentes cuestionarios es considerar su pensamiento sobre las variables: gestión administrativa y calidad de atención, centrándose en los trabajadores y usuarios del Centro de Salud de Hualmay. Se agradece su cordial y sincero aporte; para realizarlo, proceda a elaborar una equis (X) en lo siguiente:

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

GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
N°	Ítems	Alternativa				
		1	2	3	4	5
D1: Planificación						
1	¿El Centro de Salud les asigna los objetivos a alcanzar en un plazo indicado?					
2	¿Ud. conoce cual es la misión del Centro de Salud frente a las necesidades de la población?					
3	¿Usted elabora estrategias para cumplir con sus objetivos encomendados?					
4	¿Se toman decisiones a corto plazo en el día a día de sus actividades?					
D2: Organización						
5	¿El Centro de Salud evalúa al personal para designarlo en su especialidad correspondiente?					
6	¿El personal tiene conocimiento de los responsables y/o jefes de cada consultorio?					
7	¿Las funciones están designadas de manera ordenada frente a las actividades que se realizarán?					
D3: Dirección						
8	¿Considera que sus compañeros de trabajo tienen responsabilidad al desarrollar sus tareas?					
9	¿En el Centro de Salud se fomenta la comunicación abierta y las relaciones cordiales entre trabajadores y colectivos?					

10	¿El Centro de Salud cuenta con liderazgo para asumir sus responsabilidades frente a la población?					
11	¿Considera que el Centro de Salud reúne los factores necesarios para que el personal se sienta motivado cuando labora?					
12	¿Se define el problema para tomar una decisión y poder resolverlo?					
13	¿Las autoridades del Centro de Salud propician el trabajo colaborativo y en equipo?					
D4: Control						
14	¿El Centro de Salud realiza un control preventivo acerca del desempeño del personal en relación a los objetivos trazados?					
15	¿Frente a objetivos incumplidos y/o situaciones adversas, el Centro de Salud realiza un control correctivo para mejorar los resultados?					

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

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

CALIDAD DE ATENCIÓN						
N°	Ítems	Alternativa				
		1	2	3	4	5
D1: Elementos tangibles						
1	¿Ud. considera que las instalaciones del Centro de Salud se encuentran en buen estado?					
2	¿Las instalaciones del Centro de Salud se encuentran limpias para llevar acabo sus actividades?					
3	¿El personal utiliza la indumentaria debida en el Centro de Salud?					
D2: Fiabilidad						
4	¿Los colaboradores en sus actividades manifiestan una actitud confiable?					
5	¿Ud. está conforme con la atención que brindan los trabajadores?					
D3: Capacidad de respuesta						
6	¿Los trabajadores del Centro de Salud realizan un servicio rápido a sus pacientes?					
7	¿El personal brinda atención adecuada frente a los inconvenientes y/o preguntas que tengan los usuarios?					
D4: Seguridad						
8	¿Considera que por medio del comportamiento de los colaboradores se demuestra confianza a los pacientes?					
D5: Empatía						
9	¿El personal brinda un trato amable a las personas?					
10	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a cumplir sus necesidades?					

Anexo 03. FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del juez : Dr. Lecca Ascate Daniel
 Cargo e institución donde labora : Docente de la universidad José Faustino Sánchez Carrión
 Nombre del instrumento evaluado : GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE HUALMAY.

ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy Buena 5
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
Objetividad	Permite medir hechos observables					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Presentación ordenada					X
Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
Consistencia	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
Coherencia	Entre variables, indicadores y los ítems.					X
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		0	0	0	1	9
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = 0.98$$

CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un apa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	{0,00 – 0,60}
Observado	{0,61 – 0,70}
Aprobado	{0,71 – 1,00}

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable No Aplicable

Huacho: 05 de marzo del 2021


 Dr. Daniel Lecca Ascate
 Jefe del Juez

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del juez : Dra. Rojas Rivera Paulina
 Cargo e institución donde labora : Docente de la universidad José Faustino Sánchez Carrión
 Nombre del instrumento evaluado : GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE HUALMAY.

ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy Buena 5
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
Objetividad	Permite medir hechos observables					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Presentación ordenada					X
Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
Consistencia	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
Coherencia	Entre variables, indicadores y los ítems					X
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
		↓	↓	↓	↓	↓
CONTEO TOTAL DE MARCAS		0	0	0	1	9
(realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1XA + 2XB + 3XC + 4XD + 5XE}{50} = 0.94$$

CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	(0,00 – 0,60)
Observado	(0,61 – 0,70)
Aprobado	(0,71 – 1,00)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable No Aplicable

Huacho: 08 de marzo del 2021


 Dra. PAULINA ROJAS RIVERA
 IPRA-317 Juez

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del juez : Mg. Maguiña Ruiz Donato Amador
 Cargo e institución donde labora : Docente de la Universidad Católica Sedes Sapientiae
 Nombre del instrumento evaluado : GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE HUALMAY.

ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy Buena 5
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					x
Objetividad	Permite medir hechos observables					x
Actualidad	Adecuado al avances de la ciencia y tecnología					x
Organización	Presentación ordenada					x
Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				x	
Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					x
Consistencia	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					x
Coherencia	Entre variables, indicadores y los ítems					x
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación					x
Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					x
		↓	↓	↓	↓	↓
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		0	0	0	1	9
		A	B	C	D	E

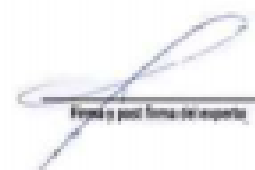
$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1XA + 2XB + 3XC + 4XD + 5XE}{50} = 0.94$$

CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	(0,00 – 0,60)
Observado	(0,61 – 0,70)
Aprobado	(0,71 – 1,00)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable No Aplicable

Huacho: 05 de marzo del 2021


Firma y post firma del experto

Anexo 04. BASE DE DATOS

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA															SUMA V1
	PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN			DIRECCIÓN					CONTROL			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	3	1	2	3	2	1	4	1	3	3	2	3	3	1	2	34
2	3	1	2	3	2	1	4	1	3	3	2	1	3	1	2	32
3	3	1	2	3	2	3	4	1	3	3	2	2	3	2	2	36
4	3	1	2	3	3	1	4	1	4	3	3	1	3	1	2	35
5	3	1	2	3	2	1	4	1	3	4	2	2	3	1	2	34
6	4	1	2	3	2	3	5	2	3	4	2	2	5	2	2	42
7	3	1	3	3	2	3	4	2	3	4	2	1	3	2	3	39
8	3	2	3	4	3	3	4	2	4	4	2	2	5	2	3	46
9	4	2	2	4	2	3	5	2	4	4	2	1	5	2	3	45
10	3	2	2	4	2	3	5	2	5	4	2	1	5	2	2	44
11	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	5	2	2	45
12	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	2	2	5	2	2	44
13	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	2	2	5	2	2	43
14	3	2	3	3	2	5	5	2	3	4	2	3	5	2	3	47
15	4	2	3	4	2	3	5	1	3	3	3	3	3	2	2	43
16	3	1	3	3	3	1	4	1	5	4	2	3	3	1	2	39
17	3	1	1	3	2	1	5	1	3	3	2	3	3	1	2	34
18	3	1	3	4	2	3	4	1	3	3	2	3	3	1	2	38
19	3	2	1	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	2	2	38
20	3	2	3	3	3	3	4	2	5	4	4	3	5	1	3	48

N°	CALIDAD DE ATENCIÓN										SUMA V2
	ELEMENTOS TANGIBLES			FIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		SEGURIDAD	EMPATÍA		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	4	3	4	1	2	3	3	3	1	4	28
2	4	3	4	1	2	3	3	3	1	3	27
3	4	3	4	1	2	3	3	3	1	3	27
4	4	3	4	1	2	3	3	3	1	3	27
5	4	3	4	2	2	3	3	3	1	3	28
6	5	3	5	2	3	3	3	3	1	3	31
7	4	3	4	2	3	3	3	3	1	3	29
8	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	31
9	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	31
10	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	31
11	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	31
12	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	31
13	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	31
14	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	32
15	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	30
16	4	3	4	2	2	3	3	3	1	3	28
17	4	3	4	2	2	3	3	3	1	3	28
18	4	3	4	2	2	3	3	3	1	3	28
19	5	3	4	1	2	3	4	3	1	3	29
20	4	3	4	1	2	3	4	3	1	3	28
21	4	3	4	1	2	3	4	3	1	3	28
22	4	3	4	1	2	3	4	3	1	3	28
23	4	3	4	1	2	3	4	3	1	3	28
24	4	3	4	1	2	3	4	3	1	3	28
25	4	3	4	1	2	3	4	3	1	3	28
26	4	3	4	1	2	3	4	3	1	3	28
27	4	3	4	1	2	3	4	3	1	3	28
28	4	3	4	3	2	3	4	3	1	3	30
29	5	3	4	3	2	3	4	4	1	3	32
30	4	5	4	3	2	3	4	4	1	3	33
31	4	3	4	3	2	3	4	4	1	3	31
32	4	3	4	3	2	3	3	4	1	3	30
33	4	3	4	3	2	3	3	3	1	3	29
34	4	3	4	3	2	3	3	3	1	3	29
35	5	3	4	3	2	3	3	3	1	3	30
36	4	3	4	1	2	3	3	3	1	3	27
37	4	3	4	1	2	3	3	3	1	3	27
38	4	3	4	1	2	3	3	3	1	3	27
39	4	3	4	1	2	3	3	3	1	3	27
40	4	3	5	1	2	3	3	3	1	3	28
41	4	3	4	1	2	3	3	3	1	3	27
42	4	3	4	1	2	3	3	3	2	3	28
43	5	5	5	3	2	4	3	5	2	4	38
44	5	5	5	3	2	4	3	5	2	4	38
45	5	5	5	3	2	4	3	5	2	4	38
46	5	5	5	3	2	4	3	5	2	4	38
47	5	5	5	3	2	4	3	5	2	4	38
48	5	5	5	3	2	4	3	5	2	4	38
49	5	5	5	3	2	4	3	5	2	4	38
50	5	5	5	3	2	4	3	5	2	4	38

Mg. Danilo Hugo Carreño Ramírez
ASESOR

Dr. Alfredo Edgar López Jiménez
PRESIDENTE

Dr. Santiago Ernesto Ramos Y Yovera
SECRETARIO

Dr. Elvis Richar Sanchez Garcia
VOCAL