



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes  
ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Vizcaino Torres, Angelica Patricia (orcid.org/0000-0003-1981-8411)

**ASESOR:**

Dr. Ramírez García, Gustavo (orcid.org/0000-0003-0035-7088)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reformas y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2022

## Dedicatoria

A Marco Jhoon Elías Fasanando, mi esposo, por acompañarme y apoyarme en cada paso que doy; a mis hijas Lusangely y Zhinus por ser parte de mi vida y la razón por la cual debo seguir adelante.

Angelica Patricia

## Agradecimiento

A todos los docentes que nos guiaron a lo largo de este hermoso ideal, también a los compañeros y amigos con los que compartimos tantas horas de aprendizaje y finalmente a todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron para poder realizar esta Tesis.

El autor

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	2
Agradecimiento .....	3
Índice de contenidos .....	4
Índice de tablas.....	5
Índice de figuras .....	6
Resumen .....	7
Abstract.....	8
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización. ....	16
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES .....	32
REFERENCIAS .....	333
ANEXOS.....	37

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Nivel de manejo por dimensión de la gestión administrativa.....	22
<b>Tabla 2</b> Nivel de la Calidad de atención por dimensiones .....	23
<b>Tabla 3</b> Relación entre las dimensiones de las variables .....	24
<b>Tabla 4</b> Prueba de normalidad .....	25
<b>Tabla 5</b> Nivel de manejo de la variable gestión administrativa.....	25
<b>Tabla 6</b> Nivel de la calidad de atención.....	26
<b>Tabla 7</b> Gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022 .....	26

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Diseño de Investigación .....	15
<b>Figura 2</b> Dispersión simple.....	27

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022. El estudio es de tipo básica, con diseño no experimental, descriptivo y correlacional simple. La población y muestra estuvo conformado por 70 trabajadores del Centro de Salud Bajo Naranjillo. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario que fueron validados por expertos. Los resultados obtenidos muestran una Sig. (bilateral) de 0.000, menor al margen de error de 0.01, además el coeficiente de correlación entre las variables fue de 0.754, por lo que se puede concluir que entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de atención existe una correlación alta y significativa. Por otro lado, la relación que existe entre cada una de las dimensiones de la variable gestión administrativa como la planeación, organización, dirección y control con las dimensiones de la variable calidad de atención como la efectividad, eficiencia, acceso a la asistencia sanitaria, equidad y adecuación es moderada.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de atención, dimensiones

## **Abstract**

The general objective of this research work is to determine the relationship between administrative management and quality of care for outpatients at the Bajo Naranjillo Health Center, 2022. The study is basic, with a non-experimental, descriptive and simple correlational design. The population and sample consisted of 70 workers from the Bajo Naranjillo Health Center. The technique used for data collection was the survey and the instrument was the questionnaire that were validated by experts. The results obtained show a Sig. (bilateral) of 0.000, less than the margin of error of 0.01, in addition the correlation coefficient between the variables was 0.754, so it can be concluded that between the variable administrative management and the variable quality of attention there is a high and significant correlation. On the other hand, the relationship between each of the dimensions of the administrative management variable such as planning, organization, direction and control with the dimensions of the quality of care variable such as effectiveness, efficiency, access to health care, equity and suitability is moderate.

Keywords: Administrative management, quality of care, dimensions.



## I. INTRODUCCIÓN

El objetivo de la administración pública no es necesariamente conseguir beneficios económicos o sociales, sino lograr calidad y atención en la gestión administrativa, que por sus deficiencias no son tomados como importantes como se debería.

Son diferentes las investigaciones que demuestran que la variable calidad en la atención de trabajadores del sector salud es regular y deficiente, que genera problemas en el cumplimiento de metas y satisfacción de los pacientes.

Según Martínez & Chilán (2022) en un análisis realizado sobre la calidad en la gestión administrativa en Guayaquil, evidenciaron las falencias existentes con respecto a la demora de los requerimientos de los usuarios.

Mariñez (2018) determinó que el 62% de pacientes opina que la atención en emergencia hospitalaria en República Dominicana es regular, y el 47,9% de los entrevistados mencionan que la calidad en el servicio recibido es regular. Estos son los motivos más destacados por los que no regresarían a usar el servicio porque no les atendieron bien y por los largos tiempos de espera.

Bao, Marcelo, Gutierrez, Bardales, Corcino & Huamanyauri (2020) después de realizar una investigación de enfoque cuantitativo y de diseño correlacional determinaron que la gestión administrativa se desarrolla en un 23.1% de modo ineficaz, y la calidad de servicio es percibido en un 26,5% como regular.

Horna (2019), en una investigación realizada en el Hospital III de Chimbote de Perú, menciona que el servicio de medicina presenta deficiencias en la ejecución del servicio ofrecido, pues hay deficiente iniciativa y disponibilidad para apoyar a los pacientes y no manejar adecuadamente los tiempos del paciente. Además, los pacientes determinaron que no existió una buena comunicación en la atención al usuario.

La Global Research Marketing en el año 2018 realizó un estudio en el Perú y posteriormente emitió un informe donde menciona que el 67% de los participantes indicaron que, si en un determinado lugar o establecimiento le brindaban mala atención, ellos no volverían.

El listado de problemas es larga, por ejemplo: la falta de personal, falta de competencias profesionales, mala distribución de especialistas, escasos

medicamentos, malas condiciones infraestructurales de los establecimientos, equipos malogrados, contratación de personal por afinidad, mala gestión administrativa y corrupción en general, son factores que afectan la calidad de atención a los pacientes.

Ramírez (2022), en su investigación desarrollada en el 2021 en una empresa ubicada en la provincia de San Martín llegó a determinar que la gestión administrativa es considerada en un 50% como regular y la satisfacción de los usuarios en el nivel medio fue también 50 %.

En el Centro de Salud Bajo Naranjillo los principales inconvenientes son la deficiente cantidad de personal, bajo presupuesto, infraestructura inadecuada, déficit de especialistas, por lo que muchas veces, los pacientes deben ser referidos a Rioja o Moyobamba, y son afectados por el tiempo de espera para la aprobación de la referencia y, posteriormente, el tiempo prolongado de espera para su atención, todo esto genera una percepción desfavorable sobre la gestión administrativa y también respecto a la calidad en la atención.

Ante esta realidad se precisó abordar este tema y se formuló el **problema general**. ¿Cuál es la relación que existe entre gestión administrativa y la calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022? Como **problemas específicos**: **P1**: ¿Cuál es el nivel de manejo de las dimensiones de la gestión administrativa del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022?, **P2**: ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022?, **P3**: ¿Qué relación existe entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022?

Esta investigación tuvo como justificación por **conveniencia** porque sirvió para establecer el grado de relación que existe entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de atención dentro del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022 y de esa manera queda abierta la posibilidad de

implementar acciones para mejorar y cumplir los objetivos. Además, tuvo una **justificación social**, ya que permitió mejorar la atención de todos los beneficiarios del sistema de salud. Por otro lado, la investigación tuvo y seguirá teniendo una justificación **teórica**, puesto que aportó y aportará conocimientos que puedan ayudar a otras investigaciones o áreas de conocimiento. Además, la investigación tuvo una justificación **práctica**, pues propone alternativas de solución a un problema latente y de esa manera, corregir las falencias en la atención que los pacientes tanto reclaman. Finalmente, tiene justificación **metodológica**, ya que la investigación permitió proponer nuevos instrumentos para el recojo y posterior análisis de información o datos que fueron utilizados en la institución para mejorar en los aspectos de estudio, además servirá como base para otras investigaciones en otras instituciones.

En relación a lo anteriormente mencionado, fue imprescindible plantear como **objetivo general**: Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022. Como **objetivos específicos**: **O1**: Identificar el nivel de manejo de las dimensiones de la gestión administrativa del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022. **O2**: Identificar el nivel de las dimensiones de la calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022. **O3**: Analizar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022.

Además, se planteó como **hipótesis general**: Entre gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022, existe relación significativa. Como **hipótesis específicas**: **H1**: El nivel de manejo de las dimensiones de la gestión administrativa del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022 es bueno. **H2**: El nivel de la calidad de atención en sus dimensiones a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022, es eficiente. **H3**: Existe relación entre las dimensiones

de la gestión administrativa y la calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022.

Para cumplir con los objetivos tanto general como específicos se desarrollaron actividades que se organizaron en diferentes capítulos.

En el primer capítulo se analizó los diferentes antecedentes relacionados con el problema que plantea la investigación. El segundo capítulo abordó toda la parte teórica que da sustento científico a la investigación, teniendo como referencia autores de artículos e investigaciones científicas. El tercer capítulo detalla toda la metodología utilizada en la realización de la investigación, indicando la cantidad de población y la cantidad de muestra en la que se aplicó los instrumentos y en base al cual se desarrolló lo posterior. Los resultados que se obtuvieron mediante las técnicas e instrumentos aplicados se presentan en el capítulo cuarto. En el quinto capítulo se realiza una discusión teniendo en cuenta cada resultado. En el sexto capítulo se escribieron las conclusiones a las que se llegaron y finalmente, en el capítulo siete se proponen algunas acciones para corregir la gestión administrativa y de esa manera aumentar la calidad de atención de los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo.

## II. MARCO TEÓRICO

Díaz (2021) en su investigación cuantitativo, de tipo descriptivo causal, transversal, realizado en una población total de 117 pacientes de un hospital público y con muestra de 90 que fueron elegidos aleatoriamente, donde aplicó tres cuestionarios como instrumentos que fueron debidamente validados por expertos. En dicha investigación concluyeron que la gestión administrativa tiene incidencia en el servicio de calidad que se puede brindar a un paciente. Es decir, con esta investigación se puede notar en los resultados, que la relación entre las variables existe, por lo que es necesario incidir en los aspectos administrativos para que de esa forma la calidad de la atención de los pacientes ambulatorios se vea mejorado.

Según Bao, et al. (2020) en su investigación de enfoque cualitativo, diseño correlacional, realizada en una muestra de 147 estudiantes, aplicó cuestionarios para recolectar sus datos, concluyeron que la gestión administrativa y la calidad de prestación se encuentran relacionados. Como se observa, en esta investigación se trató de encontrar alguna relación que existía entre la gestión administrativa con la calidad en la prestación que perciben los consumidores, ya que ellos son los que determinan si un servicio es de calidad o no lo es, y los resultados obtenidos reafirmaron la existencia de esa relación.

Torres (2020) en su investigación no experimental, correlacional, causal y descriptiva, cuya población y muestra coinciden en un número de 35 personas, el instrumento utilizado fueron dos cuestionarios que sirvieron para recoger la información, llegó a determinar que la gestión administrativa y la calidad de atención poseen una significativa relación. Con esta investigación no solo se logró corroborar la relación que existe entre las dos variables, sino que dicha relación es muy significativa, por lo que es necesario tener una buena gestión administrativa si se quiere mejorar en gran medida la calidad de atención a los usuarios.

Vasquez (2020) en su investigación realizada de tipo no experimental, correlacional causal, realizado en una población de 671 especialistas y de ellos se eligieron 245 como muestra, donde se aplicaron cuestionarios, entrevistas y encuestas como instrumentos de investigación y concluyó que la gestión administrativa incide en la calidad de atención de los servicios del hospital donde se realizó la investigación. Este caso evidencia que dentro del sector salud las variables tienen una relación.

**Según Peña** (2018) en su investigación de tipo correlacional, diseño no experimental realizada en una muestra de 328 participantes, aplicó la encuesta como instrumento, concluye que existe una significativa y positiva relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que recibieron los usufructuarios en la municipalidad distrital de San Marcos. Con esta investigación se confirmó que la gestión administrativa y la calidad de servicio tienen una relación, en este caso, los usuarios de una entidad estatal como las municipalidades y universidades, las variables de estudio se relacionan.

Montoya (2017) en su investigación cuantitativa de tipo descriptivo correlacional donde su población y muestra fue de 20 personas, se aplicó instrumentos elaborados por la autora quien llegó a la conclusión de que la variable gestión administrativa y la variable calidad de atención no son independientes, que ambas se encuentran relacionadas. Esta investigación corrobora la existencia de una relación entre estas dos variables: gestión administrativa y calidad de atención, este se convirtió en un antecedente más para la investigación. Ese proyecto arrojó como resultado que las personas tienen una percepción que la calidad en la atención que reciben respecto a lo que esperan es deficiente.

Finalmente, se dice que, según las investigaciones antes citadas, la gestión administrativa en diferentes contextos debe ser desarrollada de la mejor manera si queremos tener un servicio de calidad.

Guerrero y Valencia (2017) en su trabajo investigativo tipo no experimental y aplicada a nivel descriptivo donde la población la constituyeron 87

trabajadores de los cuales se tomaron 39 como muestra y se utilizaron el análisis documental y la encuesta como técnicas de la investigación, concluyeron que, sí existe una relación directa, pero moderada entre gestión administrativa y calidad de servicio. Como se lee, la relación entre variables existe de modo directo, aunque sea de moderada.

Larrañaga (2016) en su investigación no experimental y transversal cuya población coincide con la muestra estuvo constituido por 156 trabajadores, donde utilizó la técnica de encuesta para la obtención de sus datos, concluyó que en la gestión en la institución donde realizó su investigación posee un nivel fuerte de relación con la calidad de servicio que ofrece. Eso quiere decir, que las variables tienen una relación directa y que el grado de percepción de la gestión administrativa se relacionan con el grado de satisfacción que perciben los clientes respecto a la atención recibida.

Campos (2011) en su investigación de tipo descriptivo donde su población fue de 1222 personas y su muestra, 302 personas entre estudiantes y no estudiantes, donde se aplicó la observación como método y la entrevista en tiempo real como técnica, llegó a la conclusión que es necesario elaborar una guía para la gestión administrativa que aporte a optimizar la calidad en la atención a todos los beneficiarios de la biblioteca en estudio. Esto recalca, la necesidad de contar con una buena gestión administrativa con documentos que especifiquen como debe hacerse para lograr tener una atención de calidad.

Las teorías que sustentan la investigación sobre la relación entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de atención en pacientes ambulatorios se detallan a continuación: La gestión es considerada como un conjunto de acciones, pasos o procesos que se ejecutan para lograr cumplir con los objetivos propuestos. Al respecto, Westreicher (2021) entiende que la gestión son todas esas acciones que se realizan para lograr determinados objetivos, esas acciones deben estar enmarcadas en primer lugar la

planificación, en segundo lugar, la organización, en tercer lugar, la dirección y finalmente, el control.

Por otro lado, la gestión administrativa es poner en práctica todos los procedimientos. Para Gasco (2017), la gestión administrativa consiste en seguir paso a paso los procesos que corresponden a la administración; desde la planificación hasta el control de actividades, pasando por la organización, la dirección y también la coordinación; es decir, para él es importante tomar buenas decisiones, realizar acciones pertinentes para que de esa manera se logren los objetivos preestablecidos en la empresa o institución durante todo el proceso.

Para Ramos (2010), la gestión administrativa es un proceso social que implica la creación, el mantenimiento, así como el estímulo, la parte de la inspección, la supervisión y finalmente, la unión de las energías de todos los participantes que permite lograr los objetivos predeterminados. Entonces, la gestión administrativa es todo un conjunto sistemático de órganos que permiten lograr los objetivos trazados.

Muñiz (2003) menciona que la gestión en el aspecto administrativo no es más que brindar a los procesos empresariales un determinado soporte administrativo, con el único objetivo de obtener los resultados más efectivos que se verán reflejados en la competitividad y en los reportes financieros. Se menciona, entonces que, en definitiva, la gestión administrativa es relacionar todos los procesos, funciones, estímulos, control y todo aquello que permita lograr efectuar los objetivos planteados en el menor plazo posible y con la mayor precisión esperada.

Cuando la gestión administrativa es necesario definir sus dimensiones para este trabajo se han considerado cuatro dimensiones. La primera, referida a la planificación, la segunda, a la organización, la tercera, a la dirección y la cuarta, al control.



La dimensión 1: La planificación, para Ramos (2008) es un proceso o técnica empleada como metodología de trabajo, además, de constituir como algo aceptado y generalizado. Como se observa, la planificación tiene tres criterios bien delimitados, los procesos, la técnica y la metodología; estos tres aspectos en conjunto permiten que una empresa o una institución puedan definir con anticipación qué es lo que quieren lograr, cómo quieren hacerlo, cuándo lo van a realizar y con quiénes los harán. Esto implica involucrar a todos los trabajadores, ya que ellos serán conocedores de sus responsabilidades y por ende formarán parte de la búsqueda de alternativas de solución frente a situaciones imprevistas. Sin duda, esto permitirá cumplir los objetivos institucionales previstas.

Sobre la dimensión 2: La organización, para Koontz y Weihrich (1994) la organización es un conjunto de acciones o actividades que son necesarias para lograr cumplir los objetivos, que asigna un responsable a cada equipo, que vendría a ser el administrador con la potestad necesaria para poder supervisar y coordinar de manera horizontal y vertical, según sea el caso, todas las acciones que se deben hacer dentro de la empresa.

Chiavenato (2004) concibe a la organización como la interrelación entre los diferentes órganos o cargos que constituyen la estructura de la empresa, relacionados, mediante las políticas y estatutos de la empresa, todo ello en busca del cumplimiento de los objetivos. Definitivamente, los cargos deben estar bien definidos, al igual que sus funciones, de esta manera se asegura el cumplimiento de los objetivos planteados.

La dimensión 3: La dirección, según Morales (2012) menciona que lo principal en la administración es la coordinación; y eso es lo que todo administrador debe realizar. Por ello, se debe tener en cuenta que dentro de toda coordinación se vuelve necesaria la dirección. Se convierte en esencial dirigir para lograr una buena coordinación. Dirigir implica tomar buenas decisiones, estar siempre al mando con liderazgo, es por eso, que la dirección debe recaer en personas idóneas, responsables y con liderazgo.

La dimensión 4: El control, para Morales (2012) está dado por la relación entre los resultados actuales y los pasados, en comparación con los resultados esperados, ya sea manera total o también parcial, todo eso tiene como fin corregir, mejorar y de ser el caso formular nuevos planes que permitan cumplir los objetivos trazados. Y son los directivos, justamente, los directamente responsables de realizar una implementación para mantener un control interno muy consistente, para ello se requiere de líderes que sean capaces de adoptar métodos, procedimientos, acciones y medidas correctivas de ser el caso, basándose por su puesto en las potestades que el sector público les concede mediante normas.

La calidad de atención para Donabedian (2001) implica los detalles que se pueda tener respecto a tres factores: El primer factor es respecto al objeto de interés; el segundo factor corresponde a las propiedades o características del fenómeno del cual se realizará un juicio de valor, y el tercer factor se refiere a los criterios y reglas que pongan a cada propiedad o característica, con una escala valorativa que puede ir desde lo más alto hasta lo más bajo. En el campo de la salud, este autor también menciona que la calidad es algo que la atención médica puede tener distintos grados. Por otro lado, se dice que la calidad en la atención es la percepción de satisfacción de las diferentes necesidades que tienen los usuarios.

Juran (2007) por su parte indica que la palabra calidad tiene muchos significados y son los más importantes los siguientes: La calidad se basa en las necesidades que tiene un cliente y cuando el producto satisface esa necesidad.

Imai (2008) indica que la calidad no solo se refiere al servicio o producto, sino que se considera a los procesos para llegar al producto final de calidad. En relación a lo anterior, se dice que la calidad está durante todas las etapas de las actividades de la empresa o institución, es decir, desde el diseño hasta la venta del producto o servicio.

Para Llinás (2010) el concepto de gestión de calidad en salud pública lo encuadra dentro de las estrategias o modelos motivacionales, que logra así mejorar la calidad de la salud.

Berry (1994) indica que el cliente establece la calidad de un servicio. Este enfoque colectivo incluye la preparación, organización y estrategias que se tienen en cuenta para brindar un buen servicio, es decir, desde antes de la venta hasta después de la venta, que considera siempre satisfacer las necesidades del cliente.

Finalmente, Viveros (2002), menciona que la calidad se basa en trece principios, los cuales funcionan como indicadores que brindan un servicio de calidad, estos principios pueden ser expresados de la siguiente manera:

1. Hacer todo bien desde el principio.
2. Satisfacer las necesidades externas e internas del cliente.
3. Buscar siempre soluciones y no estar siempre tratando de poner excusas.
4. Ser optimista.
5. Tratar con amabilidad a los demás.
6. Cumplir las tareas responsablemente.
7. Practicar siempre la puntualidad.
8. Tratar con bastante amabilidad a los integrantes del grupo de trabajo.
9. Reconocer nuestras equivocaciones, luego tratar de corregirlos y no volver a cometerlos.
10. Aprender y enseñar a otros con humildad.
11. Tener las herramientas y equipos de trabajo organizados de la mejor manera.
12. Generar confianza en los demás.
13. Mejorar los procesos evitando la burocracia.

Entonces, la calidad de la atención es el cumplimiento de cada una de los principios, los cuales se ve reflejados en el sentir de los pacientes, esto hará que la gestión administrativa se fortalezca.

Una vez comprendida sobre la calidad de la atención, es necesario definir sus dimensiones.

Sobre la dimensión 1: Efectividad, Jiménez (2004) la define como una estrategia para calcular el impacto que tiene un procedimiento en la salud de una determinada población; es así, que se debe tener en cuenta la coordinación que existe desde la aplicación de pruebas, tratamientos y servicios en general entre todos los trabajadores de la institución, además, todas las instituciones inmersas en el tema y el tiempo para realizar dichos procesos y coordinaciones. La efectividad de la medicina se evalúa solo en la praxis.

Sobre la dimensión 2: Eficiencia, Murray y Frenk (2020) consideran que la eficiencia es la relación que existe con el desempeño de un determinado régimen de salud, esto conlleva a evaluar ese desempeño que se compara con los objetivos y qué tan cerca está del cumplimiento de los mismos.

Jaramillo (1988) señala que la eficiencia es el resultado último que se logra obtener con los recursos disponibles.

La dimensión 3: Acceso a la asistencia sanitaria es uno de los principios claves, pues se considera que, si el acceso a los servicios es seguro, de buena calidad y apropiados garantizará a todos los pacientes sin tener en cuenta su condición económica ni cultural un buen servicio de calidad.

Para comprender mejor la idea de acceso, es necesario aclarar lo siguiente: que el Acceso a medicamentos y tratamientos es la base sobre el cual se fundamente el principio de acceso. Es un derecho fundamental del paciente. Entiéndase que el paciente no puede ser impedido a acceder un buen servicio de calidad por su nivel social, económico o cultural; el paciente tiene el derecho de acceder a tratamientos y medicamentos.

Al tener en cuenta que los sistemas de salud se centran en el paciente, entonces, estos deben tener acceso a la tecnología necesaria para detectar o tratar enfermedades.

Todas las personas (pacientes) tienen derecho sin obstáculos a acceder a toda la información necesaria, que tiene en cuenta que la información es tan

importante como el medicamento en sí, por ello, es importante que los responsables de la atención brinden información clara y precisa, ya que este aspecto es clave en el proceso de evaluación del servicio que se brinda en salud sobre la calidad brindada en el momento de la atención a los pacientes. Finalmente, respecto el acceso a la toma de decisiones es necesario precisar que lograrlo hará que el paciente no solo tenga que hacerse merecedor del servicio, sino que su compromiso y decisiones formen parte del proceso de atención.

Queda claro, entonces, el acceso tiene múltiples formas de entenderlo, es así que tener acceso a todo hará que el servicio de atención al paciente sea de calidad.

Sobre la dimensión 4: Equidad, Tamborero (2015) la define como la repartición adecuada de los recursos o la no presencia de injusticia. El mismo autor dice que la equidad es la igualdad de oportunidades que tiene el paciente para disfrutar de todo el potencial de salud. Tamborero propone acciones en el tema de servicio de salud que pueden ayudar a disminuir el problema de inequidad: Primero se debe reconocer los problemas de la no equidad, para luego entender la necesidad de actuar ante situaciones de falta de equidad, posteriormente se debe identificar y reconocer las deficiencias como profesionales y obtener una apropiada formación para poder mejorarlos, esto sugiere investigar todo lo referente a equidad para tener en claro. Luego, es importante identificar las situaciones que pueden preceder a una situación de riesgo de inequidad. Es importante, también, generar en el entorno de trabajo (centro de salud) modificaciones orientadas al logro de una equidad efectiva. Posteriormente, pedir a todos los entornos, tanto políticos como sociales promover la equidad. Finalmente, se debe evaluar el conocimiento, las actitudes, las acciones y todos los resultados que se relacionen con la equidad.

Sobre la dimensión 5: Adecuación, Gálvez y Aranda (2017) mencionan que la adecuación es el grado de correspondencia entre los tratamientos dados con lo que realmente requiere el paciente. No todos los pacientes pueden recibir

el mismo tratamiento aun cuando tengan los mismos síntomas, adecuar significa personalizar tanto la atención como todo el servicio de salud.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

Relat (2010) manifiesta que una investigación es básica, pura o dogmática cuando su objetivo es aumentar los conocimientos, pero no la contrasta con algún aspecto práctico, en este sentido, el presente estudio corresponde al tipo básica, pues recogió y recopiló información que fueron analizados y se buscó la relación existente entre ambas variables,

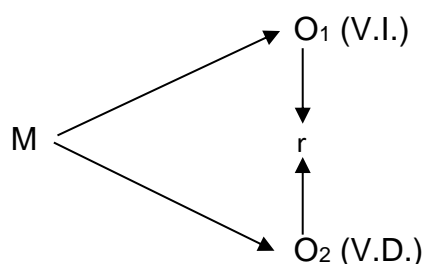
##### Diseño de investigación

Hernández (2014) señala que una investigación cuando no se manipulan las variables, es no experimental, y eso es lo que sucedió en la investigación. Grajales (2000) menciona que una investigación es descriptiva cuando se logra interpretar una realidad de manera correcta y sobre todo es capaz de realizar independientemente el estudio de cada característica. El mismo autor menciona que un estudio correlacional mide el grado de relación y la forma de interactuar entre dos variables. Se reconoce la correlación cuando una de las variables cambia la otra variable experimenta también un cambio.

Considerando lo antes mencionado, en el presente estudio se utilizó un diseño de tipo "No experimental", descriptivo y además correlacional; ya que a ninguna de las variables se manipularon y tampoco se asignó de manera aleatoria a las personas ni a las condiciones, además, se buscó únicamente si hay una relación entre ambas variables que se planteó investigar.

##### Figura 1

Diseño de Investigación



M: Muestra donde se realiza el estudio

O1: Observación variable 1: V.I. Variable independiente

O2: Observaciones variable 2: V.D. Variable dependiente

r: Relación existente entre las variables.

### **3.2. Variables y operacionalización.**

#### **Variables:**

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Calidad de la atención

### **3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Ross (2018), menciona que se denomina población al conjunto total de los elementos que se está interesado en estudiar. En este sentido, la población con la que se trabajó en la investigación fueron todos los trabajadores de salud que estuvo conformada por los 70 trabajadores del Centro de Salud Bajo Naranjillo.

Criterios de Inclusión: Se consideró como parte de la población a todos los trabajadores del Centro de Salud Bajo Naranjillo que autorizaron participar en la investigación.

Criterios de exclusión: Se excluyó a todo el personal del Centro de Salud Bajo Naranjillo que se encontraron en vacaciones en el tiempo que se desarrolló la investigación.

#### **Muestra:**

Ross (2018), indica que se denomina muestra al subconjunto de la población, el cual será estudiado al detalle y según las variables. Por lo que, para la investigación, la muestra fue censal, puesto que fue considerada toda la población.

#### **Unidad de análisis**

Trabajador del Centro de Salud Bajo Naranjillo



### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

#### Técnica

Hernández (2014) aclara que la técnica está conformada por una serie de herramientas que el investigador emplea para recoger la información, que posteriormente le servirá para el desarrollo y análisis de los resultados y mostrar la realidad del objeto de estudio. En este contexto fue la encuesta que se empleó como técnica para recolectar la información requerida, dicha encuesta contó con preguntas cerradas, según dimensiones, y que fueron aplicadas a al personal del Centro de Salud Bajo Naranjillo que corresponden a la muestra.

#### Instrumentos

Hernández & Mendoza, (2018) consideran a los instrumentos como recursos que empleará el investigador para abordar la problemática y de esa forma conseguir información. En este caso, el instrumento usado para la obtención de la información fue el cuestionario, que fueron validados por juicio de expertos.

#### Validez

Para Hernández (2014) la validez está referida a la verificación del instrumento. Para este caso, la validación del cuestionario que se utilizó en la investigación estuvo a cargo de tres profesionales expertos concedores de las variables de estudio, los cuales emitieron su juicio respecto al instrumento y luego firmaron el instrumento en señal de conformidad y aplicabilidad.

#### *Validación de Instrumento*

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1: Gestión administrativa	1	Metodólogo	4,7	El instrumento es aplicable
	2	Administrador	4,4	Instrumento coherente y aplicable

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1: Eficacia de la atención	3	Administrador	4,1	El referido material materia de revisión, evidencia suficiente sistematicidad en sus diferentes criterios respecto a los indicadores y dimensiones de la variable de estudio, por lo tanto, es pertinente y aplicable.
	1	Metodólogo	4,7	El instrumento es aplicable
	2	Administrador	4,4	Instrumento coherente y aplicable
Variable 2: Calidad de la atención	3	Administrador	3.9	El referido material materia de revisión, evidencia suficiente sistematicidad en sus diferentes criterios respecto a los indicadores y dimensiones de la variable de estudio, por lo tanto, es pertinente y aplicable

Los instrumentos, que consisten en dos cuestionarios, el primero para medir la gestión administrativa y la segunda para medir la calidad de atención, fueron revisados por tres expertos como se indicaron en la tabla 1, quienes verificaron que los indicadores tengan coherencia y relación con las variables de estudio. En la primera variable, se obtuvo un promedio de 4,4, correspondiendo a un 88% de coincidencia entre

expertos. En relación a la segunda variable, se obtuvo un promedio de 4.33, estableciendo un 86,6% de correspondencia. Ambos resultados nos indican que los instrumentos planteados poseen suficiente validez; y que sí reúnen las condiciones metodológicas para su aplicación y posterior análisis.

### **Confiabilidad**

Según Martínez (2006) la confiabilidad se refiere a que cuando un investigador realiza una investigación siguiendo los mismos procedimientos puede llegar a obtener los mismos resultados y conclusiones. Teniendo claro que no se trata de hacer una réplica de lo realizado, más bien otra investigación. En esta investigación se empleó el Alfa de Cronbach que se utiliza para medir la confiabilidad, se aplicó para el procesamiento de casos a una muestra total de 70, y la confiabilidad obtenida fue de 0,943 para la variable gestión administrativa que constaba de 20 ítems y 0,894 para la variable calidad de atención que consistió de 14 ítems. Como vemos en ambos casos se obtuvieron valores muy cercanos a 1, por lo que podemos decir que los instrumentos son confiables.

### **Análisis de confiabilidad de la variable: Gestión Administrativa**

#### *Confiabilidad de variable*

##### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válidos	70	100,0
Excluidos	0	0,0
Total	70	100.0

*Fuente:* Procesamiento de datos SPSS

#### *Confiabilidad del número de preguntas*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.943	20

*Fuente:* Procesamiento de datos SPSS

### **Análisis de confiabilidad de la variable: Calidad en la atención**

#### *Confiabilidad de variable*

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	70	100,0
Excluido	0	0,0
Total	70	100,0

*Fuente:* Procesamiento de datos SPSS

#### *Confiabilidad*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,894	14

*Fuente:* Procesamiento de datos SPSS

### **3.5. Procedimientos**

Para el desarrollo de esta investigación, en primer lugar, se realizó la presentación de la solicitud al Centro de Salud Bajo Naranjillo para que brinde la autorización que permita llevar a cabo la investigación. En segundo lugar, teniendo el permiso la autoridad correspondiente, se coordinó con trabajadores de dicho centro para informarles el propósito de la investigación y la importancia de su participación en el mismo, posteriormente se solicitó que firmen el consentimiento para la aplicación de la encuesta de manera presencial, su llenado correcto y conducta honesta y responsable en su participación y así obtener los datos que fueron analizados posteriormente. Una vez obtenido los datos, fueron procesado en el SPSS versión 25 el cual permitió calcular los niveles de correlación entre las variables.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se empleó el software SPSS V25, primero para verificar la hipótesis. La obtención de datos mediante la aplicación de los instrumentos se realizó de manera presencial, luego se aplicó la prueba de Kolmogorov -

Smirnov (prueba de normalidad) a un nivel de significancia al 5% obteniéndose una distribución no normal para ambas variables, dado a que la distribución es no paramétrica, se usó la distribución estadística de Rho Spearman para obtener los grados de relación según el coeficiente de correlación obteniéndose como resultado una correlación de 0,754 como se muestra en la siguiente tabla.

			Gestión administrativa	Calidad en la atención
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,754**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	70	70
	Calidad en la atención	Coeficiente de correlación	0,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	70	70

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

### 3.7. Aspectos éticos

La investigación se acoge a los principios generales de ética determinado por el Centro Interdisciplinario de estudios en Bioética de la Universidad de Chile, donde se establece 4 principios fundamentales, (1) el respeto a las personas, puesto que todos fueron tratados con respeto, informados y se contó con su consentimiento para la ejecución de la investigación y posterior procesamiento de la información proporcionada mediante el instrumento; (2) la beneficencia, ya que el objetivo fue buscar información referente a la relación entre las variables de gestión administrativa y calidad de la atención, datos que pueden servir para optimizar la atención a todos los pacientes ambulatorios, (3) la no maleficencia, ya que no se buscó dañar a ninguna persona participante en la investigación. Finalmente, (4) la justicia, ya que todos los participantes fueron tratados de la misma manera justa, sin vulnerar sus derechos.

## IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de manejo de las dimensiones de la gestión administrativa del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022.

**Tabla 1**

*Nivel de manejo por dimensión de la gestión administrativa*

Dimensiones	Nivel	Intervalo	frecuencia	Porcentaje
Planeación	Malo	09 – 11	10	14.3%
	Regular	12 – 15	38	54.3%
	Bueno	16 – 18	22	31.4%
	Total		70	100%
Organización	Malo	06 – 08	5	7.1%
	Regular	09 – 12	43	61.4%
	Bueno	13 – 15	22	31.4%
	Total		70	100%
Dirección	Malo	06 – 08	7	10.0%
	Regular	09 – 12	39	55.7%
	Bueno	13 – 15	24	34.3%
	Total		70	100%
Control	Malo	05 – 07	9	12.9%
	Regular	08 – 10	38	54.3%
	Bueno	11 – 12	23	32.9%
	Total		70	100%

**Fuente:** Base de datos del cuestionario aplicado a trabajadores del Centro de Salud Bajo Naranjillo.

### **Interpretación:**

La tabla 1, detalla el nivel de manejo de las cuatro dimensiones de la variable gestión administrativa, observándose que el mayor porcentaje obtenido en todas las dimensiones corresponde al nivel Regular, así en la dimensión planeación, se tiene 54.3% en el nivel regular; en la dimensión organización se obtuvo 55% en el nivel regular; en la dimensión dirección, se obtuvo 55.7% en el nivel regular y finalmente en la dimensión control se obtuvo 54.3% en el nivel regular. Podemos decir entonces que todas las dimensiones de la variable gestión administrativa es percibida por los trabajadores en un nivel regular.

Cabe mencionar que la misma tabla 1, muestra claramente la percepción del 14% de trabajadores que la dimensión de planeación se encuentra en un nivel malo.

4.2. Nivel de las dimensiones de la calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022.

**Tabla 2**

*Nivel de la Calidad de atención por dimensiones*

Dimensiones	Nivel	Intervalo	frecuencia	Porcentaje
Efectividad	Deficiente	05 – 06	28	40.0%
	Aceptable	07 – 08	24	34.3%
	Eficiente	09 – 10	18	25.7%
	Total		70	100%
Eficiencia	Deficiente	04 – 05	12	17.1%
	Aceptable	06 – 07	45	64.3%
	Eficiente	08 – 09	13	18.6%
	Total		70	100%
Acceso a la asistencia sanitaria	Deficiente	06 – 06	3	4.3%
	Aceptable	07 – 09	47	67.1%
	Eficiente	10 – 12	20	28.6%
	Total		70	100%
Equidad	Deficiente	01 – 02	3	4.3%
	Aceptable	03 – 04	48	68.6%
	Eficiente	05 – 06	19	27.1%
	Total		70	100%
Adecuación	Deficiente	01 – 02	1	1.4%
	Aceptable	03 – 04	45	64.3%
	Eficiente	05 – 06	24	34.3%
	Total		70	100%

**Fuente:** Base de datos del cuestionario aplicado a trabajadores del Centro de Salud Bajo Naranjillo.

### Interpretación

La tabla 2, referida a las dimensiones de la variable calidad de atención en el Centro de Salud de Bajo Naranjillo, permite observar a detalle la percepción de los trabajadores por cada dimensión, es así que en efectividad el 40% de los encuestados considera que el nivel de atención es deficiente, constituyendo el mayor porcentaje de esta dimensión, por otro lado la eficiencia es considerado como aceptable en un 64.3%, mientras que el acceso a la asistencia sanitaria con el 67.1% también es considerada aceptable. La dimensión con mayor porcentaje en el nivel aceptables es la equidad con el 68.6% y finalmente los encuestados consideran que la dimensión de adecuación es aceptable con un 64.3%. Entonces, en forma general, las dimensiones obtuvieron un nivel promedio de aceptable.

4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022

**Tabla 3**  
*Relación entre las dimensiones de las variables*

			Efectividad	Eficiencia	Acceso a la asistencia sanitaria	Equidad	Adecuación
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	0,620**	0,568**	0,543**	0,455**	0,448**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
		N	70	70	70	70	70
	Organización	Coeficiente de correlación	0,592**	0,386**	0,451**	0,493**	0,364**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,001	0,000	0,000	0,002
		N	70	70	70	70	70
	Dirección	Coeficiente de correlación	0,583**	0,451**	0,531**	0,534**	0,395**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001
		N	70	70	70	70	70
Control	Coeficiente de correlación	0,591**	0,528**	0,537**	0,450**	0,555**	
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	70	70	70	70	70	

*Fuente:* Datos obtenidos del procesamiento en el SPSS

**Interpretación:**

Los resultados que se muestran en la tabla 3 son los resultados de procesar los datos obtenidos en la encuesta y miden la correlación existente entre cada una de las dimensiones de las dos variables en estudio, es así que la relación mínima encontrada se da al cruzar la dimensión organización de la variable gestión administrativa y la dimensión adecuación de la variable calidad de la atención con un valor de 0,364 el cual corresponde a una correlación muy baja. Por otro lado, la relación máxima se dio al cruzar la dimensión planeación de la variable independiente y la dimensión efectividad de la variable dependiente con un valor de 0,620 que corresponde a una correlación



moderada. Todas las demás dimensiones tienen una correlación entre 0,40 y 0,70 lo que corresponde a una correlación moderada.

#### 4.4. Relación entre gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022

**Tabla 4**  
*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0.118	70	0.017
Calidad en la atención	0.126	70	0.008

*Fuente:* Datos procesados en el SPSS

#### **Interpretación**

Considerando que la muestra fue de 70 trabajadores, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov obteniéndose para la variable Gestión administrativa un valor de significancia de 0.017, y para la variable Calidad en la atención se obtuvo un valor de significancia de 0,008, siendo ambos menores 0,05 el cual determina que la distribución no es normal, esto conllevó a utilizar Rho de Spearman como prueba estadística.

Nivel de manejo de la variable gestión administrativa en el Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022.

**Tabla 5**  
*Nivel de manejo de la variable gestión administrativa*

Variable	Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Gestión administrativa	Malo	28 - 38	14	20%
	Regular	39 - 49	28	40%
	Bueno	50 - 60	28	40%
	Total		70	100%

**Fuente:** Base de datos del cuestionario aplicado a trabajadores del Centro de Salud Bajo Naranjillo.

### Interpretación:

La tabla 5, refiere al consolidado de datos procesados de la variable gestión administrativa. Según esta tabla, existe un porcentaje común del 40% que indica que consideran la gestión como regular y el 40% encuestados que consideran la gestión como bueno. Este resultado replantea la hipótesis específica 1 que consideraba un nivel Bueno para esta variable

**Tabla 6**

*Nivel de la calidad de atención*

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de atención	Deficiente	8	11.4%
	Aceptable	45	64.3%
	Eficiente	17	24.3%
	Total	70	100.0%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario aplicado a trabajadores del Centro de Salud Bajo Naranjillo.

### Interpretación

La tabla 6 muestra el nivel de calidad de atención ambulatoria en el Centro de Salud Bajo Naranjillo, y según lo observado la calidad de atención en dicho centro es Aceptable, con un 64.3%, luego el nivel eficiente con un 24.3%; finalmente un 11.4% de los encuestados considera que el nivel de atención en el Centro de Salud es deficiente.

**Tabla 7**

*Gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022*

			Gestión administrativa	Calidad en la atención
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,754**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	70	70
Calidad en la atención	Calidad en la atención	Coefficiente de correlación	0,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	70	70

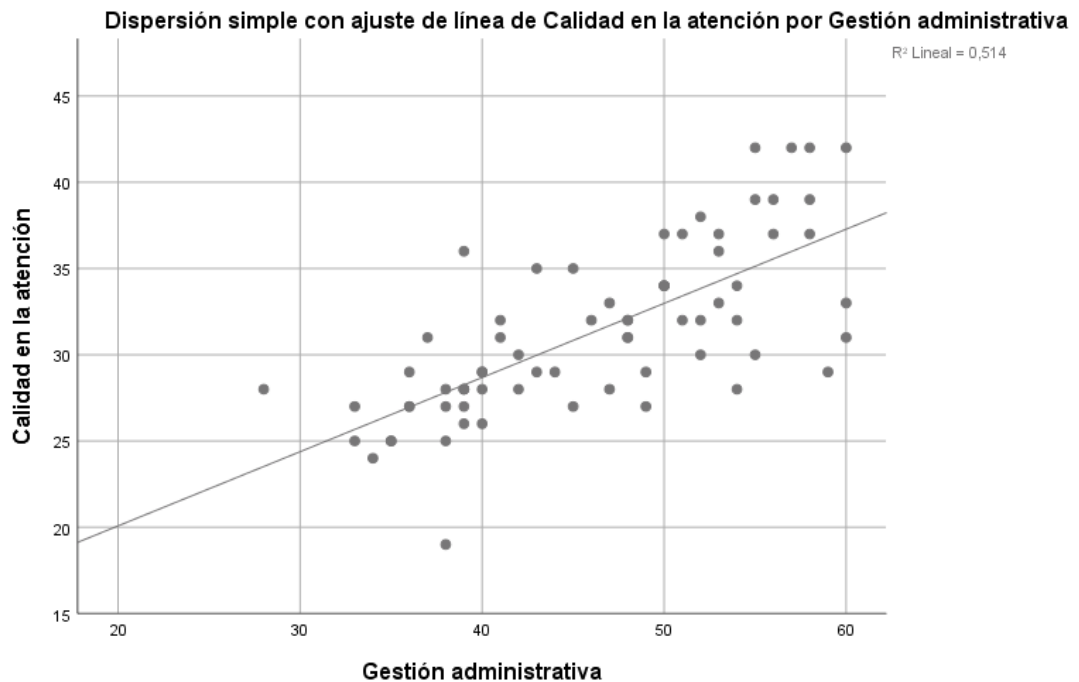
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Base de datos del cuestionario aplicado a trabajadores del Centro de Salud Bajo Naranjillo.

### Interpretación:

La tabla 7, evidencia una influencia alta y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención, con un índice variables de investigación, con un índice de 0,754. Por lo que, aceptamos la hipótesis de investigación y rechazamos la hipótesis nula.

**Figura 2**  
*Dispersión simple*



Fuente: Tabla 1 obtenida con el programa SPSS

En la figura 2 se puede ver que la recta presenta una relación que se ajusta a los puntos mostrados, además el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) se calculó en base a la correlación de Rho de Spearman que a su vez muestra que la calidad de atención a los pacientes se debe a la gestión administrativa en un 51,4% y el 48,6% restante debido a otros factores.

## V. DISCUSIÓN

La investigación es importante por los resultados conseguidos mediante la aplicación de encuestas a 70 trabajadores del Centro de Salud Bajo Naranjillo y posterior tratamiento de la información a través de un programa estadístico, se realiza la siguiente discusión:

Respecto al primer objetivo específico, que fue identificar el nivel de manejo de las dimensiones de la gestión administrativa del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022; la tabla 1 especifica que el 14.3% de los encuestados considera que la planeación en el centro es mala, ese porcentaje a pesar que no es elevado muestra la perspectiva que tienen algunos trabajadores, por lo que se debería tener en cuenta y plantear alternativas para mejorar. Por otro lado, el mayor porcentaje está el nivel regular con 54.3%. En las dimensiones de organización, dirección y control también tienen un mayor porcentaje en el nivel regular, por lo que se concluye que los resultados finales no coincidieron con la hipótesis planteada, el cual consideraba que la gestión administrativa tenía un nivel bueno. Sin embargo, el resultado obtenido coincide con investigaciones realizadas en otros escenarios, como la de Martínez & Chilán (2022) quienes evidenciaron deficiencias existentes en la gestión administrativa, sobre todo en la demora de los requerimientos de los usuarios; además, Mariñez (2018) quien también determinó que la atención en República Dominicana es regular, en este caso, la gestión administrativa no está considerado en el nivel más alto, esto evidencia también, como en los casos antes mencionado, la existencia de falencias en la parte de gestión administrativa en el Centro de Salud, ya que se infiere que invierten sus esfuerzos en solucionar problemas cotidianos y no generan espacios para fortalecer la gestión con todos los trabajadores. Se menciona entonces que los resultados en esta variable sin duda ponen en alerta la necesidad de buscar estrategias para alcanzar un nivel bueno. El problema de la gestión administrativa no es solo un problema local, lo es también en cualquier lugar; sin embargo, debido a la relación encontrada en la investigación debe ser considerada en cada una de las dimensiones planteadas, puesto que eso

ayudará no solo a la parte administrativa, sino también a cada uno de los trabajadores.

El segundo objetivo específico estaba orientado a identificar el nivel de calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022 por dimensiones. En este caso, la tabla 2 muestra un preocupante 40% que consideran que la efectividad es deficiente, porcentaje que sobrepasa al nivel aceptable y eficiente, resultado que debe ser tomado en cuenta en el análisis institucional para su mejora. Por otro lado, el 64.3% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de eficiencia en la atención es aceptable, esto implica que es menor la brecha para pasar al nivel eficiente. En el caso del acceso a la asistencia sanitaria, el 67.1% de los encuestados considera que es aceptable, lo cual implica que solo son algunos detalles por mejorar y llegar al nivel ideal, que es el eficiente. La dimensión de equidad es el que mayor porcentaje alcanzó, el 68,6% lo cual implica que se considera aceptable, y se tiene en cuenta los ítems planteados, fácilmente llegan al nivel eficiente. Finalmente, en la dimensión adecuación también presenta un alto porcentaje en el nivel de aceptable, con un 64,3%. En general, a pesar que los porcentajes son altos y pone en evidencia que el servicio que brindan es considerado adecuado, supone un mayor esfuerzo por parte de todos los trabajadores y mejorar cada una de las dimensiones de la calidad de atención a los pacientes. Estos resultados obtenidos son diferentes al de la hipótesis planteada para esta variable que consideraba un nivel eficiente, sin embargo, difiere con investigaciones realizados con anterioridad y en otros lugares, como por ejemplo la de Horna (2019) quien determinó que el servicio de medicina presenta deficiencias en la atención ofrecida a sus pacientes, evidenciando la poca iniciativa y disponibilidad para ayudar a los mismos. Analizando cada una de las dimensiones de la calidad de atención, la eficiencia, acceso a la asistencia sanitaria, equidad y adecuación coinciden en un nivel aceptable, pero lo ideal sería que la atención a los pacientes ambulatorios sea eficiente, que incluye la dimensión efectividad. Aunque el mayor porcentaje está concentrado en el nivel aceptable, hay muchas probabilidades que lleguen al nivel eficiente.

El objetivo específico tres fue analizar la relación de las distintas dimensiones de ambas variables. La tabla 3 evidencia la relación existente entre cada dimensión de una variable con cada una de las dimensiones de la otra variable. Este resultado coincide con la hipótesis propuesta, que menciona que existe una relación entre las dimensiones de ambas variables, sin embargo, dicha relación no es elevada, perfecta ni positiva, tampoco llega a ser muy alta, ni alta, más bien todos los resultados se encuentran en un nivel de correlación moderada, quedando abierta la posibilidad de realizar otras investigaciones que permitan determinar los aspectos que pueden tener mayor relación y así lograr brindar una atención de calidad mediante una buena gestión administrativa.

Finalmente, teniendo como referencia el objetivo general y central de la investigación fue determinar si existe relación entre gestión administrativa y la calidad de atención que se brinda a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022. La tabla 5 confirma que entre ambas variables sí existe una correlación, representada por un 0,754 que corresponde a una influencia alta y significativa diferenciándose a lo obtenido por Guerrero y Valencia (2017) quienes determinaron una correlación directa pero moderada entre ambas variables. Por otro lado, Larrañaga (2016) quien determinó en su investigación que la relación entre ambas variables es fuerte, coincidiendo de cierta manera con los resultados obtenidos y reafirmando la necesidad de manejar adecuadamente la gestión administrativa para lograr una calidad de atención.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1. Existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022 y dicha relación es alta y significativa dado a que se obtuvo un índice de 0,754.
- 6.2. El nivel de manejo de las dimensiones que forman parte de la gestión administrativa consideradas en el Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022 es regular.
- 6.3. El nivel de la calidad de atención en sus dimensiones a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022; es aceptable.
- 6.4. Todas las dimensiones de la variable gestión administrativa tienen correlación con las dimensiones de la variable calidad de atención, el promedio de correlación es moderado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. A la jefa del Centro de Salud Bajo Naranjillo, considerando que la gestión administrativa y la calidad de atención, según resultados obtenidos, tienen correlación, se recomienda fortalecer la gestión administrativa con miras a mejorar atención de los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, es decir, que puedan recibir un servicio de calidad.
- 7.2. A la jefa del Centro de Salud Bajo Naranjillo, fortalecer el manejo de las dimensiones consideradas en la gestión administrativa, es decir, la planeación, organización, dirección y control, de esa manera poder superar el nivel Regular y llegar a tener un nivel Bueno.
- 7.3. A la jefa del Centro de Salud Bajo Naranjillo, incentivar a los trabajadores elevar el nivel de atención a los pacientes ambulatorios mediante el conocimiento y aplicación de las cinco dimensiones de la calidad de atención, es decir, la efectividad, eficiencia, acceso a la asistencia sanitaria, equidad y adecuación. Todo ello con miras a elevar el nivel de aceptable a eficiente. Poner bastante énfasis en la efectividad ya que es el más urgente de superar por encontrarse en un nivel deficiente.
- 7.4. A la jefa del Centro de Salud Bajo Naranjillo, generar espacios para fortalecer capacidades sobre el manejo de cada una de las dimensiones de la gestión administrativa y de la calidad de atención, precisando la dimensión organización de la primera variable, y la dimensión de adecuación de la segunda variable.



## REFERENCIAS

- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta científica*, 6(2), 104-114.
- Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1993). *Building a New Academic Field: The Case of Services Marke*.
- Campos Encalada, S. F., & Loza Chávez, P. M. (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. Propuesta alternativa* (Bachelor's thesis).
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, Séptima Edición, Bogotá, Colombia, McGraw-Hill Interamericana.
- Díaz Caballero, V. J. (2017). *Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radiodiagnóstico maxilofacial (CERAMAX)-Lima*, año 2016.
- Díaz, S. A. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30.
- Donabedian, A. (2001). *Evaluación de la calidad de la atención médica*. Recuperado de: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966\\_Donabedian\\_Evaluacion\\_Calidad.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf)
- Fleta, Á. (2017). *Calidad asistencial*. Recuperado de: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/calidad-asistencial/>

- Galvez y Aranda Rueda, E. (2018). *Clima Organizacional y Calidad de Servicio al usuario en el Centro Materno Infantil José Gálvez, año 2017.*
- Gasco Lavalle, L. S., & Puelles Tumes, M. M. (2017). *Gestión escolar y su relación con la mejora de la calidad educativa en la IEP N° 10011 CNEL Francisco Bolognesi Cervantes Chiclayo–Lambayeque, año 2016.*
- Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación.* On line (27/03/2.000). Revisado el, 14.
- Horna Negron, K. M. (2019). *Eficacia en atención de usuarios externos del servicio de medicina, Hospital III Chimbote-EsSalud 2016.*
- Imai P. (2008) *En Mercadeo.* Prentice-Hall hispanoamericana, S. A. México
- Jaramillo J. (1998) *Gerencia y administración de servicios médicos y hospitales.* San José: Editorial de la Universidad de Costa Rica, Editora Nacional de Salud y Seguridad Social.
- Jiménez, R. (2004). *Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual.* Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004)
- Juran J. (2007). *La planificación de la calidad.* Editorial Díaz de Santos; Madrid.
- Kerlinger, F. (1979). *Investigación experimental y no experimental. Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento.*
- Koontz, H., & Wehrich, H. (1994). *Una perspectiva global.* Editorial McGraw-Hill.
- Larrañaga Rondona, K. O. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapa–Comas 2016.*

- Llinás A. (2010). *Manual de auditoría y gestión de calidad en salud: El modelo Plecoser*. Barranquilla: Universidad Simón Bolívar; 2006. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/817/81715089014.pdf>
- Mariñez Ramírez, M. (2018). *Nivel de calidad en la emergencia del Hospital Regional Docente Universitario Juan Pablo Pina, julio 2018* (Doctoral dissertation, Santo Domingo: Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña).
- Martínez Burgos, D. N., & Chilán Villón, M. A. (2022). *Análisis de la calidad en la gestión administrativa del seguro de pensiones de la seguridad social en Guayaquil periodo 2020-2021*.
- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo-13ra Edición*. Ecoe ediciones.
- Martínez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. *Paradigma*, 27(2), 07-33.
- Montoya Vega, E. N. (2017). *La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro"–Yurimaguas-2017*.
- Morales, S. (2012). *Derecho administrativo I*. Red Tercer Milenio.
- Muñiz, R. (2003). *Gestión administrativa*.
- Murray, F. (2000) *A WHO framework for health system performance assessment*. World Health Organization
- Ocampos Guerrero, L. E., & Valencia Concha, S. T. (2017). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes 2016*.

- Peña Santillán, M. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.*
- Ramírez Paredes, M. R. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de Emapa en el distrito de La Banda de Shilcayo-2021.*
- Ramos, O. (2010). *Gestionando con eficiencia una institución pública.* Lima: Jc.
- Relat, J. M. (2010). *Introducción a la investigación básica.* Centro de investigación biométrica, 221, 227.
- Ross, S. M. (2018). *Introducción a la estadística.* Reverté.
- Tamborero, G (2015). *Equidad en las consultas de atención primaria, la equidad de lo cotidiano.* Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-equidad-consultas-atencion-primaria-equidad-S1134282X15000408>
- Torres Mendoza, L. L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.*
- Vasquez, J. N. V. (2020). *Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.* *In Crescendo*, 11(1), 67-80.
- Viveros, Pérez Jesús Alberto; *“Apuntes de principios y modelos de calidad.”*; derechos reservados, 2002.
- Westreicher, G. (26 de 03 de 2021). *Gestión.* Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

## **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables:

#### Título: Gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones /Aspectos	Indicadores	Items	Escala de medición
V1: Gestión administrativa	La gestión administrativa, es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración; éstos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos. (Gasco 2017)	La gestión administrativa implica ejecutar los procesos administrativos en busca de lograr cumplir los objetivos trazados.	Planificación	- Documentos de gestión - Visión y misión - Objetivos y metas institucionales	1, 2, 3 4 5, 6	Ordinal
			Organización	- Tareas - Recursos - Responsabilidades	7, 8 9, 10 11	
			Dirección	- Liderazgo - Trabajo en equipo - Reconocimiento de logros	12, 13 14, 15 16	
			Control	- Verificar - Evaluar - Informar	17 18 19, 20	
V2: Calidad de la atención	La calidad de la atención implica la especificación de tres factores: 1. el fenómeno que constituye el objeto de interés, 2. los atributos del fenómeno sobre el cual se va a emitir un juicio, 3. los criterios y las normas que coloquen a cada atributo en una escala que vaya de lo mejor posible a lo peor. (Donabedian, 2001).	La calidad de atención consiste en brindar el máximo beneficio al paciente, con el menor riesgo.	Efectividad	- Procedimientos - Tratamientos - Servicios	1 2 3	Ordinal
			Eficiencia	- Logro de objetivos - Recursos disponibles - Tiempo	4 5 6	
			Acceso	- Geográfica - Económica - Organizacional - Física	7 8 9 10	
			Equidad	- Distribución de recursos - Utilización de recursos para la salud	11 12	
			Adecuación	- Servicios disponibles - Necesidad de servicios	13 14	

## Matriz de consistencia

### Gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Técnica e instrumentos
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	Técnica: Encuesta
¿Cuál es la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022?	Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022.	Entre gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022, existe relación significativa	
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	
¿Cuál el nivel de manejo de las dimensiones de la gestión administrativa del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022?	Identificar el nivel de manejo de las dimensiones de la gestión administrativa del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022.	H1: El nivel de manejo de las dimensiones de la gestión administrativa del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022 es bueno	
¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022?	Identificar el nivel de las dimensiones de la calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022.	H2: El nivel de la calidad de atención en sus dimensiones a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022, es eficiente.	
¿Qué relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022?	Analizar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022	H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022.	
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	
<pre> graph TD     M --- O1["O1 (V.I.)"]     M --- O2["O2 (V.D.)"]     O1 &lt;--&gt; O2         </pre>	<p><b>Población</b> La población estará conformada por los 70 trabajadores del Centro de Salud Bajo Naranjillo.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra será de tipo censal, puesto que se tomará el total de la población</p>	<p><b>V1:</b> Gestión administrativa</p> <p><b>V2:</b> Calidad de atención</p>	

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario sobre Gestión Administrativa

#### Datos generales:

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

Estimado colaborador, la presente encuesta es anónima y tiene por finalidad conocer su percepción que tiene sobre cómo se lleva a cabo la gestión administrativa en el Centro de Salud Bajo Naranjillo. Agradecemos su apoyo.

#### Instrucciones:

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y luego marca con un aspa (X) según tu percepción y de acuerdo a su propia experiencia.

Recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto al Centro de Salud Bajo Naranjillo en cuanto a la gestión administrativa se refiere.

#### Equivalencias

1. Malo      2. Regular      3. Bueno

N°	Dimensión	Calificación		
		1	2	3
<b>Dimensión planeación</b>		1	2	3
1	¿Cómo evalúa la actualización de los documentos de gestión del Centro de Salud Bajo Naranjillo?			
2	La elaboración y aplicación del plan anual de trabajo puede considerarse como			
3	¿Cómo evalúa el manual de organización y funciones de su área?			
4	El planteamiento de la visión y misión del Centro de Salud Bajo Naranjillo puede considerarse como			
5	Los objetivos institucionales pueden considerarse como			
6	Las metas institucionales planificadas pueden considerarse como			
<b>Dimensión organización</b>		1	2	3
7	La estructura organizacional del Centro de Salud Bajo Naranjillo es			
8	La distribución de tareas a los trabajadores es			
9	Los recursos materiales que cuenta el centro de Salud Bajo Naranjillo para la atención pueden considerarse como			
10	Los recursos humanos con que cuenta el centro de Salud Bajo Naranjillo para la atención de pacientes pueden considerarse como			
11	La designación de responsabilidades a los trabajadores puede considerarse como			
<b>Dimensión dirección</b>		1	2	3
12	El liderazgo en las diferentes áreas del Centro de Salud Bajo Naranjillo es			
13	¿Cómo evalúas la participación de los líderes de las diferentes áreas en la promoción para una atención de calidad?			
14	El trabajo en equipo que se promueve dentro del Centro de Salud Bajo Naranjillo es			
15	El nivel de promoción constante de la motivación es			
16	El nivel de reconocimiento de los logros que obtienen los trabajadores del Centro de Salud Bajo Naranjillo es			



<b>Dimensión control</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
17	En el Centro de Salud Bajo Naranjillo se verifica que el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en el plan anual de trabajo es			
18	Las evaluaciones para verificar el cumplimiento de las funciones por parte de los trabajadores pueden considerarse como			
19	La forma de corregir los errores encontrados y agregar estrategias para mejorar es			
20	El nivel de interpretación de los resultados obtenidos en las evaluaciones y seguimiento al personal es			

## Cuestionario sobre Calidad de atención

### Datos generales:

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

Estimado colaborador, la presente encuesta es anónima y tiene por finalidad conocer su percepción que tiene sobre la Calidad de Atención que se realiza en El Centro de Salud Bajo Naranjillo. Agradecemos su apoyo.

### Instrucciones:

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y luego marca con un aspa (X) según tu percepción y de acuerdo a su propia experiencia.

Recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a la Calidad de Atención a pacientes que se realiza en el Centro de Salud Bajo Naranjillo.

### Equivalencias

1. Deficiente

2. Aceptable

3. Eficiente

N°	Dimensión	Calificación		
		1	2	3
<b>Dimensión Efectividad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	Los procedimientos en el servicio de atención a los pacientes en el Centro de Salud son			
2	Los tratamientos que reciben los pacientes son			
3	Los diferentes servicios que brindan el establecimiento de salud son			
<b>Dimensión eficiencia</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
4	El cumplimiento de los objetivos planteados en plan anua de trabajo es			
5	Los recursos tecnológicos disponibles con los que cuenta el Centro de Salud permiten brindar una atención ambulatoria			
6	El tiempo que tarda en ser atendido un paciente puede considerarse			
<b>Dimensión Acceso a la asistencia sanitaria</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
7	¿Cómo es el acceso a la ubicación geográfica del Centro de Salud?			
8	La atención en servicios que no cubre el seguro y requieren de un pago es			
9	¿Cómo evalúa la distribución de las tareas y actividades que se realizan en las diferentes áreas?			
10	La infraestructura y equipamiento con que cuenta el Centro de Salud permite brindar una atención			
<b>Dimensión Equidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
11	¿Cómo evalúa la distribución de los recursos disponibles en el Centro de Salud?			
12	¿Cómo evalúa el uso de los recursos disponibles en el Centro de Salud por parte de los pacientes?			
<b>Dimensión Adecuación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
13	Los servicios disponibles en el Centro de Salud permiten realizar una atención			
14	Las instalaciones del Centro de Salud permiten realizar una atención			

## Validación de los instrumentos de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto : Panduro Salas Aladino  
Institución donde labora : Escuela de Posgrado UCV Tarapoto  
Especialidad : Metodólogo  
Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa  
Autora del instrumento : Agelica Patricia Vizcaino Torres

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					4,7	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,7 = Buena

Tarapoto, 04 de junio de 2022

  
Aladino Panduro Salas  
C.I. 2301743999

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Administrativa  
 Autor (s) del instrumento (s) : ~~Apelica~~ Patricia Vizcaino Torres

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de Procesos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de Procesos.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de Procesos.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>44</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**  
**Instrumento coherente y aplicable**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4**

Tarapoto, 04 de junio de 2022



Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : **Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo**  
 Grados Académicos : **Doctor en Ciencias de la Educación / Magister en Gestión y Docencia Educativa**  
 Institución donde labora/Cargo : **EPG - UCV Tarapoto/ Docente de Investigación/DRE San Martín**  
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario sobre Gestión Administrativa**  
 Autor del instrumento : **Br. Angellica Patricia Vizcalino Torres**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Administrativa</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión Administrativa</b> .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión Administrativa</b> .			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>40</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 21 "Excelente", un puntaje entre el 20 y 21 se considera el instrumento no válido ni aplicable.)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El referido cuestionario materia de revisión, evidencia suficiente sistematicidad en sus diferentes criterios e ítems respecto a los indicadores y dimensiones de la variable de estudio; por tanto, es pertinente y aplicable. No obstante, levantar las observaciones indicadas en el instrumento para minimizar la subjetividad.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: Muy bueno (4,1 puntos)**

Moyobamba, 6 de junio de 2022

  
 Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
 CPPG-N° 357054

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**III. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Panduro Salas Aladino  
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado UCV Tarapoto  
 Especialidad : Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Calidad de atención  
 Autor del instrumento : Angélica Patricia Vizcaino Torres

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicios				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicios					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicios					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

[Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable]

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,7= Buena

Tarapoto, 04 de junio de 2022



Aladino Panduro Salas  
 R.N. 230142049

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s) : ~~Apelica~~ Patricia Vizcaino Torres

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicios				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicios				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicios				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**Instrumento coherente y aplicable**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4**

Tarapoto, 04 de junio de 2022



Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo.  
 Grados Académicos : Doctor en Ciencias de la Educación / Magister en Gestión y Docencia Educativa  
 Institución donde labora/Cargo : EPG – UCV Tarapoto/ Docente de Investigación/DRE San Martín  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de Atención  
 Autor del Instrumento : **Br. Angelica Patricia Vizcalno Torres**

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.			X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de atención</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de atención</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de atención.</b>			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>39</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente sistematicidad en sus diferentes criterios e ítems respecto a los indicadores y dimensiones de la variable de estudio; por tanto, es pertinente y aplicable. No obstante, levantar las observaciones indicadas para evitar la subjetividad.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN : Muy bueno (3.9 puntos)**

Moyobamba, 6 de junio de 2022

  
 Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
 CPP# N° 357054



## Autorización para la ejecución del proyecto

 OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO MAYO  
**UNIDAD DE GESTIÓN TERRITORIAL DE SALUD - RIOJA**

**MICRO RED N° 08 - BAJO NARANJILLO**  
"Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**CARTA N°045-2022/MRBN.**

Señora:  
LIC. PSIC. ANGELICA PATRICIA VIZCAINO TORRES  
Estudiante de Maestría en Gestión Pública

Awajun.

**ASUNTO** : Autoriza realizar trabajo de investigación en el Centro de Salud Bajo Naranjillo

**REFERENCIA:** Carta 001-2022 / APVT

Por medio del presente me dirijo a usted, para manifestarle que como representante del Centro de Salud Bajo Naranjillo y en atención al documento de referencia, se le AUTORIZA a realizar el trabajo de investigación denominado: Gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022 cuyo nombre de la institución aparece en el Título.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

  
MIRLA MARIELA LOPEZ ROMAN  
JEFE DEL C.S. BAJO NARANJILLO

## Base de datos estadísticos

### Variable 1: Gestión administrativa

N°	V1_1	V1_2	V1_3	V1_4	V1_5	V1_6	V1_7	V1_8	V1_9	V1_10	V1_11	V1_12	V1_13	V1_14	V1_15	V1_16	V1_17	V1_18	V1_19	V1_20
1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2
5	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
6	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
9	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2
11	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3
12	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
13	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
14	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
15	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
16	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3
18	1	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	3	2	3
19	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
20	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2
21	2	1	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
22	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3

23	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
24	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
25	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
26	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2
28	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
31	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
32	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3
33	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
34	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
35	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2
36	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3
37	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
39	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3
40	2	2	3	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2
41	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
42	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
44	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1
47	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
48	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
53	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3
57	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
58	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
59	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
63	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
65	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
66	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
67	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
69	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

**Variable 2: Calidad de atención**

Nº	V2_1	V2_2	V2_3	V2_4	V2_5	V2_6	V2_7	V2_8	V2_9	V2_10	V2_11	V2_12	V2_13	V2_14
1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	3	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2
6	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
10	3	3	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	1
11	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
15	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
16	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2
17	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3
18	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
19	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2
20	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
21	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2
22	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	1
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
25	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2

26	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
27	3	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	2	2
28	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2
29	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3
31	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
32	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
34	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
35	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	1	3
36	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3
37	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
40	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2
41	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
47	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
48	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
49	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2
53	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3

54	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
56	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
57	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
61	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
63	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
64	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
65	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
66	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3
67	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2
68	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
69	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
70	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022

", cuyo autor es VIZCAINO TORRES ANGELICA PATRICIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 05 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMIREZ GARCIA GUSTAVO <b>DNI:</b> 01109463 <b>ORCID</b> 0000-0003-0035-7088	Firmado digitalmente por: RRAMIREZGA24 el 05-08-2022 21:58:09

Código documento Trilce: TRI - 0394070