

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
“JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION HUACHO”**

**FACULTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**“GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN EL CENTRO  
DE ATENCIÓN PRIMARIA ESSALUD – OYÓN, AÑO 2018”**

**Presentada por:**

Bach. LUIS JESÚS SALAZAR TORIBIO

**Asesora:**

Mg. PATRICIA ELENA RAMOS LA ROSA

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**HUACHO – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Con cariño y gran esmero tengo el orgullo de dirigir éste, mi trabajo a mi familia por ser la dosis diaria de energía que mi alma y mente necesitan para concretar mis más anhelados sueños y en especial a mis queridos padres, Carmen y Cornelio, por mostrarme el camino hacia la superación.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme cada pequeño y gran paso.

A mis padres por marcar mi sendero desde niño.

A los docentes de la UNJFSC que se involucraron en esta obra, en especial a aquellos que lo hicieron desinteresadamente.

## INDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
INDICE .....	v
INDICE DE TABLAS .....	vii
INDICE DE FIGURAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	x
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>12</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA. ....	12
1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMAS .....	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	14
1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS .....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO .....</b>	<b>17</b>
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	17
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	17
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	19
2.2. BASES TEORICAS .....	21
2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	21
2.2.2. CALIDAD DE SERVICIOS .....	24
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	28
2.4. FORMULACION DE LA HIPOTESIS .....	30
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL .....	30
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	31
<b>CAPITULO III: METODOLOGIA.....</b>	<b>32</b>

3.1.	DISEÑO METODOLÓGICO: .....	32
3.1.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.1.2.	ENFOQUE .....	32
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA: .....	33
3.2.1.	POBLACIÓN:.....	33
3.2.2.	MUESTRA.....	33
3.3.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES .....	34
3.3.1.	VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	34
3.3.2.	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO .....	35
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	35
3.4.1.	TÉCNICAS.....	35
3.4.2.	INSTRUMENTOS .....	36
3.5.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN .....	37
	<b>CAPITULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
4.1.	DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	38
4.1.1.	DESCRIPCIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE .....	38
4.2.	DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO.....	42
4.2.1.	DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO .....	45
4.3.	PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	46
4.3.1.	PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL .....	46
4.3.2.	PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.....	47
4.3.3.	PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.....	48
4.3.4.	PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3.....	49
	<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>50</b>
5.1.	DISCUSIÓN .....	50
5.2.	CONCLUSIONES .....	53
5.3.	RECOMENDACIONES.....	54
	FUENTES BIBLIOGRÁFICAS.....	56
	ANEXOS .....	60

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Niveles de la dimensión proceso administrativo .....	38
Tabla 2: Niveles dimensión cumplimiento de funciones .....	39
Tabla 3: Niveles de logro de objetivos organizacionales .....	40
Tabla 4: Niveles de gestión administrativa.....	41
Tabla 5: Niveles de atención al cliente .....	42
Tabla 6: Niveles de dimensión mejora continua .....	43
Tabla 7: Niveles de satisfacción del cliente .....	44
Tabla 8: Niveles de calidad de servicios.....	45
Tabla 9: Correlación entre variable gestión administrativa y calidad de servicios en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018.....	46
Tabla 10: Correlación entre variable gestión administrativa y atención al cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018.....	47
Tabla 11: Correlación entre variable gestión administrativa y mejora continua en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018.....	48
Tabla 12: Correlación entre variable gestión administrativa y satisfacción del cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018.....	49

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Niveles de la dimensión proceso administrativo .....	38
Figura 2: Niveles dimensión cumplimiento de funciones .....	39
Figura 3: Niveles de logro de objetivos organizacionales .....	40
Figura 4: Niveles de gestión administrativa .....	41
Figura 5: Niveles de atención al cliente.....	42
Figura 6: Niveles de dimensión mejora continua .....	43
Figura 7: Niveles de satisfacción del cliente .....	44
Figura 8: Niveles de calidad de servicios .....	45

## RESUMEN

**Objetivo:** determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicios en el Centro de Atención Primaria ESSALUD – Oyón, 2018. Para ello se formuló el problema principal de investigación ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicios en el Centro de Atención Primaria ESSALUD – Oyón, 2018? En el desarrollo se utilizó la **Metodología:** de investigación de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental, corte transversal, método hipotético-deductivo y estadístico. **Resultados:** La población estuvo conformada por 6786 asegurados y la muestra por 364 asegurados. Para obtener información necesaria para cumplir con el objetivo de la investigación se utilizó la técnica de investigación de encuesta y observación a través del instrumento cuestionario de encuesta de escala tipo Likert. La investigación **conclusión:** que existe una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional con un  $p_v=0.000$ , que es menor a 0,05 y un grado de correlación medio, con un coeficiente de Spearman de 0.597 entre las variables gestión administrativa y calidad de servicios en el Centro de Atención Primaria ESSALUD – Oyón, 2018.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, Calidad de servicio, Mejora continua.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and quality of services in the ESSALUD - Oyón Primary Care Center, 2018. For this purpose, the main research problem was formulated: What is the relationship between administrative management and quality of services in the ESSALUD Primary Care Center - Oyón, 2018? In the development we used the research methodology of basic type, correlational level, non-experimental design, cross section, hypothetical-deductive and statistical method. The population consisted of 6,786 insured and the sample by 364 insured. In order to obtain the necessary information to comply with the research objective, the survey and observation research technique was used through the Likert scale questionnaire survey instrument. The research concludes that there is a statistically significant linear relationship, considerable and directly proportional with a  $p_v = 0.000$ , which is less than 0.05 and a degree of average correlation, with a Spearman coefficient of 0.597 between the variables administrative management and quality of services at the ESSALUD Primary Care Center - Oyón, 2018.

**Keywords:** Administrative management, Quality of service, Continuous improvement.

## INTRODUCCIÓN

Todas las acciones que desarrollan las organizaciones forman parte de la gestión administrativa propuesta por la misma a través del cumplimiento de las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control, coadyuvando al cumplimiento de las metas organizacionales en beneficio del usuario y de la misma organización. “La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (Mendoza-Briones, 2017, p. 952).

Una de las metas que tiene el Centro de Atención Primaria ESSALUD – Oyón es optimizar la calidad de los servicios hacia sus asegurados, sin embargo, a la fecha es una situación que se encuentra debilitada en la institución por las constantes quejas sobre la calidad en la prestación de servicios que causa insatisfacción de los asegurados. Algunas instituciones o empresas tienen la idea errada que la calidad solo se aplica a los productos tangibles industriales, pero la realidad es otra la calidad se relaciona también con la prestación del servicio y “esta calidad percibida se valora (alta o baja) en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el consumidor ve como sustitutos” (Duque, 2005, p. 69). Es preciso señalar que en la prestación de servicio a diferencia de la producción de productos físicos, juega un papel importante los recursos humanos, de ahí la importancia de elegir a los recursos humanos más competentes quienes indefectiblemente mejoraran la experiencia del cliente (asegurado).

La presente investigación tiene como propósito conocer la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicios en el Centro de Atención Primaria ESSALUD – Oyón, 2018, por tanto, se ha considerado apropiado la utilización de un enfoque metodológico cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal. El tipo de investigación es básica y el nivel es correlacional.

La tesis se ha estructurado en seis capítulos, que a continuación se detallan:

**Capítulo I:** se desarrolla el planteamiento del problema, describiendo el diagnóstico situacional con el análisis de las variables de estudio. Se establecieron la delimitación de la investigación, formulación de problemas general y específico, objetivos general y específico, justificación y viabilidad de la investigación.

**Capítulo II:** Comprende el marco teórico, los antecedentes nacionales e internacionales, se aborda las bases teóricas sobre gestión administrativa y calidad de servicios, considerando además los términos básicos y por último, la formulación de la hipótesis general y específica.

**Capítulo III:** Comprende el aspecto metodológico, identificando el tipo, nivel, método de investigación, la población, muestra, operacionalización de variables e indicadores, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de procesamiento de la información.

**Capítulo IV:** Se explican los resultados, considerando la presentación, análisis e interpretación de los resultados, donde se analizan las tablas y gráficos después del procesamiento de datos utilizando el software estadístico SPSS V24, así como la prueba de hipótesis general y específicas.

**Capítulo V:** Se considera la discusión comparándolo con los antecedentes nacionales e internacionales, las conclusiones y recomendaciones para el Centro de Atención Primaria ESSALUD – Oyón. Además, se consideran los anexos que evidencian el trabajo desarrollado.

**Capítulo VI:** Se consideran las fuentes de información, fuentes bibliográficas, hemerográficas, documentales y electrónicas propuestas en el desarrollo de la investigación.

**El Autor**

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.**

La gestión administrativa constituye un conjunto de actividades que desarrollan las instituciones del estado con el objetivo de cumplir con los objetivos organizacionales de la misma y, cuyos objetivos están vinculados principalmente a la satisfacción del usuario que toma los servicios de la institución. En el Perú, las instituciones públicas, en especial el sector salud, están mal vista, debido a la ineficiencia y débil modernización de sus procesos y la mala praxis. Sobre ello, “La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (Mendoza-Briones, 2017, p. 952).

El Centro de Atención Primaria Essalud – Oyón, forma parte del centro periférico del Hospital Gustavo Lanatta de Huacho y pertenece a la Red Desconcentrada Sabogal. Hasta marzo del 2018 el Centro de Atención Primaria EsSalud - Oyón, tiene una población asegurada de 6,786 asegurados, según datos estadísticos de la página Institucional. Cuenta con un capital humano de 15 personas conformado por personal médico, licenciadas en obstetricia, enfermería y laboratorio, técnicos, personal de seguridad y limpieza. Ofrece servicios de atención de salud a los pacientes asegurado (Titulares y derechohabientes), específicamente en Medicina General, Odontología, Obstetricia, Control de Niño Sano y el Adolescente, Enfermería, Farmacia, Laboratorio y Admisión.

La gestión administrativa en el Centro de Atención Primaria Essalud - Oyón, desde varios años atrás hasta la actualidad ha sido deficiente, por la falta de una buena dirección e interés de las autoridades competentes que no han priorizado con responsabilidad la salud pública en la Provincia de Oyón; las deficiencias administrativas se manifiestan a través de las siguientes situaciones:

Presenta una infraestructura alquilada y precaria, con un equipamiento médico obsoleto que genera incomodidad para la prestación del servicio y muchas veces tienen que ser derivados a otros centros de atención médica, esto aunado a la débil coordinación y comunicación con la gerencia de la red desconcentrada Sabogal, impiden que se planifique, organice, controle y se tomen acciones de mejoras respecto al problema antes mencionado en beneficio de los asegurados del Centro de Atención Primaria Oyón.

La gestión administrativa es de suma importancia, puesto que radica en ser efectivos en la conducción de la institución y para lograrlo, es necesario practicar el mejoramiento continuo, mediante el conocimiento o situación en que se desenvuelve la institución.

La mejora continua es un proceso permanente desarrollada por las organizaciones modernas que buscan lograr la calidad total y su diferenciación en el mercado. Juran (1990) indica que la “calidad tiene múltiples significados, siendo dos de ellos los más representativos La calidad consiste en aquellas características de productos que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto y que la calidad consiste en libertad después de las deficiencias” (Citado en Duque, 2005, p. 67).

La calidad de servicios en el Centro de Atención Primaria Essalud Oyón, es pésima, esta percepción de los asegurados se evidencia en los reclamos presentados a la alta dirección, los reclamos se han dado por los siguientes casos: insuficientes citas médicas, largas colas para la atención, reprogramación de citas constantes, desabastecimiento de medicinas, deficiente desempeño del personal de salud, deficiente equipamiento, mal trato al asegurado, entre otros problemas, que van perjudicando la imagen de la institución.

De persistir las situaciones negativas antes mencionadas referentes a la gestión administrativa y la calidad de servicios en el Centro de Atención Primaria Essalud Oyón, se puede inferir que producirán las posibles consecuencias: renuncia o despido del personal de

Salud, incremento de asegurados insatisfechos, aumento de la tasa de mortalidad de asegurados, clima laboral totalmente negativo, incremento de las deficiencias en el desempeño del personal, inseguridad de parte del asegurado, conflictos con la comunidad, deterioro de la imagen del centro ante la opinión pública, inestabilidad laboral para los empleados.

La presente investigación, busca establecer la relación que existe entre la variable gestión administrativa y calidad de servicios, a fin de proponer algunas recomendaciones de mejora para el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón.

## **1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMAS**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicios en el Centro de Atención Primaria EsSalud – Oyón, 2018?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y capacidad de respuesta al usuario en el Centro de Atención Primaria EsSalud – Oyón, 2018?

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y atención al cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud – Oyón, 2018?

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y mejora continua en el Centro de Atención Primaria EsSalud – Oyón, 2018?

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción del cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud – Oyón, 2018?

### **1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicios en el Centro de Atención Primaria EsSalud – Oyón, 2018.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y capacidad de respuesta al usuario en el Centro de Atención Primaria EsSalud – Oyón, 2018.

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y atención al cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud – Oyón, 2018.

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y mejora continua en el Centro de Atención Primaria EsSalud – Oyón, 2018.

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa satisfacción del cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud – Oyón, 2018.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

En un mundo tan cambiante, donde los clientes se muestran cada vez más exigentes y donde las empresas o instituciones pretenden sobresalir con productos o servicios que agreguen valor a los clientes y se diferencien por la calidad de los mismos. La presente investigación se realiza con el objetivo de generar conocimiento sobre una realidad existente de la gestión administrativa tiene una característica holística, que identifica un conjunto de procesos con estrategias que coadyuvan al cumplimiento de los objetivos de las organizaciones. El resultado de esta investigación constituirá una propuesta teórica para ser incorporado a otras investigaciones, puesto que se estaría demostrando que existe una

relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicios en el Centro de Atención Primaria EsSalud – Oyón, 2018.

La presente investigación utilizará métodos, técnicas e instrumentos que nos encaminen a establecer la correlación de las variables de investigación en un contexto objetivo y viable.

Se tomarán en cuenta varias metodologías destacando lo hipotético-deductivo, la misma que nos ha encaminado a la toma de decisiones pertinentes en el desarrollo del estudio con la finalidad de que pueda ser considerado en futuras investigaciones.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

#### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Carrasco (2010) en su trabajo de investigación titulado *Evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente en la hostería “Karen Estefanía” en la Ciudad de Guano, de la Provincia de Chimborazo* tuvo como objetivo principal evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente en la hostería “Karen Estefanía” en la ciudad de Guano, de la provincia de Chimborazo. El estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal, de diseño no experimental. Se utilizó como técnica la encuesta, y se recabaron información sobre las características de prácticas de servicio y atención de las personas que acuden y laboran dentro de la hostería Karen Estefanía. La población estuvo constituida por 150 huéspedes y 15 trabajadores, identificándose para la investigación una muestra representativa de 109 clientes y los 15 trabajadores. La investigación obtuvo como resultado que un 75% de los clientes acuden solo a la piscina, sauna, turco, hidromasaje como entretenimiento, mientras que, el 25% de los clientes son turistas; y en relación a la información brinda por los turistas, un 50% de ellos consideran que la calidad en el servicio son de calidad, el 31% mencionaron que los servicios eran buenos, el 13% indicaron que los servicios son regulares y respecto a la calidad en la atención, el 60% de los encuestados consideran que el personal está preparado para brindar una atención de calidad y el 40% manifestaron que falta conocimientos por parte del personal.

Reyes (2015) en su trabajo de investigación titulado *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná periodo 2013* tuvo como objetivo mejorar la Gestión Administrativa de la Cooperativa Interprovincial de Pasajeros La Maná, para ello se elaboró un Manual de gestión administrativa, que permitió obtener información real y objetiva, se utilizó la técnica de la encuesta realizado a los administrativos, usuarios, choferes y ayudantes las mismas, información que sirvió para hacer un diagnóstico de la empresa y detectar las debilidades. La investigación es de tipo aplicada, se fundamentó en un diseño metodológico no experimental. La población estuvo conformada por 48257 habitantes y 14 colaboradores de la Cooperativa Interprovincial de Transportes de Pasajeros, calculándose una muestra de 403 habitantes. Se utilizaron el método deductivo, método analítico-sintético, método empírico. Las técnicas empleadas es la observación, encuesta, censo y los instrumentos cuestionario de encuesta, de censo y guía de observación. La investigación concluye que la aplicación del Manual de Gestión Administrativa en la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros La Maná logrará un óptimo funcionamiento de los procesos administrativos y de los servicios. Por otro lado, la información obtenida de los usuarios encuestados permitió confirmar la factibilidad de la aplicación del Manual de Gestión Administrativa como nueva alternativa al proceso de gestión administrativa de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná.

Zeta (2016), en el artículo científico titulado *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja*, tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios académicos; el estudio utilizó un metodología de investigación descriptiva-correlacional; cuyos resultados determinan que la gestión administrativa, se encuentra significativamente relacionada con la calidad del servicio. Además, los resultados señalan que en la medida que mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control, mejorará la calidad del servicio. Se aplicó un enfoque deductivo-inductivo-subjetivo de la investigación; tomando como referencia las dimensiones de la escala SERVQUAL, en su variante el modelo SERVPERF. Se utilizaron las siguientes técnicas de

investigación: el análisis bibliográfico y entrevista. Utilizó un diseño de investigación no experimental. La población estuvo conformada por 4913 personas, estratificadas por docentes, empleados y estudiantes del Área Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, la muestra estuvo conformado por 356 personas, cuyas encuestas fueron aplicadas a 15 docentes, 4 administrativo y 337 estudiantes.

Reyes (2014) en su trabajo de investigación titulado *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango* tuvo como objetivo verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. La investigación es de nivel experimental, de diseño experimental de corte longitudinal, la población estuvo compuesta por 200 clientes y una muestra de 100 clientes, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con preguntas abiertas y cerradas.

Los resultados indican que la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, permitiendo el crecimiento integral de la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, se concluye que la asociación carece de capacitación para el personal en calidad del servicio, ya que el personal no cuenta con mucha información sobre los servicios que ofrece, hay demora en la gestión administrativa, expresa poca prontitud al momento de atender al cliente y no cuenta con un protocolo de servicio. En tal sentido, se considera que existe insatisfacción de los clientes.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Tipián (2017), en su trabajo de investigación titulado *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus* tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el año 2016. La

investigación presenta un enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. El método usado fue el hipotético-deductivo. La población estuvo conformada por 134 personas naturales y la muestra fue probabilística constituida por 100 participantes. La técnica aplicada es la encuesta y como instrumento se usó el cuestionario de encuesta de escala tipo Likert.

Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativamente (0,000) y positiva (0,500) con la calidad de servicio de la DGPDP del Minjus en el 2016.

Rivas y Quiroz (2015), en su trabajo de investigación titulado *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014* tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registro Públicos de Lima (SUNARP), 2014. La investigación fue de tipo básica con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 108 usuarios de la oficina de la SUNARP de Lima, 2014. Los resultados del estudio marcan que hay una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de SUNARP de Lima, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, existe una correlación positiva y moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio y sus dimensiones.

Ocampos y Valencia (2017) en su trabajo de investigación titulado *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la red asistencial EsSalud-Tumbes, 2016* tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, 2016. El tipo de investigación es descriptivo correlacional y para la obtención de la información utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, 2016. Para el desarrollo de la estadística descriptiva e

inferencial utilizó Microsoft Excel y el software estadístico SPSS como herramienta de procesamiento de datos. Los resultados obtenidos demuestran que existe una relación significativa entre las variables de estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad.

Castañeda y Vásquez (2016) en su trabajo de investigación titulado *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - 2015* tuvo como objetivo determinar la existencia de la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes. El tipo de investigación es correlacional, de diseño no experimental, corte transversal, la población estaba conformada por 1200 estudiantes entre maestrantes y doctorandos, la muestra estuvo conformada por 114 estudiantes. Se aplicó el método inductivo, la técnica de la encuesta e instrumento fue el cuestionario de encuesta, se aplicó dos cuestionarios uno para los trabajadores y otro para los estudiantes de la Escuela de Postgrado, de cuyos resultados se plantea la propuesta para la mejora de la atención en dicha organización. Del resultado, se verificó que la hipótesis se relaciona entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

## **2.2. BASES TEORICAS**

### **2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La salud es una de las necesidades básicas a cubrir por el ser humano y el estado forma parte de ese engranaje que propone políticas de salud pública con el objetivo de satisfacer una necesidad social de sus pobladores. La Población Económicamente Activa (PEA) del Perú, quienes se cuentan con un trabajo formal, tienen la opción de asegurarse en el servicio de Seguro Social de Salud del Perú – EsSalud. Todo asegurado en EsSalud tiene la expectativa de ser atendido con calidad y eficiencia. Sin embargo, la realidad es otra, puesto que el sector salud en el Perú demuestra grandes deficiencias que repercuten en el malestar del asegurado.

La mayoría de las instituciones de salud en el Perú tienen problemas de gestión administrativa. Se entiende por gestión administrativa “como el estudio de la dirección consciente y sistemática sobre un sistema específico. En tal sentido Amaro (2003) define que “la gestión administrativa en salud es el estudio de la dirección consciente y sistemática sobre el sistema de la salud pública” (parr. 10)

Por consiguiente, la gestión administrativa es un proceso cuyas etapas buscan el cumplimiento de objetivos organizacionales en beneficio de sus usuarios o clientes.

Los procesos antes mencionados son abordados por la gestión administrativa en una empresa o institución que utilizan todos los recursos de forma eficiente con el fin de alcanzar las metas propuestas en la primera fase de la gestión administrativa, que es la planificación. En definitiva, se trata de un proceso para realizar actividades y/o acciones correspondientes a la realidad de una empresa de forma sistemática.

“La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (Mendoza-Briones, 2017, p. 952). Estas acciones coherentes y estructuradas permiten el cumplimiento de objetivos paso a paso permitiendo un control exhaustivo de los mismos.

Además, “la gestión administrativa y financiera permite a las empresas a tener un buen desenvolvimiento en todas sus áreas y de todos sus recursos para tener una solvencia y capacidad de crecimiento dentro y fuera de la misma. Por lo que se hace necesario implementar procedimientos administrativos y financieros apropiados.” (Velasquez, Ponce y Franco, 2016, p. 16).

Las instituciones públicas o privadas, pertenecientes a cualquier sector económico, sobre todo aquellas vinculadas al sector salud, deben establecer acciones apropiadas para una eficiente gestión administrativa “utilizando técnicas de gestión participativas para generar ideas y lograr consenso en la identificación de problemas, análisis de sus causas, prioridad

para su solución, establecimientos de objetivos y análisis de las debilidades y fortalezas de la institución y de las oportunidades, y amenazas del mundo circundante, así como también las relativas a la organización del tiempo del directo y las fórmulas de control” (Amaro, 2003, parr. 11), buscando que estas acciones redunden en la satisfacción de los usuarios (asegurados) y como consecuencia favorezcan en crear una imagen positiva de la organización.

La importancia de la gestión administrativa se halla en ser efectivos en la conducción de la empresa o institución y para lograrlo, es necesario practicar el mejoramiento continuo, mediante el conocimiento o situación en que se desenvuelve la institución con el cumplimiento del proceso administrativo, con las funciones de: planear, organizar, dirigir y controlar.

## **DIMENSIONES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

### **PROCESO ADMINISTRATIVO:**

“Es la sistematización de una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar, estos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos. Cada una de ellas implica: planeación, organización, Dirección y Control” (Blandez, 2014, p. 20).

### **CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES:**

“Es acatar las responsabilidades de manera efectiva; asimismo se considera como el nivel de rendimiento medible en el centro laboral, el cual permite a las organizaciones alcanzar estándares de calidad óptimos en base a los procesos operativos a desarrollarse” (Perez y Gonzales, 2016, p. 76).

“Es el grado en que una organización logra los resultados que se esperan de ella; Por tanto, la efectividad de funciones consiste en identificar los objetivos de producción de una

organización y determinar que tan bien fue alcanzado. El cumplimiento de funciones contribuye explícitamente en el logro de cada uno de los objetivos, asimismo en el desarrollo continuo de la empresa” (Goerlich, 2010, p. 53).

### **LOGRO DE OBJETIVOS ORGANIZACIONALES:**

“Un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar dicho objetivo, esa imagen deja de ser ideal y se convierte en real, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se establece un nuevo objetivo para ser alcanzado” (Lopez, 2007 citado en Mejias y Osorio, 2009, p. 24).

Mejias y Osorio (2009) Señala que los objetivos organizacionales presentan las siguientes características:

- Son enunciados de forma escrita sobre resultados a ser alcanzados en un período determinado de tiempo.
- La actividad de una empresa y los puntos finales de la planeación se encuentran orientados hacia los objetivos.
- Los objetivos tienen jerarquías, y también forman una red de resultados y eventos deseados.
- Los objetivos deben ser racionalmente alcanzables y deben estar en función de la estrategia que se elija (p.25).

### **2.2.2. CALIDAD DE SERVICIOS**

Las organizaciones públicas o privadas se componen de procesos en los que interactúan recursos materiales, económicos, tecnológicos, humanos entre otros, que confluyen para ofrecer o producir un bien y un servicio, cuya evaluación de si es bueno o malo será decretado por el cliente o usuario final, indicando si el producto es de calidad o no. Por cuanto para la presente investigación revisaremos la literatura existente sobre calidad de servicios.

Respecto a calidad, Deming (1989) la define “como traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente” (Citado en Duque, 2005, p. 67). Por otro lado, Juran (1990) indica que “la calidad tiene múltiples significados, siendo dos de ellos los más representativos La calidad consiste en aquellas características de productos que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto y que la calidad consiste en libertad después de las deficiencias” (Citado en Duque, 2005, p. 67).

“El servicio al cliente, actualmente es de gran importancia debido a la dirección que el mercado ha dado a la comercialización de los servicios y la trascendencia que dicho servicio tiene como elemento importante en la diferenciación de los negocios, así el servicio al cliente se convierte en pilar fundamental” (Salazar y Cabrera-Vallejo, 2016, p. 13). Por lo tanto, las organizaciones por lo tanto deben preocuparse en aquellos detalles o características de producto o servicio que agreguen valor al cliente y pueda ser diferenciado frente a la competencia.

Como se indicó líneas arriba, la calidad debe ser implementado tanto en la generación de bien como en la generación de servicio, definiendo “al servicio como conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo” (Publicaciones vértice S.L., 2008, p. 3). Asimismo, se indica que el servicio al cliente forma parte de un conjunto de actividades que se interrelacionan entre sí para ofrecer al usuario un producto que cumpla con sus expectativas y requerimientos.

Por otro lado, “la calidad de servicio percibida es considerada tanto como un antecedente como un consecuente de la satisfacción” (Alén y Fraiz, 2006, p. 255) “esta calidad percibida se valora (alta o baja) en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el consumidor ve como sustitutos” (Duque, 2005, p. 69). Pero la calidad del servicio no solo depende de una persona o un

departamento, pues esta depende de toda la organización, desde el nivel operativo hasta el nivel gerencial, toda vez que cada uno de ellos desempeñará un papel importante.

A diferencia de “la calidad en los productos, que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir” (Parasuraman et al. 1988 citado en Duque, 2005, p. 68). La propia intangibilidad de los servicios origina que estos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva (Grönroos, 1994, p.37 citado en Duque, 2005, p. 68).

La calidad del servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio. Por lo tanto, “la calidad de un bien o servicio requiere entonces de características que facilitan su comprensión, y es el cliente quien define a partir de su interacción con un producto o servicio, si se satisfacen o no sus necesidades” (Villalba, 2013, p. 57).

Eiglier & Langeard (1989) “plantean desde el concepto de servucción tres dimensiones percibidas y compradas por el cliente: el output, los elementos de la servucción, el proceso en sí mismo” (p.23).

La calidad del servicio depende de si el servicio cubrió las necesidades, deseos y expectativa de los usuarios, de la eficacia de los elementos que intermedian en el proceso de producción o “servucción” como el equipamiento, contacto personal, producto o servicio en sí.

## **DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIOS**

### **ATENCIÓN AL CLIENTE**

“Conjunto de actuaciones mediante las cuales una empresa gestiona la relación con sus clientes actuales o potenciales, antes o después de la compra del producto, y cuyo fin último es lograr en él un nivel de satisfacción lo más alto posible” (Ariza y Ariza, 2011, p. 16).

Para Ariza y Ariza (2011) “los profesionales encargados de la atención al cliente son responsables: atender y solucionar las solicitudes, sugerencias y reclamaciones de los clientes, de obtener y gestionar la información derivada de la relación con los clientes, sobre todo en lo relativo a previsiones de ventas futuras, de resolver cualquier incidencia relacionada con el servicio posventa, como garantías, devoluciones, reparaciones o sustituciones” (p.16).

## **MEJORA CONTINUA**

Según la NTP-ISO 9000:2001, la mejora continua:

Es una actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos, siendo los requisitos la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria e involucra los siguientes aspectos: análisis y evaluación de la situación existente, objetivos para la mejora, implementación de posible solución, medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación, formalización de los cambios (Garcia, Quispe y Paez, 2003, p. 92).

“Dentro del contexto de un sistema de gestión de calidad, el ciclo PHVA es un ciclo que está en pleno movimiento y se explica de la siguiente forma: planificar, hacer, verificar y actuar” (Garcia, Quispe y Paez, 2003, p. 92).

## **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

“La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio; se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo” (Dos Santos, 2016, p. 81).

“Los investigadores más recientes entienden la satisfacción como una respuesta emocional que proviene del juicio cognitivo, y está demostrado que tiene también una influencia positiva directa sobre la intención de los consumidores y su lealtad conductual” (Cronin, Brady & Hult, 2000 citado en Dos Santos, 2016, p. 82).

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

**Planeación:** “consiste en determinar los objetivos y cursos de acción; en ella se determinan: las metas de la organización, las mejores estrategias para lograr los objetivos y las estrategias para llegar a las metas planteadas” (Blandez, 2014, p. 20).

**Organización:** “Consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica: el diseño de tareas y puestos, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, la estructura de la organización y los métodos y procedimientos que se emplearán” (Blandez, 2014, p. 21).

**Dirección:** “Consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, implica: determinar cómo se dirigirá el talento de las personas, determinar el estilo de dirección adecuado, orientar a las personas al cambio y determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones” (Blandez, 2014, p. 21).

**Control:** “Consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar: las actividades que necesitan ser controladas, los medios de control que se emplearán” (Blandez, 2014, p. 22).

**Atención al usuario:** “Conjunto de actuaciones mediante las cuales una empresa gestiona la relación con sus clientes actuales o potenciales, antes o después de la compra del producto, y cuyo fin último es lograr en él un nivel de satisfacción lo más alto posible” (Ariza & Ariza, 2011, p. 16).

**Resultado esperado:** “Expresa los logros terminados en términos de cantidad, calidad y tiempo. Son los productos que se deben generar para alcanzar los objetivos” (Organización Mundial de la Salud, 2019, parr.2).

**Desarrollo de actividades:** “Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos y, financieros asignados a la actividad con un costo determinado), y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo” (Blandez, 2014, p. 20).

**Procesos eficientes:** “Conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado” (Hernandez, Medina y Nogueira, 2009, p. 4).

**Rapidez en el servicio:** “Son actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional” (Lovelock, 1990 citado en Duque Oliva, 2005, p. 65).

**Imagen de la institución:** “Agrupación de todas las percepciones y las creencias de un individuo respecto de una marca” (Gavard-Perret, Chamard, Fornerino, & Galan, 2010 citado en Imaz Suárez, 2015, p. 19).

**Servicio orientado al cliente:** “Es un conjunto de prestaciones adicionales al producto o servicio principal de la empresa que el cliente espera recibir, en contraprestación al precio que paga y a la reputación de la organización que lo presta” (Uribe, 2013, p. 335).

**Comunicación con el cliente:** “Involucra elementos múltiples y factores que hacen posible predecir una respuesta infalible, que haga que las personas participen en la consecución de los objetivos políticos, sociales y económicos de una nación” (Santos, 2012, p. 12).

**Resolución de problemas:** “Un proceso cognitivo-afectivo-conductual mediante el cual una persona intenta identificar o descubrir una solución o respuesta de afrontamiento eficaz para un problema particular” (Bados y García, 2014, p. 2).

**Manejo del stress:** “Las respuestas o actividades mediante las cuales una persona intenta reducir, minimizar, controlar o prevenir el estrés” (Bados y García, 2014, p. 2).

**Escucha activa:** “Habilidad de escuchar lo que la persona está expresando directamente y los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo” (Ariza y Ariza, 2011, p. 15).

**Vocación de servicio:** “Virtud que radica en el alma y comprende el compromiso, pasión y espíritu de entrega hacia la actividad o atribución que se debe desarrollar. Práctica constante que permite involucrarse en el trabajo para hacer más y mejor las cosas” (Dos Santos, 2016, p. 20).

**Cumplimiento de expectativas:** “Consiste en efectuar lo que el cliente espera recibir como servicio, constituyendo una estructura de conocimiento basada en la experiencia que permite predecir la probabilidad de que se dé un acontecimiento o una consecuencia” (Peralta, 2006, p. 203).

**Emociones generadas:** “pautas de respuesta que incluye respuesta fisiológica, respuestas cognitivas y respuestas motoras. Las emociones varían en calidad subjetiva, intensidad y duración” (Bados y García, 2014, p. 2).

**Atributos del producto:** “Características del producto que proporcionan satisfacción de necesidades o deseos y que se ofrece en un mercado” (Universidad Interamericana para el Desarrollo, 2010, p. 4).

## **2.4. FORMULACION DE LA HIPOTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicios en el centro de atención primaria Essalud – Oyón, 2018.

## **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

Existe relación significativa entre gestión administrativa y capacidad de respuesta al usuario en el centro de atención primaria Essalud – Oyón, 2018.

Existe relación significativa entre gestión administrativa y atención al cliente en el centro de atención primaria Essalud – Oyón, 2018.

Existe relación significativa entre gestión administrativa y mejora continua en el centro de atención primaria Essalud – Oyón, 2018.

Existe relación significativa entre gestión administrativa satisfacción del cliente en el centro de atención primaria Essalud – Oyón, 2018.

## **CAPITULO III: METODOLOGIA**

### **3.1. DISEÑO METODOLÓGICO:**

#### **3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de estudio del presente trabajo de investigación es básico, donde buscamos obtener información de los hechos o fenómenos para encontrar las relaciones entre la gestión administrativa y la calidad de servicios, para poder proponer alternativas de solución sobre las variables estudiadas.

Behar (2008), afirma que la investigación básica “recibe el nombre de investigación pura, teórica, dogmática y fundamental, se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico” (p.19).

#### **3.1.2. ENFOQUE**

El enfoque es cuantitativo, no experimental y transversal.

**Enfoque cuantitativo:** Las variables serán medidas con bases numéricas y analizadas estadísticamente. Por lo cual Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio (2014) afirma que “el enfoque cuantitativo los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. Además, las hipótesis se establecen previamente,

esto es, antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos”. (p. 20).

**No experimental:** Nos enfocaremos a recolectar la información de estudio, sin ser manipulados por nosotros. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 149).

**Transversal:** Las variables serán medidas en una sola ocasión en la investigación. Según Uribe (2004) “Es un tipo de diseño de investigación en el que se plantea la relación entre diversas variables de estudios” (p. 48).

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA:

#### 3.2.1. POBLACIÓN:

El presente trabajo de investigación tiene como población a 6786 asegurados del Centro de Atención Primaria Essalud – Oyón, 2018.

#### 3.2.2. MUESTRA

La unidad de muestreo en gestión administrativa y calidad de servicios son 6786 asegurados del Centro de Atención Primaria Essalud – Oyón, 2018.

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{e^2 (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Sus valores correspondientes son:

N	= Tamaño de la población	: 6786 asegurados
Z <sup>2</sup>	= Nivel de confianza 95%	: 1.96 <sup>2</sup>
p	= Probabilidad de que el evento ocurra	: 0.85
q	= Probabilidad de que el evento no ocurra	: 0.15
e <sup>2</sup>	= Error seleccionado	: 0.05 <sup>2</sup>

### Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 \times 6786 \times 0.85 \times 0.15}{0.05^2 (6786-1) + 1.96^2 \times 0.85 \times 0.15}$$

n= 364

## 3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES

### 3.3.1. VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y rangos	Instrumentos	Informantes	
Proceso Administrativo	Planeación						
	Organización						
	Integración de personal	1 al 5					
	Dirección						
Cumplimientos de funciones	Control						
	Atención al usuario	al	Nunca (1)	<b>Bajo</b>			
	Resultados esperados		Casi nunca (2)	15 a 35	Cuestionario	Asegurados del Centro de	
	Desarrollo de actividades	de 6 al 10	A veces (3)	<b>Regular</b> 36 a 55	tipo escala Likert.	Atención Primaria de	
	Procesos eficientes					Essalud –	
	Rapidez en el servicio			Casi siempre (4)	<b>Alta</b> 56 a 75		Oyón
	Imagen de la institución			Siempre (5)			
Logro de objetivos organizacionales	Orden en la documentación						
	Supervisión de funciones	de 11 al 15					
	Servicio orientado al cliente						
	Organización de tareas						

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.3.2. VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y rangos	Instrumentos	Informantes
Atención al cliente.	Comunicación con el cliente	1 al 5	Nunca (1)	<b>Bajo</b>	Cuestionario tipo escala Likert.	Asegurados del Centro de
	Atención de solicitudes					
Mejora Continua.	Resolución de problemas.	6 al 10	Casi nunca (2)	<b>Regular</b>	Cuestionario tipo escala Likert.	de Atención Primaria de Essalud – Oyón.
	Información brindada.					
	Manejo de estrés.					
	Escucha activa					
	Evaluación de la situación.					
	Vocación de servicio					
Satisfacción del cliente	Verificación documentaria	11 al 15	Casi siempre (4)	<b>Alta</b>	Cuestionario tipo escala Likert.	de Atención Primaria de Essalud – Oyón.
	Análisis de caso					
	Comentario positivo					
	Cumplimiento de expectativa					
	Emociones generadas					
Atributos del producto	11 al 15	Siempre (5)	<b>Alta</b>	Cuestionario tipo escala Likert.	de Atención Primaria de Essalud – Oyón.	
Recomendaciones del servicio						

**Fuente:** Elaboración propia

## 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 3.4.1. TÉCNICAS

En el presente trabajo de investigación utilizará la técnica de la encuesta, observación y análisis documental para obtener información necesaria y saber cómo se relacionan las variables de estudio.

#### **a) Encuesta**

En el trabajo de investigación se utilizará la encuesta como técnica que nos ayudará a recolectar los datos de nuestra investigación, con el uso pertinente de su muestra de campo.

En tal sentido Trespalacios, Vazquez, & Bello (2005) definen que “las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”. (p 191).

#### **b) Observación:**

Nos ayudará a establecer un registro de todos nuestros hallazgos, respecto al comportamiento del usuario que hace algún trámite en el Centro de Atención Primaria de Essalud-Oyón.

Behar Rivero (2008) define a la observación como “el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o conducta” (p. 68)

#### **c) Análisis documental.**

Nos ayudara a conocer a profundidad sobre nuestro objeto de investigación, de tal manera que nos permita no caer en ambigüedades al momento de realizar el trabajo de estudio.

Martos, Bermejo & Santos (2006), indica: “análisis documental lo que hace es transformar un documento primario en un documento secundario, de tal manera que partiendo del documento primario, obtenemos una nueva referencia documental que nos permita utilizarlo mejor” (p.604).

### **3.4.2. INSTRUMENTOS**

#### **a) Cuestionario**

El instrumento a aplicar en la investigación es el cuestionario que está compuesto por preguntas en 2 partes, tales tendrán valores de Likert, con lo que ayudará obtener más

información de las variables de estudio. Por lo cual Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio (2014), “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p 217).

La primera contiene 20 ítems relacionado con la gestión administrativa, las cuales deberá estar agrupadas en tres dimensiones: proceso administrativo, cumplimiento de funciones y logros de objetivos organizacionales. Cada uno de estos ítems será medido utilizando la escala y valores entre uno y cinco: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

La segunda parte contiene 20 ítems relacionado con la calidad de servicio, las cuales deberá estar agrupada en tres dimensiones: Atención al cliente, mejora continua y satisfacción del cliente. Los ítems serán medidos utilizando la escala y valores entre uno y cinco: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

### **3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN**

El investigador desarrollará un cuestionario con 15 preguntas cerradas en escala de tipo Likert por cada una de las variables de estudios: gestión administrativa y calidad de servicio.

Se seleccionará la muestra a través de un muestreo no probabilístico, identificando a los 364 asegurados, que se apersonen al Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón.

Se aplicará el instrumento a los asegurados elegidos en un tiempo no mayor a 30 minutos por cada variable.

La información será procesada en Excel, creando una base de datos, cuyos datos luego serán transferidos al software estadístico SPSS versión 24.0 con la elaboración de cuadros, gráficos y tablas de frecuencia en las dimensiones establecidas.

Para hallar la asociatividad o interdependencia se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1.DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### 4.1.1. DESCRIPCIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE

##### a) Niveles de Proceso Administrativo:

Tabla 1: *Niveles de la dimensión proceso administrativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	75	20,6	20,6	20,6
	Medio	199	54,7	54,7	75,3
	Alto	90	24,7	24,7	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

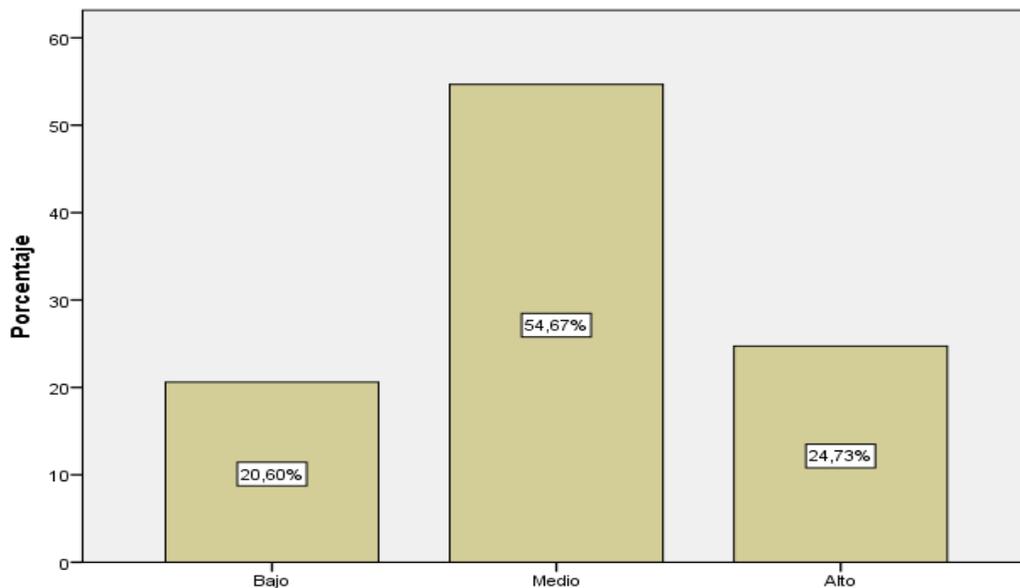


Figura 1: *Niveles de la dimensión proceso administrativo*

Fuente: *Elaboración propia.*

En la tabla 1 y figura 1 se puede apreciar que el 54,7% de los usuarios asegurados del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón indica que hay un nivel medio de proceso administrativo, el 24,7% indica que hay un alto nivel de proceso administrativo y el 20,6% indican que hay un bajo nivel de proceso administrativo. En tal sentido, los datos estadísticos demuestran que el nivel de proceso administrativo en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón es medio.

### b) Niveles de cumplimientos de funciones

Tabla 2: Niveles dimensión cumplimiento de funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	178	48,9	48,9	48,9
	Alto	186	51,1	51,1	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

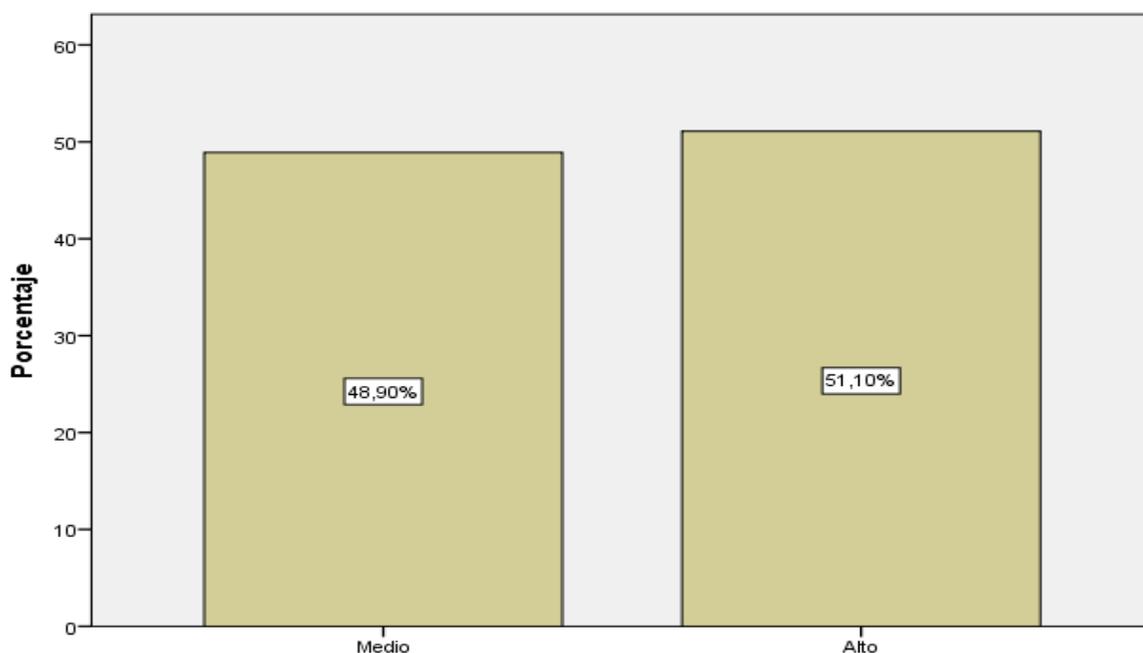


Figura 2: Niveles dimensión cumplimiento de funciones

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2 y figura 2 se puede apreciar que el 51,1% de los usuarios asegurados del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón indica que hay un nivel alto de cumplimiento de

funciones, el 48,9% indica que hay nivel medio de cumplimiento de funciones. En tal sentido, los datos estadísticos demuestran que el nivel de cumplimiento de funciones en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón es alto.

### c) Niveles de logro de objetivos organizacionales

Tabla 3: Niveles de logro de objetivos organizacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	72	19,8	19,8	19,8
	Medio	217	59,6	59,6	79,4
	Alto	75	20,6	20,6	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

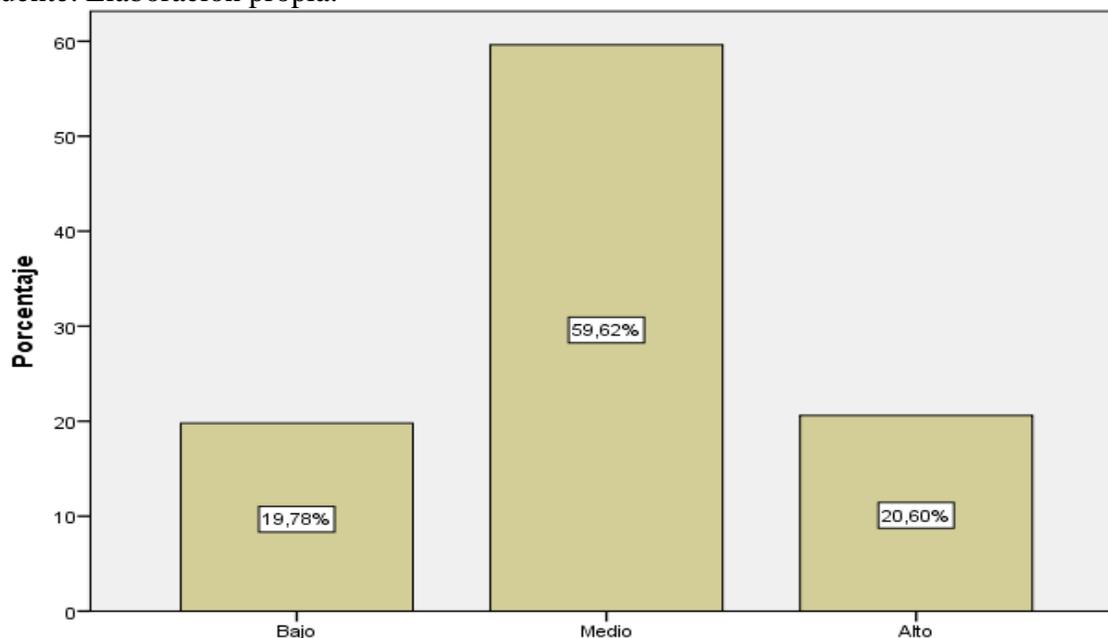


Figura 3: Niveles de logro de objetivos organizacionales

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3 y figura 3 se puede apreciar que el 59,6% de los usuarios asegurados del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón indica que hay un nivel medio de logro de objetivos organizacionales, el 20,6% indica que hay un alto nivel de logro de objetivos organizacionales y el 19,8% indican que hay un bajo nivel de logro de objetivos

organizacionales. En tal sentido, los datos estadísticos demuestran que el nivel de logro de objetivos organizacionales en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón es medio.

#### 4.1.2. DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Tabla 4: *Niveles de gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	75	20,6	20,6	20,6
	Medio	184	50,5	50,5	71,2
	Alto	105	28,8	28,8	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

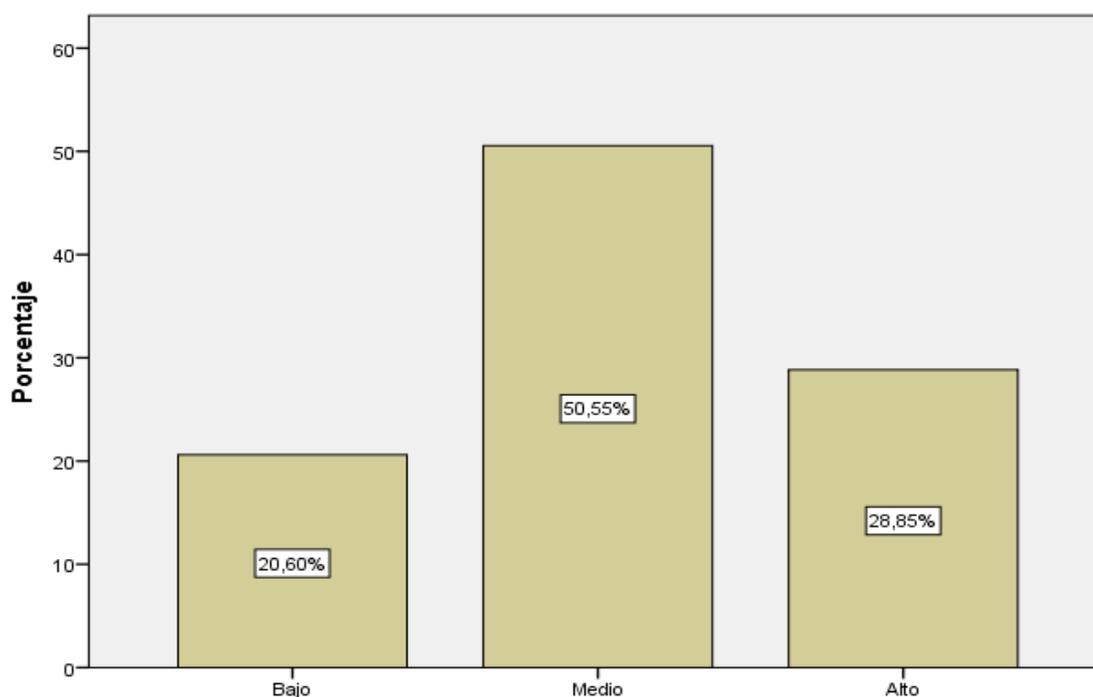


Figura 4: *Niveles de gestión administrativa*

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4 y figura 4 se puede apreciar que el 50,5% de los usuarios asegurados del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón indica que hay un nivel medio de gestión administrativa, el 28,8% indica que hay un alto nivel de gestión administrativa y el 20,6% indican que hay un bajo nivel de gestión administrativa. En tal sentido, los datos estadísticos demuestran que el nivel de gestión administrativa en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón es medio.

## 4.2.DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

### a) Niveles de atención al cliente

Tabla 5: *Niveles de atención al cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	113	31,0	31,0	31,0
	Medio	160	44,0	44,0	75,0
	Alto	91	25,0	25,0	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

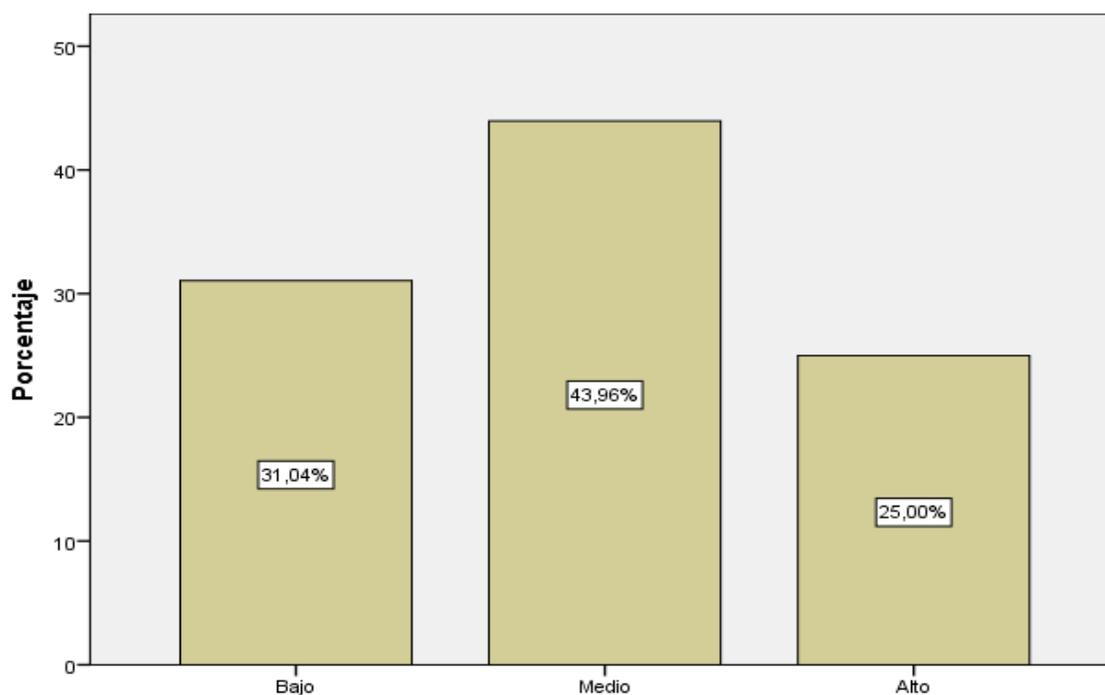


Figura 5: *Niveles de atención al cliente*

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5 y figura 5 se puede apreciar que el 44% de los usuarios asegurados del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón indica que hay un nivel medio de atención al cliente, el 31% indica que hay un bajo nivel de atención al cliente y el 25% indican que hay un alto nivel de logro de atención al cliente. En tal sentido, los datos estadísticos demuestran que el nivel de atención al cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón es medio.

## b) Niveles de mejora continua

Tabla 6: Niveles de dimensión mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	190	52,2	52,2	52,2
	Medio	153	42,0	42,0	94,2
	Alto	21	5,8	5,8	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

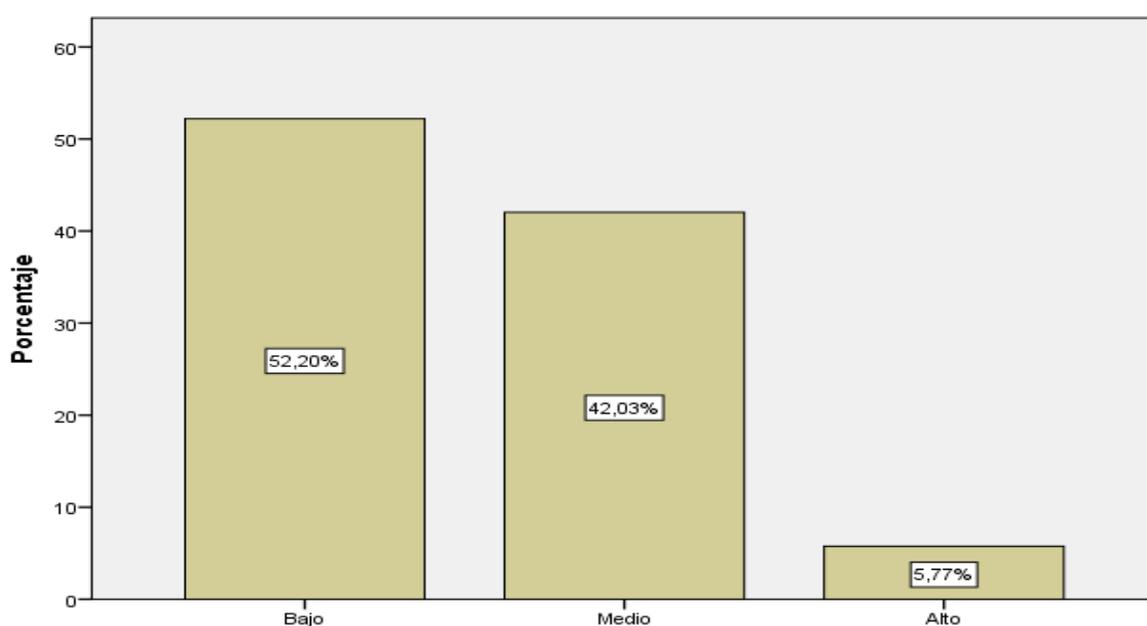


Figura 6: Niveles de dimensión mejora continua

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 y figura 6 se puede apreciar que el 52% de los usuarios asegurados del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón indica que hay un nivel bajo de mejora continua, el 42% indica que hay un nivel medio de mejora continua y el 6% indican que hay un alto nivel de mejora continua. En tal sentido, los datos estadísticos demuestran que el nivel de mejora continua en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón es bajo.

### c) Niveles de satisfacción del cliente

Tabla 7: Niveles de satisfacción del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	102	28,0	28,0	28,0
	Medio	206	56,6	56,6	84,6
	Alto	56	15,4	15,4	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

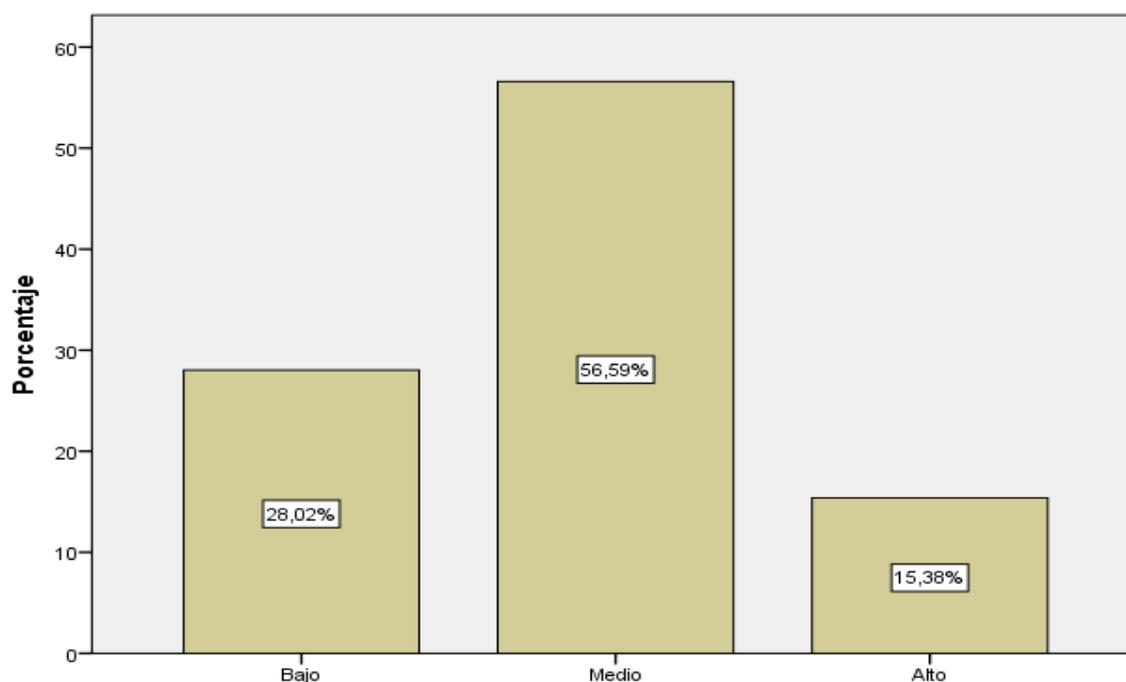


Figura 7: Niveles de satisfacción del cliente

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7 y figura 7 se puede apreciar que el 57% de los usuarios asegurados del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón indica que hay un nivel medio de satisfacción del cliente, el 28% indica que hay un nivel bajo de satisfacción del cliente y el 15% indican que hay un alto nivel de satisfacción del cliente. En tal sentido, los datos estadísticos demuestran que el nivel de satisfacción del cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón es medio.

#### 4.2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 8: *Niveles de calidad de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	129	35,4	35,4	35,4
	Medio	184	50,5	50,5	86,0
	Alto	51	14,0	14,0	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

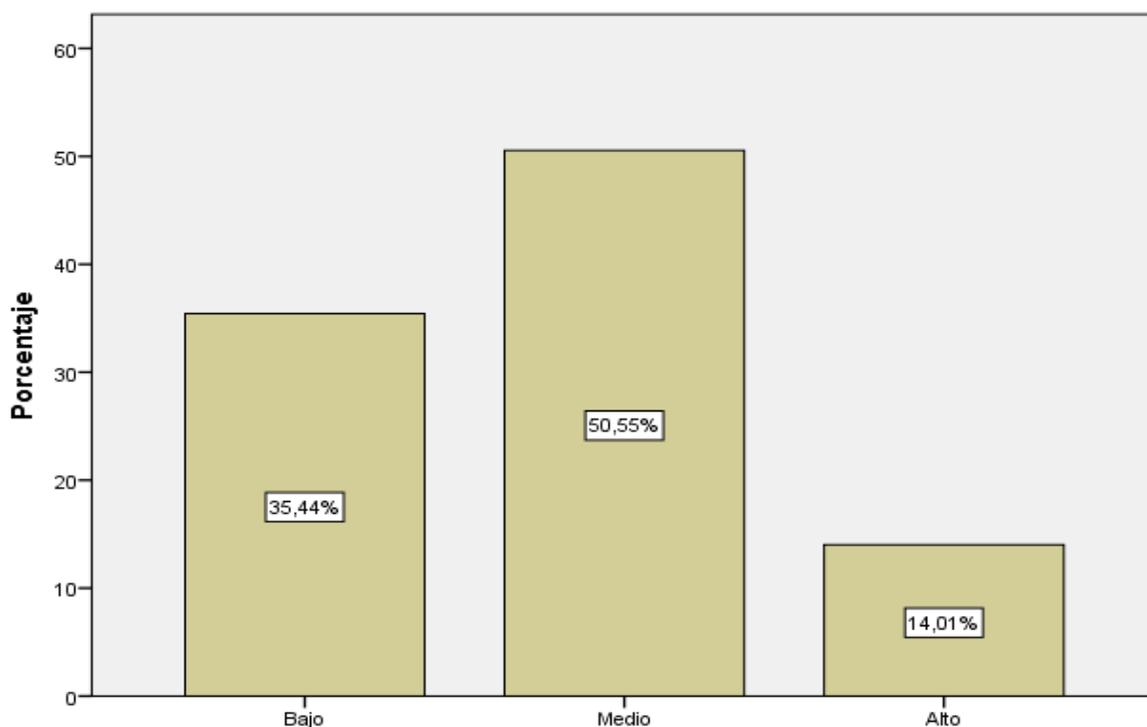


Figura 8: Niveles de calidad de servicios

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8 y figura 8 se puede apreciar que el 51% de los usuarios asegurados del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón indica que hay un nivel medio de calidad de servicios, el 35% indica que hay un nivel bajo de calidad de servicios y el 14% indican que hay un alto nivel de calidad de servicios. En tal sentido, los datos estadísticos demuestran que el nivel de calidad de servicios en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón es medio.

### 4.3.PRUEBA DE HIPÓTESIS

#### 4.3.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

##### 4.3.1.1.Formulación de hipótesis

**Ho:** No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018.

##### 4.3.1.2.Estadística de prueba

Tabla 9: *Correlación entre variable gestión administrativa y calidad de servicios en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018.*

			Gestión_ administrativa	Calidad_de_ servicios
Rho de Spearman	Gestión_administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,780**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	364	364
	Calidad_de_servicios	Coefficiente de correlación	,780**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	364	364

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 9, se encontró que entre las variables gestión administrativa y calidad de servicios en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018, existe una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional con un  $pv=0.000$ , que es menor a 0,05 y un grado de correlación alto, con un coeficiente de Spearman de 0.780.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la variable gestión administrativa y variable calidad de servicios.

### 4.3.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

#### 4.3.2.1. Formulación de hipótesis

**Ho:** No existe relación significativa entre la gestión administrativa y atención al cliente en en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y atención al cliente en en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018.

#### 4.3.2.2. Estadística de prueba

Tabla 10: *Correlación entre variable gestión administrativa y atención al cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018*

		Gestión administrativa	Atención al cliente
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,597**
	N		364
	Atención al cliente	Coefficiente de correlación	,597**
Sig. (bilateral)		,000	.
N		364	

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 10, se encontró que entre las variables gestión administrativa y atención al cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018, existe una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional con un  $p_v=0.000$ , que es menor a 0,05 y un grado de correlación medio, con un coeficiente de Spearman de 0.597.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la variable gestión administrativa y dimensión atención al cliente

### 4.3.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

#### 4.3.3.1. Formulación de hipótesis

**Ho:** No existe relación significativa entre la gestión administrativa y mejora continua en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y mejora continua en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018.

#### 4.3.3.2. Estadística de prueba

Tabla 11: *Correlación entre variable gestión administrativa y mejora continua en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018.*

			Gestión administrativa	Mejora continua
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,677**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	364	364
	Mejora continua	Coefficiente de correlación	,677**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	364	364

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 11, se encontró que entre las variables gestión administrativa y mejora continua en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018, existe una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional con un  $p_v=0.000$ , que es menor a 0,05 y un grado de correlación medio, con un coeficiente de Spearman de 0.6777.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la variable gestión administrativa y dimensión mejora continua.

### 4.3.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

#### 4.3.4.1. Formulación de hipótesis

**Ho:** No existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción del cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción del cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018.

#### 4.3.4.2. Estadística de prueba

Tabla 12: *Correlación entre variable gestión administrativa y satisfacción del cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018.*

			Gestión administrativa	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	364	364
Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	364	364

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 12, se encontró que entre las variables gestión administrativa y satisfacción del cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018, existe una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional con un  $p_v=0.000$ , que es menor a 0,05 y un grado de correlación alto, con un coeficiente de Spearman de 0.802.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la variable gestión administrativa y dimensión satisfacción del cliente.

## **CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1.DISCUSIÓN**

#### **Primera discusión:**

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente investigación, notamos en la tabla 4 que el nivel de gestión administrativa en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón es medio con un 50.5%. Además, en la tabla 8 se puede apreciar que el nivel de calidad de servicios con un 51% en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón es medio.

Respecto a la relación existente entre las variables de estudio, los resultados dados en la tabla 9, se encontró que entre las variables gestión administrativa y calidad de servicios existe una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional con un  $p_v=0.000$ , que es menor a 0,05 y un grado de correlación alto, con un coeficiente de Spearman de 0.780, rechazando la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Al respecto, Zeta (2016) en su investigación determina que existe una relación directa entre gestión administrativa y nivel de satisfacción en la calidad de los servicios académicos, indicando además que en la medida que mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control, mejorará la calidad del servicio. Asimismo, Rivas y Quiroz (2015) concluye en su investigación que hay una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de SUNARP de Lima, con una correlación positiva y moderada entre ambas variables. Por consiguiente, se confirma los hallazgos y se confirman nuestros resultados estadísticos.

## **Segunda discusión**

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente investigación, notamos en la tabla 4 que el nivel de gestión administrativa en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón es medio con un 50.5%. Además, en la tabla 5 se puede apreciar que el nivel de atención al cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón es medio con un 44%.

Respecto a la relación existente entre las variables de estudio, los resultados dados en la tabla 10, se encontró que entre las variables gestión administrativa y atención al cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018, existe una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional con un  $p_v=0.000$ , que es menor a 0,05 y un grado de correlación medio, con un coeficiente de Spearman de 0.597, rechazando la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Al respecto, la investigación de Carrasco (2010) da como resultado características sociodemográficas que manifiestan que un 75% de los clientes acuden solo a la piscina, sauna, turco, hidromasaje como entretenimiento, mientras que, el 25% de los clientes son turistas; y en relación a la información brinda por los turistas, un 50% de ellos consideran que la calidad en el servicio son de calidad, el 31% mencionaron que los servicios eran buenos, el 13% indicaron que los servicios son regulares y respecto a la calidad en la atención, el 60% de los encuestados consideran que el personal está preparado para brindar una atención de calidad y el 40% manifestaron que falta conocimientos por parte del personal. Por otro lado, Ocampos y Valencia (2017) en su investigación concluye que existe relación significativa entre las variables de estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad, por consiguiente, se ve reflejado en la atención al cliente. Por consiguiente, se confirman nuestros resultados estadísticos.

## **Tercera discusión**

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente investigación, notamos en la tabla 4 que el nivel de gestión administrativa en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón

es medio con un 50.5%. Además, en la tabla 6 se puede apreciar que el nivel de mejora continua en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón es bajo con un 52%.

Respecto a la relación existente entre las variables de estudio, los resultados dados en la tabla 11, se encontró que entre las variables gestión administrativa y mejora continua en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018 existe una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional con un  $p_v=0.000$ , que es menor a 0,05 y un grado de correlación medio, con un coeficiente de Spearman de 0.6777. Al respecto, Zeta (2016) en su investigación determina que existe una relación directa entre gestión administrativa y nivel de satisfacción en la calidad de los servicios académicos, indicando además que en la medida que mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control, mejorará la calidad del servicio. A su vez, Tipian (2017) en su investigación concluye que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativa y positivamente con la calidad de servicio. Se verificó la validez de la hipótesis formulada, indicando que existe una relación significativa (0,000) y positiva (0,500) entre el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la DGPD del Minjus en el 2016 y que esto a su vez está asociado a la mejora continua. Por consiguiente, se confirman nuestros resultados estadísticos.

#### **Cuarta discusión**

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente investigación, notamos en la tabla 4 que el nivel de gestión administrativa en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón es medio con un 50.5%. Además, en la tabla 7 se puede apreciar que el nivel de satisfacción del cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón es medio con un 57%.

Respecto a la relación existente entre las variables de estudio, los resultados dados en la tabla 12, se encontró que entre las variables gestión administrativa y satisfacción del cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018 existe una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional con un  $p_v=0.000$ , que es menor a 0,05 y un grado de correlación alto, con un coeficiente de Spearman de 0.802. Al respecto, Castañeda y Vásquez (2016) en su investigación

concluye que las variables gestión administrativa y nivel de satisfacción de los estudiantes se relaciona significativamente. Por consiguiente, se confirman nuestros resultados estadísticos.

## **5.2.CONCLUSIONES**

### **Primera conclusión:**

Según los resultados dados, en la prueba de hipótesis se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable gestión administrativa y calidad de servicios en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018, con un  $p_v=0.000$ , que es menor a 0,05 y un grado de correlación alto, con un coeficiente de Spearman de 0.780.

### **Segunda conclusión:**

Según los resultados dados, en la prueba de hipótesis se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable gestión administrativa y atención al cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018, con un  $p_v=0.000$ , que es menor a 0,05 y un grado de correlación medio, con un coeficiente de Spearman de 0.597.

### **Tercera conclusión:**

Según los resultados dados, en la prueba de hipótesis se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable gestión administrativa y mejora continua en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018, con un  $p_v=0.000$ , que es menor a 0,05 y un grado de correlación medio, con un coeficiente de Spearman de 0.6777.

### **Cuarta conclusión:**

Según los resultados dados, en la prueba de hipótesis se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable

gestión administrativa y satisfacción del cliente en el Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón, 2018, con un  $p_v=0.000$ , que es menor a 0,05 y un grado de correlación medio, con un coeficiente de Spearman de 0.802.

### **5.3. RECOMENDACIONES**

#### **Primera recomendación:**

Se recomienda que la institución establezca mecanismos estratégicos que permitan el correcto desarrollo de una gestión administrativa eficiente a través de una adecuada planificación, organización, dirección y control de todos los procesos administrativos de la organización, asimismo, es necesario que todo el personal se encuentre involucrado en el desarrollo de las funciones administrativas antes mencionada, todo ello con el objetivo de optimizar la calidad en la prestación de los servicios a los asegurados del Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón y por consiguiente, mejorar la imagen de la institución a nivel local.

#### **Segunda recomendación:**

Se recomienda que la institución identifique a través de la aplicación de un instrumento (cuestionario de encuesta) cuál es el grado de satisfacción del usuario respecto a la atención al cliente. Asimismo, es importante que se evalúe el trato que tienen los trabajadores hacia los clientes a través de la técnica de cliente misterioso (mystery shopper). Después de eso, programar capacitaciones sobre calidad y atención al usuario que fortalezcan las capacidades de los trabajadores del Centro de Atención Primaria EsSalud-Oyón.

#### **Tercera recomendación:**

El ciclo de la mejora continua conlleva a la excelencia, por consiguiente, se recomienda que la institución involucre a todos los miembros de la institución desde el nivel operativo hasta el nivel gerencial en los cuatro fases de la mejora continua, desde la planificación de las actividades, en la ejecución de las mismas, la verificación del cumplimiento de las

actividades y de los resultados y por último la retroalimentación con las medidas correctivas respectivas.

**Cuarta recomendación:**

La satisfacción del cliente debe ser un pilar importante de la institución y para conocerla se deberá aplicar una serie de instrumentos como encuesta de satisfacción y recomendaciones, así como la revisión constante del libro de reclamaciones, pues es en estos instrumentos donde se observarán cuáles son las debilidades de la organización a efectos de implementar las medidas correctivas respectivas. La institución a través de su capital humano y la eficiencia de sus procesos permitirán enfocarse en la satisfacción de sus usuarios, por ello es importante la capacitación constante sobre temas vinculados a la calidad en la prestación de servicio.

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Alén González, M., & Fraiz Brea, J. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(1), 251-272.
- Amaro Cano, M. (Julio-Agosto de 2003). Gestión administrativa en medicina familiar. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 19(4).
- Ariza Ramirez, F., & Ariza Ramirez, J. (2011). *Información y atención al cliente*. McGrawHill Education.
- Bados, A., & García, E. (2014). Resolución de problemas. *Revista de la Univeristat de Barcelona*, 1-31.
- Behar Rivero, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom.
- Blandez Ricalde, M. (2014). *Proceso Administrativo*. México D.F.: UNID.
- Caldas Blanco, M., Carrión Herráez, R., & Heras Fernandez, A. (s.f.). Empresa e iniciativa emprendedora. *EDITEX*.
- Carrasco Sanunga, N. (2010). *Evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente en la hostería "Karen Estefanía" en la Ciudad de Guano, de la provincia de Chimborazo*. Tesis de Licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba.
- Castañeda Malca, Y., & Vásquez Gamonal, J. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 79-95.
- Duque Oliva, E. (Enero-Junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar Journal*, 15(25), 64-80.

- Eiglier, P., & Langeard, E. (1989). *Servucción. El marketing de servicios*. Madrid: McGraw Hill.
- Garcia, M., Quispe, C., & Paez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6, 89-94.
- Goerlich, J. (2010). *Contratación laboral y tipos de contrato: criterios jurisprudenciales* (Primera ed.). España: Lex Nova.
- Hernandez Nariño, A., Medina León, A., & Nogueira Rivera, D. (2009). Criterios para la elaboración de mapas de procesos. Particularidades para los servicios hospitalarios. *Industrial*, 1-7.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Punta Santa Fe.
- Imaz Suárez, C. (Marzo de 2015). El concepto de identidad frente a imagen de marca. Madrid.
- Mejias Pineda, B., & Osorio Perez, L. (24 de Marzo de 2009). *Objetivos organizacionales vs Sistemas de compensación Empresas Consultoras de Ingeniería IPC en Venezuela*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Obtenido de <http://rebupedia.com/apuntes/view/1441223186650349/Objetivos+organizacionales>
- Mendoza-Briones, A. (Mayo de 2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias*, 3(2), 947-964.
- Ocampos Guerrero, L., & Valencia Concha, S. (2017). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, 2016*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Protocolos para vigilancia y control sinatrópicos*.
- Parasuraman, A; Zeithaml, V; Berry, L.; (1985). *A conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. *Jornal of Marketing*.

- Peralta Montecinos, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Límite, revista de filosofía y psicología*, 1(14), 195-214.
- Perez, R., & Gonzales, J. (2016). *Formación y orientación laboral* (Tercera ed.). España: Ediciones Paraninfo.
- Publicaciones vértice S.L. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Vértice.
- Reyes Hernandez, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehutenango*. Quetzaltenango.
- Reyes Moreira, T. (2015). *Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná Periodo 2013*. Tesis Licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi, La Maná.
- Rivas Fabián, P., & Quiroz García, I. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Salazar Yépez, W., & Cabrera-Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador. *Revista Industrial Data*, 13-20. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- San Miguel Osaba, E. (2011). *Gestión de la calidad y marketing en los centros residenciales para personas mayores*. Tesis doctoral, Universidad del País Vasco, Donostia-San Sebastián.
- Santos García, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. Estado de México: Red Terceer Milenio S.C.
- Tipián Escobar, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo.

- Trespalcios, J., Vazquez, R., & Bello, L. (2005). *Investigación de mercados: métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones de marketing*. España: Paraninfo.
- Universidad Interamericana para el Desarrollo. (2010). *Producto: concepto, atributo y beneficios*. Barcelona.
- Uribe Macías, M. (2013). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies. *Lebret*, 333-354.
- Velasquez Gomez, B., Ponce Álava, V., & Franco Coello, M. (2016). La gestión administrativa y financiera, una perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 10(2), 15-20.
- Villalba Sánchez, C. (Julio-Diciembre de 2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, IV(7), 51-72.
- Zeta Vite, A. (Diciembre de 2016). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja. *Revista Académica Significativa Suracademia*, 6(1).

## ANEXOS

### CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA ESSALUD – OYÓN, AÑO 2018.

La presente encuesta tiene la intención de conocer su opinión con respecto a la gestión administrativa y la calidad de servicios en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón, por lo cual agradezco que responda las preguntas con mucha sinceridad ya que la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

#### I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. ¿Cuál es su género?

- a) Femenino
- b) Masculino

2. ¿Cuál es su edad?

#### II. INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (X), según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

Descripción	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

<b>Gestión Administrativa</b>					
<b>I. Proceso Administrativo</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Considera que la labor de los trabajadores del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón es planificada.					
2. Los trabajadores del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón se comprometen a hacer un trabajo organizado.					
3. Nota usted que los trabajadores del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón se integran para trabajar en forma conjunta y eficiente.					
4. Considera usted que la Alta gerencia del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón direcciona la labor de todo su equipo de trabajo.					
5. Considera usted que la labor del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón se controla frecuentemente					
<b>II. Cumplimiento de funciones</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. El personal que labora en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón brinda una adecuada atención al usuario.					
7. Después de hacer una gestión en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón, usted recibe los resultados esperados.					
8. Las actividades de gestión del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón son desarrolladas de forma eficiente.					
9. Los procesos del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón son eficientes en función al tiempo que usted tiene.					
10. Los trámites que usted realiza en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón se realizan con rapidez.					
<b>III. Logro de objetivos organizacionales</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. Considera usted que los asegurados tienen una imagen favorable del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón					
12. Considera usted que la documentación de los asegurados se encuentran en orden para su fácil gestión.					
13. Considera usted que las funciones de los trabajadores del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón son supervisadas constantemente.					
14. Los trabajadores del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón prestan sus servicios orientando a los requerimientos de los asegurados.					
15. Los trabajadores del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón organizan sus tareas en favor del asegurado.					

<b>CALIDAD DE SERVICIOS</b>					
<b>I. Atención al cliente</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. El personal que labora en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón se comunica de forma fluida y entendible.					
2. Sus solicitudes (citas médicas) en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón se atienden de forma inmediata.					
3. El personal que labora el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón resuelve sus problemas o inconvenientes de manera efectiva.					
4. La información brindada por el personal que labora el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón.					
5. El personal del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón maneja el stress ante situaciones complicadas o problemáticas.					
<b>II. Mejora continua</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. El personal del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón escucha los requerimientos de los asegurados.					
7. El personal del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón evalúa la situación antes de dar una respuesta.					
8. Considera usted que el personal del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón posee vocación de servicios.					
9. La verificación documentaria en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón se da de manera oportuna.					
10. El personal que labora en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón analiza los casos exhaustivamente de cada uno de los asegurados.					
<b>III. Satisfacción del cliente</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. Con que frecuencia escucha usted comentarios positivos sobre el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón.					
12. La labor efectuada por el personal del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón cumple las expectativas de los asegurados.					
13. La labor efectuada por el personal del Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón genera emociones positivas..					
14. Los atributos del servicio ofrecido en el Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón satisface sus necesidades como asegurado.					
15. Con que frecuencia usted brinda recomendaciones de mejora en el servicio brindado por el personal Centro de Atención Primaria EsSalud Oyón.					