



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario
en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de
Lurigancho, 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Esmeralda Cerna Cueva

ASESOR:

Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

PERÚ – 2019

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Esmeralda Cerna Cueva, cuyo título es: "Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018.". Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 quince.

Lima, San Juan de Lurigancho 17 de enero del 2019



 Dr. Raúl Delgado Arenas
PRESIDENTE



 Dr. Rommel Lizandro Crispin
SECRETARIO




 Dr. Johnny Félix Farfán-Pimentel
VOCAL

					
Elaboro	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación

Dedicatoria

A Dios por darme la vida y ser fuente de toda sabiduría.

A mis queridos padres por su constante motivación y apoyo moral para lograr mis objetivos.

A mis hijos por ser el motor y motivo de todo lo emprendido.

Agradecimientos

A nuestros docentes de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo que nos impartieron sus conocimientos y a nuestros tutores por todo el apoyo durante el desarrollo de la presente investigación.

Y a todas aquellas personas que contribuyeron dando soporte a nuestra investigación, a ellos infinitas gracias.

Declaración de Autoría

Yo, Esmeralda Cerna Cueva, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018, presentada, en 116 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 27 de diciembre del 2018



Esmeralda Cerna Cueva

DNI: 09597837

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018.

En este trabajo de investigación se describe los hallazgos de investigación, la cual tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho- 2018, con una muestra de 40 unidades de investigación que se evaluó utilizando el instrumento de medición del cuestionario validado por expertos en investigación científica.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado introducción describe el problema de investigación, justificaciones, antecedentes, objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección se da a conocer el tratamiento estadístico e interpretación de cuadros, tablas y figuras, el análisis descriptivo de las variables, la prueba de hipótesis y los aspectos éticos consideradas en la elaboración de la presente tesis, en la cuarta sección presenta la discusión del tema, seguidamente en la quinta sección se expondrán las conclusiones y recomendaciones, para en la sexta sección exponer las conclusiones y recomendaciones, en la sétima sección se adjunta las referencias bibliográficas y como ultima octava anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	32
II. MÉTODO	33
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, operacionalización	34
2.3. Población, muestra y muestreo	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.5. Métodos de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	47
3.1. Análisis descriptivo	48
3.2. Prueba de normalidad	65
3.3. Prueba de hipótesis	66
IV. DISCUSIÓN	72
V. CONCLUSIONES	75
VI. RECOMENDACIONES	77
VII. REFERENCIAS	79

VIII. ANEXOS	84
Anexo 1: Matriz de consistencia	85
Anexo 2: Instrumentos 1	87
Anexo 3: Instrumentos 2	88
Anexo 4: Acta de Aprobación - turnitin	89
Anexo 5: Certificado de validez	91
Anexo 6: Base de datos	100
Anexo 7: Artículo científico	102
Anexo 8: Carta de presentación	114
Anexo: Acta de Aprobación	
Turnitin	
Autorización de versión final	
Autorización de publicación	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la gestión administrativa	35
Tabla 2	Operacionalización de la calidad de servicio	36
Tabla 3	Alfa de Cronbach de gestión administrativa	43
Tabla 4	Alfa de Cronbach de calidad de servicio	44
Tabla 5	Rango de valor de Alfa de Cronbach.	44
Tabla 6	Tabla de medición Baremos de gestión administrativa.	45
Tabla 7	Tabla de medición Baremos de calidad de servicio.	45
Tabla 8	Distribución porcentual de la variable de gestión administrativa.	48
Tabla 9	Distribución porcentual de la dimensión de planeación.	49
Tabla 10	Distribución porcentual de la dimensión de organización.	50
Tabla 11	Distribución porcentual de la dimensión de dirección.	51
Tabla 12	Distribución porcentual de la dimensión de control.	52
Tabla 13	Distribución porcentual de la variable de calidad de servicio	53
Tabla 14	Distribución porcentual de los niveles de elementos tangibles.	54
Tabla 15	Distribución porcentual de los niveles de fiabilidad	55
Tabla 16	Distribución porcentual de los niveles de capacidad de respuesta	56
Tabla 17	Distribución porcentual de los niveles de seguridad.	57
Tabla 18	Distribución porcentual de los niveles de empatía.	58

Tabla 19	Comparación porcentual entre gestión administrativa y calidad de servicio.	59
Tabla 20	Comparación porcentual entre gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles.	60
Tabla 21	Comparación porcentual entre gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad.	61
Tabla 22	Comparación porcentual entre gestión administrativa y la dimensión de capacidad respuesta.	62
Tabla 23	Comparación porcentual entre gestión administrativa y la dimensión de seguridad.	63
Tabla 24	Comparación porcentual entre gestión administrativa y la dimensión de empatía.	64
Tabla 25	Cuadro de la Prueba de Normalidad.	65
Tabla 26	Correlación de la gestión administrativa y de calidad de servicio. Prueba de hipótesis.	66
Tabla 27	Correlación de gestión administrativa y elementos tangibles.	67
Tabla 28	Correlación de gestión administrativa y fiabilidad.	68
Tabla 29	Correlación de gestión administrativa y capacidad de respuesta.	69
Tabla 30	Correlación de gestión administrativa y seguridad.	70
Tabla 30	Correlación de gestión administrativa y empatía.	71

	Índice de figuras	Pág.
Figura 1	Esquema de diseño.	37
Figura 2	Distribución porcentual de la variable gestión administrativa	48
Figura 3	Distribución porcentual de la dimensión de planeación.	49
Figura 4	Distribución porcentual de la dimensión organización.	50
Figura 5	Distribución porcentual de la dimensión de dirección.	51
Figura 6	Distribución porcentual en su dimensión control.	52
Figura 7	Distribución porcentual de los niveles de la variable calidad de servicio.	53
Figura 8	Distribución porcentual de los niveles en la dimensión elementos tangibles.	54
Figura 9	Distribución porcentual de los niveles en la dimensión fiabilidad.	55
Figura 10	Distribución porcentual de los niveles en la dimensión capacidad de respuesta.	56
Figura 11	Distribución porcentual de los niveles en la dimensión seguridad.	57
Figura 12	Distribución porcentual de los niveles en la dimensión empatía.	58
Figura 13	Comparación porcentual entre la gestión administrativa y calidad de servicio.	59
Figura 14	Comparación porcentual entre la gestión administrativa y elementos tangibles	60
Figura 15	Comparación porcentual entre la gestión administrativa y fiabilidad.	61

Figura 16	Comparación porcentual entre la gestión administrativa y capacidad de respuesta.	62
Figura 17	Comparación porcentual entre la gestión administrativa y seguridad.	63
Figura 18	Comparación porcentual entre la gestión administrativa y empatía.	64

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el centro de salud San Fernando, San Juan de Lurigancho- 2018; tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho-2018.

El estudio metodológicamente se enmarco en el tipo de investigación básica y diseño no experimental, transversal, de nivel descriptivo correlacional. El método usado fue el hipotético-deductivo. La población fue de 48000 usuarios que acuden al centro de salud San Fernando dicha población fue delimitada y se aplicaron los cuestionarios a un grupo más pequeño denominada muestra estadística cuyas características principales es que los resultados sean representativos de la población general, siendo este tipo de muestreo que selecciona una muestra aleatoria simple que equivale a 38 personas. Respecto a la instrumentalización, a las variables gestión administrativa y calidad de servicio se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos escalas de opinión de 40 enunciados valorados con la Escala de Likert, la validez de los instrumentos generados fue dada por juicio de expertos y se usó el coeficiente Alfa de Cronbach para hallar la confiabilidad.

Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que existe una correlación de 0,668 correlación positiva moderada y con un valor de significancia = ,000 < que $\alpha = ,05$, por lo que existe evidencia estadística para rechazar H_0 y aceptar la H_1 , es decir existe la relación directa entre la gestión administrativa y calidad de servicio según índices de correlación de Spearman.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad del servicio, instrumentalización.

Abstract

This research work entitled Administrative management and the quality of service to the user in the San Fernando health center, San Juan de Lurigancho-2018; Its general objective was to determine if there is a relationship between administrative management and the quality of service to the user, at the San Fernando Health Center, San Juan de Lurigancho-2018.

The methodological study was framed in the type of basic research and non-experimental design, cross-sectional, descriptive correlational level. The method used was the hypothetic-deductive. The population was of 48,000 users who go to the health center San Fernando said population was delimited and the questionnaires were applied to a smaller group called statistical sample whose main characteristics is that the results are representative of the general population, being this type of sampling that selects a simple random sample that equals 38 people. Regarding the instrumentalization, administrative variables and quality of service were applied the survey technique and as instruments two scales of opinion of 40 statements rated with the Likert Scale, the validity of the generated instruments was given by expert judgment and the Cronbach's Alpha coefficient was used to find reliability.

The results obtained in the investigation indicated that there is a correlation of 0,668 low positive correlation and with a sig value. =, 000 que a =, 05, so there is statistical evidence to reject H_0 and accept H_1 , that is, there is a direct relationship between administrative management and quality of service according to Spearman correlation indexes.

Key words: Administrative management, Quality of service, instrumentalization.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En América Latina las reformas de gestión en salud dan mayor importancia al aseguramiento y el financiamiento; sin embargo, en Chile es evidente las debilidades a corregir compromisos de gestión. Asimismo, Colombia presenta descuido en materia de gestión en los hospitales y a su vez una débil inserción de estos en redes de referencia y contrareferencia. En Argentina, se resaltan la autogestión de los hospitales, y al haber surgido en un contexto descentralizado; esta mejorar la medición del desempeño para la entrega de incentivos, avanzar hacia la autonomía financiera y efectuar ajustes para superar el sobredimensionamiento. En Costa Rica se prestó mayor importancia a los compromisos de gestión que implican cambios en materia de procesos, descentralización y mejoras de la red institucional.

A nivel nacional el estado peruano tiene como reto importante diseñar e implementar políticas públicas, que estén orientadas a atender de manera óptima las necesidades de los ciudadanos y que esto genere igualdad de oportunidades y asegure el acceso a servicios públicos de calidad. El 2013 se inicia un proceso de reforma cuyo objetivo fue mejorar el estado de salud buscando eliminar o aminorar las restricciones que le impiden ejercer plenamente este derecho.

Sanín (1999), bajo este contexto mencionó que los establecimientos de salud también deben proveerse de una administración idónea y adecuada, teniendo como propósito cumplir las metas que contemplen sus diferentes actividades de salud, y con ello dar respuesta a las necesidades que demande la población según jurisdicción programada, teniendo en cuenta que la administración de los sistemas de salud requiere de una serie de conocimientos, habilidades y técnicas que efectuados de manera conjunta proporcionen la preparación suficiente a los integrantes de la institución y este a su vez tenga la capacidad necesaria para ejecutar una serie de acciones que les permita alcanzar objetivos que van orientados a la solución de problemas debidamente priorizados.

Minsa (2000), por su parte, mencionó que la calidad de atención a los usuarios de un servicio de salud se ha convertido en un factor decisivo para el éxito en la satisfacción en las distintas áreas o actividades de servicios que brinda un centro de salud. Las tendencias actuales han incorporado la opinión de los consumidores de salud como parte del concepto de calidad en la atención sanitaria.

Por ello, la reforma del sector salud junto con la descentralización, debe dirigirse hacia la administración comunal de los recursos del sector salud, con miras a un sistema único. Esto, porque la comunidad es la más interesada en la eficiencia y eficacia del programa; en el logro de resultados.

Desde esa perspectiva, el objetivo de la presente investigación es determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario del Centro de salud San Fernando del distrito San Juan de Lurigancho-2018, con la finalidad de identificar y proponer mejoras para la optimización del servicio.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes internacionales.

Ibarra y Merino (2016), en su tesis titulada: “La Calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito, octubre 2015”. Tuvo como objetivo determinar la calidad de atención que presta el personal y su relación con el nivel de satisfacción del paciente. La metodología aplicada es tipo descriptivo de corte transversal - no experimental. La muestra fue de 32 pacientes con un nivel de confianza del 95% y una precisión del 4%. Como análisis de los resultados obtenidos en esta investigación sobre la satisfacción de los pacientes es un 80%, siendo el porcentaje que sobresale en un 90% la calidad de la atención que enfermería brinda hay un déficit en cuanto a disponibilidad de medicamentos en un 41% impidiendo así el cumplimiento en un 100% de una atención de calidad. Resultados obtenidos fue la insatisfacción en cuanto a la atención oportuna con un 25% y un 41% de pacientes que mencionan que no hay disponibilidad de insumos y materiales. Podemos concluir que el brindar una buena atención al usuario y mantener una comunicación efectiva ayuda a identificar las necesidades del paciente y a buscar estrategias para mejorar la calidad de atención.

Pozo y Pupiales (2016), en su tesis titulada: “Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital de Especialidades las FF.AA N° 1, de la Ciudad de Quito, 2015-2016”, cuyo objetivo fue determinar la calidad de los cuidados de enfermería relacionado con la satisfacción percibida por los pacientes en el servicio de medicina interna del hospital de

especialidades las FF.AA N° 1, de la Ciudad de Quito, 2015-2016. El estudio siguió un diseño de tipo descriptivo correlacional con corte transversal - no experimental. La muestra seleccionada fue de 20 pacientes con un nivel de confianza del 95% y margen de error 5%. Como conclusión el grado de satisfacción está en un 70%, siendo los puntos de insatisfacción la infraestructura y el cumplimiento de horarios que no son los adecuados, lo que nos permite decir que los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad del cuidado recibido por los profesionales de enfermería.

Cañarejo y Pabón (2013), en su tesis titulada: “Calidad de atención que presta el personal de enfermería del Sub Centro de Salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012”. El objetivo fue determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del Sub Centro de Salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012. El tipo de investigación es descriptivo transversal con carácter cualitativo y de corte no experimental. La muestra seleccionada fue de 343 con un nivel de confianza del 95% y margen de error 5%, mencionando que el 80% de los usuarios esta satisfechos con la atención brindada por parte del personal que labora, 15% de los usuarios establecen que la atención es poco satisfactoria, y un 5% manifiestan que no se sienten satisfechos. Los puntos que sobresalen son el buen trato, la cordialidad, respeto a la privacidad de los usuarios y un lenguaje comprensible con palabras claras que disipan las dudas del usuario. Se concluyó que la calidad de atención de enfermería en el sub-centro de salud San Pablo es aceptable, aunque exista una gran demanda de usuarios y poco personal de enfermería, buscando de esta manera mejores estrategias y oportunidades para ofrecer y asegurar calidad en los servicios de enfermería.

Martínez (2013), en su tesis titulada: “Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público del mercado Jorge Cepeda Jácome del Cantón La Libertad, año 2013”. El objetivo general fue diseñar un modelo de gestión administrativa mediante el estudio sistemático de las directrices y lineamientos orientados a la mejora de la calidad del servicio público del mercado de víveres “Jorge Cepeda Jácome” del Cantón La Libertad. El tipo de investigación fue descriptivo-correlacional, con el fin de determinar el grado de la relación existente entre la variable independiente “modelo de gestión administrativa” y la variable dependiente “calidad del servicio público” y el diseño fue transversal. La muestra

utilizada fue de 187 personas los datos fueron recolectados por medio de las técnicas de la entrevista y de las encuestas. En el trabajo se concluyó que existe una correlación significativa entre las dos variables, la cual fue contrastado por la prueba del chi-cuadrado, arrojando como resultado 30,7 superior a la chi-teórica 3,84.

Campos y Portillo (2010), en su tesis titulada: “Modelo de gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, departamento de San Miguel”. La investigación tuvo como objetivo principal crear un modelo de gestión administrativa que permita mejorar la atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua. La metodología que se aplicó fue del hipotético deductivo, tipo de estudio descriptivo correlacional y causal. La muestra utilizada fue de 40 empleados y 269 usuarios, de los cuales el 62% señala que la calidad de servicio es malo. Se concluyó que los usuarios si utilizan los servicios que dicha entidad presta, pero consideran que existe un mal trato del recurso humano ya que el personal de la Alcaldía no realizan procesos administrativos con eficiente dirección, mantenimiento y control lo que conlleva a que los empleados no efectúen adecuadamente su trabajo.

Antecedentes nacionales.

Redhead (2015), en su tesis titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”: La investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, en el año 2013. El Diseño de la investigación fue del tipo no experimental, descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 317 clientes con un nivel de confianza del 95% y margen de error 5%. Los resultados obtenidos fueron que se encontró insatisfacción en las dimensiones: Aspectos tangibles con un 55%, dimensión de fiabilidad 66%, dimensión de respuesta rápida 63%, dimensión seguridad 62%, dimensión empatía 56%. Se concluyó que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo es regular siendo los puntos más críticos de Insatisfacción de los usuarios, es la Infraestructura que no es la adecuada y en la parte de fiabilidad por parte de los equipos por algunas fallas de los exámenes de laboratorio. Los rubros donde se percibe más satisfacción están en la dimensión de empatía por lo que los usuarios percibieron comprensión y entendimiento con respecto a sus problemas de salud

Tirado (2014), en su tesis titulada: “Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo” utilizó un diseño de investigación no experimental denominado diseño transversal de tipo explicativo correlacional. Planteó como objetivo general fundamentar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad. Como resultado se determinó que se lograron los objetivos de la investigación y se ha confirmado la validez de la hipótesis que establece que la gestión administrativa influye de manera directa en la calidad del servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de La Libertad - Trujillo. Concluyendo de manera importante la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos.

Blanca, G. (2014), en su investigación titulada: “Gestión administrativa y Calidad de servicio en la estación de servicio La Chira del distrito de Chorrillos- Lima”. Tuvo como objetivo principal identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la estación de servicio La Chira del distrito de Chorrillos-Lima-2014. La metodología utilizada fue descriptivo-correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental transversal. La muestra utilizada fue de 20 trabajadores de la estación. Los resultados fueron contrastados con la prueba estadística del chi-cuadrado de Pearson arrojando como resultado 24,667 con un nivel de significancia bilateral de 0,00. Se concluyó que existe una relación moderada favorable de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la estación la Chira porque se presentaba deficiencias en la planeación, organización, integración del personal, sin embargo, presenta resultados favorables en la dirección y control.

Fernández (2014), en su tesis titulada: “Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardiaco transferido de provincia a la consulta externa de cardiología del INCOR 2009”, El objetivo fue determinar la influencia de la calidad de atención sobre la satisfacción del paciente cardiópata transferido a la consulta externa de cardiología del Instituto Nacional del Corazón – INCORP en 2009. El estudio presenta enfoque cualitativo de tipo descriptivo correlacional con corte transversal, no experimental. Se seleccionó una muestra de 450 pacientes con un nivel de confianza del 95% y margen de error 5%. Se encontró insatisfacción leve a moderada en: dimensión Aspectos tangibles 71%, fiabilidad

84%, respuesta rápida 71%, dimensión seguridad 45%, dimensión empatía 61%. Según los datos obtenidos se concluyó en que la atención que se brinda al paciente de provincia referido al Instituto del Corazón no es de calidad y la insatisfacción va dirigida a la infraestructura que no es la adecuada y el cumplimiento de horarios. Los rubros donde se percibe más satisfacción están en la relación a médicos capacitados que atienden a los pacientes y personal presentable, aseado y debidamente identificados.

Torres y Oliver (2012), en su tesis titulada: “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010”- I del Instituto Superior Particular la Pontificia del distrito Carmen Alto provincia de Huamanga Ayacucho – Perú: El objetivo fue analizar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo, el tipo de investigación es descriptiva correlacional - cuantitativa y su diseño es no experimental; se estableció una población de 124 estudiantes con una muestra censal no probabilística, los resultados concluyen que en un 87% existe una relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y el desempeño docente, puesto que existe una asociación significativa entre la gestión académica y el desempeño docente ($\chi^2= 21,43$; $p=0,00<0,05$), así como el 52% existe una asociación significativa baja entre el ambiente físico y el desempeño docente ($\chi^2= 21.43$; $p= 0,00< 0,05$).

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Para la realización del presente estudio se hizo uso de un marco teórico correspondiente a las variables de investigación y se pueda de esta manera sustentar el desarrollo de esta investigación con una adecuada fuente bibliográfica. Teniendo en consideración las pesquisas realizadas se fundamenta teórica y científicamente la variable Gestión Administrativa

Teoría de la variable Gestión Administrativa

Bacacorzo, (1997), describió que para desarrollar actividades y tomar acciones administrativas es importante cumplir con las fases del proceso administrativo como es planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Chiavenato, (2001), describió que con una buena administración empleando adecuadamente los procesos de planear, organizar, dirigir, controlar y el uso adecuado de recursos conllevan a que se logren los objetivos con eficacia y eficiencia.

Fayol, (1980), refirió que todas las empresas o instituciones públicas o privadas deben responder a una doctrina administrativa en cuanto a prever, organizar, dirigir coordinar y controlar respetando sus principios, sus reglas y procedimientos y a su vez responder a las necesidades que se presenten a nivel institucional.

Bachenheimer, (2016), refirió que la gestión administrativa es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, y se basan en los principios y métodos de administración, en su capacidad de gestionar y/ toma de decisiones.

Importancia de la Gestión Administrativa

Terry, (1986), explicó si la administración es un proceso que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar (...) recursos. Entonces para lograr y cumplir con los objetivos estratégicos de una institución se deben unir esfuerzos tanto persona como entidad.

Objetivos de la Gestión Administrativa

Son objetivos de la gestión administrativa:

- Mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa u organización a largo plazo.
- Proporcionar productos y servicios de calidad y maximizar las ventas.
- Desarrollar la responsabilidad en el bienestar de la sociedad.
- Determinar las necesidades internas de información, relativas a las funciones, actividades y procesos administrativos de la organización y a su satisfacción.
- Perfeccionar el flujo organizacional de la información y el nivel de comunicación.
- Manejar eficientemente los recursos organizacionales de información, mejorar las inversiones sucesivas en los mismos y mejorar su aprovechamiento.
- Entrenar a los miembros de la organización en el manejo o la utilización de los recursos informacionales.

- Contribuir a modernizar o perfeccionar las actividades organizativas y sus procesos administrativos.
- Determinar las necesidades de información externa de la organización y satisfacerlas.

Medios utilizados en la Gestión administrativa

Recursos Materiales

Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc. (empresa)

Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. (producto).

Recursos Técnicos

Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, Pueden ser:

- Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.
- Fórmulas, patentes, marcas, etc.

Recursos Humanos

Son los recursos indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características:

- Posibilidad de desarrollo.
- Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- Sentimientos
- Experiencias, conocimientos, etc.

Recursos Financieros

Son los recursos indispensables monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa para tener un buen desarrollo y funcionamiento, como puede ser:

- Recursos financieros propios: dinero en efectivo, aportaciones de los socios, utilidades, entre otros.
- Recursos financieros ajenos: préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos).

Dimensiones de la Gestión administrativa

La gestión administrativa, cumple un rol decisivo en la prestación del servicio, para lo cual se ha considerado las dimensiones de estudio que se detallan a continuación:

Dimensión de Planeación

Reyes (2007), mencionó que la planeación al ser un conjunto ordenado de pasos nos permitirá definir los objetivos de una organización y buscar estrategias que dirijan la adquisición, uso y disposición de recursos para cumplir con dichos objetivos.

Es en esta función administrativa se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como:

- Aclarar y determinar los objetivos.
- Pronosticar.
- Establecer las condiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- Seleccionar las tareas para lograr los objetivos.
- Establecer un plan general de trabajo.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

Dimensión de Organización

Reyes (2007), mencionó que la organización viene a ser el proceso de ordenar y distribuir el trabajo, el liderazgo y los recursos.

Es en este proceso que se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como:

- Determinar las obligaciones y funciones operativas para cada cargo.
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- Describir los requisitos mínimos de cada cargo.
- Seleccionar y colocar a personal en el puesto adecuado.
- Proporcionar facilidades personales y demás recursos a cada uno de las áreas.

Barnard, (1948). Definió la organización como un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas. El sistema pues, al que damos el nombre de organización está compuesto de las actividades de los seres humanos, lo que convierte esas actividades en un sistema es que aquí se coordinan los esfuerzos de diferentes personas. Por esta razón sus aspectos significativos no son personales. Están determinados por el sistema, ya sea cuanto a la manera, en cuanto al grado, en cuanto al tiempo.

Dimensión de Dirección

Robbins y Coulter, (1996), refirieron que el reto que los gerentes enfrentan en la actualidad es como abordar a las personas que son diferentes entre sí y se unan para lograr alcanzar el máximo desempeño, así como las metas de la organización.

Dimensión de Control

Reyes, (2007), argumentó que para lograr comparar lo obtenido con lo esperado debe realizarse un análisis al final en cada periodo prefijado para así evaluar causas de por qué no se alcanzaron, igualaron, superaron o se apartaron de lo esperado, a esto se le llama control.

Robbins, (1996), definió a el control como un proceso que regular actividades y que este a su vez asegure que se están cumpliendo como fueron diseñadas y planificadas logrando corregir cualquier desviación no deseada. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización.

Teoría de la Calidad de servicio

De acuerdo a la teoría, la calidad de servicios está supeditada a la opinión de los usuarios, la cual está en función a que se encuentren satisfechos por el servicio efectivamente recibido.

Duque, (2005), mencionó que la calidad del servicio viene a ser sinónimo calidad percibida, quiere decir que la opinión del consumidor tiene injerencia sobre la excelencia y superioridad de un producto.

Parasuraman y cols. (1988), indicó que la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de ensimismamiento más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional.

Devoto, (2012), refirió que es el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, teniendo en cuenta el grado de conformidad entre sus expectativas del servicio que recibirá y el servicio efectivamente recibido.

Definición de calidad

La calidad engloba diversos aspectos desde las cosas intangibles hasta lo tangible, es por ello que algunos autores consideran que:

Rondón, (2010), destacó que tan importante es lograr y exponer a los pacientes a menores riesgos y que esto beneficie enormemente la atención médica y se refleje con menores costos y si hablamos de calidad al tipo de atención que brinda los centros de salud a los usuarios, esto facilitará y permitirá brindar una atención igual para todos, es más permitirá expresar la calidad en sus distintos niveles a la cual se brinda el servicio.

Definición de Atención

La OMS (1985), manifestó que para asegurar una buena calidad de atención a los pacientes es importante que ellos reciban un adecuado diagnóstico y tratamiento para así lograr conseguir una atención sanitaria óptima con el mínimo riesgo de iatrogenias y la máxima satisfacción del paciente durante el proceso de atención; así mismo la OMS refirió que como requisito necesario para alcanzar una buena calidad de servicio debe existir un excelente nivel profesional, un eficiente uso de recursos, un mínimo riesgo para el paciente con un alto grado de satisfacción que va de la mano con el buen impacto en la salud.

Susana (2008), indicó que:

El hecho de que exista un abordaje hegemónico sobre la calidad (como atributo de un producto o servicio ofrecido por un proveedor a un cliente, paradigma que recoge y se nutre de la experiencia industrial/manufacturera llevada al ámbito de la oferta de servicios) no descarta la presencia de otros abordajes conceptuales, de otras prácticas y representaciones sobre el tema,

como parte de un proceso dinámico de expresiones de la diversidad social. (p. 293)

Calidad de servicio al usuario

En las instituciones públicas debido a la globalización, la competencia y pacientes más exigentes cada día, esto ha originado que se rediseñe estrategias para mejorar los servicios que ofrecen con el objetivo de mejorar el grado de satisfacción del usuario mejorando por supuesto la calidad de servicio.

Ramos, (2011), señaló que la calidad se mide por los resultados, y para hacerlo necesariamente se deben establecer las características de calidad que se desea medir. Por lo tanto, se tomará en cuenta tres elementos básicos: El servicio en sí mismo, el producto que recibe el usuario, y el lugar o ambiente.

Entonces analizando ciertas teorías encontramos a Urriago, (2012), quien realizó una investigación sobre la calidad de atención en la percepción de los usuarios, quien toma en cuenta el método SERVQUAL que es hasta la actualidad aplicada en diversos ámbitos para evaluar este componente que, para ser aplicado en los ámbitos de la salud, lo divide en elementos tangibles, fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y calidez o empatía.

Dimensiones de la Calidad de servicio

La calidad de servicio, es asegurar de que el paciente reciba todos los servicios enmarcando siempre una atención de óptima calidad, para lo cual se ha considerado las dimensiones de estudio que se detallan a continuación:

Dimensión de Elementos tangibles

Urriago, (2012), indicó que en este componente se considera lo que percibe el usuario de lo exterior y que a su vez como interviene en la eficiente atención de los mismos.

Dimensión de Fiabilidad

Urriago, (2012), mencionó que este componente considera la actitud confiable y precisa que se demuestra de forma adecuada y cuidadosa ante el paciente o usuario.

Dimensión de Capacidad de respuesta

Urriago, (2012), expresó que es muy importante demostrar en tiempo y la forma servicial con que se brinda la atención para evitar el ofuscamiento por parte del paciente.

Dimensión de Seguridad

Zeithaml y cols. (2009), mencionó en esta dimensión lo importante que es el conocimiento y la cortesía del personal, como también la capacidad de la institución y de su personal para inspirar en el usuario confianza y credibilidad cumpliendo el compromiso. Lo ideal es que la institución resuelva toda duda, atienda sus preguntas, le ayude a tomar decisiones y refuerce las decisiones que tomará.

Sus principales atributos son:

- Confianza transmitida por empleados.
- Efectividad en la solución de necesidades.
- Recibimiento adecuado por la persona en excelentes instalaciones.
- Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones.
- Idoneidad del personal.
- Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios.
- Cumplimiento de medidas de seguridad.

Dimensión de Empatía

Zeithaml y cols. (2009), comentó que es lo que se trasmite de manera personalizada a los usuarios haciéndolos sentirse valorados, especiales, únicos e importantes atendiendo sus necesidades y brindándoles el servicio que esperan.

Es decir, que este tipo de atributo se debe expresar a través de:

- Amabilidad en el trato, por parte de todos los trabajadores
- Amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, facturadores y otro personal.
- Atención individualizada al usuario.
- Conveniencia de horarios de trabajo.

- Claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre servicios.
- Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios.

1.4 Formulación del problema.

Problema general

¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho- 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1.

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018?

Problema específico 2.

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018?

Problema específico 3.

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018?

Problema específico 4.

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la dimensión de seguridad de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018?

Problema específico 5.

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la dimensión de empatía de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018?

1.5 Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación tiene carácter científico, dado que se propone establecer la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho, 2018; con el cual se busca tener aportes de mejoras ante dicha problemática.

Justificación teórica

El presente estudio considera que la investigación se fundamenta teóricamente por los principios de la teoría administrativa de las relaciones humanas, la que se basa en las personas y las relaciones de éstas a través de la motivación, liderazgo, comunicación y desempeño laboral todo en un clima social adecuado, además resulta de gran importancia medir la calidad del servicio que se brinde a los usuarios del Centro de Salud San Fernando del distrito de San Juan de Lurigancho puesto que permitirá obtener indicadores que faciliten un mejor desarrollo de la gestión administrativa y así brindar un servicio de calidad en el centro de salud en estudio.

Justificación práctica

El desarrollo de la investigación que se propone tendrá un importante aporte a todos los establecimientos de salud pertenecientes al distrito de San Juan de Lurigancho desde las mejoras en las estrategias de gestión que realizan los centros de salud del distrito; así mismo, tendremos una mejor visión sobre la calidad del servicio que se brinda a los usuarios con una atención de primer nivel asistencial, de igual modo los resultados de la presente investigación beneficiara a la comunidad en general, pues a partir de ellos se pondrán proponer las medidas correctivas o implementar aquellas que no se vienen dando a fin de que el centro de salud brinde una atención de calidad en todos sus aspectos.

Justificación metodológica

Metodológicamente, en la investigación se busca la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Centro de Salud San Fernando- San Juan de Lurigancho; cuya justificación obedece a un enfoque cuantitativo, y un método hipotético deductivo lo que nos permitirá identificar el tipo de relación existente entre las variables de estudio, lo que servirá para proponer planes y estrategias que mejoren tanto los procesos de gestión administrativa así como la calidad de servicio brindado a los usuarios;

asimismo, las conclusiones y recomendaciones permitirán tomar decisiones que conlleven al mejoramiento de los procesos administrativos y la calidad de servicio que se brinda en la institución.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general:

H_G: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios del Centro de Salud San Fernando- San Juan de Lurigancho-2018.

Hipótesis específicas:

H₁: Existe relación directa y significativa entre gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.

H₂: Existe relación directa y significativa entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.

H₃: Existe relación directa y significativa entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.

H₄: Existe relación directa y significativa entre gestión administrativa y la dimensión seguridad de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.

H₅: Existe relación directa y significativa entre gestión administrativa y la dimensión empatía de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general.

Determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho, en el año 2018.

Objetivos específicos

Objetivo Específico 1.

Determinar si existe relación entre gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.

Objetivo Específico 2.

Determinar si existe relación entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.

Objetivo Específico 3.

Determinar si existe relación entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.

Objetivo Específico 4.

Determinar si existe relación entre gestión administrativa y la dimensión seguridad de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.

Objetivo Específico 5.

Determinar si existe relación entre gestión administrativa y la dimensión empatía de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

La presente investigación es no experimental y de corte transversal, se desarrollará siguiendo un diseño no experimental de nivel descriptivo - correlacional. Descriptivo porque se indagará y recolectará información en relación con el objeto de estudio. Porque para obtener los resultados no se manipularán las variables de estudio, se describirán y evaluarán tal como vienen aconteciendo en el centro de salud San Fernando-San Juan de Lurigancho. Hernández y cols. (2010).

2.2 Variables, Operacionalización

Variables

Hernández y cols. (2014), refirió que una variable es una propiedad que puede sufrir cambios y su variación se puede medir y examinar. Asimismo; se induce que la naturaleza de los datos es cualitativa cuando se trata de datos no numéricos como textos, narraciones, significados. También menciona que las variables ordinales “mantienen un orden de mayor a menor”.

Describió Bernal (2010), que la variable es una propiedad o característica que precisa el problema a investigar. Además, cita que la escala ordinal tiene como propósito dar orden o establecer prioridades a los datos de forma descendente o ascendente.

En base a los conceptos descritos, para esta investigación se analizan dos variables que se encuentran en el título de la investigación y son la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Definición operacional.

Hernández y cols. (2014), mencionaron que la definición operacional es un conjunto de operaciones y actividades que se realizan para medir una variable e interpretar los datos conseguidos.

Además, Hernández y cols. (2014), refirieron que el escalamiento de Likert es un método que consiste en un conjunto de ítems que se presentan en forma de juicios o afirmaciones para medir la reacción de las personas que participan. En este trabajo de

investigación se aplica la escala en 5 categorías: 1 - Nunca, 2 - Casi Nunca, 3 - A veces, 4 - Casi Siempre y 5 – Siempre.

Operacionalización de variables

Hernández y cols. (2014), comentaron que la operacionalización se basa en la definición conceptual y la definición operacional de la variable, y comenta que es pasar una variable teórica a indicadores que son medibles y verificables, e ítems.

En la presente investigación, luego de determinar las variables con sus definiciones, se procedió a descomponer cada variable en dimensiones, y éstas en indicadores, y posteriormente en ítems que nos da el instrumento definitivo para medir los hechos, dando como resultado la operacionalización de la variable, es decir, transformar la variable teórica que la extraigo del material teórico y la he llevado a variable empírica capaz de ser medida, lo que se especifica a continuación:

Operacionalización de la variable 1: Gestión administrativa.

Tabla 1

Operacionalización de gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles/Rangos
Planeación	Objetivos.	1,2	Ordinal: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Ineficiente [20-46] Regular [47-73] Eficiente [14-100]
	Metas.	3,4		
	Presupuesto	5,6		
Organización	Estructura organizativa.	7,8		
	Procesos y procedimientos.	9,10		
Dirección	Dirigir	11,12		
	Influir	13,14		
	Motivar	15,16		
Control		17,18		
	Evaluación de desempeño	19,20		
	Cumplimiento de metas			

Nota: Adaptado de Mochón y cols. (2014).

Operacionalización de variable 2: Calidad de servicio.

Se procedió a descomponer la variable calidad de servicio como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 2.

Operacionalización de la calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles/Rangos
Elementos tangibles	Medio ambiente físico	1,2	Ordinal	
	Imagen	3,4		
Fiabilidad	Cumplimiento de servicio	5,6	Nunca (1)	Mala [20-46]
	Personal que atiende de forma rápida	7,8		
Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta y agilidad	9,10	Casi nunca (2)	Regular [47-73]
		11,12	A veces (3)	Buena [14-100]
			Casi siempre (4)	
Seguridad	Competencia profesional	13,14	Siempre (5)	
		15,16		
Empatía	Reglas de cortesía Comunicación	17,18		
		19,20		

Fuente: Adaptado de Ziethmal y cols. (2009).

Diseño

Hernández y cols. (2014), refirió que es una estrategia que se desarrolla para conseguir la información que se necesita en una investigación y responder al planteamiento. Además, comentan que la investigación no experimental se realiza sin la manipulación intencionada de variables y en los que sólo se advierten los fenómenos en su natural ambiente para analizarlos; además menciona que es transversal debido a que se recolectan los datos en un solo momento, y, cita que el nivel es correlacional debido a que se describe relaciones entre dos variables en un determinado momento.

En base a lo expuesto, el diseño de la presente investigación será de tipo “No experimental” porque se realizará sin manipular de forma deliberada las variables observándose los hechos en su contexto natural, transversal debido a que se recolectara datos en una sola medición, y, de nivel correlacional porque se ha medido la relación entre las dos variables de estudio para analizar su significancia. Y, de hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan a los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

Esquema de diseño:

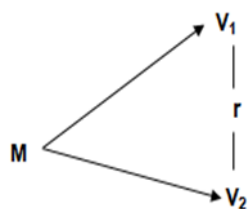


Figura 1. Esquema de diseño

Esquema de la investigación correlacional.

M = Muestra

V₁ = Gestión Administrativa

V₂ = Calidad de Servicio

r = Relación de las variables

2.3 Población y muestra

Población:

Para definir la población, en un trabajo de investigación, se tuvo presente las características de los elementos que identifican la pertenencia de cada uno de sus integrantes los que finalmente constituye la población objetivo. Hernández, R. Fernández y cols. (2010).

La población de estudio estuvo constituida por 48000 personas del Centro de Salud San Fernando del distrito de San Juan de Lurigancho.

Muestra:

La muestra de estudio estuvo conformada por 38 personas del Centro de Salud san Fernando.

Selección de la Muestra:

Cuando se aplican las encuestas para evaluar la calidad de servicio al usuario es imposible aplicar al grupo total (población), ya que esto implica que se disponga de recursos financieros y de mucho tiempo, es por eso que se aplicarán los cuestionarios a un grupo más pequeño (muestra).

La característica principal del muestreo es que los resultados sean representativos de la población general. Según Hayes, (1999), quien clasifica al muestreo estadístico como un tipo de muestreo que selecciona una muestra aleatoria simple en la que toda la población tenga la misma probabilidad de formar parte de la muestra.

La fórmula que se utilizó, para la obtención de la muestra se basó en la mencionada por Mendenhall y Reinmuth (1981).

$$n = \frac{N p q}{(N-1)D + p * q}$$

$$D = (B/Z)$$

$$D = \left[\frac{0.05}{1.96} \right]^2 = 0.00065077$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de confianza: 1.96

p: Variabilidad positiva: 50%

q: Variabilidad negativa: 50%

N: Población

B: Cota de error que nos da el grado de validez, es la precisión o error: 0,5

Así mismo los datos para esta estimación son:

$$n = 48000$$

$$Z = 1.96$$

$$N = 48000$$

$$P = .5$$

Por lo tanto:

$$n = \frac{(48000)(0.5)(0.5)}{(48000)(.000650771)+(0.5)(0.5)} \quad n = 38$$

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos.

Falcón y cols. (2005), Señaló al respecto que se entiende como técnica, “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos” (p.12)

Según Hernández y cols. (2014), el recolectar los datos involucra elaborar un plan específico de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito determinado.

En el presente trabajo de investigación, la forma de recolección de datos será de acuerdo con el planteamiento del problema, y fueron proporcionados por los usuarios que usaron los servicios del centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, en el año 2018, en la ciudad de Lima. La técnica que se utilizó para recolectar los datos requeridos fue la encuesta para obtener un análisis estadístico.

Encuesta

Cantín y cols. (2009), mencionó que la encuesta es un instrumento que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios que son diseñados de manera previa para la obtención de información específica.

Instrumentos de recolección de datos.

Hernández y cols. (2014), indicó que el instrumento de medición es el recurso que usa el investigador para registrar los datos sobre las variables del problema en estudio. Así mismo señaló que las puntuaciones de las escalas de Likert se obtienen sumando los valores alcanzados respecto de cada frase, denominándose escala aditiva.

Teniendo en cuenta lo expuesto, en este estudio se usará como instrumento de recolección de datos a dos escalas de opinión para obtener información, el cual fue de elaboración propia y tuvieron opciones de respuestas delimitadas, lo que permitió estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos. Una vez recolectados se prepararon los datos para que puedan ser analizados a fin de que respondan al planteamiento del problema.

Con este instrumento se recopiló información de las variables gestión administrativa y calidad de servicio con sus respectivas dimensiones, generando indicadores sujetos a la presente investigación, los que se enlazaron con los enunciados plasmados en dos escalas de opinión, que constó totalmente de 40 preguntas, 20 para la gestión administrativa y 20 para la calidad de servicio, divididas cada una en sus dimensiones, con alternativas de respuesta de opción múltiple, valoradas con la Escala de Likert, y cada ítem estuvo estructurado con cinco alternativas de respuestas o categorías que fueron 1-Nunca, 2-Casi Nunca, 3-A veces, 4-Casi Siempre y 5-Siempre.

Técnica del Software

Se utilizará el paquete estadístico IBM SPSS 25.0, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

Instrumento de la variable: Gestión Administrativa**Ficha técnica**

Nombre	:	Escala de medición de la gestión administrativa
Autor	:	Esmeralda Cerna Cueva
Objetivo	:	Recoger información de opinión de los usuarios que fueron atendidos, con respecto a la gestión administrativa.
Lugar de aplicación	:	Centro de Salud San Fernando-SJL
Forma de aplicación	:	Colectiva
Duración de aplicación	:	25 minutos
Descripción del instrumento	:	El instrumento es un cuestionario individual de 20 ítems de respuesta múltiple
Escala de medición	:	Escala de Likert

Instrumento de la variable: Gestión por procesos**Ficha técnica**

Nombre	:	Escala de medición de la calidad de servicio
Autor	:	Esmeralda Cerna Cueva
Objetivo	:	Recoger información de opinión de los usuarios que fueron atendidos, con respecto a la calidad de servicio.
Lugar de aplicación	:	Centro de Salud San Fernando-SJL
Forma de aplicación	:	Colectiva
Duración de aplicación	:	25 minutos
Descripción del instrumento	:	El instrumento es un cuestionario individual de 20 ítems de respuesta múltiple
Escala de medición	:	Escala de Likert

Validez y confiabilidad de los instrumentos.

Validez de los instrumentos

Sabino, (1992), sostuvo que para que una escala pueda considerarse como capaz de aportar información objetiva debe tener validez y confiabilidad.

Cabe precisar que el instrumento que se utilizó fue sometido a juicios de expertos para determinar su validez. A ellos se les entregó la matriz de consistencia, los instrumentos y la ficha de validación donde se determinaron: la correspondencia de los criterios, objetivos e ítems, calidad técnica de representatividad y la calidad del lenguaje. Sobre la base del procedimiento de validación descrita, los expertos consideraron la existencia de una estrecha relación entre los criterios y objetivos del estudio y los ítems constitutivos de los dos instrumentos de recopilación de la información.

Confiabilidad de los instrumentos

Hernández y cols. (2014), indicó que la confiabilidad de un instrumento mide el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, producirá iguales resultados.

El instrumento que se empleó fue sometido al criterio de consistencia interna Alfa de Cronbach de la variable de estudio. Esta requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas.

Tabla 3.

Alfa de Cronbach de Gestión Administrativa.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
812,	10

Se realizó la prueba estadística a 10 encuestados y revelo que existe un 0,812 de alfa de Cronbach demostrando así que es un instrumento confiable.

Tabla 4.

Alfa de Cronbach de Calidad de servicio.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	10

Se realizó la prueba estadística a 10 encuestados y revelo que existe un 0,759 de alfa de Cronbach demostrando así que es un instrumento muy confiable.

Tabla 5.

Rango de valor de Alfa de Cronbach

Criterio	Rango o valores estimados
No es confiable	0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 a 0.70
Fuerte confiabilidad	0.71 a 0.89
Muy fuerte confiabilidad	0.90 a 1.00

Nota: George y Mallery (2003, p. 231)

2.5 Métodos de análisis de datos

Estadística descriptiva

Hernández y cols. (2014), manifestaron que la estadística descriptiva describe los datos o valores o puntuaciones obtenidos por variable y luego efectuar análisis estadísticos para relacionar las variables.

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se especifican cómo fueron tratados los datos cuantitativos de la presente investigación. Se elaboró la base de datos para ambas variables, gestión administrativa y calidad de servicio, en archivo Excel 2013, donde se almacenó los valores obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de medición. Luego los datos fueron tabulados, es decir, presentados en tablas, luego organizados los datos en la base de datos, obteniendo totales por cada dimensión y por variable.

Con respecto al método del análisis de datos se establecieron niveles y rangos por dimensiones y variables para los resultados, para lo cual se usó Baremos.

Tabla 6.

Baremos para medir la percepción de la gestión administrativa

	Gestión Administrativa	Planear	Organizar	Dirigir	Controlar
Ineficiente	20--47	6--14	4--9	6--14	4--9
Regular	48--75	15--23	10--15	15--23	10--15
Eficiente	76--100	24--30	16--20	24--30	16--20

Tabla 7.

Baremos para medir la percepción de la calidad de servicio

	Calidad de servicio	Confiabilidad	Sensibilidad	Seguridad	Empatía	Tangibles
Mala	20--47	4--9	4--9	4--9	4--9	4--9
Regular	48--75	10--15	10--15	10--15	10--15	10--15
Buena	76--100	16--20	16--20	16--20	16--20	16--20

Posteriormente la base de datos fue procesada y utilizada en el análisis descriptivo, mediante el uso del paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 25, donde fueron presentados los resultados de la investigación en tablas de frecuencias y figuras con sus análisis correspondientes, de acuerdo a las variables y dimensiones.

Estadística Inferencial

Hernández y cols. (2014), señalo que la estadística inferencial es la estadística que se usa para probar las hipótesis y estimar parámetros.

En la presente investigación se desarrolla la estadística inferencial donde se usa para probar las hipótesis y estimar parámetros. La base de datos fue usada en el análisis inferencial, mediante el uso del SPSS. En este estudio, el análisis estadístico fue de tipo no paramétrico (porque las variables de estudio son cualitativas, es decir no son numéricos y se está usando Likert, por lo que descalifica que sea de tipo paramétrica; asimismo, no se basan en ninguna suposición en cuanto a la distribución de probabilidad a partir de la que fueron obtenidos los datos, es decir, que no suponen una distribución de probabilidad determinada para los datos), usando el coeficiente de correlación de Spearman por haber usado escalas ordinales en las variables cualitativas, a fin de probar las hipótesis. Luego se realizó la interpretación de las tablas.

Prueba de correlación

Hernández y cols. (2014), mencionaron que el coeficiente de correlación de Spearman es una medida de correlación para variables en nivel de medición ordinal, de tal forma que las unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos o jerarquías, y es usado para relacionar estadísticamente escalas de tipo Likert.

2.6 Aspectos éticos

Con respecto a los aspectos éticos, desde el inicio hasta el final de la presente investigación se han respetado los derechos de autor de todos los sujetos involucrados en el estudio.

Asimismo, por principio de responsabilidad de la investigadora, la información del presente estudio es veraz y la obtención de la información de campo fue real y pertenece a la muestra.

Por cuestiones éticas, específicamente por principio de confidencialidad, el recojo de información a los usuarios, quienes constituyeron las unidades de análisis de la investigación, se hizo de forma anónima.

Finalmente, por principio de no maleficencia, se hace la investigación asegurando que no se va a perjudicar ni dañar intencionalmente a los participantes.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo de las variables.

Tabla 8.

Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable gestión administrativa

Gestión Administrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	6	15,8	15,8	15,8
	Regular	16	42,1	42,1	57,9
	Eficiente	16	42,1	42,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicados a los encuestados.

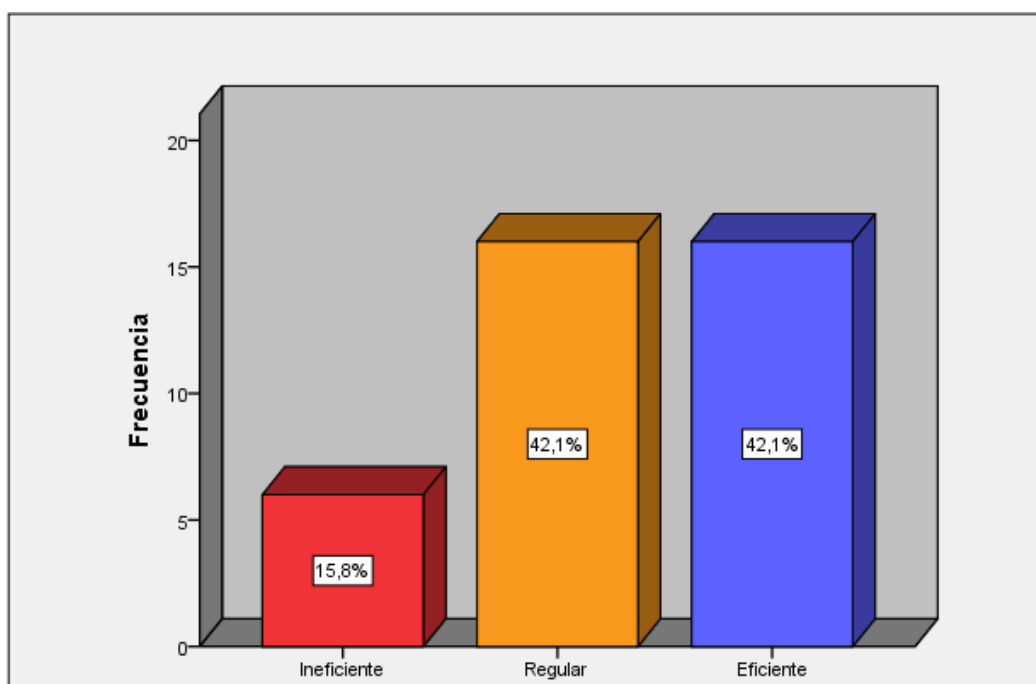


Figura 2. Distribución porcentual de la variable de gestión administrativa

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 2 se observan que a opinión de los encuetados el 42,1 % manifestaron que la gestión administrativa es eficiente y regular en igual porcentaje, mientras solo el 15,8% dijeron que dicha gestión es ineficiente.

Tabla 9.

Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión de Planeación

		Planeación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	3	7,9	7,9	7,9
	Regular	18	47,4	47,4	55,3
	Eficiente	17	44,7	44,7	100,0
Total		38	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicados a los encuestados.

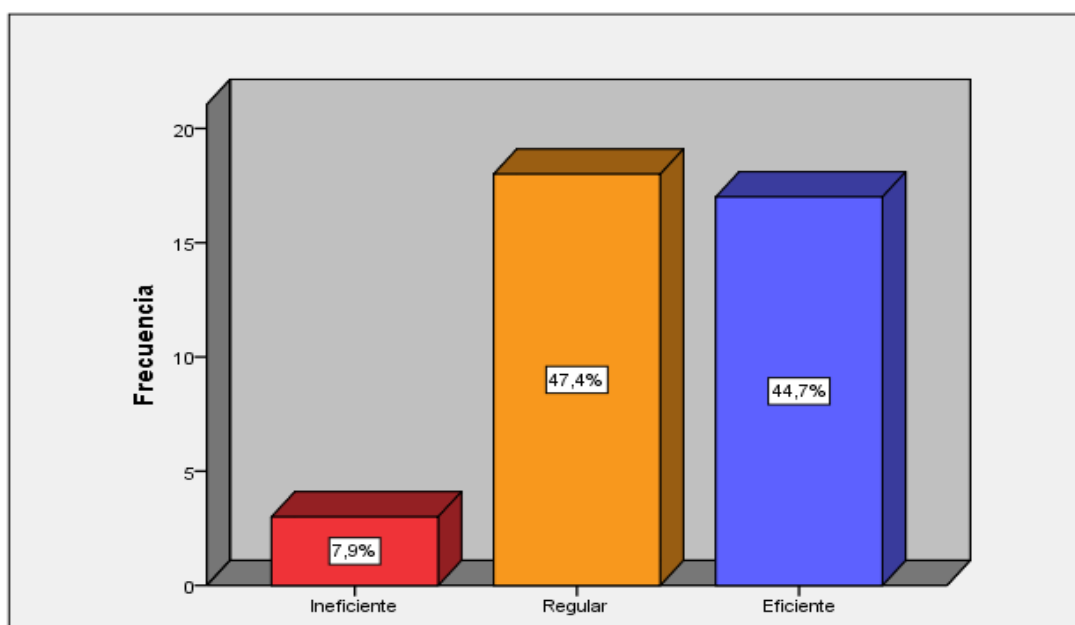


Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión de Planeación

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 3 se evidencia que las respuestas con respecto a la dimensión de planeación de la gestión administrativa, el 47,4% respondieron que es regular, el 44,7% dijeron que es eficiente, y solo el 7,9 manifestaron que es ineficiente.

Tabla 10.

Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión de Organización.

		Organización			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Ineficiente	6	15,8	15,8	15,8
	Regular	21	55,3	55,3	71,1
	Eficiente	11	28,9	28,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicados a los encuestados.

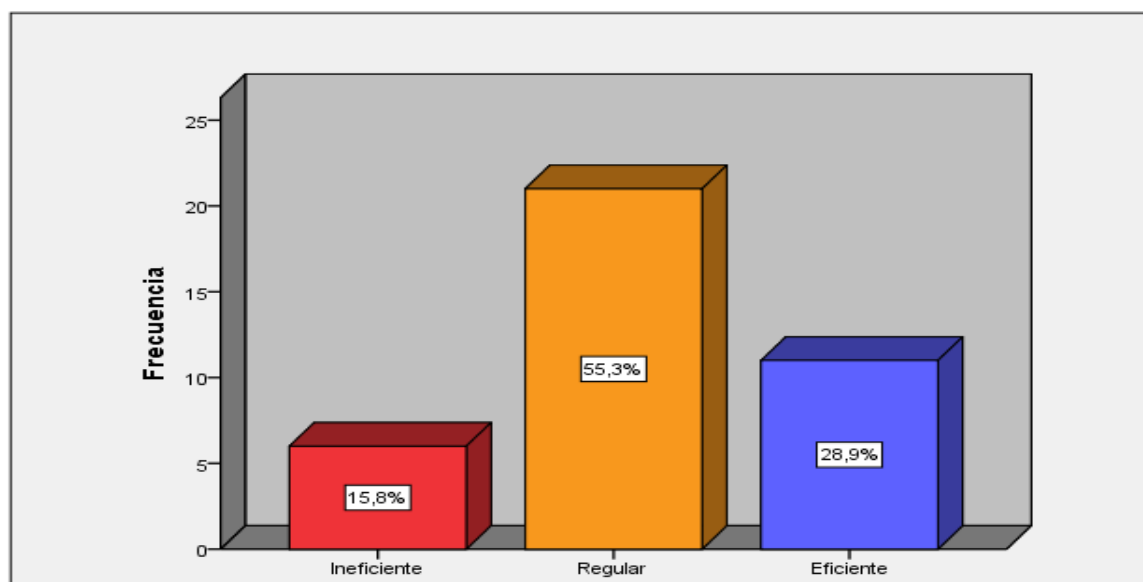


Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión de Organización.

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 4 se observa, que el 55,3% manifestaron que la organización tiene un nivel regular, y que el 28,9% de encuestados manifestaron que la organización es eficiente y solo el 15,8% dijeron que es ineficiente la organización.

Tabla 11.

Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión de Dirección.

		Dirección			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Ineficiente	4	10,5	10,5	10,5
	Regular	22	57,9	57,9	68,4
	Eficiente	12	31,6	31,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicados a los encuestados.

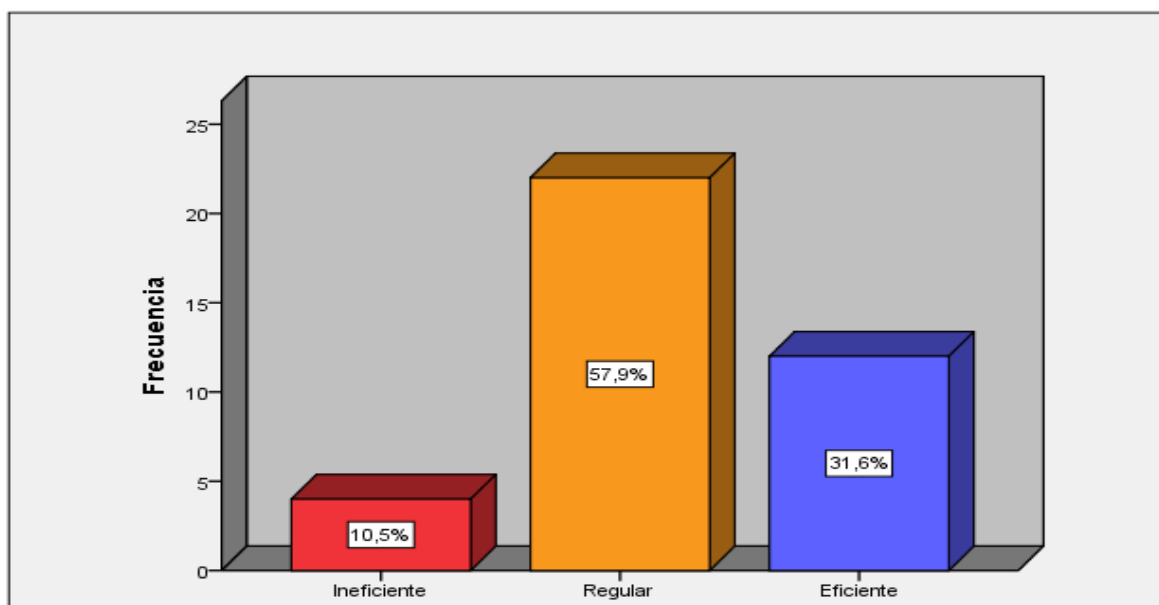


Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión de Dirección.

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 5 se observan que los encuestados manifestaron que la dirección es regular en un 57,9%, mientras que el 31,6% manifiestan que la dirección tiene un nivel eficiente, y solo el 10,5% de encuestados manifestaron que la dirección es ineficiente.

Tabla 12.

Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles de Control

		Control			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	6	15,8	15,8	15,8
	Regular	16	42,1	42,1	57,9
	Eficiente	16	42,1	42,1	100,0
Total		38	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicados a los encuestados.

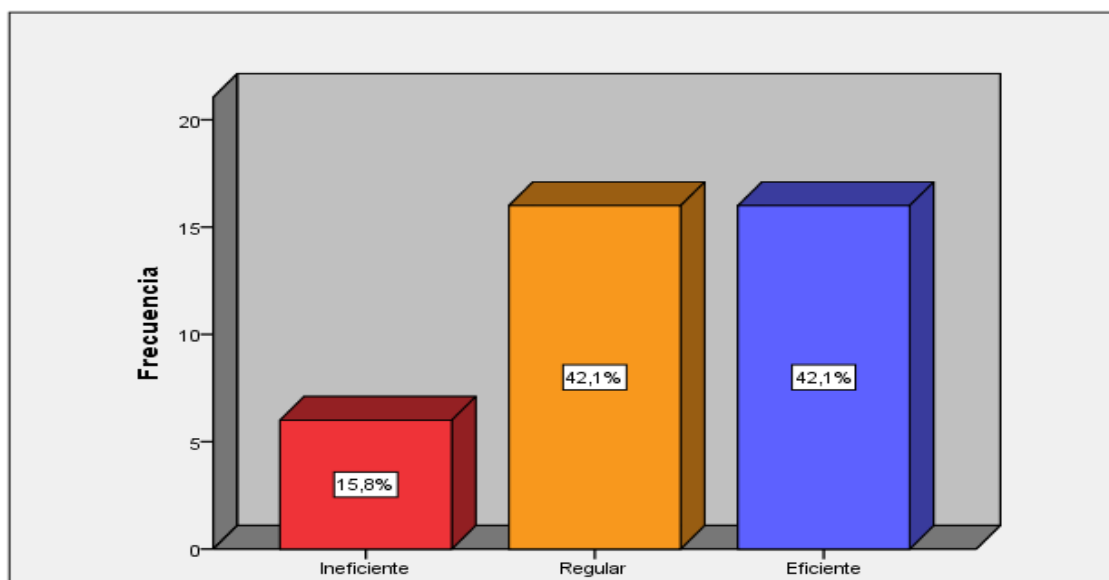


Figura 6. Distribución porcentual de los niveles de Control

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 6 se observan con respecto a la dimensión de control, que el 42,1% consideraron que es eficiente y regular respectivamente, y el 15,8% dijeron que el control es ineficiente.

Tabla 13.

Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles de calidad de servicio

		Calidad de Servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	10,5	10,5	10,5
	Regular	20	52,6	52,6	63,2
	Buena	14	36,8	36,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicados a los encuestados.

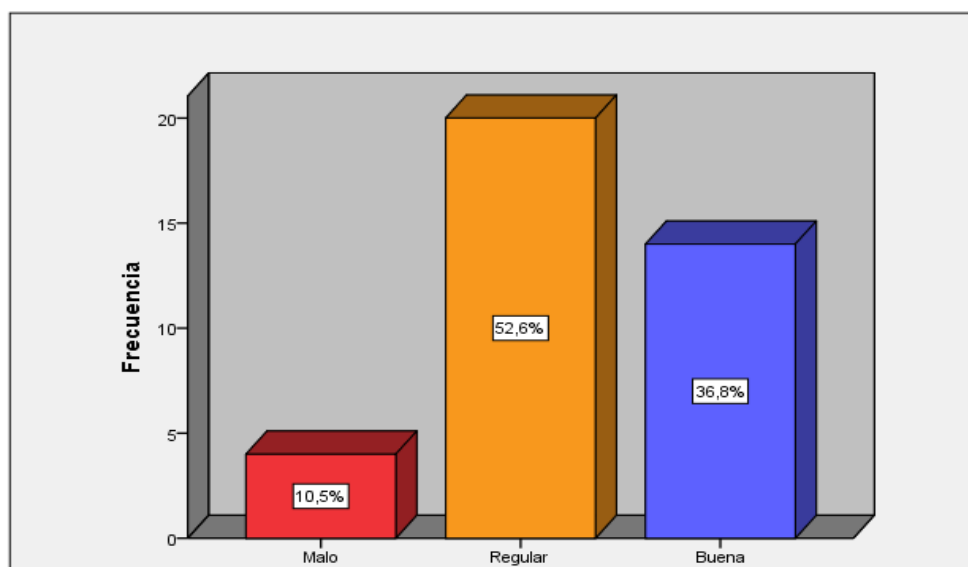


Figura 7. Distribución porcentual de los niveles de Calidad

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 7 los encuestados manifestaron que la calidad de servicio es regular en un 52,6%, mientras que el 36,8% manifiestan que la calidad de servicio tiene un nivel bueno, y solo el 10,5% de encuestados manifestaron que la calidad de servicio es malo.

Tabla 14.

Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles de Elementos tangibles

Elementos tangibles					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	15,8	15,8	15,8
	Regular	10	26,3	26,3	42,1
	Buena	22	57,9	57,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicados a los encuestados.

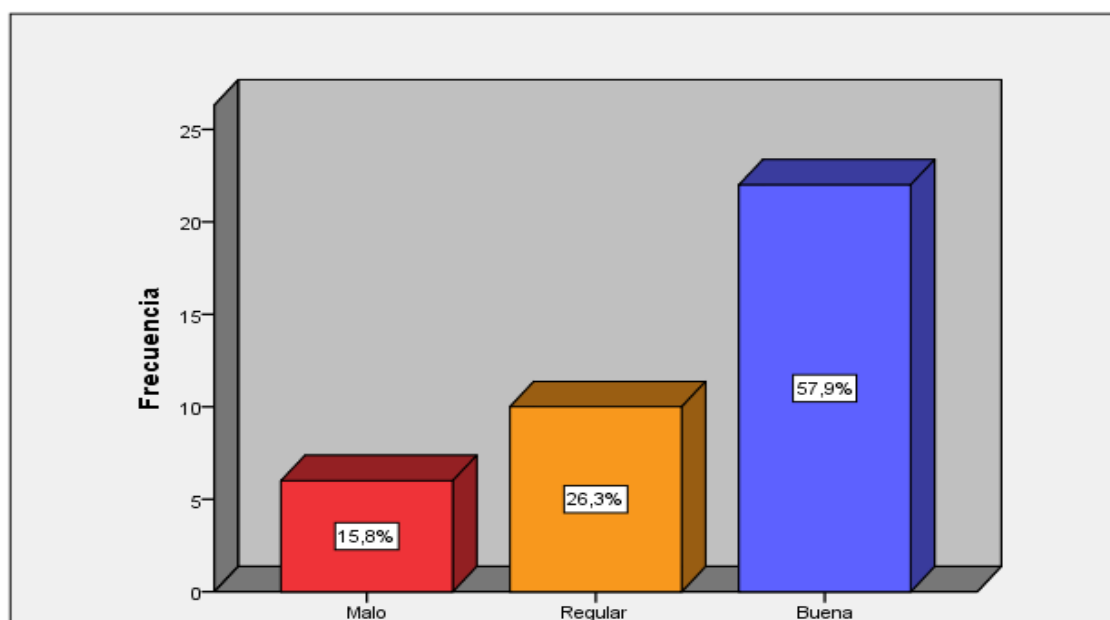


Figura 8. Distribución porcentual de los niveles de Elementos tangibles

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 8 se observan los encuestados manifestaron que los elementos tangibles de calidad de servicio es buena en un 57,9%, el 26,3% es regular y solo el 15,8% dijeron que es malo.

Tabla 15.

Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles de Fiabilidad

		Fiabilidad			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Malo	5	13,2	13,2	13,2
	Regular	18	47,4	47,4	60,5
	Buena	15	39,5	39,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicados a los encuestados.

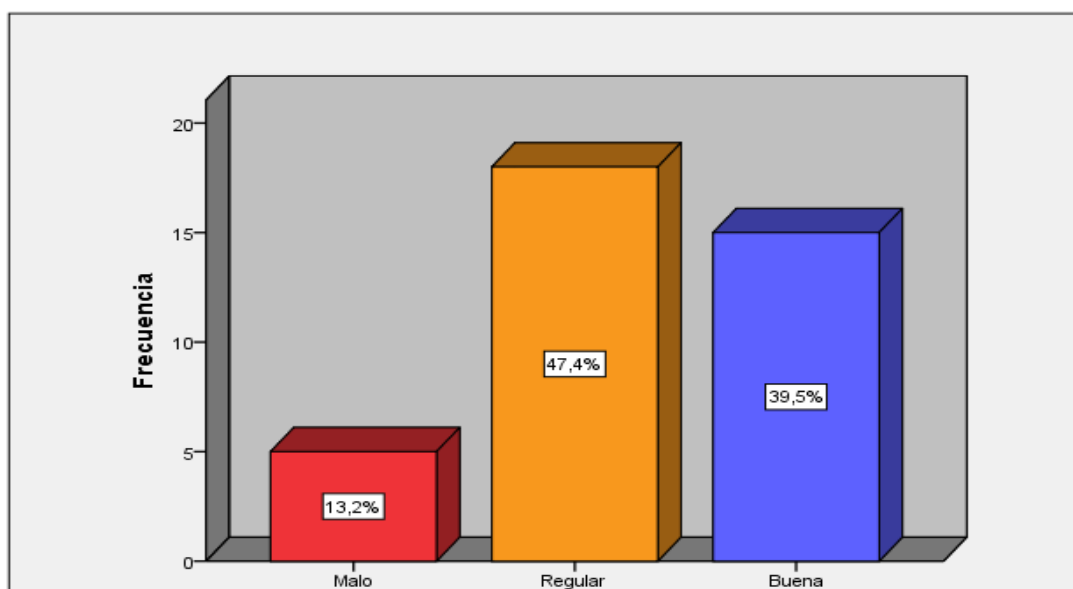


Figura 9. Distribución porcentual de los niveles de Fiabilidad

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 9 se observan el 47,4% manifestaron que la fiabilidad tiene un nivel regular, el 39,5% de encuestados manifestaron que la fiabilidad es buena y solo el 13,2% dijeron que es malo.

Tabla 16.

Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles de Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	7,9	7,9	7,9
	Regular	13	34,2	34,2	42,1
	Buena	22	57,9	57,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicados a los encuestados.

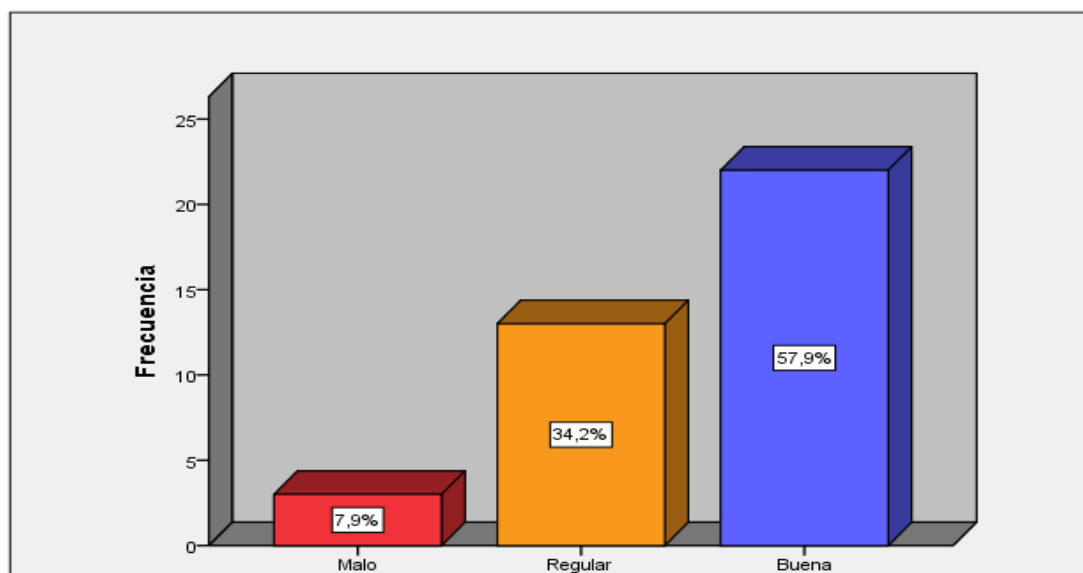


Figura 10. Distribución porcentual de los niveles de Capacidad de respuesta

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 10 se observa que el 57,9% los encuestados manifiesta que la capacidad de respuesta es buena, mientras que el 34,2% manifiestan que la capacidad de respuesta tiene un nivel regular y solo el 7,9% de encuestados manifiestan que la capacidad de respuesta es malo.

Tabla 17.

Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles de Seguridad

		Seguridad			Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Malo	5	13,2	13,2	13,2
	Regular	25	65,8	65,8	78,9
	Buena	8	21,1	21,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicados a los encuestados.

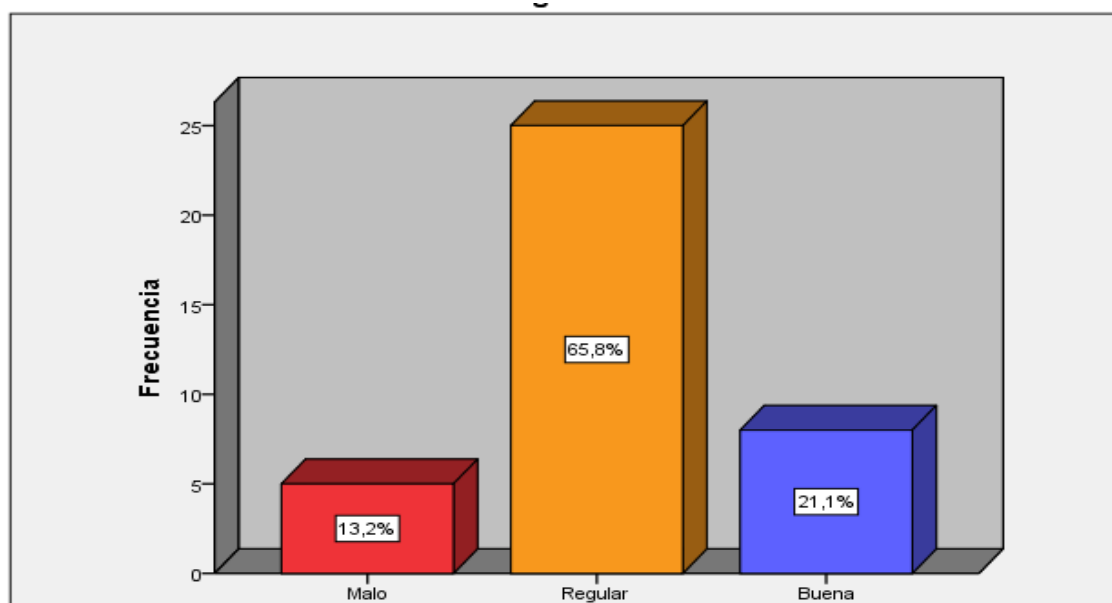


Figura 11. Distribución porcentual de los niveles de Seguridad

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 11 se observan sobre el aspecto de seguridad, el 65,8% manifestaron que dicha dimensión es regular, el 21,1% dijeron que es buena y el 13,2% manifestaron que la seguridad es malo.

Tabla 18.

Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles de Empatía

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	15,8	15,8	15,8
	Regular	18	47,4	47,4	63,2
	Buena	14	36,8	36,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicados a los encuestados.

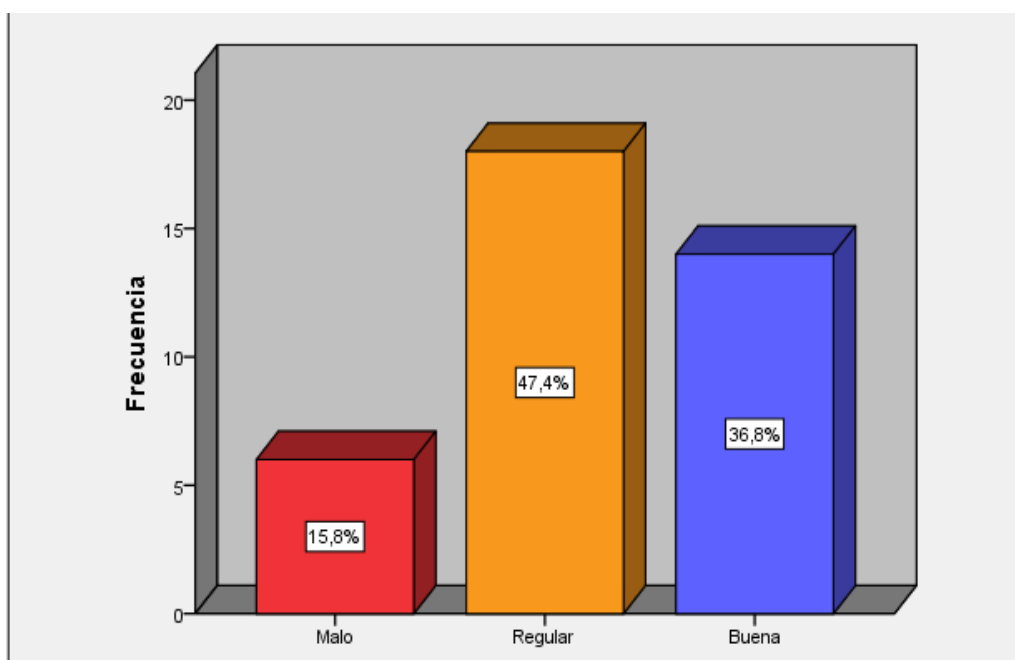


Figura 12. Distribución porcentual de los niveles de Empatía

Interpretación:

En la tabla 18 y figura 12 se evidencia que un 47,4% de los encuestados responden que la empatía es regular, el 36,8% contestaron que es buena, mientras que el 15,8% manifestaron que la empatía es malo.

Tabla 19

Comparación porcentual entre gestión administrativa y calidad de servicio

		Tabla cruzada Calidad de Servicio*Gestión Administrativa				
		Gestión Administrativa			Total	
		Ineficiente	Regular	Eficiente		
Calidad de Servicio	Malo	Recuento	3	0	1	4
		% dentro de Calidad de Servicio	75,0%	0,0%	25,0%	100,0%
	Regular	Recuento	3	14	3	20
	% dentro de Calidad de Servicio	15,0%	70,0%	15,0%	100,0%	
	Buena	Recuento	0	2	12	14
	% dentro de Calidad de Servicio	0,0%	14,3%	85,7%	100,0%	
Total		Recuento	6	16	16	38
	% dentro de Calidad de Servicio	15,8%	42,1%	42,1%	100,0%	

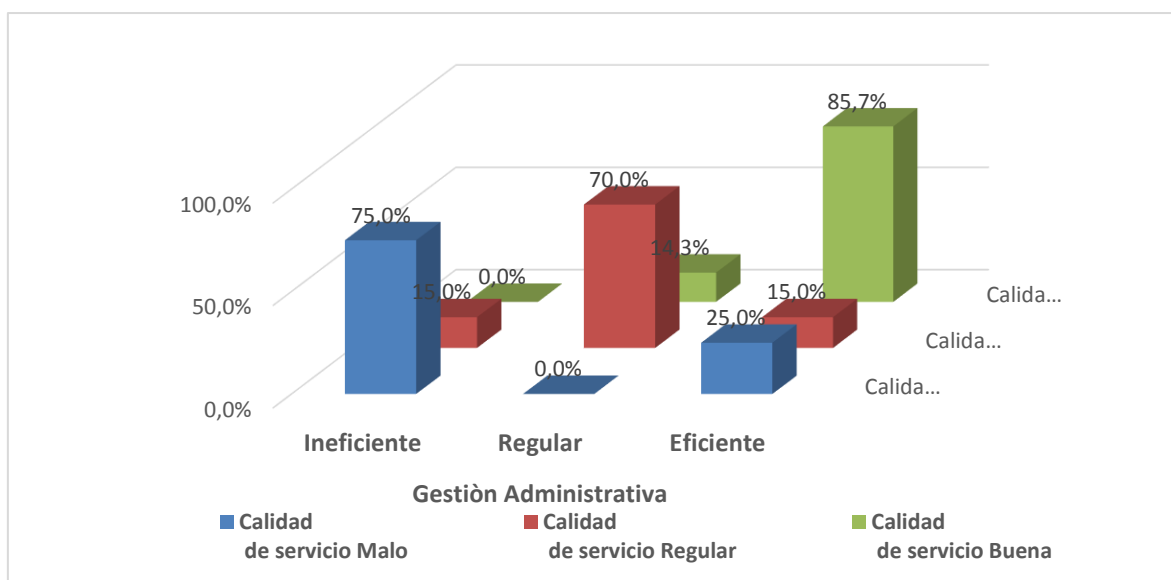


Figura 13. Comparación porcentual entre gestión administrativa y calidad de servicio.

Interpretación:

De la tabla 19 y figura 13 se observa que cuando la gestión administrativa es ineficiente, entonces la calidad de servicio también es malo en un 75,0%, si la gestión administrativa es regular la calidad de servicio es regular en un 70,0%, si la gestión administrativa es eficiente la calidad de servicio es buena en un 85,7%, pero también puede ser regular o malo respectivamente pero en porcentajes muy bajos.

Tabla 20.

Comparación porcentual entre gestión administrativa y elementos tangibles.

		Gestión Administrativa			Total	
		Ineficiente	Regular	Eficiente		
Elementos tangibles	Malo	Recuento	6	0	0	6
		% dentro de Elementos tangibles	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	0	5	5	10
	% dentro de Elementos tangibles	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%	
	Buena	Recuento	0	11	11	22
	% dentro de Elementos tangibles	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%	
Total		Recuento	6	16	16	38
	% dentro de Elementos tangibles	15,8%	42,1%	42,1%	100,0%	

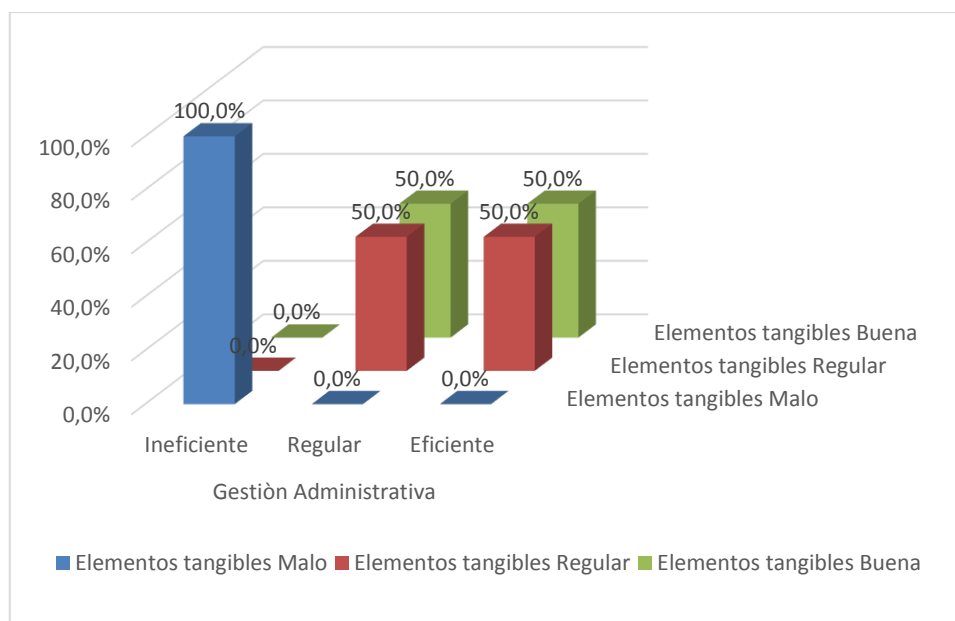


Figura 14. Comparación porcentual entre gestión administrativa y elementos tangibles.

Interpretación:

De la tabla 20 y figura 14 se observa que cuando la gestión administrativa es ineficiente, la percepción de los elementos tangibles es malo en un 100%, si la gestión administrativa es regular y eficiente la percepción de los encuestados es del 50% de percepción regular y buena respectivamente en dicha dimensión.

Tabla 21.

Comparación porcentual entre gestión administrativa y Fiabilidad.

		Tabla cruzada Fiabilidad*Gestión Administrativa				
		Gestión Administrativa			Total	
		Ineficiente	Regular	Eficiente		
Fiabilidad	Malo	Recuento	5	0	0	5
		% dentro de Fiabilidad	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Regular		Recuento	0	13	5	18
		% dentro de Fiabilidad	0,0%	72,2%	27,8%	100,0%
Buena		Recuento	1	3	11	15
		% dentro de Fiabilidad	6,7%	20,0%	73,3%	100,0%
Total		Recuento	6	16	16	38
		% dentro de Fiabilidad	15,8%	42,1%	42,1%	100,0%

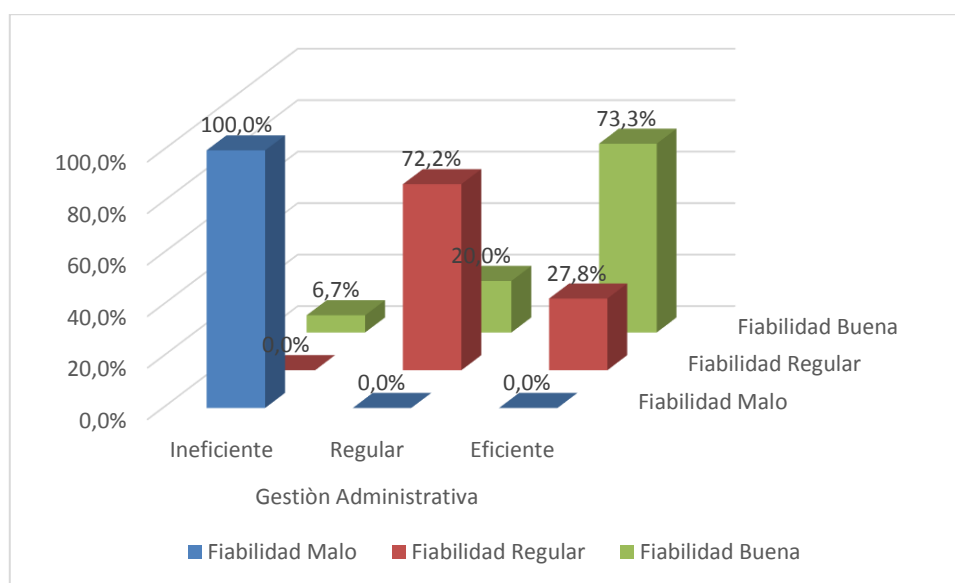


Figura 15. Comparación porcentual entre gestión administrativa y fiabilidad.

Interpretación:

De la tabla 21 y figura 15 se observa que cuando la gestión administrativa es ineficiente la fiabilidad según los encuestados es del 100% malo, si dicha gestión es regular la fiabilidad es regular en un 72,2%, pero si la gestión es eficiente el 73,3% de los encuestados opina que la fiabilidad es buena.

Tabla 22.

Comparación porcentual entre gestión administrativa y capacidad de respuesta.

		Tabla cruzada Capacidad de respuesta*Gestión Administrativa				
		Gestión Administrativa			Total	
		Ineficiente	Regular	Eficiente		
Capacidad de respuesta	Malo	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de Capacidad de respuesta	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	3	8	2	13
	% dentro de Capacidad de respuesta	23,1%	61,5%	15,4%	100,0%	
Buena	Recuento	0	8	14	22	
	% dentro de Capacidad de respuesta	0,0%	36,4%	63,6%	100,0%	
Total	Recuento	6	16	16	38	
	% dentro de Capacidad de respuesta	15,8%	42,1%	42,1%	100,0%	

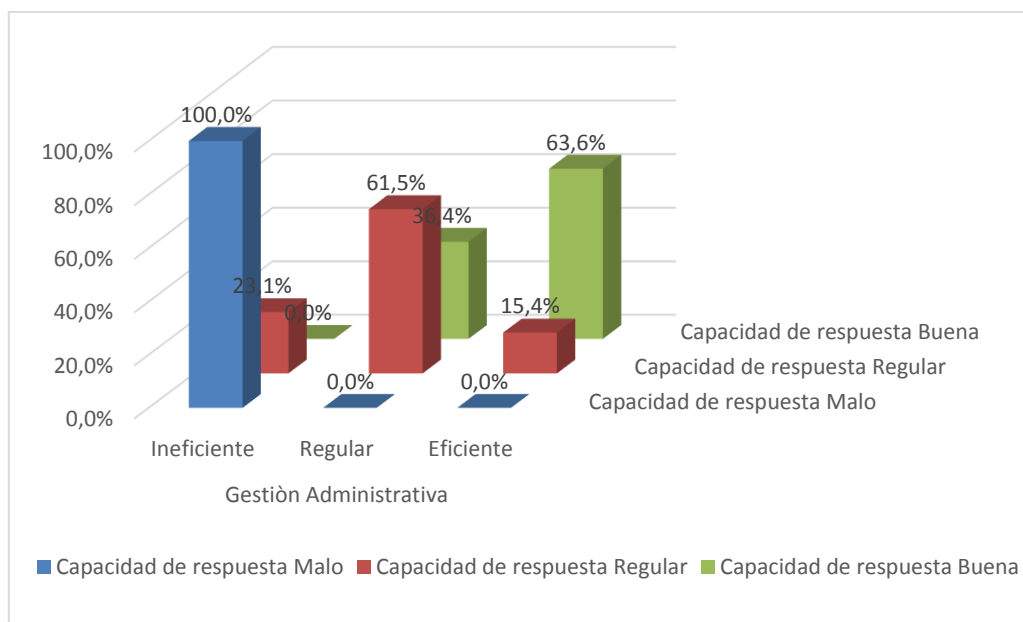


Figura 16. Comparación porcentual entre gestión administrativa y capacidad de respuesta.

Interpretación:

De la tabla 22 y figura 16 se observa que si la gestión administrativa es ineficiente la capacidad de respuesta según los encuestados es del 100% malo, pero si la gestión es regular la capacidad de respuesta es regular también en un 61,5%, mientras que si la gestión administrativa es eficiente repercute en la percepción de los encuestados la capacidad de respuesta está en el nivel buena en un 63,6%.

Tabla 23.

Comparación porcentual entre gestión administrativa y seguridad.

			Gestión Administrativa			Total
			Ineficiente	Regular	Eficiente	
Seguridad	Malo	Recuento	5	0	0	5
		% dentro de Seguridad	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Regular		Recuento	1	15	9	25
		% dentro de Seguridad	4,0%	60,0%	36,0%	100,0%
Buena		Recuento	0	1	7	8
		% dentro de Seguridad	0,0%	12,5%	87,5%	100,0%
Total		Recuento	6	16	16	38
		% dentro de Seguridad	15,8%	42,1%	42,1%	100,0%

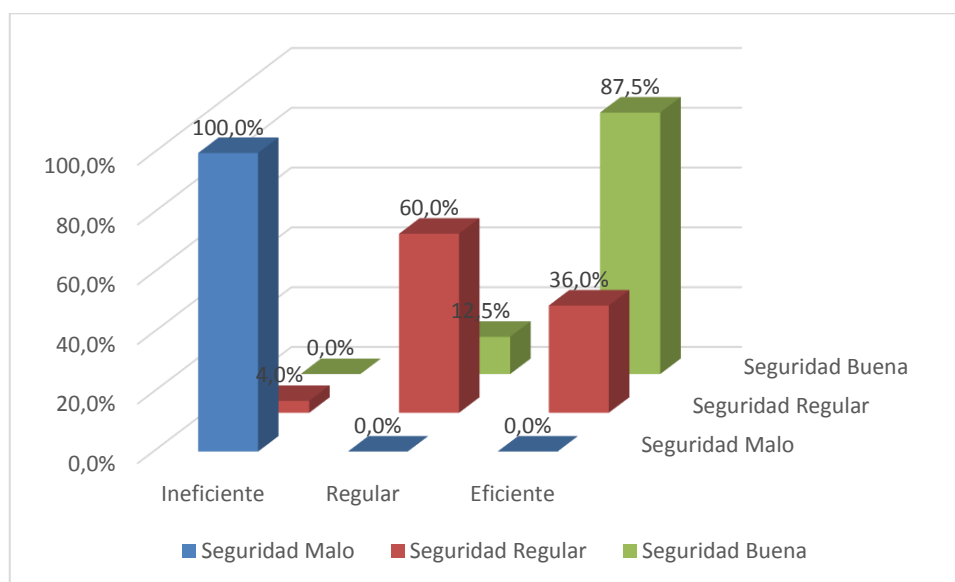


Figura 17. Comparación porcentual entre gestión administrativa y seguridad.

Interpretación:

De la tabla 23 y figura 17 se observa los encuestados manifestaron que cuando la gestión administrativa es ineficiente esto refleja que la seguridad es malo en un 100%, pero si la gestión administrativa es eficiente, ello refleja que la seguridad es buena en un 87,5%, si es regular la gestión la seguridad también es regular en un 60,0% según lo opinado por los encuestados.

Tabla 24.

Comparación porcentual entre gestión administrativa y empatía.

		Gestión Administrativa			Total	
		Ineficiente	Regular	Eficiente		
Empatía	Malo	Recuento	5	1	0	6
		% dentro de Empatía	83,3%	16,7%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	1	12	5	18
		% dentro de Empatía	5,6%	66,7%	27,8%	100,0%
	Buena	Recuento	0	3	11	14
		% dentro de Empatía	0,0%	21,4%	78,6%	100,0%
Total		Recuento	6	16	16	38
		% dentro de Empatía	15,8%	42,1%	42,1%	100,0%

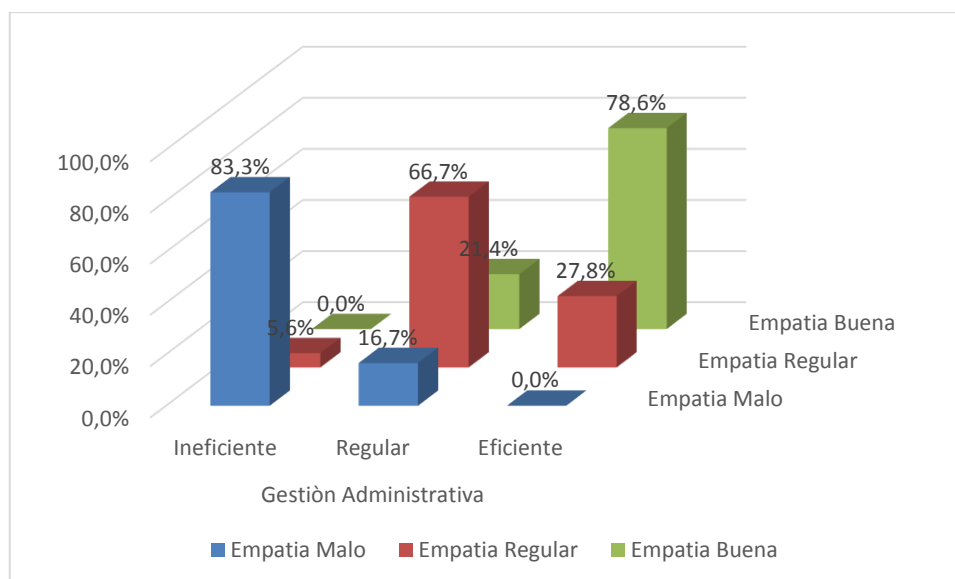


Figura 18. Comparación porcentual entre gestión administrativa y empatía.

Interpretación:

De la tabla 24 y figura 18 se observa que según opinión de los encuestados la empatía es malo cuando la gestión administrativa es ineficiente en un 83,3%, así como también que si la gestión es eficiente la empatía es buena en un 78,6%, si es regular el nivel de la gestión la empatía también es regular en un 66,7%.

3.2 Prueba de normalidad.

Tabla 25.

H₀: Distribuciones de datos siguen una distribución normal

H₁: Distribución de datos no sigue una distribución normal

En la mayoría de variables y dimensiones muestran una distribución asimétrica es decir no normal y la muestra tomada es de 38 personas.

N°	Variable/ Dimensión	Shapiro - Wilk	N° de Ítems	
1	Gestión Administrativa	0.055	20	Simétrico
2	Planificación	0.039	6	Asimétrico
3	Organización	0.011	4	Asimétrico
4	Dirección	0.028	6	Asimétrico
5	Control	0.004	4	Asimétrico
6	Calidad de servicio	0.000	20	Asimétrico
7	Elementos tangibles	0.007	4	Asimétrico
8	Fiabilidad	0.356	4	Simétrico
9	Capacidad de respuesta	0.026	4	Asimétrico
10	Seguridad	0.000	4	Asimétrico
11	Empatía	0.033	4	Asimétrico

De la tabla 25, para determinar si los datos presentan una distribución normal se utilizó la prueba de Shapiro Wilk, por la cantidad de la muestra menor de 50. Los resultados obtenidos, para la variable 1 sigue una distribución normal porque se rechaza la H₁ y se acepta la H₀, la variable 2 no sigue una distribución normal se rechaza la H₀ y se acepta la H₁. Porque ambas variables son de escala ordinal y no numérico o de razón se usará un estadígrafo de correlación no paramétrico el Rho de Spearman.

3.3 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario.

H₁: Existe una relación directa positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario.

Tabla 26

Correlación de gestión administrativa y calidad de servicio.

Correlaciones				
		Gestión Administrativa	Calidad de Servicio	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,668**
	Gestión Administrativa	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	,668**	1,000
	Calidad de Servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

Interpretación:

En la tabla 26 se observa un valor de correlación de 0,668 correlación positiva moderada y con un valor de significancia $=,000 < \alpha =, 05$, por lo que existe evidencia estadística para rechazar H₀ y aceptar la H₁, es decir, a opinión de los encuestados, existe relación directa moderada entre gestión administrativa y calidad de servicio.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles

H₁: Existe una relación directa positiva entre la gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles

Tabla 27

Correlación de gestión administrativa y elementos tangibles.

Correlaciones				
		Gestión Administrativa	Elementos tangibles	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,490**
	Gestión Administrativa	Sig. (bilateral)	.	,002
		N	38	38
		Coeficiente de correlación	,490**	1,000
	Elementos tangibles	Sig. (bilateral)	,002	.
		N	38	38

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

Fuente: Cuestionarios aplicados a los encuestados.

Interpretación:

En la tabla 27 se observa un valor correlación de 0,490 correlación positiva baja y con un valor de significancia = ,002 > que $\alpha = ,05$, por lo que existe evidencia estadística para rechazar H₀ y aceptar la H₁, es decir, a opinión de los encuestados, existe relación directa baja entre gestión administrativa y elementos tangibles.

Hipótesis específica 2

H₁ Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad

H₀ No existe una relación directa entre la gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad

Tabla 28

Correlación de gestión administrativa y fiabilidad.

		Correlaciones		
		Gestión		
			Administrativa	Fiabilidad
Rho de	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,627**
	Administrativa	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

Fuente: Cuestionarios aplicados a los encuestados.

Interpretación:

En la tabla 28 se observa un valor de correlación de 0,627 correlación positiva moderada y con un valor de significancia = ,000 > α = ,05, por lo que existe evidencia estadística para rechazar H₀ y aceptar la H₁, es decir, a opinión de los encuestados, existe la relación directa moderada entre gestión administrativa y fiabilidad.

Hipótesis específica 3

H₁: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta.

H₀: No existe una relación directa entre la gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta.

Tabla 29

Correlación de gestión administrativa y capacidad de respuesta.

Correlaciones				
			Gestión Administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

Fuente: Cuestionarios aplicados a los encuestados.

Interpretación:

En la tabla 29 se observa un valor de correlación de 0,646 correlación positiva moderada y con un valor de significancia = ,000 > α = , 05, por lo que existe evidencia estadística para rechazar H₀ y aceptar la H₁, es decir, a opinión de los encuestados, existe la relación directa moderada entre gestión administrativa y capacidad de respuesta.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión de seguridad.

H₁: Existe una relación directa positiva entre la gestión administrativa y la dimensión de seguridad.

Tabla 30

Correlación de gestión administrativa y seguridad.

Correlaciones				
			Gestión	
			Administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,677**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,677**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

Fuente: Cuestionarios aplicados a los encuestados.

Interpretación:

En la tabla 30 se observa que existe una correlación de 0,677 correlación positiva moderada y con un valor de significancia = ,000 < α =,05 por lo que existe evidencia estadística para rechazar H₀ y aceptar la H₁, es decir existe la relación directa moderada entre gestión administrativa y seguridad.

Hipótesis específica 5

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión de empatía.

H₁: Existe una relación directa positiva entre la gestión administrativa y la dimensión de empatía.

Tabla 31

Correlación de gestión administrativa y empatía.

		Correlaciones		
		Gestión Administrativa	Empatía	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	Empatía	Coeficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

Fuente: Cuestionarios aplicados a los encuestados.

Interpretación:

En la tabla 31 se observa que existe una correlación de 0,704 correlación positiva baja y con un valor de significancia = ,000 < α =,05 por lo que existe evidencia estadística para rechazar H₀ y aceptar la H₁, es decir existe la relación directa alta entre gestión administrativa y la empatía.

IV. DISCUSIÓN

Con respecto a la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman $r=0,668$ con un nivel de significancia de $p = ,000$, por lo tanto, se afirma que: Si existe una relación directa positiva y significativa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio del centro de salud San Fernando-San Juan de Lurigancho 2018, este grado de correlación indica que es positiva moderada y tiene semejanza con lo sustentado por Redhead (2015), en su tesis de maestría titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013” expresó insatisfacción en sus dimensiones trabajadas siendo sus puntos más críticos la infraestructura no adecuada con un coeficiente de 55,0% y la parte de fiabilidad con un 66,0%, mencionando satisfacción en la dimensión de empatía con un 56,00%; podemos afirmar que muchas veces no puede haber satisfacción en todos los ámbitos de la institución pero un trabajo de manera constante y coordinado con todos los trabajadores del centro de salud por brindar un servicio con calidad se verá reflejado en la satisfacción del usuario por lo que estamos de acuerdo por los resultados obtenidos en la presente tesis.

Con respecto a la hipótesis específica 1, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman $= 0,490$ y con un valor de significancia $= ,002$ por lo tanto, podemos mencionar que existe la relación directa baja entre la gestión administrativa en su dimensión elementos tangibles en el centro de salud San Fernando- San Juan de Lurigancho, 2018, teniendo semejanza con la tesis de Fernández (2014), quien concluye: el 71,28% encontró satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles, concluyendo que los puntos de insatisfacción está en la infraestructura y la falta de cumplimiento de los horarios, en contraste con nuestro trabajo también hemos observado que algunos usuarios no se sienten muy satisfechos con la infraestructura de la institución sin embargo estos resultados nos dan un panorama para ejecutar las mejoras en bien de la institución y a su vez del usuario. Estamos de acuerdo por lo vertido con el autor debido a la contrastación que se puede observar en nuestra realidad social.

Con respecto a la hipótesis 2, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman $= 0,627$ y un nivel de significancia $= ,000$ por lo tanto, se afirma que si existe relación moderada entre gestión administrativa en su dimensión fiabilidad y calidad de servicio al usuario en el centro de salud San Fernando-San Juan de Lurigancho, 2018 y tiene semejanza con el estudio de Redhead (2015), manifiesto la insatisfacción en la dimensión de fiabilidad.

Se concluye: existe una relación positiva moderada lo que hace que se tome estrategias para disminuir en tiempo la entrega de resultados en la institución.

Con respecto a la hipótesis 3, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman = 0,646 y un nivel de significancia = ,000 por lo tanto, se afirma que si existe relación entre gestión administrativa en su dimensión capacidad de respuesta y calidad de servicio al usuario en el centro de salud San Fernando-San Juan de Lurigancho, 2018 y tiene semejanza con el estudio de Redhead (2015), manifiesto la insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta. Se concluye: existe una relación positiva moderada lo que hace que se siga tratando de buscar mejores estrategias para el bien de la institución.

Con respecto a la hipótesis 4, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman = 0,677 y un nivel de significancia = ,000 por lo tanto, se afirma que si existe relación moderada entre gestión administrativa en su dimensión seguridad y calidad de servicio al usuario en el centro de salud San Fernando-San Juan de Lurigancho, 2018 y tiene semejanza con el estudio de Fernández (2014), manifiesto la una leve insatisfacción en la dimensión de seguridad en un 45,96%. Se concluye: existe una relación positiva moderada lo que hace que se siga tratando de buscar mejores estrategias para el bien de la institución.

Con respecto a la hipótesis 5, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman = 0,704 y un nivel de significancia = ,000 por lo tanto, se afirma que si existe relación entre gestión administrativa en su dimensión empatía y calidad de servicio al usuario en el centro de salud San Fernando-San Juan de Lurigancho, 2018 y tiene semejanza con el estudio de Fernández (2014), manifiesto la una leve insatisfacción en la dimensión de empatía 61,49%. Se concluye: existe una relación positiva moderada alta, lo que hace que se siga tratando de buscar estrategias para el bien de la institución.

V. CONCLUSIONES

A partir de esta investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: Se determinó que existe relación directa y positiva moderada en la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en el centro de Salud San Fernando - San Juan de Lurigancho 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,668$ y un nivel de significancia = ,000 menor al valor de $\alpha = ,05$. Por lo tanto se acepta la H_a y se rechaza la H_o .

Segunda: Se determinó que existe relación directa y positiva moderada en la relación entre la gestión administrativa y elementos tangibles de la calidad de servicio al usuario en el centro de Salud San Fernando - San Juan de Lurigancho 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,490$ y un nivel de significancia = ,002 menor al valor de $\alpha = ,05$. Por lo tanto se acepta la H_a y se rechaza la H_o .

Tercera: Se determinó que existe relación directa y positiva baja en la relación entre la gestión administrativa y fiabilidad de la calidad de servicio al usuario en el centro de Salud San Fernando - San Juan de Lurigancho 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,627$ y un nivel de significancia = ,000 menor al valor de $\alpha = ,05$. Por lo tanto se acepta la H_a y se rechaza la H_o .

Cuarta: Se determinó que existe relación directa y positiva baja en la relación entre la gestión administrativa y seguridad de la calidad de servicio al usuario en el centro de Salud San Fernando - San Juan de Lurigancho 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,677$ y un nivel de significancia = ,000 menor al valor de $\alpha = ,05$. Por lo tanto se acepta la H_a y se rechaza la H_o .

Quinta: Se determinó que existe relación directa y positiva baja en la relación entre la gestión administrativa y empatía de la calidad de servicio al usuario en el centro de Salud San Fernando - San Juan de Lurigancho 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,704$ y un nivel de significancia = ,000 menor al valor de $\alpha = ,05$. Por lo tanto se acepta la H_a y se rechaza la H_o .

VI. RECOMENDACIONES

A la luz de lo desarrollado en el presente trabajo se considera los siguientes aspectos a tomar en cuenta como aporte de la investigación realizada. A partir de esta investigación se brinda las siguientes recomendaciones:

Primera: Se sugiere al establecimiento de salud encaminar una buena gestión de los procesos técnico-administrativos en el continuo mejoramiento del ambiente y condiciones de trabajo y de las relaciones armoniosas entre los trabajadores de la institución y los usuarios que acuden a ella, por ello se considera que es un factor clave en el mejoramiento de la institución centro de salud San Fernando-San Juan de Lurigancho.

Segunda: Se sugiere al establecimiento de salud considerar lo importante que es la comprensión de los elementos tangibles y su importancia en la gestión administrativa del centro de salud priorizar la infraestructura de toda entidad ya que es la imagen que representa a toda institución, por ello se considera que es un factor esencial y merece tomarle la importancia debida.

Tercera: Se recomienda dar siempre cumplimiento de lo programado ya que los porcentajes de fiabilidad se encuentran en un nivel regular por ello se sugiere considerar como un factor primordial en el desarrollo estratégico de las organizaciones.

Cuarta: Se recomienda dar siempre cumplimiento de lo programado ya que los porcentajes de fiabilidad se encuentran en un nivel regular por ello se sugiere considerar como un factor primordial en el desarrollo estratégico de las organizaciones.

Quinto: Se sugiere al establecimiento de salud tomar en cuenta las sugerencias por parte del usuario para tener una idea de que o como se podría implementar mejores servicios que estén acorde a las necesidades de la población perteneciente a la jurisdicción.

VII. REFERENCIAS

- Acosta, L. y Ramírez, F. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra. Perú.* (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4581>
- Alfaro, C. (2012). *Metodología de investigación científica aplicado a la ingeniería.*: Universidad Nacional del Callao. Lima. Perú Recuperado de http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_ABRIL_2012/If_Alfaro%20rodriguez_Fiee.pdf.
- Bacacorzo, G. (1997). *Diccionario de la administración pública.* Lima, Perú: Editora Grijley.
- Bachenheimer, H. &. (2016). *Definición de términos: Administración de empresas.* Recuperado de http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf
- Báez, P. (2012). *Diseño de una metodología para la gestión administrativa de la caja común en empresas de servicio de transporte de pasajeros urbanos caso: compañía de transportes Guadalajara S.A.* (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. Recuperado: <http://hdl.handle.net/10644/3112>
- Barnard, Ch. (1948). *Organization and Management.* Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Chester_Barnard
- Barrutia, I. (2015). *Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015.* (Tesis de Maestría). Universidad Alas Peruanas. Lima, Perú. Recuperado de <https://prezi.com/ppnxo5kmojk5/gestionadministrativa-y-calidad-de-servicio/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Berrikuntza, T. (2008). *Manual de procedimientos administrativos: Guía para su elaboración:* Recuperado de manual_de_procedimientos.guia_para_su_elaboracioncast.pdf
- Blanca, G. (2014). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la estación de servicio La Chira del distrito de Chorrillos- Lima.* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12765/montoya_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cantin, S., Alelú, M., López, N. y Rodríguez, M. (2009). *Estudio de encuestas.* Recuperado de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf
- Campos, G. y Portillo, L. (2010). *Modelo de gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, departamento de San Miguel.* (Tesis de Maestría). Universidad de El Salvador. El Salvador.

- Campos, S. y Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Cañarejo, A., & Pabón, P. (2013). *Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012*. (Tesis de Maestría) Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2270/1/06%20ENF%20529%20TESIS%20COMPLETA.pdf>
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica* (8ª ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración proceso administrativo* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Congreso de la República (2002). *Ley marco de modernización de la gestión del Estado*, Ley N° 27658 (s. e). Perú.
- Devoto, R. (2012). *La calidad de servicio percibida en el sector público*. Serie de Apuntes Docentes. (s.e). Chile. Recuperado de: www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/ApuntesDocentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Falcón, J. y Herrera, R. (2005). *"Análisis del dato Estadístico"* (Guía didáctica), Universidad Bolivariana de Venezuela, Caracas. Venezuela.
- Fayol, H. (1980). *Administración Industrial y General*. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.
- Fernández, C. (2014). *Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardíaco transferido de provincia a la consulta externa de cardiología del INCOR 2009*.
- Forero, L. (2007). *La importancia del uso de ejemplos hipotéticos-deductivos en la enseñanza de las ciencias*. Universidad Distrital Francisco José de Caldas: <http://comunidad.udistrital.edu.co/geaf/files/2012/09/2007Vol2No1-003.pdf>
- Galán, H. (2009). *Técnicas de recolección de datos*. Recuperado de <http://recodatos.blogspot.com/2009/05/tecnicas-de-recoleccion-de-datos.html>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V

- Ibarra, V. y Merino, C. (2016). *La calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del hospital de especialidades "Eugenio Espejo"*. (Tesis de Maestría). Quito, Ecuador.
- Iñiguez, H. y Villacrés, F. (2012). *Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría "B" de Guayaquil y propuesta de plan mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción*. (Tesis de Maestría). Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil, Ecuador.
Ecuador. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3666>
- Jiménez, H. (2010). *La gestión de intereses en la administración pública peruana*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Ingeniería. Lima, Perú. Recuperado de: <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/213>
- Martínez, M. (2013). *"Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público del mercado Jorge Cepeda Jácome del Cantón La Libertad, año 2013"*. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador.
- Ministerio de Salud, (2000). Documento: *Lineamientos técnicos referenciales para la medición de la calidad en el 1° nivel de atención desde la demanda*. Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud, Perú.
- Murillo, B. (2011). *Enfoques cuantitativo y cualitativo de la investigación en ciencias sociales*. Recuperado de http://www.creatordesign.com/yayis/Enfoques%20cualitativo%20cuantitativo_04_CSO_PSIC_PICS_E.pdf
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- Pozo Proaño, T. I., & Pupiales Quilca, A. G. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital de Especialidades las FF. AA. N° 1, de la Ciudad de Quito, en el período diciembre 2015-enero 2016* (Bachelor's thesis, Quito: UCE). Ecuador.
- Quezada, L. (2010). *Metodología de la investigación-estadística aplicada a la investigación*. Lima, Perú: Editora Macro.
- Ramos, B. (2011). *Control de calidad de las atenciones de salud*. Editorial de ciencias Médicas. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=JF90tAEACAAJ&dq=ramos+2011++calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJ8P_IjrjAhXFo1kKHW2JCZsQ6AEISDAF
- Reyes, A. (2007). *Administración moderna*. Editorial Limusa: Grupo Noriega Editores S.A. México. Recuperado de: http://es.slideshare.net/Free_Virtual_World/administracin-moderna-agustin-reyesponce
- Redhead, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Perú. Recuperado de <https://www.google.com/search?ei=CsSmXOnFMbLt5gK50aHYAg&q=>

- Robbins, S. y Coulter, M. (1996). *Administración*, (5ª ed). México: Prentice-Hall.
Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Rondón, A. M. (2010). *Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del hospital universitario Ruiz y Páez ciudad Bolívar. Ciudad Bolívar: Universidad de Oriente - Escuela de Ciencias de la Salud.*
- Sabino, C. (1992). *El Proceso de investigación*, Caracas, Venezuela: Ed. Panapo.
Recuperado de http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf
- Sanín, H. (1999). *Control de gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública*. CEPAL:
Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5555/S9980550_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sojo, A. (2001). *Reformas de gestión en salud en América Latina*. Revista de la CEPAL:
Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/10757/074139157_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Susana, L. (2008). *Salud reproductiva y condiciones de vida en México*. México: Mc Graw Hill.
- Terry, G. (1986). *Principios de administración*. México: Continental.
- Tirado, V. (2014). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad - Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1015>.
- Torres, Q., & Oliver, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010-I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú*. usmp.edu.pe/idp/conferencias-historia-y-perspectiva-de-los-clas/
- Urriago, M. L. (2012). *Calidad de la atención en salud percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo García", Bogotá, Colombia: ESE.*
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio conceptos y herramientas* (1ª ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios* (5ª ed.). México D.F: Mc Graw Hill.

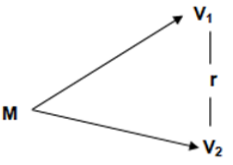
VIII. ANEXOS

**ANEXO 1:
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO: Gestión administrativa y Calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-SJL, 2018

AUTOR: Esmeralda Cerna Cueva

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE 1: Gestión Administrativa				
			DIMENSIONES	INDICADIRES	ITEMS	ESCALA	NIVELES
<p>GENERAL ¿Existe relación entre la Gestión administrativa y la Calidad del servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho-2018?</p> <p>ESPECIFICOS ¿Qué relación existe entre Gestión administrativa y la dimensión Elementos tangibles de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018? ¿Qué relación existe entre Gestión administrativa y la dimensión Fiabilidad de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre Gestión administrativa y la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre Gestión administrativa y la dimensión de Seguridad de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre Gestión administrativa y la dimensión de Empatía de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018?</p>	<p>GENERAL Determinar si existe relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio al usuario, en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho, en el año 2018.</p> <p>ESPECIFICOS Determinar si existe relación entre Gestión administrativa y la dimensión Elementos tangibles de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.</p> <p>2. Determinar si existe relación entre Gestión administrativa y la dimensión Fiabilidad de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.</p> <p>3 Determinar si existe relación entre Gestión administrativa y la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.</p> <p>4. Determinar si existe relación entre Gestión administrativa y la dimensión Seguridad de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.</p> <p>5. Determinar si existe relación entre Gestión administrativa y la dimensión Empatía de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.</p>	<p>GENERAL Existe relación directa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio al usuario, en el Centro de Salud San Fernando –San Juan de Lurigancho, 2018</p> <p>ESPECIFICOS . Existe relación directa y significativa entre Gestión administrativa y la dimensión Elementos tangibles de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.</p> <p>2. Existe relación directa y significativa entre Gestión administrativa y la dimensión Fiabilidad de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.</p> <p>3. Existe relación directa y significativa entre Gestión administrativa y la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.</p> <p>4. Existe relación directa y significativa entre Gestión administrativa y la dimensión Seguridad de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018.</p> <p>5. Existe relación directa y significativa entre Gestión administrativa y la dimensión Empatía de la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho-2018</p>	Planeación	Objetivos Metas Presupuesto	1,2 3,4 5,6	ordinal: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Ineficiente [20 -46] Regular [47-73] Eficiente [74-100]
			Organización	Estructura organizativa Procesos y procedimientos Dirigir	7,8 9,10 11,12 13,14		
			VARIABLE 2: Calidad de servicio				
			DIMENSIONES	INDICADIRES	ITEMS	ESCALA	NIVELES
			Elementos tangibles	Medio ambiente físico, Imagen	1,2,3,4	ordinal	Mala [20 -46] Regular [47-73]
			Fiabilidad	Cumplimiento de servicio	5,6,7,8		
			Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta y agilidad	9,10,11,12	Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Buena [74-100]
			Seguridad	Competencia profesional	13,14,15,16		
			Empatía	Reglas de cortesía Comunicación	17,18,19,20		

METODOLGIA	POBLACIÓN	TECNICAS DE RECOLECCIÓN	ANALISI DE DATOS
<p>Diseño</p> <p>Hernández y cols. (2014), refirió que es una estrategia que se desarrolla para conseguir la información que se necesita en una investigación y responder al planteamiento. Además, comentan que la investigación no experimental se realiza sin la manipulación intencionada de variables y en los que sólo se advierten los fenómenos en su natural ambiente para analizarlos; además menciona que es transversal debido a que se recolectan los datos en un solo momento, y, cita que el nivel es correlacional debido a que se describe relaciones entre dos variables en un determinado momento.</p> <p>En base a lo expuesto, el diseño de la presente investigación será de tipo “No experimental” porque se realizará sin manipular de forma deliberada las variables observándose los hechos en su contexto natural, transversal debido a que se recolectara datos en una sola medición, y, de nivel correlacional porque se ha medido la relación entre las dos variables de estudio para analizar su significancia. Y, de hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan a los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.</p> <p>Esquema de diseño:</p> 	<p>Población: Para definir la población, en un trabajo de investigación, se tuvo presente las características de los elementos que identifican la pertenencia de cada uno de sus integrantes los que finalmente constituye la población objetivo. Hernández, R. Fernández y cols. (2010)..La población de estudio estuvo constituida por 48000 personas del Centro de Salud San Fernando del distrito de San Juan de Lurigancho.</p> <p>Muestra: La muestra de estudio estuvo conformada por 38 personas del Centro de Salud san Fernando.</p> <p>Selección de la Muestra: Cuando se aplican las encuestas para evaluar la calidad de servicio al usuario es imposible aplicar al grupo total (población), ya que esto implica que se disponga de recursos financieros y de mucho tiempo, es por eso que se aplicarán los cuestionarios a un grupo más pequeño (muestra).</p> <p>La característica principal del muestreo es que los resultados sean representativos de la población general. Según Hayes, B (1999), quien clasifica al muestreo estadístico como un tipo de muestreo que selecciona una muestra aleatoria simple en la que toda la población tenga la misma probabilidad de formar parte de la muestra.</p> <p>La fórmula que se utilizó, para la obtención de la muestra se basó en la mencionada por Mendenhall y Reinmuth (1981).</p> <p>N= 38</p> $n = \frac{(48000)(0.5)(0.5)}{(48000)(.000650771)+(0.5)(0.5)}$	<p>Ficha técnica</p> <p>Nombre : Escala de medición de la gestión administrativa</p> <p>Autor : Esmeralda Cerna Cueva</p> <p>Objetivo : Recoger información de opinión de los usuarios que fueron atendidos, con respecto a la gestión administrativa.</p> <p>Lugar de aplicación : Centro de Salud San Fernando-SJL</p> <p>Forma de aplicación : Colectiva</p> <p>Duración de aplicación : 25 minutos</p> <p>Descripción del instrumento : El instrumento es un cuestionario individual de 20 ítems de respuesta múltiple</p> <p>Escala de medición : Escala de Likert</p> <p>Ficha técnica</p> <p>Nombre : Escala de medición de la calidad de ser</p> <p>Autor : Esmeralda Cerna Cueva</p> <p>Objetivo : Recoger información de opinión de los fueron atendidos, con respecto a la cali</p> <p>Lugar de aplicación : Centro de Salud San Fernando-SJL</p> <p>Forma de aplicación : Colectiva</p> <p>Duración de aplicación : 25 minutos</p> <p>Descripción del instrumento : El instrumento es un cuestionario indiv de respuesta múltiple</p>	<p>Estadística descriptiva Hernández y cols. (2014), manifestaron que la estadística descriptiva describe los datos o valores o puntuaciones obtenidos por variable y luego efectuar análisis estadísticos para relacionar las variables. Con respecto al método del análisis de datos se establecieron niveles y rangos por dimensiones y variables para los resultados, para lo cual se usó Baremos. Posteriormente la base de datos fue procesada y utilizada en el análisis descriptivo, mediante el uso del paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 25,</p> <p>Estadística Inferencial Hernández y cols. (2014), señalo que la estadística inferencial es la estadística que se usa para probar las hipótesis y estimar parámetros. En la presente investigación se desarrolla la estadística inferencial donde se usa para contrastar las hipótesis y estimar parámetros. La base de datos fue usada en el análisis inferencial, mediante el uso del SPSS. En este estudio, el análisis estadístico fue de tipo no paramétrico (porque las variables de estudio son cualitativas, es decir no son numéricos y se está usando Likert, por lo que descalifica que sea de tipo paramétrica; asimismo, no se basan en ninguna suposición en cuanto a la distribución de probabilidad a partir de la que fueron obtenidos los datos, es decir, que no suponen una distribución de probabilidad determinada para los datos).</p> <p>Prueba de correlación Hernández y cols. (2014), mencionaron que el coeficiente de correlación de Spearman es una medida de correlación para variables en nivel de medición ordinal, de tal forma que las unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos o jerarquías, y es usado para relacionar estadísticamente escalas de tipo Likert.</p>

ANEXO 2:

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado usuario el objetivo del presente cuestionario es identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios que hacen uso de los servicios del Centro de Salud San Fernando, lo cual será utilizado para una investigación. Consta de 40 preguntas, y sus respuestas serán de carácter anónimo, por lo tanto, no es necesario incluir su nombre, sólo por favor complete los datos solicitados más adelante. Tenga en cuenta que no hay respuesta buena ni mala.

Le solicito responda con la mayor sinceridad marcando con un **X** la alternativa que mejor le represente, debido a que la información que usted proporcione es de vital importancia para la investigación, por eso le agradezco de antemano la atención a la presente y la entrega de la encuesta para poder conocer los resultados a la brevedad a fin de realizar una mejora continua.

Nº	Dimensiones / ítems	5 Siempre	4 Casi siempre	3 A veces	2 Casi Nunca	1 Nunca
	Dimensión 1: Planeación					
1	Considera usted que la atención que brinda el profesional es oportuna.					
2	Considera usted importante que el horario de atención es el adecuado.					
3	¿Cree usted que el jefe de establecimiento escucha y da solución a posibles problemas que se puedan presentar?					
4	Considera usted importante que los jefes de establecimiento deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen su atención.					
5	Considera usted que la institución debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos y de atención					
6	Observa usted que el centro de salud tiene buena distribución de ambientes para brindar la atención.					
	Dimensión 2: Organización					
7	Considera usted que el centro de salud cuenta con medicación oportuna.					
8	Considera usted que las áreas de trabajo deben contar con un personal idóneo y capacitado					
9	¿El centro de salud cuenta con ambientes adecuados para brindar atención?					
10	Considera usted que en el centro de salud se distribuye eficientemente los recursos.					
	Dimensión 3: Dirección					
11	Es importante en la institución tener la señalización o rotulación de todos los ambientes.					
12	Considera usted que es importante contar con un flujo de atención en un lugar visible.					
13	Considera usted que es importante colocar en un lugar visible si ya no hay cita en determinados servicios.					
14	La institución debe promover el buen trato con el usuario y a quien brinda la atención.					
15	Considera usted que es importante contar con personal capacitado en tópico de emergencia.					
16	Considera usted que es importante colocar en un lugar visible la lista de medicamentos faltantes.					
	Dimensión 3: Control					
17	Considera usted que las instituciones deben contar con los bienes necesarios para realizar la atención.					
18	Considera usted que la implementación en tecnología permitirá mejorar en tiempo la atención.					
19	El establecimiento de salud cuenta con el libro de reclamación a la mano.					
20	Considera usted que el servicio de admisión debería brindar atención hasta culminar su horario.					

ANEXO 3:

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Le solicito responda con la mayor sinceridad marcando con un X la alternativa que mejor le represente, debido a que la información que usted proporcione es de vital importancia para la investigación, por eso le agradezco de antemano la atención a la presente y la entrega de la encuesta para poder conocer los resultados a la brevedad a fin de realizar una mejora continua.

Nº	Dimensiones / ítems	5 Siempre	4 Casi siempre	3 A veces	2 Casi Nunca	1 Nunca
	Dimensión 1: Elementos tangibles					
1	Considera que el trabajador emplea equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					
3	Considera usted que el trabajador por quien es atendido tiene buena presentación					
4	La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador.					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
5	La institución debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan					
6	La institución debe cumplir con los horarios establecidos para brindar atención.					
7	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.					
8	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
9	El tiempo esperado para obtener el servicio fue oportuno					
10	Hay disponibilidad del trabajador para atenderle.					
11	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.					
12	Considera que la institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario					
	Dimensión 4: Seguridad					
13	Considera que la institución debe contar con trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones.					
14	Considera que la institución brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por los trabajadores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.					
15	Considera que los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios					
16	Considera que los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.					
	Dimensión 5: Empatía					
17	Los trabajadores de la institución son siempre amables con los pacientes.					
18	Los trabajadores de la institución actúan con equidad y responsabilidad					
19	Los trabajadores de la institución que brindan servicios siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
20	Los trabajadores brindan información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible					

ANEXO 5:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión Administrativa

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Planeación								
1	Considera usted que la atención que brinda el profesional es oportuna.	✓		✓		✓		
2	Considera usted importante que el horario de atención es el adecuado.	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que el jefe de establecimiento escucha y da solución a posibles problemas que se puedan presentar?	✓		✓		✓		
4	Considera usted importante que los jefes de establecimiento deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen su atención.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que la institución debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos y de atención	✓		✓		✓		
6	Observa usted que el centro de salud tiene buena distribución de ambientes para brindar la atención.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Organización								
7	Considera usted que el centro de salud cuenta con medicación oportuna.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que las áreas de trabajo deben contar con un personal idóneo y capacitado	✓		✓		✓		
9	¿El centro de salud cuenta con ambientes adecuados para brindar atención?	✓		✓		✓		
10	Considera usted que en el centro de salud se distribuye eficientemente los recursos.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Dirección								
11	Es importante en la institución tener la señalización o rotulación de todos los ambientes.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que es importante contar con un flujo de atención en un lugar visible.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que es importante colocar en un lugar visible si ya no hay cita en determinados servicios.	✓		✓		✓		
14	La institución debe promover el buen trato con el usuario y a quien brinda la atención.	✓		✓		✓		
15	Considera usted que es importante contar con personal capacitado en tópicos de emergencia.	✓		✓		✓		
16	Considera usted que es importante colocar en un lugar visible la lista de medicamentos faltantes.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Control								
17	Considera usted que las instituciones deben contar con los bienes necesarios para realizar la atención.	✓		✓		✓		
18	Considera usted que la implementación en tecnología permitirá mejorar en tiempo la atención.	✓		✓		✓		
19	El establecimiento de salud cuenta con el libro de reclamación a la mano.	✓		✓		✓		
20	Considera usted que el servicio de admisión debería brindar atención hasta culminar su horario.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad de servicios

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	Considera que el trabajador emplea equipos de apariencia moderna..	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que el trabajador por quien es atendido tiene buena presentación	✓		✓		✓		
4	La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La institución debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan	✓		✓		✓		
6	La institución debe cumplir con los horarios establecidos para brindar atención.	✓		✓		✓		
7	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.	✓		✓		✓		
8	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El tiempo esperado para obtener el servicio fue oportuno	✓		✓		✓		
10	Hay disponibilidad del trabajador para atenderle.	✓		✓		✓		
11	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	✓		✓		✓		
12	La institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La institución debe contar con trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones.	✓		✓		✓		
14	La institución brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por los trabajadores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.	✓		✓		✓		
15	Los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios	✓		✓		✓		
16	Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.	✓		✓		✓		
	Dimensión 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los trabajadores de la institución son siempre amables con los pacientes..	✓		✓		✓		
18	Los trabajadores de la institución actúan con equidad y responsabilidad	✓		✓		✓		
19	Los trabajadores de la institución que brindan servicios siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
20	Los trabajadores brindan información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Farfán Pimentel Johnny F DNI: 06269132
 Especialidad del evaluador: Doctor / Metodólogo

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


ESCUELA DE POSTGRADO
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
 Docente Investigador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión Administrativa

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planeación							
1	Considera usted que la atención que brinda el profesional es oportuna.	✓		✓		✓		
2	Considera usted importante que el horario de atención es el adecuado.	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que el jefe de establecimiento escucha y da solución a posibles problemas que se puedan presentar?	✓		✓		✓		
4	Considera usted importante que los jefes de establecimiento deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen su atención.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que la institución debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos y de atención	✓		✓		✓		
6	Observa usted que el centro de salud tiene buena distribución de ambientes para brindar la atención.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Organización	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Considera usted que el centro de salud cuenta con medicación oportuna.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que las áreas de trabajo deben contar con un personal idóneo y capacitado	✓		✓		✓		
9	¿El centro de salud cuenta con ambientes adecuados para brindar atención?	✓		✓		✓		
10	Considera usted que en el centro de salud se distribuye eficientemente los recursos.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Dirección	SI	No	SI	No	SI	No	
11	Es importante en la institución tener la señalización o rotulación de todos los ambientes.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que es importante contar con un flujo de atención en un lugar visible.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que es importante colocar en un lugar visible si ya no hay cita en determinados servicios.	✓		✓		✓		
14	La institución debe promover el buen trato con el usuario y a quien brinda la atención.	✓		✓		✓		
15	Considera usted que es importante contar con personal capacitado en tópico de emergencia.	✓		✓		✓		
16	Considera usted que es importante colocar en un lugar visible la lista de medicamentos faltantes.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Control	SI	No	SI	No	SI	No	
17	Considera usted que las instituciones deben contar con los bienes necesarios para realizar la atención.	✓		✓		✓		
18	Considera usted que la implementación en tecnología permitirá mejorar en tiempo la atención.	✓		✓		✓		
19	El establecimiento de salud cuenta con el libro de reclamación a la mano.	✓		✓		✓		
20	Considera usted que el servicio de admisión debería brindar atención hasta culminar su horario.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad de servicios

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	Considera que el trabajador emplea equipos de apariencia moderna..	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que el trabajador por quien es atendido tiene buena presentación	✓		✓		✓		
4	La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Fiabilidad							
5	La institución debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan	✓		✓		✓		
6	La institución debe cumplir con los horarios establecidos para brindar atención.	✓		✓		✓		
7	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.	✓		✓		✓		
8	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
9	El tiempo esperado para obtener el servicio fue oportuno	✓		✓		✓		
10	Hay disponibilidad del trabajador para atenderle.	✓		✓		✓		
11	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	✓		✓		✓		
12	La institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Seguridad							
13	La institución debe contar con trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones.	✓		✓		✓		
14	La institución brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por los trabajadores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.	✓		✓		✓		
15	Los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios	✓		✓		✓		
16	Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.	✓		✓		✓		
	Dimensión 5: Empatía							
17	Los trabajadores de la institución son siempre amables con los pacientes..	✓		✓		✓		
18	Los trabajadores de la institución actúan con equidad y responsabilidad	✓		✓		✓		
19	Los trabajadores de la institución que brindan servicios siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
20	Los trabajadores brindan información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

.....17 de 11 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina DNI: 09333287

Especialidad del evaluador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión Administrativa

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planeación							
1	Considera usted que la atención que brinda el profesional es oportuna.	✓		✓		✓		
2	Considera usted importante que el horario de atención es el adecuado.	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que el jefe de establecimiento escucha y da solución a posibles problemas que se puedan presentar?	✓		✓		✓		
4	Considera usted importante que los jefes de establecimiento deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen su atención.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que la institución debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos y de atención	✓		✓		✓		
6	Observa usted que el centro de salud tiene buena distribución de ambientes para brindar la atención.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Organización							
7	Considera usted que el centro de salud cuenta con medicación oportuna.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que las áreas de trabajo deben contar con un personal idóneo y capacitado	✓		✓		✓		
9	¿El centro de salud cuenta con ambientes adecuados para brindar atención?	✓		✓		✓		
10	Considera usted que en el centro de salud se distribuye eficientemente los recursos.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Dirección							
11	Es importante en la institución tener la señalización o rotulación de todos los ambientes.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que es importante contar con un flujo de atención en un lugar visible.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que es importante colocar en un lugar visible si ya no hay cita en determinados servicios.	✓		✓		✓		
14	La institución debe promover el buen trato con el usuario y a quien brinda la atención.	✓		✓		✓		
15	Considera usted que es importante contar con personal capacitado en tópico de emergencia.	✓		✓		✓		
16	Considera usted que es importante colocar en un lugar visible la lista de medicamentos faltantes.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Control							
17	Considera usted que las instituciones deben contar con los bienes necesarios para realizar la atención.	✓		✓		✓		
18	Considera usted que la implementación en tecnología permitirá mejorar en tiempo la atención.	✓		✓		✓		
19	El establecimiento de salud cuenta con el libro de reclamación a la mano.	✓		✓		✓		
20	Considera usted que el servicio de admisión debería brindar atención hasta culminar su horario.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad de servicios

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	Considera que el trabajador emplea equipos de apariencia moderna..	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que el trabajador por quien es atendido tiene buena presentación	✓		✓		✓		
4	La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La institución debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan	✓		✓		✓		
6	La institución debe cumplir con los horarios establecidos para brindar atención.	✓		✓		✓		
7	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.	✓		✓		✓		
8	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El tiempo esperado para obtener el servicio fue oportuno	✓		✓		✓		
10	Hay disponibilidad del trabajador para atenderle.	✓		✓		✓		
11	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	✓		✓		✓		
12	La institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La institución debe contar con trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones.	✓		✓		✓		
14	La institución brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por los trabajadores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.	✓		✓		✓		
15	Los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios	✓		✓		✓		
16	Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.	✓		✓		✓		
	Dimensión 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los trabajadores de la institución son siempre amables con los pacientes..	✓		✓		✓		
18	Los trabajadores de la institución actúan con equidad y responsabilidad	✓		✓		✓		
19	Los trabajadores de la institución que brindan servicios siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
20	Los trabajadores brindan información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

.....17 de NOV. del 2018

Apellidos y nombre s del juez evaluador: LIZUORO CRISPIN ROMMEL DNI: 095574022

Especialidad del evaluador: MAGISTER

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 6:

MATRÍZ DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Anexo : Base de datos de la variable 1 Gestion Administrativa																										
	Gestion Administrativa																									
	Planeación							total	Organización				total	Direccion						total	Control				total	TOTA
	1	2	3	4	5	6	7		8	9	10	11		12	13	14	15	16	17		18	19	20			
1	4	4	3	5	4	4	24	3	5	3	3	14	5	5	5	5	5	5	30	5	4	3	5	17	85	
2	4	5	4	3	4	3	23	3	5	2	4	14	4	4	4	3	5	5	25	2	4	5	5	16	78	
3	4	4	5	3	3	3	22	3	4	5	1	13	4	3	5	3	5	4	24	4	4	5	4	17	76	
4	4	4	5	3	4	3	23	4	4	4	5	17	4	4	3	3	3	3	20	4	3	5	4	16	76	
5	5	4	5	4	5	4	27	5	5	5	5	20	5	5	4	4	3	4	25	5	4	5	5	19	91	
6	4	5	5	4	4	5	27	4	5	5	4	18	5	5	5	3	4	4	26	5	4	4	2	15	86	
7	3	4	5	5	4	5	26	5	3	5	1	14	5	4	4	2	4	4	23	4	2	5	5	16	79	
8	5	3	5	5	5	5	28	5	3	5	5	18	5	5	5	1	4	5	25	4	5	5	5	19	90	
9	4	4	5	5	5	4	27	5	4	4	5	18	5	5	4	4	3	3	24	3	4	5	4	16	85	
10	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	20	5	5	5	2	1	5	23	5	5	5	5	20	91	
11	3	3	4	3	4	4	21	4	3	5	3	15	2	3	3	3	3	3	17	2	1	4	3	10	63	
12	3	3	4	4	4	4	22	4	3	5	3	15	2	3	4	3	3	3	18	2	2	4	3	11	66	
13	5	3	4	5	4	3	24	2	3	2	5	12	4	2	4	3	4	3	20	3	3	5	4	15	71	
14	3	4	5	5	4	4	25	5	3	5	5	18	4	4	4	3	2	4	21	3	5	5	5	18	82	
15	3	4	3	5	5	5	25	5	3	3	1	12	5	4	4	2	3	5	23	5	4	5	4	18	78	
16	4	5	5	5	4	4	27	5	4	3	4	16	5	5	4	3	3	4	24	4	3	5	5	17	84	
17	3	3	4	3	3	3	19	4	4	3	3	14	4	4	4	3	2	3	20	4	5	4	3	16	69	
18	3	4	4	3	4	3	21	1	4	5	1	11	4	4	4	3	4	4	23	4	5	5	1	15	70	
19	3	4	5	4	4	3	23	5	5	5	4	19	4	4	4	3	4	4	23	1	4	5	4	14	79	
20	4	5	4	3	4	3	23	3	5	2	4	14	4	4	4	3	5	5	25	2	4	5	5	16	78	
21	4	4	5	3	3	3	22	3	4	5	1	13	4	3	5	3	5	4	24	4	4	5	4	17	76	
22	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	20	5	5	5	2	1	5	23	5	5	5	5	20	91	
23	3	3	4	3	4	4	21	4	3	5	3	15	2	3	3	3	3	3	17	2	1	4	3	10	63	
24	5	3	4	5	4	3	24	2	3	2	5	12	4	2	4	3	4	3	20	3	3	5	4	15	71	
25	3	4	5	5	4	4	25	5	3	5	5	18	4	4	4	3	2	4	21	3	5	5	5	18	82	
26	4	5	5	5	4	4	27	5	4	3	4	16	5	5	4	3	3	4	24	4	3	5	5	17	84	
27	3	3	4	3	3	3	19	4	4	3	3	14	4	4	4	3	2	3	20	4	5	4	3	16	69	
28	3	3	4	4	4	4	22	4	3	5	3	15	2	3	4	3	3	3	18	2	2	4	3	11	66	
29	5	3	4	5	4	3	24	2	3	2	5	12	4	2	4	3	4	3	20	3	3	5	4	15	71	
30	5	3	4	5	4	3	24	2	3	2	5	12	4	2	4	3	4	3	20	3	3	5	4	15	71	
31	3	4	5	5	4	4	25	5	3	5	5	18	4	4	4	3	2	4	21	3	5	5	5	18	82	
32	4	4	5	3	3	3	22	3	4	5	1	13	4	3	5	3	5	4	24	4	4	5	4	17	76	
33	3	3	4	3	4	4	21	4	3	5	3	15	2	3	3	3	3	3	17	2	1	4	3	10	63	
34	3	4	5	4	4	3	23	5	5	5	4	19	4	4	4	3	4	4	23	1	4	5	4	14	79	
35	4	5	4	3	4	3	23	3	5	2	4	14	4	4	4	3	5	5	25	2	4	5	5	16	78	
36	5	4	5	4	5	4	27	5	5	5	5	20	5	5	4	4	3	4	25	5	4	5	5	19	91	
37	5	3	5	5	5	5	28	5	3	5	5	18	5	5	5	1	4	5	25	4	5	5	5	19	90	
38	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	20	5	5	5	2	1	5	23	5	5	5	5	20	91	

MATRÍZ DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Anexo : Base de datos de la variable 2 Calidad de servicio																										
Calidad de servicio																										
	fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatia										
	1	2	3	4	total	5	6	7	8	total	9	10	11	12	total	13	14	15	16	total	17	18	19	20	total	Total
1	3	3	4	4	14	5	5	3	3	16	3	4	4	4	15	5	4	3	5	17	4	4	3	3	14	76
2	4	3	5	5	17	3	4	4	3	14	4	4	4	1	13	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	73
3	5	4	3	5	17	3	2	3	4	12	4	3	5	3	15	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	71
4	4	4	2	5	15	4	3	5	4	16	4	5	5	3	17	3	4	3	2	12	4	3	4	4	15	75
5	5	5	1	5	16	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	3	5	3	4	15	5	5	5	5	20	87
6	5	5	3	5	18	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18	3	5	3	2	13	5	5	5	3	18	84
7	5	3	5	5	18	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	88
8	5	4	3	5	17	3	3	3	2	11	4	4	5	3	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	72
9	5	4	2	5	16	5	3	4	5	17	5	3	5	3	16	5	5	3	4	17	4	4	5	5	18	84
10	5	5	1	5	16	5	4	5	5	19	5	2	5	5	17	5	5	1	4	15	5	5	5	4	19	86
11	5	3	4	5	17	3	4	4	3	14	5	5	4	2	16	3	4	3	3	13	3	2	4	3	12	72
12	4	5	4	5	18	3	5	2	3	13	5	4	4	2	15	3	4	3	2	12	3	2	4	3	12	70
13	4	3	4	5	16	3	5	5	2	15	3	5	4	2	14	3	4	3	2	12	3	2	4	4	13	70
14	4	4	3	5	16	3	4	5	5	17	5	4	3	4	16	3	5	4	3	15	3	5	5	3	16	80
15	5	4	1	5	15	5	5	5	5	20	4	3	4	5	16	4	5	2	3	14	5	4	5	4	18	83
16	3	3	5	5	16	3	4	4	3	14	4	4	4	1	13	3	4	3	2	12	4	3	4	4	15	70
17	5	4	2	4	15	3	3	4	3	13	5	4	5	3	17	5	4	1	3	13	4	3	5	3	15	73
18	4	4	2	5	15	4	3	4	5	16	5	3	5	3	16	3	5	3	2	13	5	1	4	3	13	73
19	5	4	3	5	17	3	4	3	4	14	5	5	4	4	18	5	5	1	3	14	5	1	5	4	15	78
20	3	3	4	4	14	5	5	3	3	16	3	4	4	4	15	5	4	3	5	17	4	4	3	3	14	76
21	4	3	5	5	17	3	4	4	3	14	4	4	4	1	13	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	73
22	5	4	2	5	16	5	3	4	5	17	5	3	5	3	16	5	5	3	4	17	4	4	5	5	18	84
23	5	5	1	5	16	5	4	5	5	19	5	2	5	5	17	5	5	1	4	15	5	5	5	4	19	86
24	5	3	4	5	17	3	4	4	3	14	5	5	4	2	16	3	4	3	3	13	3	2	4	3	12	72
25	5	5	1	5	16	5	4	5	5	19	5	2	5	5	17	5	5	1	4	15	5	5	5	4	19	86
26	4	3	4	5	16	3	5	5	2	15	3	5	4	2	14	3	4	3	2	12	3	2	4	4	13	70
27	5	4	3	5	17	3	3	3	2	11	4	4	5	3	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	72
28	5	4	2	4	15	3	3	4	3	13	5	4	5	3	17	5	4	1	3	13	4	3	5	3	15	73
29	5	4	2	5	16	5	3	4	5	17	5	3	5	3	16	5	5	3	4	17	4	4	5	5	18	84
30	3	3	5	5	16	3	4	4	3	14	4	4	4	1	13	3	4	3	2	12	4	3	4	4	15	70
31	5	4	2	4	15	3	3	4	3	13	5	4	5	3	17	5	4	1	3	13	4	3	5	3	15	73
32	5	4	1	5	15	5	5	5	5	20	4	3	4	5	16	4	5	2	3	14	5	4	5	4	18	83
33	3	3	5	5	16	3	4	4	3	14	4	4	4	1	13	3	4	3	2	12	4	3	4	4	15	70
34	4	3	4	5	16	3	5	5	2	15	3	5	4	2	14	3	4	3	2	12	3	2	4	4	13	70
35	3	3	4	4	14	5	5	3	3	16	3	4	4	4	15	5	4	3	5	17	4	4	3	3	14	76
36	5	3	4	5	17	3	4	4	3	14	5	5	4	2	16	3	4	3	3	13	3	2	4	3	12	72
37	5	5	1	5	16	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	3	5	3	4	15	5	5	5	5	20	87
38	4	4	4	5	17	1	5	2	2	10	5	4	5	2	16	4	4	3	2	13	5	3	5	3	16	72

ANEXO 7:**ARTÍCULO CIENTÍFICO****GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO DE SALUD
SAN FERNANDO- SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018.****AUTOR****Br. Esmeralda Cerna Cueva**esmecc14@hotmail.com**Escuela de Post Grado****Universidad César Vallejo****Resumen**

El presente trabajo de investigación titulado Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el centro de salud San Fernando, San Juan de Lurigancho- 2018; tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho-2018.

El estudio metodológicamente se enmarcó en el tipo de investigación básica y diseño no experimental, transversal, de nivel descriptivo correlacional. El método usado fue el hipotético-deductivo. La población fue de 48000 usuarios que acuden al centro de salud San Fernando dicha población fue delimitada y se aplicaron los cuestionarios a un grupo más pequeño denominada muestra estadística cuyas características principales es que los resultados sean representativos de la población general, siendo este tipo de muestreo que selecciona una muestra aleatoria simple que equivale a 38 personas. Respecto a la instrumentalización, a las variables gestión administrativa y calidad de servicio se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos escalas de opinión de 40 enunciados valorados con la Escala de Likert, la validez de los instrumentos generados fue dada por juicio de expertos y se usó el coeficiente Alfa de Cronbach para hallar la confiabilidad.

Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que existe una correlación de 0,668 correlación positiva moderada y con un valor de significancia = ,000 < que $\alpha = ,05$, por lo que existe evidencia estadística para rechazar H_0 y aceptar la H_1 , es decir existe la relación directa entre la gestión administrativa y calidad de servicio según índices de correlación de Spearman.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad del servicio e instrumentalización.

Abstract

This research work entitled Administrative management and the quality of service to the user in the San Fernando health center, San Juan de Lurigancho-2018; Its general objective was to determine if there is a relationship between administrative management and the quality of service to the user, at the San Fernando Health Center, San Juan de Lurigancho-2018.

The methodological study was framed in the type of basic research and non-experimental design, cross-sectional, descriptive correlational level. The method used was the hypothetic-deductive. The population was of 48,000 users who go to the health center San Fernando said population was delimited and the questionnaires were applied to a smaller group called statistical sample whose main characteristics is that the results are representative of the general population, being this type of sampling that selects a simple random sample that equals 38 people. Regarding the instrumentalization, administrative variables and quality of service were applied the survey technique and as instruments two scales of opinion of 40 statements rated with the Likert Scale, the validity of the generated instruments was given by expert judgment and the Cronbach's Alpha coefficient was used to find reliability.

The results obtained in the investigation indicated that there is a correlation of 0,668 low positive correlation and with a sig value. $=, 000 < \text{que } \alpha = ,05$, so there is statistical evidence to reject H_0 and accept H_1 , that is, there is a direct relationship between administrative management and quality of service according to Spearman correlation indexes.

Key words: Administrative management, Quality of service and instrumentalization.

Introducción

La gestión administrativa y la calidad de servicio son procesos bien estructurados, que a su vez está en función de los cambios que se presentan en el entorno social y organizacional de la institución; por eso surgen nuevas estrategias acordes a los momentos actuales vinculados a todos los sectores sociales (económico, político, cultural, educativo y salud); todos están interrelacionados. De ahí que el propósito de la presente investigación sea conocer la relación que existe entre en la gestión administrativa y la calidad de servicio. La metodología seguida nos ha permitido garantizar el éxito

en la culminación de esta investigación de tipo básica y de nivel descriptiva – correlacional. Los resultados, de manera general, nos permiten afirmar que existe una relación de regular con tendencia a alta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el centro de salud San Fernando-San Juan de Lurigancho 2018.

En nuestro entorno organizacional cada vez más complejo y cambiante, resulta necesario asumir de una manera más imponente la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en donde el recurso humano es un factor clave dentro de la organización, para el logro de los objetivos estratégicos de toda institución pública. A medida que el personal se desempeñe de manera efectiva, de tal manera que sus conocimientos, destrezas, actitudes y comportamientos también se traslucirá en mejoras de la organización lo cual se verá cuando el enfoque conduzca al éxito, se deberá contar con una fuerza laboral capaz de aceptar el cambio y que siempre se encuentre motivada a conducir a la organización al desarrollo. Es por ello que se debe reconocer la importancia de realizar una buena gestión administrativa que impulse la eficiencia en la buena calidad de servicio al usuario buscando su satisfacción del mismo.

En el primer capítulo trata de los aspectos básicos como el aporte de investigaciones realizadas por investigadores de las universidades nacionales e internacionales los mismos que nos brindan un aporte teórico y metodológico a la presente tesis. Así mismo se presenta la fundamentación científica donde se da a conocer el marco teórico en la que se presentan los fundamentos teóricos, las concepciones y enfoques sobre las variables y la definición de términos básicos de la Gestión Administrativa y Calidad de servicio al usuario y la reflexión objetiva que se ha asumido para la realización del estudio; también se presenta el problema. En el segundo capítulo se da a conocer la metodología del estudio, donde se presenta el método de investigación, el tipo de estudio, el diseño de investigación, las variables, la población y muestra, las técnicas e instrumento de recolección de datos, el método de análisis, la validez de los mismos y la prueba de correlación. En el tercer capítulo se da a conocer el tratamiento estadístico e interpretación de tablas y figuras y el análisis descriptivo de las variables, la prueba de hipótesis y los aspectos éticos considerada en la elaboración de la presente tesis. En el cuarto capítulo se presentan la discusión de los resultados que permite la contrastación de los datos con el aporte del marco teórico de las variables de estudio. En el quinto capítulo las conclusiones del trabajo de investigación, donde se refleja el logro de los objetivos propuestos y la comprobación de hipótesis planteadas. En el sexto capítulo se presentan las recomendaciones para determinar si existe relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Centro de Salud San Fernando. En el séptimo capítulo se da a conocer la

referencia bibliográfica consultada para esta investigación y finalmente se presentan los anexos respectivamente. Con el desarrollo de la presente tesis sirva de base para los estudiantes de pregrado y postgrado de la Universidad César Vallejo y para futuras investigaciones en el campo de la Gestión Pública.

Metodología

El estudio de esta investigación responde a un enfoque cuantitativo, según Hernández, y cols. (2014), que pretende el recojo de datos cuantitativos, para realizar un análisis estadístico en la prueba de hipótesis.

El método hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. Consiste en la formulación de la hipótesis y con los resultados estadísticos de su contrastación, se deducen conclusiones.

El tipo de investigación es básico, no tiene carácter aplicativo, y obedece al incremento de conocimientos acerca de la teoría y leyes científicas acerca de la variable que se desarrollan en el marco teórico.

El estudio es de diseño no experimental, transversal, correlacional, que según Hernández, Fernández y Bautista (2014), no experimental, porque no se manipula deliberadamente ninguna variable; transversal porque el estudio se realiza por única vez, es decir en un solo momento, y correlacional causal porque determina la relación de las variables.

La población está constituida por un total de 48000 personas que acuden al centro de salud San Fernando-San Juan de Lurigancho, 2018.

La fórmula que se utilizó, para la obtención de la muestra se basó en la mencionada por Mendenhall y Reinmuth (1981), quien nos da una muestra de 38 personas para ser encuestadas.

Según Hayes, B (1999), quien clasifica al muestreo estadístico como un tipo de muestreo que selecciona una muestra aleatoria simple en la que toda la población tenga la misma probabilidad de formar parte de la muestra.

Resultados

Correlación de gestión administrativa y calidad de servicio.

Correlaciones				
		Gestión Administrativa	Calidad de Servicio	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,668**	
		N	.	
		N	38	
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	38	38	

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

Interpretación:

En la siguiente tabla se observa un valor de correlación de 0,668 correlación positiva moderada y con un valor de significancia $=,000 < \alpha = ,05$, por lo que existe evidencia estadística para rechazar H_0 y aceptar la H_1 , es decir, a opinión de los encuestados, existe relación directa moderada entre gestión administrativa y calidad de servicio.

Discusión

Con respecto a la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,668$ con un nivel de significancia de $p = ,000$, por lo tanto, se afirma que: Si existe una relación directa positiva y significativa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio del centro de salud San Fernando-San Juan de Lurigancho 2018, este grado de correlación indica que es positiva moderada y tiene semejanza con lo sustentado por Redhead (2015), en su tesis de maestría titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013” expresó insatisfacción en sus dimensiones trabajadas siendo sus puntos más críticos la infraestructura no adecuada con un coeficiente de 55,0% y la parte de fiabilidad con un 66,0%, mencionando satisfacción en la dimensión de empatía con un 56,00%; podemos afirmar que muchas veces no puede haber satisfacción en todos los ámbitos de la institución pero un trabajo de manera constante y coordinado con todos los trabajadores del centro de salud por brindar un servicio

con calidad se verá reflejado en la satisfacción del usuario por lo que estamos de acuerdo por los resultados obtenidos en la presente tesis.

Con respecto a la hipótesis específica 1, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman = 0,490 y con un valor de significancia = ,002 por lo tanto, podemos mencionar que existe la relación directa baja entre la gestión administrativa en su dimensión elementos tangibles en el centro de salud San Fernando- San Juan de Lurigancho, 2018, teniendo semejanza con la tesis de Fernández (2014), quien concluye: el 71,28% encontró satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles, concluyendo que los puntos de insatisfacción está en la infraestructura y la falta de cumplimiento de los horarios, en contraste con nuestro trabajo también hemos observado que algunos usuarios no se sienten muy satisfechos con la infraestructura de la institución sin embargo estos resultados nos dan un panorama para ejecutar las mejoras en bien de la institución y a su vez del usuario. Estamos de acuerdo por lo vertido con el autor debido a la contrastación que se puede observar en nuestra realidad social.

Con respecto a la hipótesis 2, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman = 0,627 y un nivel de significancia = ,000 por lo tanto, se afirma que si existe relación moderada entre gestión administrativa en su dimensión fiabilidad y calidad de servicio al usuario en el centro de salud San Fernando-San Juan de Lurigancho, 2018 y tiene semejanza con el estudio de Redhead (2015), manifiesto la insatisfacción en la dimensión de fiabilidad. Se concluye: existe una relación positiva moderada lo que hace que se tome estrategias para disminuir en tiempo la entrega de resultados en la institución.

Con respecto a la hipótesis 3, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman = 0,646 y un nivel de significancia = ,000 por lo tanto, se afirma que si existe relación entre gestión administrativa en su dimensión capacidad de respuesta y calidad de servicio al usuario en el centro de salud San Fernando-San Juan de Lurigancho, 2018 y tiene semejanza con el estudio de Redhead (2015), manifiesto la insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta. Se concluye: existe una relación positiva moderada lo que hace que se siga tratando de buscar mejores estrategias para el bien de la institución.

Con respecto a la hipótesis 4, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman = 0,677 y un nivel de significancia = ,000 por lo tanto, se afirma que si existe relación moderada entre gestión

administrativa en su dimensión seguridad y calidad de servicio al usuario en el centro de salud San Fernando-San Juan de Lurigancho, 2018 y tiene semejanza con el estudio de Fernández (2014), manifiesto la una leve insatisfacción en la dimensión de seguridad en un 45,96%. Se concluye: existe una relación positiva moderada lo que hace que se siga tratando de buscar mejores estrategias para el bien de la institución.

Con respecto a la hipótesis 5, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman = 0,704 y un nivel de significancia = ,000 por lo tanto, se afirma que si existe relación entre gestión administrativa en su dimensión empatía y calidad de servicio al usuario en el centro de salud San Fernando-San Juan de Lurigancho, 2018 y tiene semejanza con el estudio de Fernández (2014), manifiesto la una leve insatisfacción en la dimensión de empatía 61,49%. Se concluye: existe una relación positiva moderada alta, lo que hace que se siga tratando de buscar estrategias para el bien de la institución.

Conclusiones

A partir de esta investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: Se determinó que existe relación directa y positiva moderada en la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en el centro de Salud San Fernando - San Juan de Lurigancho 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,668$ y un nivel de significancia = ,000 menor al valor de $\alpha = ,05$. Por lo tanto se acepta la H_a y se rechaza la H_0 .

Segunda: Se determinó que existe relación directa y positiva moderada en la relación entre la gestión administrativa y elementos tangibles de la calidad de servicio al usuario en el centro de Salud San Fernando - San Juan de Lurigancho 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,490$ y un nivel de significancia = ,002 menor al valor de $\alpha = ,05$. Por lo tanto se acepta la H_a y se rechaza la H_0 .

Tercera: Se determinó que existe relación directa y positiva baja en la relación entre la gestión administrativa y fiabilidad de la calidad de servicio al usuario en el centro de Salud San

Fernando - San Juan de Lurigancho 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,627$ y un nivel de significancia = ,000 menor al valor de $\alpha = ,05$. Por lo tanto se acepta la H_a y se rechaza la H_o .

Cuarta: Se determinó que existe relación directa y positiva baja en la relación entre la gestión administrativa y seguridad de la calidad de servicio al usuario en el centro de Salud San Fernando - San Juan de Lurigancho 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,677$ y un nivel de significancia = ,000 menor al valor de $\alpha = ,05$. Por lo tanto se acepta la H_a y se rechaza la H_o .

Quinta: Se determinó que existe relación directa y positiva baja en la relación entre la gestión administrativa y empatía de la calidad de servicio al usuario en el centro de Salud San Fernando - San Juan de Lurigancho 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,704$ y un nivel de significancia = ,000 menor al valor de $\alpha = ,05$. Por lo tanto se acepta la H_a y se rechaza la H_o .

VII REFERENCIAS

- Acosta, L. y Ramírez, F. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra. Perú.* (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4581>
- Alfaro, C. (2012). *Metodología de investigación científica aplicado a la ingeniería.*: Universidad Nacional del Callao. Lima. Perú Recuperado de http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_ABRIL_2012/If_Alfaro%20rodriguez_Fiee.pdf.
- Bacacorzo, G. (1997). *Diccionario de la administración pública.* Lima, Perú: Editora Grijley.
- Bachenheimer, H. &. (2016). *Definición de términos: Administración de empresas.* Recuperado de http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf
- Báez, P. (2012). *Diseño de una metodología para la gestión administrativa de la caja común en empresas de servicio de transporte de pasajeros urbanos caso: compañía de transportes Guadalajara S.A.* (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. Recuperado: <http://hdl.handle.net/10644/3112>
- Barnard, Ch. (1948). *Organization and Management.* Recuperado de http://es.wikipedia.org/wiki/Chester_Barnard

- Barrutia, I. (2015). *Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Alas Peruanas. Lima, Perú. Recuperado de <https://prezi.com/ppnxo5kmojk5/gestionadministrativa-y-calidad-de-servicio/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Berrickuntza, T. (2008). *Manual de procedimientos administrativos: Guía para su elaboración*: Recuperado de [manual_de_procedimientos.guia_para_su_elaboracioncast.pdf](#)
- Blanca, G. (2014). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la estación de servicio La Chira del distrito de Chorrillos- Lima*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12765/montoya_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cantin, S., Alelú, M., López, N. y Rodríguez, M. (2009). *Estudio de encuestas*. Recuperado de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf
- Campos, G. y Portillo, L. (2010). *Modelo de gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, departamento de San Miguel*. (Tesis de Maestría). Universidad de El Salvador. El Salvador.
- Campos, S. y Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Cañarejo, A., & Pabón, P. (2013). *Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012*. (Tesis de Maestría) Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2270/1/06%20ENF%20529%20TESIS%20COMPLETA.pdf>
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica* (8ª ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración proceso administrativo* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Congreso de la República (2002). *Ley marco de modernización de la gestión del Estado*, Ley N° 27658 (s. e). Perú.
- Devoto, R. (2012). *La calidad de servicio percibida en el sector público*. Serie de Apuntes Docentes. (s.e). Chile. Recuperado de::

www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/ApuntesDocentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf

- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Falcón, J. y Herrera, R. (2005). "Análisis del dato Estadístico" (Guía didáctica), Universidad Bolivariana de Venezuela, Caracas. Venezuela.
- Fayol, H. (1980). *Administración Industrial y General*. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.
- Fernández, C. (2014). *Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardíaco transferido de provincia a la consulta externa de cardiología del INCOR 2009*.
- Forero, L. (2007). *La importancia del uso de ejemplos hipotéticos-deductivos en la enseñanza de las ciencias*. Universidad Distrital Francisco José de Caldas: <http://comunidad.udistrital.edu.co/geaf/files/2012/09/2007Vol2No1-003.pdf>
- Galán, H. (2009). *Técnicas de recolección de datos*. Recuperado de <http://recodatos.blogspot.com/2009/05/tecnicas-de-recoleccion-de-datos.html>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Ibarra, V. y Merino, C. (2016). *La calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del hospital de especialidades "Eugenio Espejo"*. (Tesis de Maestría). Quito, Ecuador.
- Iñiguez, H. y Villacrés, F. (2012). *Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría "B" de Guayaquil y propuesta de plan mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción*. (Tesis de Maestría). Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil, Ecuador.
Ecuador. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3666>
- Jiménez, H. (2010). *La gestión de intereses en la administración pública peruana*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Ingeniería. Lima, Perú. Recuperado de: <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/213>
- Martínez, M. (2013). "Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público del mercado Jorge Cepeda Jácome del Cantón La Libertad, año 2013". (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador.
- Ministerio de Salud, (2000). Documento: *Lineamientos técnicos referenciales para la medición de la calidad en el 1º nivel de atención desde la demanda*. Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud, Perú.
- Murillo, B. (2011). *Enfoques cuantitativo y cualitativo de la investigación en ciencias sociales*. Recuperado de http://www.creatordesign.com/yayis/Enfoques%20cualitativo%20cuantitativo_04_CS0_PSI_C_PICS_E.pdf

- Parasuraman, Zeithanml, & Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- Pozo Proaño, T. I., & Pupiales Quilca, A. G. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital de Especialidades las FF. AA. N° 1, de la Ciudad de Quito, en el período diciembre 2015-enero 2016* (Bachelor's thesis, Quito: UCE). Ecuador.
- Quezada, L. (2010). *Metodología de la investigación-estadística aplicada a la investigación*. Lima, Perú: Editora Macro.
- Ramos, B. (2011). *Control de calidad de las atenciones de salud*. Editorial de ciencias Médicas. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=JF90tAEACAAJ&dq=ramos+2011++calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJ8P_IjrjAhXFo1kKHW2JCZsQ6AEISDAF
- Reyes, A. (2007). *Administración moderna*. Editorial Limusa: Grupo Noriega Editores S.A. México. Recuperado de: http://es.slideshare.net/Free_Virtual_World/administracin-moderna-agustin-reyesponce
- Redhead, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Perú. Recuperado de <https://www.google.com/search?ei=CsSmXOnFMbLt5gK50aHYAg&q=>
- Robbins, S. y Coulter, M. (1996). *Administración*, (5ª ed). México: Prentice-Hall. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Rondón, A. M. (2010). *Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del hospital universitario Ruiz y Páez ciudad Bolívar. Ciudad Bolívar: Universidad de Oriente - Escuela de Ciencias de la Salud*.
- Sabino, C. (1992). *El Proceso de investigación*, Caracas, Venezuela: Ed. Panapo. Recuperado de http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf
- Sanín, H. (1999). *Control de gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública*. CEPAL: Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5555/S9980550_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sojo, A. (2001). *Reformas de gestión en salud en América Latina*. Revista de la CEPAL: Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/10757/074139157_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Susana, L. (2008). *Salud reproductiva y condiciones de vida en México*. México: Mc Graw Hill.
- Terry, G. (1986). *Principios de administración*. México: Continental.

- Tirado, V. (2014). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad - Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1015>.
- Torres, Q., & Oliver, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010-I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú*. usmp.edu.pe/idp/conferencias-historia-y-perspectiva-de-los-clas/
- Urriago, M. L. (2012). *Calidad de la atención en salud percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, Bogotá, Colombia: ESE*.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio conceptos y herramientas* (1ª ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios* (5ª ed.). México D.F: Mc Graw Hill.

ANEXO 8:

CARTA DE PRESENTACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 30 de noviembre de 2018

Carta P.574 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
ALFREDO CENTURION VARGAS
DIRIS LIMA CENTRO
Atención:
DIRECTOR GENERAL



Asunto: Carta de Presentación del estudiante **ESMERALDA CERNA CUEVA**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ESMERALDA CERNA CUEVA** identificado(a) con DNI N.° **09597837** y código de matrícula N.° **7001182005**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO, SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2018

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
Jefe de Unidad
ESCUELA DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4342 Fax: (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 2510
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.: (+511) 202 4342 Anx.: 2650.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, Johnny Félix Farfán Pimentel, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018.", del (de la) estudiante Esmeralda Cerna Cueva, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha 29 de Diciembre 2018



Johnny Félix Farfán Pimentel

Firma

Johnny Félix Farfán Pimentel

DNI: 06269132.

			
Elaboró Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerectorado de Investigación



Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018.

133
TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR;

Br. Esmeralda Cerna Cueva

Match Overview X

25%

1	Submitted to Universid	5%
2	repositorio ucv.edu.ve	1%
3	repositorio.una	1%
4	repositorio.uec.edu.ve	1%
5	repositorio.uec.edu.ve	<1%
6	repositorio.uec.edu.ve	<1%
7	repositorio.uec.edu.ve	<1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BR. Esmeralda Cerna Cueva

INFORME TÍTULADO:

Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de enero 2019

NOTA O MENCIÓN: 15 *



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo Esmeralda Cerna Cueva, identificado con DNI N° 09597837, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 09597837

FECHA: 29 de diciembre del 2018

 DIRECCIÓN DE INVESTIGACION UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO PERÚ			Responsable del SGC	 VICERECTORADO DE INVESTIGACION UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO PERÚ	
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Elaboró	Vicerectorado de Investigación