



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario
en el centro de salud de Tacabamba-Chota.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Bustamante Coronado, Zinthy Katerim (ORCID: 0000-0001-8927-5227)

ASESOR:

Mg. Amoros Rodríguez, Eduardo Martin (ORCID: 0000-0002-3372-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

CHICLAYO - PERÚ

2021

Dedicatoria:

A Dios, por bendecirme dándome la salud y la vida.

A mis padres y hermanos, por siempre estar conmigo y apoyarme en todo momento.

A mi hija Kailany, por ser mi principal soporte y fuerza para seguir adelante, por enseñarme a nunca rendirme y levantarme a pesar de las difíciles circunstancias de la vida.

Agradecimiento

A Dios y mi familia por su apoyo incondicional.

A mi persona por todo el esfuerzo plasmado en la presente investigación.

A mi asesor de tesis por su atención brindada.

Al gerente del centro de salud de tacabamba, por permitirme desarrollar mi proyecto de tesis.

A los expertos que validaron los instrumentos, por su tiempo y conocimientos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de ilustraciones.....	v
Resumen.....	vi
Abstrac.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	14
3.2. Población, muestra y muestreo.....	14
3.3. Variables y Operacionalización.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
3.5. Método de análisis de datos.....	17
3.6. Aspectos éticos y bioéticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. GA y CA en salud al usuario en el C.S. de Tacabamba-Chota, según el Coeficiente de correlación de Pearson.	18
Tabla 2. Prueba de Chi cuadrado de la dimensión estructura orgánica de la G.A y la C.A en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota.	20
Tabla 3. Prueba de Chi cuadrado de la dimensión funciones y procedimientos de la GA y la CA en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota.	21
Tabla 4. Prueba de Chi cuadrado de la dimensión recursos humanos de la GA y la CA en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota.	21
Tabla 5. Prueba de Chi cuadrado de la dimensión recursos financieros de la GA y la CA en Salud en el C.S de Tacabamba-Chota, 2021	22

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Situación de la GA en el C.S de tacabamba.....	19
FIGURA 2. Situación de la CA en el C.S. de tacabamba.....	20

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa (GA) y la calidad de atención (CA) en salud al usuario en el Centro de Salud de Tacabamba-Chota, 2021, para ello, se contó con una revisión teórica sobre las variables GA y CA aplicadas al sector público, concretamente en el ámbito de la salubridad pública para conocer el procedimiento administrativo que se orienta a satisfacer necesidades de la serranía peruana. La metodología usada fue tipo básica, cuantitativa, con nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, se aplicó dos cuestionarios como instrumento de investigación, se contó con una población de 56 personas, y se midió con Escala de Likert. Demostrándose que la GA tiene relación significativa con la CA con un coeficiente de correlación de 0.017; Concluyendo que se logró determinar parcialmente una relación existente entre la GA y la CA que reciben los usuarios al acudir ante alguna enfermedad o prestación pública que brinda el Centro de Salud Tacabamba, es decir, se demuestra que existen esfuerzos del cuerpo directivo administrativo para aplicar eficientemente las acciones del procedimiento administrativo con la finalidad de cubrir las necesidades y brindar una calidad en el servicio.

Palabras Clave: Gestión administrativa, Calidad de atención, trabajadores.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between administrative management (GA) and the quality of care (CA) in health to the user at the Tacabamba-Chota Health Center, 2021, for this, a theoretical review was carried out on the variables GA and CA applied to the public sector, specifically in the field of public health to know the administrative procedure that is oriented to meet the needs of the Peruvian highlands. The methodology used was basic, quantitative, with a descriptive-correlational level, non-experimental design, two questions were applied as a research instrument, a population of 56 people was counted, and it was measured with the Likert Scale. Showing that GA has significant relationship with AC with a correlation coefficient of 0.017; Concluding that it was possible to partially determine an existing relationship between the GA and the CA that users receive when they go to any illness or public benefit provided by the Tacabamba Health Center, that is, it is shown that there are efforts of the administrative leadership body to efficiently apply the actions of the administrative procedure in order to meet the needs and provide a quality service.

Keywords: Administrative management, Quality of care, workers.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día a raíz de la COVID-19, se ha puesto al descubierto la cruda realidad que afronta el sector salud en el Perú, es por ello que se hacen necesarios los cambios radicales en este sector. Para este efecto se hace indispensable potenciar los recursos humanos y administrativos, de tal manera que para que el sector salud funcione eficazmente se debe contar con administradores y/o gestores en salud preparados y capaces de planificar, organizar, dirigir y evaluar estratégicamente las organizaciones de salud.(Abad, 2020)

Es importante una buena gestión administrativa dentro de los centros o instituciones de salud, ya que esta impacta directamente en la salud de la población permitiendo de esta manera que mejore la calidad de atención, el acceso a los servicios de salud y el buen clima laboral para el personal de salud; además, conduce a las instituciones de salud a un estado de crecimiento y eficiencia que permite el mejoramiento continuo de la salud de la población, la familia, la comunidad y el entorno.(Barbarán,2015)

Actualmente el centro de salud de Tacabamba, tiene un alto nivel de demanda constante, por lo que es de vital importancia que dicho centro de salud pueda seguir creciendo para lograr satisfacer las necesidades de todos los usuarios. Por observación directa falta ejecutar y mantener la infraestructura y equipamiento de dicho establecimiento; por otro lado se debería promover el desarrollo del potencial humano e implementar una cultura organizacional. Existen factores que determinar la falta de una buena GA en el C.S de tacabamba; dentro de estos factores podríamos destacar que no se está realizando la evaluación de la calidad de atención. Es importante destacar que evaluar la calidad busca lograr la excelencia, identificando factores negativos y aplicando estrategias con el fin de eliminar estos factores definitivamente. (Huamán, 2015)

Con respecto a lo mencionado anteriormente es de suma importante que en el centro de salud de tacabamba se realice una adecuada evaluación de las necesidades más fundamentales de los usuarios; así como también del establecimiento y que sea esta evaluación lo que les permita plantear cuáles serán los objetivos y las acciones que se van a realizar para poder acaparar todas estas

necesidades y problemas suscitados. Asimismo, es obligatorio que una vez realizada estas acciones, la organización proceda a la evaluación de todos los procedimientos y/o acciones que se han venido realizado; además es fundamental la motivación del personal de salud con respecto al logro de los objetivos planteados y que los encargados de la GA cumplan con sus funciones de decidir, liderar y actuar adecuadamente.

Con respecto a lo anteriormente mencionado, el presente trabajo de investigación tuvo como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la GA y la CA al usuario en el C.S. de tacabamba-Chota, 2021?; y como problemas específicos: ¿En qué situación se encuentra la GA en el C.S. de tacabamba-Chota, 2021?, ¿Cuál es la CA percibida en el C.S. de tacabamba-Chota, 2021?, ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión estructura orgánica de la GA y la CA en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota, 2021?, ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión funciones y procedimientos de la GA y la CA en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota, 2021?, ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión recursos humanos de la GA y la CA en Salud en el C.S de Tacabamba-Chota, 2021?, ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión recursos financieros de la G.A y la C.A en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota, 2021?.

En base a lo mencionado anteriormente el objetivo principal del presente trabajo de investigación fue determinar la relación existente entre GA y CA en salud al usuario en el C.S. de tacabamba en el año 2021. En base a ello, se tuvo como objetivos específicos Determinar la situación de la GA en el C.S. de Tacabamba-Chota, 2021. Describir la CA en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota, 2021. Determinar la relación existente entre la dimensión estructura orgánica de la GA y la CA en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021. Determinar la relación existente entre la dimensión funciones y procedimientos de la G.A y la C.A en Salud en el C.S de Tacabamba-Chota, 2021. Determinar la relación existente entre la dimensión recursos humanos de la GA y la CA en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021 y finalmente determinar la relación existente entre la dimensión recursos financieros de la GA y la CA en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021

Es importante mencionar que este trabajo de investigación tuvo como hipótesis General, HGo: Existe relación significativa entre la GA y CA en salud al usuario en el C.S. de Tacabamba-Chota; y como HGa: No existe relación significativa entre la GA y la CA en salud al usuario en el C.S. de Tacabamba-Chota; asimismo, tuvo como hipótesis específicas: Ho1: La situación de la G.A tiene una percepción buena en el C.S. de tacabamba-Chota, Ha1: La situación de la GA no tiene una percepción buena en el C.S. de tacabamba-Chota, Ho2: La CA tiene una percepción buena en el C.S de tacabamba-Chota, Ha2: La C.A. no tiene una percepción buena en el C.S de tacabamba-Chota, Ho3: Existe una relación significativa entre la dimensión estructura orgánica de la GA y la CA en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota, Ha3: No existe una relación significativa entre la dimensión estructura orgánica de la GA y la CA en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota, Ho4: Existe una relación significativa entre la dimensión funciones y procedimientos de la GA y la CA en Salud en el C.S de Tacabamba-Chota, Ha4: No existe una relación significativa entre la dimensión funciones y procedimientos de la G.A y la C.A en Salud en el C.S de Tacabamba-Chota, Ho5: Existe una relación significativa entre la dimensión recursos humanos de la G.A y la C.A en Salud en el C.S de Tacabamba-Chota, Ha5: No existe una relación significativa entre la dimensión recursos humanos de la G.A y la C.A en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, Ho6: Existe una relación significativa entre la dimensión recursos financieros de la G.A y la C.A en Salud en el C.S de Tacabamba-Chota y Ha6: No existe una relación significativa entre la dimensión recursos financieros de la G.A y la C.A en Salud en el C.S de Tacabamba-Chota, 2021

La importancia de la evaluación de la GA para determinar si esta incide en la CA a los pacientes radica en que el centro de salud objeto de estudio necesita estar dirigido y gestionado de forma efectiva, a la vez que mediante este estudio se pretende proporcionar a dicha institución un estudio sobre su control administrativo, para la priorización de los principales problemas, así como para la definición de estrategias interinstitucionales que estén ligadas a la mejora continua en la atención a la población.

II. MARCO TEÓRICO

Se tiene como antecedentes a nivel internacional: Godínez et. al. (2014) en su publicación tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa en un hospital público. En este estudio usaron un cuestionario conformado por 4 dimensiones: satisfacción global, instalaciones, organización y acto médico, como resultados obtuvo que cerca del 50% estuvo grandemente satisfecho con la consulta; un tercio tuvo considerable confianza con la atención recibida y más del 50% tiene buena recomendación del hospital. Las dimensiones más apreciadas fueron el acto médico, la satisfacción laboral, la organización y las instalaciones. Se encontró que las variables más significativas para establecer la satisfacción global de los usuarios fueron el tiempo necesario que se tomó el profesional de salud para atenderlos de la mejor manera, la facilidad con las que el usuario puede realizar sus gestiones, la distribución, los itinerarios adecuados, la buena atención por parte del personal médico y la información básica y necesaria para que el paciente este bien informado. Por otro lado, este estudio está basado fundamentalmente en medir la satisfacción global de los usuarios; sin embargo, se considera que debió relacionarse la GA con la CA de dicha institución, de esta manera se hubiera visto enriquecido este trabajo de investigación y hubiera permitido un análisis más profundo.

Vásquez (2017) plasmo una publicación para determinar la CA en el servicio de emergencia del hospital general del Instituto Salvadoreño del seguro social de el salvador, ellos determinaron que la CA en el servicio de emergencia del hospital general del seguro social, obtuvieron que las preguntas de la dimensión organización, disponibilidad y accesibilidad alcanzaron del 80 al 85% de satisfacción por parte de los usuarios; caso contrario, sucedió con las variables proceso y eficiencia que lograron un nivel de satisfacción por debajo del 80%, finalmente hallaron desvíos en la totalidad de valores fijados para medir la variable calidad; por tanto, se determinó que la CA fue insatisfactorios e inadecuados.

Lasluisa (2014) Realizaron un estudio para determinar el Nivel de Satisfacción de los usuarios externos en relación con la CA recibida por parte del personal de

Enfermería en el Área de Emergencia del Hospital General Latacunga - Ecuador. La muestra la conformaron 6500 usuarios. Para llevar a cabo este trabajo se aplicó 2 cuestionarios, tanto al personal de enfermería del área de emergencia, como al usuario externo. Se obtuvo como resultados que el 54% de enfermeras en el área de emergencia reciben cordialmente a los usuarios externos, el 51% evidencio que la atención es lenta, el 84% reveló que solo a veces obtienen información de cómo tienen que cuidarse según su estado de salud y el 65% consideró que la CA fue buena. Se concluyó que el nivel de satisfacción por parte de los usuarios es bajo y la atención es lenta; por lo se recomendó que debe existir una atención rápida sobretodo en el servicio de emergencia ya que esta área es vital para estabilizar en estado de salud de los pacientes.

Soto (2016) en un estudio para evaluar la GA en el centro de médicos auspiciados por organismos internacionales, de la Universidad Andina Simón Bolívar-Quito- Ecuador, como síntesis general el muestra que la GA es básica para que una organización pueda salir adelante cumpliendo con sus objetivos y metas, tanto a nivel corporativo y con mucha más razón en las instituciones prestadoras de servicios de salud ya que su servicio está relacionado específicamente a la vida del ser humano. Este estudio se centró básicamente en medir si se cumplía con todas las fases que debe de tener un proceso administrativo, donde se encontró que a pesar que los establecimientos estuvieran normados por la misma institución existía una diferencia significativa, ya que se superponen las etapas administrativas de manera desigual y en algunas instituciones de manera deficiente, por lo que no pudieron avanzar y cumplir con sus objetivos planteados.

López (2015) en su publicación para medir la GA en los servicios de salud – Colombia, encontró que el Ministerio de salud y Protección Social han realizado un esfuerzo para poder obtener un análisis prospectivo sobre las acciones que se están realizando para perfeccionar la GA en salud de los colombianos. Este fue un estudio descriptivo y transversal donde se realizó una recopilación de información y además se obtuvo una serie de recomendaciones; además el autor recalca que

Dicho estudio no representa la posición del ministerio de salud colombiano, es un estudio que permitirá obtener información acerca de cómo el estado

colombiano garantiza que su población tenga acceso a los servicios de salud y que sean servicios de fácil accesibilidad, para que todos puedan tener una atención oportuna. Este estudio no toma en cuenta los temas de como el estado adquiere los recursos económicos para asegurar la salud de los colombianos y tampoco toma en cuenta el modelo de atención que vendrían a ser dos temas totalmente independientes y según el autor se debe tratar más a fondo, este estudio se realizó asumiendo los recursos que brinda el estado y en base a ello se determinó cuáles son las funciones que el estado está ejecutando para que los recursos lleguen a toda la población con el acceso al modelo de atención.

Así mismo, a nivel nacional: Tola (2015). Realizo un estudio sobre la Influencia de la GA en los servicios de salud de los Hospitales III de EsSalud de la Región Puno -2012. En este estudio se obtuvo como resultados que el solo el 27% del personal de salud posee de forma clara conocimiento sobre las políticas del hospital, de tal manera que saben que la GA tiene que desempeñar actividades y funciones que permitan perfeccionar los resultados clínicos, además que el impacto social debería ser mayor en la población usuaria, se tiene que hacer mejor uso y manejo de los recursos económicos y financieros; el 21% del personal de salud refiere que la gestión no se preocupa por la capacitación de los trabajadores para que de esta manera logren perfeccionarse profesionalmente y se sienten excluidos al no participar en la GA. El 36% refirió que se da nula importancia a la capacitación por competencias, es decir que los encargados de la gestión administrativa en estos hospitales no están generando lineamientos que permitan que estos trabajadores puedan ser altamente capacitados de acuerdo a las funciones que están desempeñando. Así mismo, 32% refirió que los gerentes no están enfocando su gestión basándose en competencias, por lo que se tiene como resultado un personal de salud que no desarrolla su talento humano y por lo tanto no se tendrá una organización con una estructura organizacional de alto desempeño. Según este estudio se puede evidenciar que los encargados de la gestión de los hospitales III de Es salud de la Región Puno no están cumpliendo con sus funciones de implementar cambios y rediseñar procesos, por eso este trabajo plantea un colaborativo de mejoramiento ya que el 44% de trabajadores no sabe la diferencia entre los colaborativos de mejoramiento y otros métodos de calidad; es decir que

la gestión no se está preocupando porque sus trabajadores se actualicen en la tecnología de este colaborativo, el 21% de trabajadores refiere que los hospitales no cuentan con planes de colaborativos de mejoramiento para lograr una buena gestión y finalmente el 40% de los asegurados refiere que los hospitales III de EsSalud de Puno no cuentan con un sistema que permita darle seguimiento a los pacientes que se están atendiendo sobre todo aquellos con enfermedades crónicas, así como también a los pacientes que ya han sido dados de alta.

Diaz (2016) realizó un estudio sobre la GA en la calidad de atención al usuario del centro de radiodiagnóstico maxilofacial (ceramax) - lima, el objetivo principal de este estudio fue determinar si existía una relación significativa entre estas dos variables y si una incidía sobre la otra. Se aplicaron dos cuestionarios debidamente validados, tanto al personal de salud (43), como a los usuarios (138) respectivamente. Como resultados obtuvieron que el 78% del personal de salud profesional que labora en esta clínica está satisfecho con la GA, el 76% del personal técnico considera que la GA es adecuada y el 68% de usuarios que han sido atendidos perciben una buena GA desarrollada en Ceramax. Por otro lado, 67%, 75% y 61% de profesionales, técnicos y usuarios respectivamente, refieren que la calidad de atención por parte de los trabajadores de Ceramax es óptima. Por lo que el autor concluyó que en su estudio la GA si tuvo relación significativa con la calidad de atención, habiendo implicancia de la variable GA sobre la variable calidad de atención al usuario en el centro de radiodiagnóstico maxilofacial – ceramax - lima, año 2016.

Valverde et. al. (2018) realizó un estudio denominado GA y CA en salud al usuario en el hospital san Javier de bellavista, Jaén - Cajamarca, cuya la finalidad fue de establecer la correlación existente entre GA y la CA en el hospital de Jaén. Realizo un estudio descriptivo correlacional porque se tuvo como objetivo determinar si la variable gestión administrativa incidía de manera significativa sobre la variable calidad de atención al usuario. Se aplicó dos cuestionarios validado mediante un juicio de expertos a los 40 trabajadores de dicho establecimiento. Se concluyó que si existe relación pero no es significativa ya que se muestra débil, y recta. El autor recomienda que se debe mejorar el nivel de la GA para que de esta

manera se vea favorecida la CA que se le está brindando a los usuarios que están adscritos a este establecimiento.

Cuando se habla de administración, hacemos referencia a dos términos que están estrictamente relacionados que son la eficiencia y la eficacia, siendo la eficiencia la capacidad que se tiene para disponer del menor uso de recursos que tiene una organización, y la eficacia es que se puedan realizar todas las acciones plasmadas de manera excelente de tal manera que permita que la organización pueda cumplir con sus objetivos y metas. (Robbins y Coulter, 2010)

Continuando con los conceptos básicos de administración, se tiene, que son todas aquellas funciones y procedimientos, tales como: planear, organizar, gobernar y controlar o inspeccionar, de tal manera que si el encargado del cuerpo gerencial realizara estas funciones como corresponde, repercutiría convenientemente en la eficiencia y eficacia de la organización. (Duran et al, 2017).

Es importante recalcar que los gerentes siempre deben buscar la eficiencia, es decir deben lograr las metas haciendo el mínimo uso de los recursos, sin derrochar sus capacidades; además, se debe hacer un buen uso del tiempo, de los suministros, de la infraestructura en general, de tal manera que se pueda cumplir con los objetivos y metas planteadas. (Robbins y Coulter, 2010).

Se podría afirmar que la gestión administrativa vendrían a ser todas aquellas acciones que se van a realizar, de tal manera que las organizaciones puedan llegar a la meta. (Anzola, 2002) menciona que la gestión administrativa son aquellas labores con el fin de coordinar las acciones de un determinado grupo de trabajo, dichas labores deberían tener el fin de lograr los objetivos y metas de la organización, contando con el recurso humano, material, financiero y practicando constantemente las acciones fundamentales de planear, organizar, dirigir y controlar.

El cargo de gerente representa una posición clave en la organización, ya que influye directamente en el rendimiento y productividad de la organización. Redondo (2004) alega que el gestor es aquel individuo que se va a encargar de administrar una organización o una empresa, así como también es el encargado de destinar un

equipo de trabajo, etc. En la acción administrativa, la gerencia compone un elemento fundamental, de tal manera que es el gestor quien administra todo este proceso bajo su compromiso. Es fundamental que los gerentes tengan en cuenta cual es el rol que deben desempeñar dentro de su organización, de tal manera que puedan cumplir con sus funciones alcanzando excelentes resultados. López (2015)

El trabajo de los gerentes debe iniciar con la evaluación de las necesidades, el planteamiento de objetivos, la selección de las acciones adecuadas que enfrenten los problemas o necesidades suscitadas, la ejecución de dichas acciones, la evaluación de los procedimientos realizados y la motivación de sus trabajadores hacia el cumplimiento de los objetivos.

Según lo mencionado anteriormente podemos deducir que la GA, tiene como objetivo principal que las organizaciones logren un trabajo en equipo, de manera organizada, fusionada y coordinada, ya que hoy en día nos encontramos frente a un mercado laboral muy competitivo y esta es una capacidad altamente valorada y demandada en las organizaciones y/o empresas.

Asimismo, en la indagación de (Piteres et. al, 2017) aporta cuestiones que merecen precisar: En la administración debe primar una gestión adecuada para averiguar y prevenir las futuras necesidades, y en caso se den, se cuente con los recursos económicos para su aplicación, y continuar el servicio de manera satisfactoria, continua, sosteniendo que las decisiones se dan en el cuerpo gerencial (en ese caso en las empresas), lo que implica toma de decisión ya sea de contenido político, comercial y/o financiero, finalmente, para que la decisión sea la más certera, debe tenerse en cuenta datos contables e información debidamente detalla y que comprenda un informe de planificación.

Es importante que dentro de la organización, el trabajo esté bien regido y coordinado, de tal manera, que cada miembro pueda tener en cuenta cuales son específicamente sus funciones y emplee según su perfil al puesto asignado, lógicamente, es el área donde se desempeñará y cumplirá metas y objetivos tanto institucionales como personales, pudiendo ser evaluado durante determinado tiempo y así medir el desempeño del recurso humano y de recursos financieros,

como bien indico Li (2016), en que el tiempo empleado, y la evaluación al trabajar, debe sustentarse en informaciones.

Precedentemente, se indicó que la planificación es importante para la toma de decisiones, ya que se elabora con la suficiente información, datos objetivos y de acuerdo al diagnóstico de la organización. Es decir, es el mecanismo que permite transitar al éxito. En ese sentido, existen autores que postulan que dicha actividad –planificar– demanda de mucho tiempo, sin embargo, es necesario hacerlo, para no fracasar (Abad, 2011).

En la indagación de (Abad, 2011) menciona que la planificación tiene una serie de etapas que se están relacionando constantemente y cuyo proceso siempre está sujeto a posibles variaciones y acomodaciones: Primeramente se debe realizar un arduo análisis de la situación en general, averiguando el contexto donde se va poner en marcha el proceso e identificando cuales son las principales necesidades de la población y con qué recursos cuenta la organización. En segundo lugar se debe ordenar las prioridades, ya que de esta manera estaremos acercándose más hacia los objetivos y permitirá un trabajo más enfocado en una orientación correcta. Por otro lado, se debe formular tanto objetivos generales como específicos para que los trabajadores tengan presente cuales son los fines que la organización pretende lograr. Finalmente se debe determinar cuáles serían las actividades y recursos, de tal manera que el encargado del cuerpo gerencial elija las mejores estrategias considerando el ámbito en que se desarrolla la organización.

Ejecución o implementación: Una vez que la organización cuenta con los planes ya planteados, empieza el proceso de ejecución o implementación, donde se empleara todos los recursos humanos y materiales; en esta fase las autoridades tienen que distribuir las tareas y actividades por áreas y por consiguiente tienen que brindar los recursos materiales y humanos necesarios, de tal manera que la organización cumpla con sus objetivos y metas. (Huamán, 2015).

En esta etapa es fundamental el rol del gerente de la organización en cuanto a escoger y establecer empleadores que cumplan con las competencias requeridas y por ende con las responsabilidades que están establecidas según su puesto, de

tal manera que se pueda contar con un capital humano idóneo para el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. (Jiménez, 2012)

Finalmente tenemos la etapa de evaluación o control, como se ha ido explicando anteriormente las organizaciones deben tener sistematizados cuáles serán sus objetivos y metas a largo plazo, de tal manera que es esta etapa lo que se busca es corroborar si los resultados obtenidos coinciden con los estándares diseñados desde un inicio; esta etapa es fundamental porque va a permitir que el cuerpo gerencial tenga una noción o un análisis general en el caso de que se encontrara desvíos, además les va a permitir intervenir adecuadamente para que esta etapa resulte eficaz.(Rojas, 2020)

El proceso de control permite básicamente identificar los desvíos en la gestión administrativa y en base a ellos realizar las gestiones correctoras, para ello es importante que se tenga un cuerpo gerencial informado y preparado, además de un personal capacitado y motivado a no cometer los mismos errores. (Darromán, y Velázquez, 2011)

La Calidad de atención (CA) viene hacer todos aquellos procedimientos y acciones con el fin de alcanzar resultados sanitarios deseados en la población, la calidad de atención puede medirse y perfeccionarse continuamente mediante la prestación de una atención aprobada y efectiva, que tenga presente las principales necesidades de los usuarios y cuáles son sus perspectivas. La calidad de atención siempre ha sido un punto blanco de críticas en la mayoría de los centros de salud públicos de nuestro país, por lo que se debe procurar desarrollar un área dedicada a su desarrollo y progresión. (Petracci, 2011)

La CA engloba un agregado de acciones que tiene que ver con la estructura orgánica, el ambiente de trabajo, la manera en cómo se resuelven las complicaciones en la salud de los pacientes y las perspectivas que estos tienen sobre la atención recibida; por tanto, hablar de calidad de atención hace referencia a la eficacia con la cual el paciente es atendido. Por otro lado, es básico identificar los problemas de calidad de atención de manera oportuna, de tal manera que se puedan analizar y corregir por parte del cuerpo gerencial y recurso humano (Ipinza, 2019).

La CA está basado en brindar una prestación o un beneficio enfocado en satisfacer las necesidades de los pacientes, logrando sobrepasar sus expectativas en todos los aspectos. La (OMS) define que existen requerimientos primordiales para ofrecer una excelente CA que tiene que ver con el buen uso de manera eficaz de los recursos disponibles, mínimo riesgo para la salud y vida del usuario, se tiene que lograr sobrepasar las perspectivas del usuario y finalmente se debe evaluar el impacto en la salud del paciente.

En la indagación realizada por Pérez (2006) nos dice que existen ciertos principios o cimientos sobre los cuales se basa la calidad de atención, tales como: Fortalecer los sistemas y procesos que están relacionado estrictamente al tema del marketing y que tienen que ver con tratar de resolver las necesidades del usuario de manera rápida y eficiente en relación con la competencia. Seguidamente, es indispensable tener motivado al personal para realizar un trabajo en equipo ya que hoy en día es una competencia muy requerida en las distintas instituciones; además, los trabajadores que tienen relación directa con los usuarios son lo que más van aportar ideas de mejora en la atención que se está brindando. Por otro lado debe existir una buena coordinación y comunicación entre los empleadores y los empleados de tal manera que todos puedan aportar su criterio de cómo se puede implementar mejoras en la CA, para que de esta manera se puedan tener mejores propuestas en beneficio de la organización y finalmente debe existir un modelo de liderazgo, de tal manera que los encargados de la gestión puedan convertirse en modelos a seguir y sean los que infundan a los trabajadores a superarse de tal manera que se empiecen a notar grandes cambios en la organización.

Hoy en día es de suma importancia medir la CA que se ofrece a los pacientes, sobretodo en el campo de los servicios de salud, ya que no solo se busca satisfacer las expectativas del usuario, sino también está involucrada mejorar la calidad de vida, extenderla o en muchos casos evitar que esta se empeore hasta que el paciente pueda morir. Londoño (2008) precisa dos modelos para medir la CA: el primer modelo que fue desarrollado por Donabedian, basado en tres dimensiones que son estructura, proceso y resultado; donde, la estructura tiene que ver básicamente en cómo está organizada la institución de acuerdo a sus recursos

humanos, financieros y físicos; el proceso se refiere a todas las etapas por las que pasa el usuario hasta poder recibir la atención adecuada, en pocas palabras vendría a ser el proceso de atención y finalmente los resultados que en términos de salud vendría a ser como repercute la atención en la mejora o bienestar del paciente y que tanta es la satisfacción de los usuarios.

Para efectos de este estudio hemos utilizamos el cuestionario de gestión administrativa: que fue creado por los Maestros en gestión pública: Valverde Quispe Manuel Humberto y Zapata Córdova Grasse Kelly (2018), este instrumento se constituye de 24 ítems divididos en 4 dimensiones: estructura orgánica, funciones y procedimientos, recursos humanos y recursos financieros. Posee una escala de respuestas tipo Likert distribuida en las siguientes opciones: Siempre (1), Casi siempre (2), A veces (3), Casi nunca (4), Nunca (5). El cuestionario de GA fue validado por sus creadores, donde obtuvo una confiabilidad a través del Alfa de Cronbach de 0,83.

Autores	<ul style="list-style-type: none"> • Valverde Quispe Manuel Humberto • Zapata Córdova Grasse Kelly
Procedencia	Chiclayo- Perú
Estructura	<ul style="list-style-type: none"> • 4 dimensiones – 24 preguntas - estructura orgánica (8 preguntas) - funciones y procedimientos (7 preguntas) - recursos humanos(5 preguntas) - recursos financieros(4 preguntas)
Escala	Likert
Administración	Individual
Tiempo	20 minutos

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

La tesis es de tipo básica, porque según Hernández et al. (2014), se basa exclusivamente al estudio teórico de las variables, permitiendo conocer las posturas de diversos autores.

La investigación fue realizada bajo el enfoque cuantitativo, ya que Hernández et al. (2014) manifiesta que se sustenta en la medición y cuantificación de las variables, en la que se demuestra la certeza y validez de la hipótesis.

Diseño de la investigación: La tesis tuvo un diseño no experimental, transversal, con un nivel correlacional-descriptivo, ya que busca tener especial incidencia en el objeto que se investiga (Hernández et al., 2014).

3.2 Población, muestra y muestreo.

La población es el universo de estudio (Hernández et al., 2014), por eso, es que la totalidad de personas que se han identificado, conforman todo el grupo poblacional del Centro de Salud Tacabamba, en el periodo del año 2021, teniendo una cantidad total de 56 informantes.

Para la muestra, no se aplicó una fórmula directa, debido a que Hernández et al. (2014) indica que, si el grupo total o población tiene un número menor a 60 personas, recomienda que sea esa misma cantidad la totalidad de la muestra, siendo la fórmula $P=M$ (Población es igual a Muestra).

Dentro de la unidad de análisis, se tiene que la muestra fue integrada por 36 personas del sexo masculino, y 20 féminas.

Seguido a ello, se usan dos criterios tanto de inclusión como de exclusión, la primera se basó en el periodo laboral superior a los tres meses, y que se encuentren en planilla, mientras que la segunda consistió en que no fueron

3.3 Variables y Operacionalización

Variable	Tipo De Variable	Escala De Medición	Definición Operacional	Categoría	Dimensiones	Indicadores	Instrumento De Recolección De Datos
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	INDEPENDIENTE	ORDINAL	(Anzola, 2002) menciona que la GA son aquellas labores con el fin de coordinar las acciones de un determinado grupo de trabajo, dichas labores deberían tener el fin de lograr los objetivos y metas de la organización, contando con el recurso humano, material, financiero y practicando constantemente las acciones fundamentales de planear, organizar, dirigir y controlar.	BAJA MEDIA BUENA	ESTRUCTURA ORGÁNICA	Articulación e interrelación de órganos y requerimientos de la gestión pública.	ENCUESTA
						Autonomía administrativa y niveles de decisión	
					FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	Delegación y cumplimiento de funciones	
						Coherencia entre funciones y dispositivos normativos	
						Racionalización y aplicación de procedimientos	
					RECURSOS HUMANOS	Correspondencia entre funciones y cargos	
						Capacitación y especialización	
						Reconocimiento, Promociones y ascensos	
					RECURSOS FINANCIEROS	Infraestructura, mobiliario, herramientas y equipos.	
						Programas informáticos	

Variable	Tipo De Variable	Escala De Medición	Definición Operacional	Categoría	Dimensiones	Indicadores	Instrumento De Recolección De Datos
CALIDAD DE ATENCIÓN	DEPENDIENTE	ORDINAL	<p>Petracci (2011)</p> <p>La Calidad de atención viene hacer todos aquellos procedimientos y acciones con el fin de alcanzar resultados sanitarios deseados en la población, la calidad de atención puede medirse y perfeccionarse continuamente mediante la prestación de una atención aprobada y efectiva, que tenga presente las principales necesidades de los usuarios y cuáles son sus perspectivas..</p>	BAJA MEDIA BUENA	ESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> . Estado de la infraestructura física y recurso mobiliario . Estado organizativo . Estado de los RRHH. 	ENCUESTA
					PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> . Normatividad protocolar . Relación interpersonal entre los trabajadores. . Actitudes de los trabajadores del hospital. . Habilidad y destreza de los trabajadores del hospital 	
					RESULTADOS	<ul style="list-style-type: none"> . Se cumplen los procedimientos . Se recupera la salud de los pacientes . Los pacientes conocen las condiciones de su salud. . Están satisfechos los pacientes en torno a la calidad de atención recibida. 	

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

Método: Hipotético deductivo.

Técnica: La técnica utilizada en la investigación serán los cuestionarios de gestión administrativa (ver anexo 2) y calidad de atención (Ver Anexo 3) en el centro de salud de Tacabamba, Chota-2021.

Validez y confiabilidad del instrumento: El instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación, ha sido validado por los Maestros en Gestión Pública: Valverde Quispe Manuel Humberto y Zapata Córdova Grasse Kelly (2018), sin embargo, se adaptara a la presente investigación, siendo validado por tres juicios de expertos.

Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos es este estudio se utilizó el método de consistencia interna, como lo hemos mencionado anteriormente los dos cuestionarios están conformados por preguntas con varias alternativas como respuesta, de tal manera que se tuvo que utilizar el alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad, donde para la variable de GA el alfa salió de 0,83 y para la variable calidad de atención salió 0,81; por lo que se puede deducir que ambos cuestionarios son confiables puesto que sobrepasan los 0,70 puntos.

3.5 Método de análisis de datos

En el presente estudio se utilizó el programa estadístico Excel, ya que es un programa muy empleado para trabajar grandes cantidades de datos y además nos permitió obtener los resultados en tablas y gráficos, de tal manera que se pudo describir mejor los resultados.

3.6 Aspectos éticos y bioéticos

Esta investigación respetó los principios éticos y bioéticos, ya que en todo momento se ha respetado y se ha mantenido en el anonimato la identidad de los participantes y los datos solo han sido manipulados exclusivamente por la investigadora.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación existente entre GA y CA en salud al usuario en el C.S. de Tacabamba-Chota, 2021.

Análisis inferencial:

Decisión:

- Si α es mayor a 0,05 se rechazara la Ho y se acepta la Ha1.
- Si α es menor a 0,05 se aceptara la Ho y se rechazara la Ha1.

Tabla 1

GA y CA en salud al usuario en el C.S. de Tacabamba-Chota, según el Coeficiente de correlación de Pearson.

Variabales	ítems	Gestión administrativa	Calidad de atención
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,318*
	Sig. (bilateral)		,017
	N	56	56
calidad de atención	Correlación de Pearson	,318*	1
	Sig. (bilateral)	,017	
	N	56	56

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En los resultados de Chi Cuadrado que muestra la tabla anterior, evidenciamos que el nivel de significancia bilateral (sig=0.017) es menor que el valor de (0.05). Por ello basándonos en la regla de decisión, se aceptara la hipótesis nula (Ho). Así mismo tal como muestra la tabla de correlación concluimos que la GA tiene relación significativa directa con la CA en salud al usuario en el C.S. de Tacabamba-Chota, 2021.

Se observa que existe una relación significativa entre la GA y la CA en salud al usuario en el C.S de tacabamba por lo que se puede deducir que el grado de relación entre ambas variables es buena, por lo que la GA están influenciando significativamente sobre las variables de CA en este centro de salud de tacabamba.

Desde la perspectiva gerencial y por observación directa se muestra que en la GA en el C.S tacabamba existen algunos vacíos tales como ampliar acciones

que tiendan a perfeccionar los resultados médicos, ya que la impresión a nivel social está siendo débil y no se está haciendo buen uso de los recursos favorables.

Objetivo específico 1: Diagnosticar la situación de la GA en el C.S de Tacabamba-Chota, 2021.

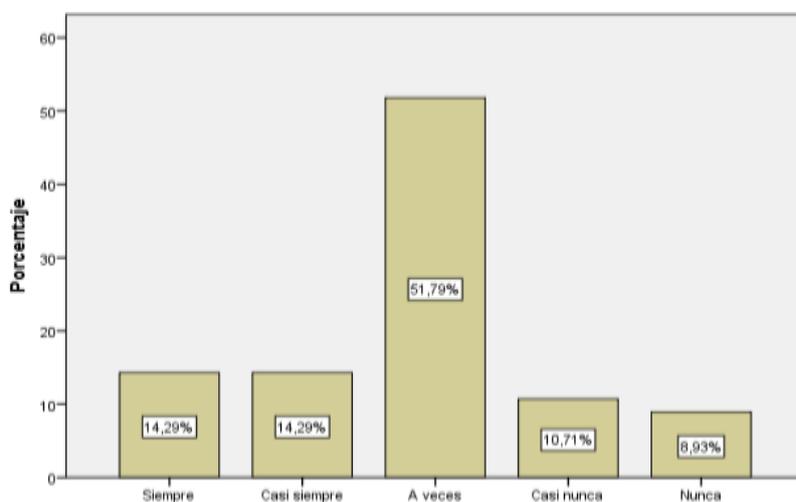


FIGURA 1. Situación de la GA en el C.S de tacabamba

Según nuestro estudio para determinar la situación de la GA en el C.S. de Tacabamba, basado en cuatro dimensiones, obtuvimos que en la dimensión estructura orgánica el 51,79% del personal encuestado señala que a veces la estructura orgánica, facilita la interrelación y la atención de requerimientos de los sistemas administrativos de gestión pública, en la dimensión funciones y procedimientos obtuvimos que el 32,14% de encuestados señalaron que casi nunca cumplen sus funciones de acuerdo a los dispositivos legales y directivas en la unidad en que se desempeñan; en la Dimensión recursos humanos se obtuvo que el 48,21% de encuestados señalan que a veces dan cumplimiento formal y material a las disposiciones u órdenes jerárquicas del desplazamiento a través de requerimientos técnicos y operativos, siempre y cuando exista un sustento jurídico al interior del Centro de salud; finalmente en la dimensión recursos humanos evidenciamos que el 41,07% de encuestados señalan que a veces las capacitaciones y especializaciones están relacionadas con las funciones que desempeñan.

Objetivo específico 2: Diagnosticar la CA en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota, 2021.

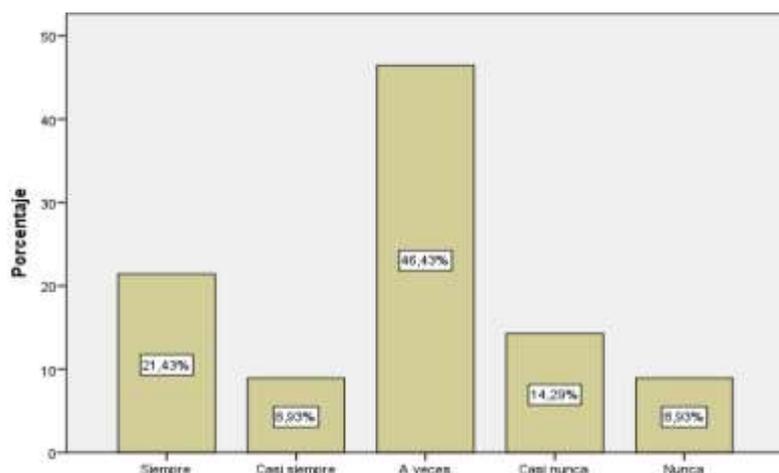


FIGURA 2. situación de la CA en el C.S. de tacabamba.

Encontramos que la situación de la GA y la CA en el C.S de tacabamba en la mayoría de los indicadores tienen una percepción media.

Objetivo específico 3: determinar la relación existente entre la dimensión estructura orgánica de la GA y la CA en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota, 2021.

Tabla 2

Prueba de Chi cuadrado de la dimensión estructura orgánica de la G.A y la C.A en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota.

	Valor	GI	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18,661 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	18,902	4	,001
Asociación lineal por lineal	11,589	1	,001
N de casos válidos	56		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,70.

En los resultados de Chi Cuadrado que muestra la tabla, evidenciamos que el nivel de significancia bilateral (sig=0.001) es menor que el valor de (0.05). Por ello basándonos en la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula (H₀)₃ y se rechaza la hipótesis alterna (H₁)₃. Así mismo tal como muestra la tabla concluimos que existe una relación significativa entre la dimensión estructura orgánica de la GA y la CA en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota, 2021.

Objetivo específico 4: determinar la relación existente entre la dimensión funciones y procedimientos de la GA y la CA en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota, 2021

Tabla 3

Prueba de Chi cuadrado de la dimensión funciones y procedimientos de la GA y la CA en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	29,063 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	26,127	6	,000
Asociación lineal por lineal	21,104	1	,000
N de casos válidos	56		

a. 7 casillas (58,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,38.

En los resultados de Chi Cuadrado que muestra la tabla, evidenciamos que el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0.000$) es menor que el valor de (0.05). Por ello basándonos en la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula (H_0)₄ y se rechaza la hipótesis alterna (H_a)₄. Así mismo tal como muestra la tabla de correlación concluimos que existe una relación significativa entre la dimensión funciones y procedimientos de la GA y la CA en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota, 2021.

Objetivo específico 5: determinar la relación existente entre la dimensión recursos humanos de la GA y la CA en Salud en el C.S de Tacabamba-Chota, 2021.

Tabla 4

Prueba de Chi cuadrado de la dimensión recursos humanos de la GA y la CA en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,621 ^a	4	,013
Razón de verosimilitud	10,311	4	,036
Asociación lineal por lineal	9,122	1	,003
N de casos válidos	56		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,32.

En los resultados de Chi Cuadrado que muestra la tabla, evidenciamos que el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0.013$) es menor que el valor de (0.05). Por ello basándonos en la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1). Así mismo tal como muestra la tabla de correlación concluimos que existe una relación significativa entre la dimensión recursos humanos de la GA y la CA en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.

Objetivo específico 6: determinar la relación existente entre la dimensión recursos financieros de la GA y la CA en Salud en el C.S de Tacabamba-Chota, 2021.

Tabla 5

Prueba de Chi cuadrado de la dimensión recursos financieros de la GA y la CA en Salud en el C.S de Tacabamba-Chota, 2021

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	1,929 ^a	4	,749
Razón de verosimilitud	2,722	4	,605
Asociación lineal por lineal	,803	1	,370
N de casos válidos	56		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,59.

En los resultados de Chi Cuadrado que muestra la tabla, evidenciamos que el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0.749$) es superior que el valor de (0.05). Por ello basándonos en la regla de decisión, se rechazara la hipótesis nula (H_0) y se aceptara la hipótesis alterna (H_1). Así mismo tal como muestra la tabla de correlación concluimos que no existe una relación significativa entre la dimensión recursos financieros de la GA y la CA en Salud en el C.S. de Tacabamba-Chota, 2021.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación planteó como objetivo general determinar la relación existente entre gestión administrativa (GA) y calidad de atención (CA) en salud al usuario en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.

En relación a ello, a través del análisis de Correlación de Pearson se encontró que existe relación significativa directa ($\text{sig.}=0.017$), lo cual determina que la gestión administrativa influye positivamente en la calidad de atención al usuario en el centro de salud de Tacabamba, por lo que se puede deducir que la gestión administrativa está siendo eficaz, eficiente como lo menciona (Robbins y Coulter, 2010) quienes mencionan que la GA hace referencia a dos términos que están estrictamente relacionados que son la eficiencia y la eficacia, siendo la eficiencia la capacidad que se tiene para disponer del menor uso de recursos que tiene una organización, y la eficacia es que se puedan realizar todas las acciones plasmadas de manera excelente de tal manera que permita que la organización pueda cumplir con sus objetivos y metas. (Robbins y Coulter, 2010). Nuestros resultados discrepan con lo citado por Tola (2015), donde indica que la GA de los hospitales III de EsSalud de la región Puno no están cumpliendo de manera eficiente con sus funciones; ya que no se está implementando cambios, ni tampoco se están rediseñando aquellos procesos que no han evolucionado favorablemente, por lo que se implementó un colaborativo de mejoramiento; sin embargo, el 44% de personal que labora en estos hospitales no sabía la diferencia entre estos colaborativos y otros procesos de calidad, por lo que se dedujo que la gestión no está priorizando la actualización y capacitación de su personal de salud en la tecnología de este colaborativo; por otro lado, el 21% de trabajadores refirió que dichos hospitales no tienen implementado estos colaborativos de mejoramiento y finalmente el 40% de asegurados refirieron que estos hospitales no cuentan con un sistema de seguimiento para los pacientes que ya han sido dado de alta o para los que padecen de enfermedades crónicas.

Agregado a ello, en nuestra investigación encontramos que la situación de la GA y la CA en el C.S de Tacabamba en la mayoría de los indicadores tienen una percepción media, lo cual indica que existe deficiencia en la GA, falta conseguir y poner en marcha acciones que desplieguen mejores resultados médicos, ya que el

impacto a nivel de la calidad de atención está siendo medio-débil y no se está haciendo buen uso de los recursos disponibles. De modo que, nuestros resultados se relacionan con lo citado por Valverde et. al. (2018), donde ejecutó un publicación nombrada GA y CA en salud al usuario en el hospital san Javier de bellavista, Jaén - Cajamarca, él tuvo como objetivo principal determinar si entre estas dos variables había una relación significativa directa, donde pudo ultimar que existe una relación directa no significativa y además débil, por lo que el autor recomendó que se debe mejorar el nivel de la gestión administrativa para que de esta manera se vea favorecida la calidad de atención que se le está brindando a los usuarios que están adscritos a este establecimiento. Es importante para el buen desarrollo de una gestión administrativa la intervención no solo del personal administrativo sino también el personal asistencial, ya que ellos son los que se relacionan de manera directa con los pacientes; por lo que siempre se debe buscar eficiencia en la gestión y en la atención al usuario; ya que mejorando el nivel de la GA, aumenta de forma favorable el nivel de calidad de atención en salud.

Según nuestro estudio para determinar la situación de la GA en el C.S. de Tacabamba, basado en cuatro dimensiones, obtuvimos que en la dimensión estructura orgánica el 51,79% del personal encuestado señala que a veces la estructura orgánica, facilita la interrelación y la atención de requerimientos de los sistemas administrativos de gestión pública, en la dimensión funciones y procedimientos obtuvimos que el 32,14% de encuestados señalaron que casi nunca cumplen sus funciones de acuerdo a los dispositivos legales y directivas en la unidad en que se desempeñan; en la Dimensión recursos humanos se obtuvo que el 48,21% de encuestados señalan que a veces dan cumplimiento formal y material a las disposiciones u órdenes jerárquicas del desplazamiento a través de requerimientos técnicos y operativos, siempre y cuando exista un sustento jurídico al interior del Centro de salud; finalmente en la dimensión recursos humanos evidenciamos que el 41,07% de encuestados señalan que a veces las capacitaciones y especializaciones están relacionadas con las funciones que desempeñan. Por tanto, concordamos con Anzola (2012), que menciona que la gestión administrativa son aquellas labores con el fin de coordinar las acciones de un determinado grupo de trabajo, dichas labores deberían tener el fin de lograr los

objetivos y metas de la organización, contando con el recurso humano, material, financiero y practicando constantemente las acciones fundamentales de planear, organizar, dirigir y controlar. Por tanto es de suma importancia que el gerente del centro de salud de tacabamba cumpla debidamente con sus funciones de tal manera que todas las acciones que realiza les permita llegar hacia la meta y cumplir con los objetivos de la organización, teniendo en cuenta el recurso humano y financiero, dentro de estas funciones cabe recalcar la planeación, organización, dirección y control, teniendo como punto de partida realizar actividades permanentes, debidamente organizadas y sistemáticas, de tal manera que los funcionarios puedan actualizarse desarrollando y complementando sus conocimientos y destrezas para que puedan cumplir de manera eficiente sus labores en sus cargos correspondientes. Ahora bien, podemos afirmar según los resultados obtenidos que la CA al usuario en C.S de tacabamba tiene una percepción media, por lo que consideramos importante que se promueve la evaluación de la calidad de atención que se brinda al usuario teniendo en cuenta todos los recursos con los que cuenta dicha institución. En tanto, nuestros resultados discrepan con Diaz (2016), quien realizó un estudio para determinar si la GA incide en la CA al usuario del centro de radiodiagnóstico maxilofacial (ceramax), Como resultados obtuvieron que el 78% del personal de salud profesional que labora en esta clínica está satisfecho con la GA, el 76% del personal técnico considera que la GA es adecuada y el 68% de usuarios que han sido atendidos perciben una buena GA desarrollada en Ceramax. Por otro lado, 67% de profesionales, el 75% de técnicos y 61% de usuarios, refieren que la calidad de atención por parte de los trabajadores de Ceramax es óptima. Por lo que el autor concluyó que en su estudio que la GA incide significativamente sobre la CA, habiendo implicancia de la variable GA sobre la variable CA al usuario en el centro de radiodiagnóstico maxilofacial – ceramax - lima, año 2016. Por otro lado, en un estudio realizado por Lasluisa (2014), para determinar el Nivel de Satisfacción de los usuarios externos en relación con la calidad de atención recibida por parte del personal de Enfermería en el Área de Emergencia del Hospital General Latacunga - Ecuador. Obtuvo como resultados que el 54% del personal de enfermería en área de emergencia reciben cordialmente a los usuarios externos, el 51% evidencio que la atención es lenta, el 84% manifestó que solo a veces obtienen la información de

cuáles son los cuidados que deben de seguir según su estado de salud y el 65% considera que la atención que recibieron fue buena. Se concluyó que el nivel de satisfacción por parte de los usuarios es bajo y la atención es lenta; por lo se recomendó que debe existir una atención rápida sobretodo en el servicio de emergencia ya que esta área es vital para estabilizar en estado de salud de los pacientes.

Una de las dimensiones para evaluar la calidad de atención fue la de infraestructura donde se evidencio que solo el 21,43% de encuestados señalaron que siempre el servicio de emergencias cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención en el Centro de Salud Tacabamba- Chota, donde se dedujo que la mayoría del personal encuestado considera que se debería implementar equipos y materiales en el servicio de emergencia ya que es muy importante para brindar una adecuada calidad de atención de forma eficaz, efectiva y eficiente. Por lo que nuestros resultados concuerdan con Pérez (2011), quien realizo un trabajo de investigación denominado caracterización de la GA en la prestación del servicio de emergencias durante fines de semana, en relación a los días de semana, en el hospital nacional rosales de la universidad de el salvador, obtuvo como resultados que tanto los fines de semana como dentro de semana se respeta la jerarquía y las normativas; además, se determinó que hay disminución de profesionales médicos durante fines de semana y no se está utilizando la infraestructura de manera adecuada debido a la incapacidad del gerente en la organización; en conclusión se determinó que no se contaba con una continuación de la organización, las instalaciones no cumplían con los requisitos mínimos para brindar una buena calidad de atención y para que cubra con toda la demanda de usuarios. Aquí es importante recalcar la labor que tienen los gerentes de hacer cumplir sus principales funciones, evaluando las necesidades de su organización, planteándose objetivos y seleccionando las acciones adecuadas para poder afrontar dichas necesidades.

Por otro lado en la dimensión proceso para evaluar la calidad de atención en nuestro estudio encontramos que solo el 16,07% de trabajadores señalan que siempre el personal de turno en emergencias trabaja de manera organizada y coordinada al momento de atender a los pacientes en el Centro de Salud

Tacabamba- Chota, donde se puede deducir que para que se lleve de manera eficiente el desarrollo de los procesos no solamente debe estar involucrada el área gerencial de la institución, sino también el personal asistencial que tiene relación directa con los usuarios y/o pacientes, de esta manera siempre se buscara lograr la eficiencia en la gestión que se está realizando en la prestación de los servicios de salud. De esta manera podemos corroborar lo mencionado por Li (2016) Es importante que dentro de la organización, el trabajo esté bien regido y coordinado, de tal manera, que cada miembro pueda tener en cuenta cuales son específicamente sus funciones y desenvolverse según su perfil al puesto asignado, lógicamente, de esta manera desempeñará y cumplirá metas y objetivos tanto institucionales como personales, pudiendo ser evaluado durante determinado tiempo y de esta manera se facilitara el proceso de medición y evaluación del desempeño del recurso humano y de recursos financieros.

En la dimensión resultado de la calidad de atención obtuvimos que el 46,43% de encuestados señalan que casi siempre el paciente se va complacido con la atención y trato brindado por el personal de salud que acude a su centro de salud en Tacabamba, seguido por el 16,07% Siempre; 14,29% A veces; 14,29% Casi siempre, y 8,93% nunca; por lo tanto, la calidad de atención tiene una percepción media, por lo que se puede afirmar que no se está teniendo en cuenta el indicador resultado de la calidad de atención, que sería de mucha importancia ya que les permitiría comprender las necesidades de todos los servicios. Por tanto, nuestros resultados concuerdan con Godínez et. al. (2014) en su publicación tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa en un hospital público. Usó un cuestionario conformado por 4 dimensiones: satisfacción global, instalaciones, organización y acto médico, como resultados obtuvo que cerca del 50% estuvieron muy satisfechos con la consulta; la tercera parte tuvo mucha confianza con la atención recibida y más del 50% tiene buena recomendación del hospital. Las dimensiones más apreciadas fueron el acto médico, la satisfacción laboral, la organización y las instalaciones. En este punto es importante recalcar lo mencionado por (Darromán, y Velázquez, 2011) quienes refieren que uno de los objetivos principales que tiene el control es permitir una óptima labor de los gerentes, de tal manera que ellos puedan identificar las

desviaciones que se están dando durante su gestión en base a las acciones planificadas; de tal manera, que se pueda evitar cometer los mismos errores y el personal que labora en la institución se pueda ver más motivado a realizar sus funciones con el fin de lograr los objetivos y metas

En nuestros resultados existe una relación significativa entre la dimensión estructura orgánica de la gestión administrativa y la calidad de atención con un coeficiente de relación de Pearson de 0.001; así como también existe una relación significativa entre la dimensión funciones y procedimientos de la gestión administrativa y la calidad de atención con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.000 y finalmente existe una correlación significativa entre la dimensión recursos humanos de gestión administrativa y la calidad de atención, esto quiere decir que el personal encuestado tiene una percepción media-buena sobre estas dimensiones, la cuales están influenciando significativamente sobre la calidad de atención al usuario; por otro lado, la dimensión recursos financieros no tienen relación significativa con la calidad de atención con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.749. Por lo que nuestros resultados concuerdan con Vásquez (2017), quien realizó un estudio para determinar la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general del Instituto Salvadoreño del seguro social de el salvador, obtuvieron que las preguntas de la dimensión estructura, disponibilidad y accesibilidad alcanzaron del 80 al 85% de satisfacción por parte de los usuarios; caso contrario, sucedió con las variables proceso y eficiencia que alcanzaron un nivel de satisfacción menor al 80%, finalmente encontraron desviaciones en la mayoría de valores fijados para medir las dimensiones de la variable calidad; por tanto, se determinó que la calidad de atención fue insatisfactoria e inadecuada. Desde nuestro punto de vista el gerente del centro de salud de tacabamba está desarrollando una buena gestión administrativa, sin embargo debe poner mayor énfasis sobre todo en base a los recursos financieros; ya que tener al personal funcionario y de salud bien capacitado es importante para laborar bajo un enfoque de trabajo en equipo y mantener un presupuesto adecuado es básico y fundamental para para garantizar una gestión que se rija bajo los principios de la función pública.

VI. CONCLUSIONES

De lo anteriormente mencionado se podría afirmar que:

- 6.1 La GA tiene relación significativa directa con la CA en salud al usuario en CS de Tacabamba con un coeficiente de correlación de (sig.=0.017), donde la GA está influenciando significativamente sobre las variables de calidad, por lo que se podría deducir que se están cumpliendo las funciones básicas de la gestión administrativa, las cuales son: planear, organizar, dirigir y controlar; cuyas funciones intervienen directamente en el proceso de calidad de atención que se le otorga al usuario y donde explícitamente podemos encontrar que para que exista una influencia significativa deberían de imponerse medidas que guarden relación directa con las dimensiones de la variable calidad de atención.
- 6.2 La situación de la GA y de la CA en el centro de salud de tacabamba, según el cuestionario aplicado a los trabajadores, basado en cuatro y tres dimensiones respectivamente, tienen una percepción media; evidenciando así un problema existente en la GA que repercute en la CA del centro de salud de tacabamba-chota, 2021
- 6.3 Existe una relación significativa entre la dimensión estructura orgánica de la GA y la CA con un Coeficiente de Correlación de Pearson de 0.001 ; así como también existe una relación significativa entre la dimensión funciones y procedimientos y recursos humanos de la GA y la CA con un Coeficiente de Correlación de Pearson de 0.000 y 0.013 respectivamente, al existir una relación significativa y directa quiere decir que el personal encuestado tiene una percepción media-buena sobre estas dimensiones, la cuales están influenciando significativamente sobre la calidad de atención al usuario en el centro de salud de tacabamba-chota, 2021.
- 6.4 Finalmente se puede afirmar que la dimensión recursos financieros no tienen relación significativa con la CA con un coeficiente de correlación de Pearson 0.749.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Se recomienda que en el C.S. de Tacabamba se siga desarrollando una adecuada gestión administrativa, logrando que los recursos humanos trabajen en equipo, organizados y principalmente en armonía, utilizando de manera eficiente los recursos con la finalidad de lograr los objetivos planteados. Asimismo es importante que mantengan una metodología eficiente que permita medir la calidad de atención desde el enfoque de los encargados de la gestión y desde la perspectiva del usuario.
- 7.2 Se recomienda que la gestión del centro de salud de Tacabamba, capacite a sus trabajadores para que exista una buena designación de cargos y procedimientos, de tal manera que los trabajadores tengan definido claramente cuáles son sus funciones, mejorando de esta manera la estructura organizacional de la gestión administrativa para que sea eficaz, eficiente y permita el cumplimiento de sus metas.
- 7.3 Se recomienda que el encargado de la GA mantenga una buena comunicación con sus trabajadores y pueda diseñar estrategias de motivación al personal de salud, para que de esta manera puedan participar decididamente en la GA de los recursos hospitalarios y se preocupen por la calidad de la atención clínica. Por otro lado, es importante que se puedan dar incentivos al personal de salud, no económicos sino más bien se podría felicitarlos por su desempeño en el cumplimiento de sus funciones, mediante un certificado o una constancia que les permita mejorar su hoja de vida y seguir desarrollándose como profesionales.
- 7.4 Finalmente se recomienda que el encargado de la gestión administrativa siga cumpliendo con sus funciones de planificación, ejecución y evaluación o control; es importante que se fijen estándares como el de tener un sistema de información que permita comparar los resultados obtenidos con los estándares fijados, para que de esta manera se pueda determinar acciones correctoras ante las desviaciones identificadas en la gestión, de modo que se mantengan desarrollando procedimientos que aseguren la calidad de atención al paciente, ofreciendo una salud sin daños.

REFERENCIAS

Abad, J. (2020). Planificación, evaluación y gestión sanitaria. Panificación sanitaria. Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud.

Agyepong, I., Lehmann, U., & Rutembemberwa, U. (2018) Strategic leadership capacity building for Sub-Saharan African health systems and public health governance: a multi-country assessment of essential competencies and optimal design for a Pan African DrPH. *Oxford Journals*, 33(2), 35-49.

Alimo, M., Metcalfe, A., Bradley, M., & Mariathasan, J. (2018) The impact of engaging leadership on performance, attitude to work and wellbeing at work: a longitudinal study. *Journal of Health Organization and Management*. *Journal of Health Organization and Management*, 22(4), 586–98.

Anzola, S. (2012). Administración de pequeñas empresas, (2.ª ed). McGrawhil.

Barbarán, G. (2015). La auditoría gubernamental y su incidencia en el desarrollo de la Gestión de las entidades públicas. Universidad San Martín de Porres (tesis de doctorado).

Bolden, R. (2016). Distributed leadership in organizations: a review of theory and research. *International Journal of Management Reviews*, 13(1), 251–69.

Busse, R., & Blümel, M., (2014). Health system review. *Health Syst Transit*, 16 (2), 1-296.

Busse, R., Nimptsch, U., & Mansky, T. (2009). Measuring, monitoring, and managing quality in Germany's hospitals. *Health Aff (Millwood)*, 28(2), 294-304.

Castro, E., García, J., Jiménez, F., & Periañez, C. (2001). Administración y Dirección. McGraw-Hill interamericana.

Chiavenato, I. (2003). Gestión Del Talento Humano.(2.ª ed). McGrawhil.

Chunharas, S., & Davies, S. (2016). Commentary. Leadership in health systems: a new agenda for interactive leadership. *Journal of Health Systems and Reform*, 2(3), 176–8.

Collazos, M., & Fernández-Altamirano, A. (2019). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán—Periodo 2018. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(1), Article 1. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1075>

Conn, C., Jenkins, P., & Touray, S. (2014). Strengthening health management: experience of district teams in The Gambia. *Journal Health Policy and Planning*, 11(2), 64–71.

D'Souza, S., & Sequeira, A. (2011) Application of MBNQA for service quality management and performance in healthcare organizations. *Int. J. Eng. Sci. Technol*, (3):73–88.

Daire, J., Gilson, L., & Cleary, S. (2014). Developing leadership and management competencies in low and middle-income country health systems: a review of the literature. Cape Town, South Africa: Health Economics Unit, University of Cape Town.

Darromán, C., & Velásquez R. (2011). El proceso de gestión y la gestión económica en las empresas. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Extraído el 01 de Setiembre del 2016.

De Val-Pardo, I. & Corella, J. (2001). *Sistemas de salud. Diagnóstico y planificación*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.W.

Díaz, V. (2016). *Gestión Administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radiodiagnóstico maxilofacial*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega (Trabajo de post- grado) Lima-Perú.

Diccionario de la Real Academia Española Ed. Espasa, 1970 Madrid.

Duran, S., Crissien, J., & Verdiseca, J. (2017). Estrategias gerenciales para la formación de equipos de trabajos en empresas constructoras del Caribe colombiano. *Revista Espacios*, 38(13), 24.

Fernández, A., Villanueva, J., & Reyes, C. (2021). La democracia peruana: Estado fallido, república inconclusa, y sin ciudadanía. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 438-446. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1656>

Gangoells, M., & Casals, M. (2012). Un enfoque basado en ontología para la gestión integrada del medio ambiente y de la seguridad y la salud en obra. *Revista ingeniería de construcción*, 27(3), 103-127.

Godínez, J., Reyes, C., Ariza, F., Maruris, M., Cuevas, A., & Cabañas E. (2014). Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público. *Psicología y Salud*, 24(1), 97-107.

Hernández, H. (2017). Sistemas de gestión integrados en el sector salud para la optimización de la calidad en el departamento del atlántico. *Revista Dictamen Libre*, 100(20), 99-106.

House, J., & Aditya, R. (2017). The social scientific study of leadership: quo vadis? *Journal of Management*, 23, 409–73.

Huamán, S. (2015). Percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención de enfermería en el hospital José soto cadenillas Chota 2015. Universidad César Vallejo (Tesis de maestría), Trujillo-Perú.

Ipinza, R. (2019). Calidad y Atención Integral de Salud: dos conceptos inseparables. *CuadMédSoc*, 47 (1), 5-17.

Jiménez, J. (2012). *Manual de Gestión para jefes de servicios clínicos*, segunda edición. Madrid: Díaz de Santos, S.A.

Jiménez, R. (2016). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Rev. Cubana Salud Pública*, 1, 30.

- Lasluisa, R. (2014). Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación con la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital General Latacunga en el período octubre del 2013- abril del 2014". Universidad Técnica de Ambato (Trabajo de pregrado), Ambato – Ecuador.
- Li, J. (2016). Planificación en los Servicios de Salud: Módulo VII. Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social- CENDEISSS.
- Londoño M, Morera G, & Laverde P (2008). Administración hospitalaria. Tercera edición. Bogotá - Colombia: Editorial Médica Panamericana.
- López, D. (2015). Gestión administrativa en servicio de salud. Universidad Cooperativa de Colombia (Trabajo de Posgrado). Arauca – Colombia.
- Mauricio, G. (2015). Impra Consultores. Organización para la excelencia de la salud. 1(3).
- Mohamed, B., & Azizan N. (2015) Perceived service quality's effect on patient satisfaction and behavioural compliance. *Int. J. Health Care Qual*, 28, 300–314.
- Moreno, V. (2009). Nivel de Satisfacción de la calidad de atención de enfermería de los padres de familia o acompañante del paciente pediátrico oncológico en el Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Tesis para optar el título de especialista en enfermería pediátrica), Lima-Perú.
- Muhammad, A., Arif J., Noman, S., & Jinsoo, H. (2019). Can Leadership Enhance Patient Satisfaction? Assessing the Role of Administrative and Medical Quality. 16(17), 3212.
- Muller, E. (2014) Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del hospital nacional arzobispo Loayza en enero del 2014. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
- Murray,L., & Frenk, L. (2010). Marco para evaluar el desempeño de los sistemas de salud. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud* ,78, 717–22.

Organización Panamericana de la Salud. (2010). Metodología de Gestión Productiva de los Servicios de Salud.

Pai, Y., & Chary, S. (2016) Measuring patient-perceived hospital service quality: A conceptual framework. *J. Health Care Qual*, 29, 300–323.

Pearce, C., Wassenaar, L., & Manz, C. (2014). Is shared leadership the key to responsible leadership? *The Academy of Management Perspectives*. 28, 275–88.

Pérez V. (2006). Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio. España: editorial ideas propias.

Pérez, R. (2011). Caracterización de la gestión en la prestación del servicio de urgencias durante fines de semana, en relación a los días de semana, en el hospital nacional rosales. Universidad de el salvador (Trabajo de post- grado) San salvador-el salvador.

Petracci, M. (2011). Calidad de atención en salud. Centro de Estudios de Estado y Sociedad. Extraído el 05 de Setiembre del 2016

Piteres, R., Cabarcas, V., & Hernández, H. (2017). Human resource competitiveness factor in the health sector. *Research and Innovation in Engineering*, 6(1), 93-101.

Porter, M., Teisberg, E. Redefining Health Care. (2006). *Creating Value-Based Competition on Results*. Boston, MA: Harvard Business Review Press.

Pross, C., Geissler., & Reinhard B. (2017) Measuring, Reporting, and Rewarding Quality of Care in 5 Nations: 5 Policy Levers to Enhance Hospital Quality Accountability, *95(1)*, 135-186.

Ramírez, C. (2004). *La Gestión Administrativa*. México D.F, México: Limusa.

Redondo, P. (2004). *Gestión en Atención Primaria*. Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISSS).

Ríos, L. (2012). Percepción de la calidad de atención en el programa de planificación familiar del hospital nacional Arzobispo Loayza. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (Tesis de pregrado), Lima-Perú

Ríos, L. (2012). Percepción de la calidad de atención en el programa de planificación familiar del hospital nacional Arzobispo Loayza. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (Tesis de pregrado), Lima-Perú.

Robbins S, & Coulter M. (2005). Administration. México: Pearson Educación.

Rojas, C. (2020). Sustainable administrative management of integrated management systems in health services. Revista espacios, 41(1) ,6.

Ross, A., Zeballos, L., & Infante., A. (2000). La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Revista Panamericana de Salud Pública, 8(1), 93-98.

Salas, M. (2001). Calidad de la atención con perspectiva de género. Aportes desde la sociedad civil. México: Plaza y Valdés, S.A. de C.V.

Tobar, F. (2002). Modelos de Gestión en Salud. Buenos Aires: Salud Colectiva.

Tola, I. (2015). Influencia de la Gestión Administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de EsSalud de la Región Puno. Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” (Trabajo de post- grado) Juliaca – Perú.

Um, K., & Lau, A., (2018) Healthcare service failure: How dissatisfied patients respond to poor service quality. J Oper Prod Manag, 38, 1245–1270.

Valverde, M., & Zapata, G. (2018). Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca. Universidad Cesar Vallejo. (Trabajo de posgrado) Chiclayo – Perú

Vásquez, R. (2017). La calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general del Instituto Salvadoreño del seguro social de el salvador (Trabajo de post- grado) San salvador- el salvador.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Justificación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método
<p>PG: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención en salud al usuario en el centro de salud de tacabamba-Chota, 2021?</p> <p>PE₁: ¿En qué situación se encuentra la gestión administrativa en el centro de salud de tacabamba-Chota, 2021?</p> <p>PE₂: ¿Cuál es la calidad de atención percibida en el centro de salud de tacabamba-Chota, 2021?</p> <p>PE₃: ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión estructura orgánica de la gestión administrativa y la calidad de atención en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021?</p>	<p>OG: Determinar la relación existente entre gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.</p> <p>OE₁: Diagnosticar la situación de la gestión administrativa en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.</p> <p>OE₂: Diagnosticar la Calidad de Atención en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.</p> <p>OE₃: determinar la relación existente entre la dimensión estructura orgánica de la gestión administrativa y la calidad de atención en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.</p>	<p>La importancia de la evaluación de la gestión administrativa para determinar si esta incide en la calidad de atención a los pacientes radica en que el centro de salud objeto de estudio necesita estar dirigido y gestionado de forma efectiva, a la vez que mediante este estudio se pretende proporcionar a dicha institución un estudio sobre su control administrativo, para la priorización de los principales problemas, así como para la definición de estrategias interinstitucionales que estén ligadas a la mejora continua en la atención a la población.</p>	<p>HG: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.</p> <p>HE₁: La situación de la gestión administrativa tiene una percepción media en el centro de salud de tacabamba-Chota, 2021.</p> <p>HE₂: La calidad de atención tiene una percepción media en el centro de salud de tacabamba-Chota, 2021.</p> <p>HE₃: Existe relación significativa entre la dimensión estructura orgánica de la gestión administrativa y la calidad de atención en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.</p>	<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>	ESTRUCTURA ORGÁNICA	Articulación e interrelación de órganos y requerimientos de la gestión pública.	<p>La población consta en 56 trabajadores del centro de salud de Tacabamba, de los cuales 36 pertenecen al sexo masculino y 20 al sexo femenino; siendo 4 de ellos personal administrativo y 52 personal de salud.</p> <p>La técnica a utilizar en la investigación serán los cuestionarios de gestión administrativa (ver anexo 2) y calidad de atención (Ver Anexo 3) en el centro de salud de tacabamba, chota-2021.</p>
						Autonomía administrativa y niveles de decisión	
					FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	Delegación y cumplimiento de funciones	
						Coherencia entre funciones y dispositivos normativos	
						Racionalización y aplicación de procedimientos	
					RECURSOS HUMANOS	Correspondencia entre funciones y cargos	
						Capacitación y especialización	
						Reconocimiento, Promociones y ascensos	
					RECURSOS FINANCIEROS	Infraestructura, mobiliario, herramientas y equipos.	
						Programas informáticos	

Problema	Objetivos	Justificación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método
<p>PE4: ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión funciones y procedimientos de la gestión administrativa y la calidad de atención en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021?</p> <p>PE5: ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión recursos humanos de la gestión administrativa y la calidad de atención en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021?</p> <p>PE6: ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión recursos financieros de la gestión administrativa y la calidad de atención en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021?</p>	<p>OE4: determinar la relación existente entre la dimensión funciones y procedimientos de la gestión administrativa y la calidad de atención en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.</p> <p>OE5: determinar la relación existente entre la dimensión recursos humanos de la gestión administrativa y la calidad de atención en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.</p> <p>OE6: determinar la relación existente entre la dimensión recursos financieros de la gestión administrativa y la calidad de atención en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.</p>		<p>HE4: Existe relación significativa entre la dimensión funciones y procedimientos de la gestión administrativa y la calidad de atención en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.</p> <p>HE5: Existe relación significativa entre la dimensión recursos humanos de la gestión administrativa y la calidad de atención en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.</p> <p>HE6: Existe relación significativa entre la dimensión recursos financieros de la gestión administrativa y la calidad de atención en Salud en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.</p>	<p>CALIDAD DE ATENCIÓN</p>	<p>ESTRUCTURA</p> <p>PROCESOS</p> <p>RESULTADOS</p>	<p>. Estado de la infraestructura física y recurso mobiliario</p> <p>. Estado organizativo</p> <p>. Estado de los RRHH.</p> <p>. Normatividad protocolar</p> <p>. Relación interpersonal entre los trabajadores.</p> <p>. Actitudes de los trabajadores del hospital.</p> <p>. Habilidad y destreza de los trabajadores del hospital</p> <p>. Se cumplen los procedimientos</p> <p>. Se recupera la salud de los pacientes</p> <p>. Los pacientes conocen las condiciones de su salud.</p> <p>. Están satisfechos los pacientes en torno a la calidad de atención recibida.</p>	<p>ENCUESTAS</p>

ANEXO 2: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE SALUD TACABAMBA-CHOTA, 2021.

A. DATOS GENERALES:

1. Unidad Técnica:

2. Condición Laboral:

Nombrado..... Contratado..... CAS...

3. Género: M... F...

4. Nivel Educativo:

Profesional..... Técnico.....

B. INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de interrogantes vinculadas a la actividad que desempeña en la Unidad técnica en la que Usted labora. Le agradecemos que responda según la escala marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su opinión. No hay respuesta buena ni mala.

ESCALA: Siempre (1), Casi siempre (2), A veces (3), Casi nunca (4), Nunca (5).

1: Siempre

2: Casi siempre

3. A veces

4: Casi nunca

5: Nunca

REGUNTAS	ESCALA				
ESTRUCTURA ORGÁNICA	1	2	3	4	5
1. ¿La estructura orgánica otorga eficiencia al funcionamiento administrativo en el que usted opera?					
2. ¿La organización de la entidad permite acelerar los procesos con las demás unidades técnicas con las que se relaciona?					
3. ¿Se fundamenta la estructura orgánica, en principios y característica según los requerimientos del sistema administrativo en el que usted opera?					
4. ¿La estructura orgánica, facilita la interrelación y la atención de requerimientos de los sistemas administrativos de gestión pública?					
5. ¿Se otorga autonomía administrativa respetando los requerimientos normativos del sistema administrativo en el que usted opera?					
6. ¿Tiene libertad para tomar decisiones al realizar su trabajo?					
7. ¿Faculta la autoridad superior para que tome decisiones en su ámbito funcional?					
8. ¿Conoce los Dispositivos legales y Directivas internas y externas que determinan sus funciones?					
FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	ESCALA				
9. ¿Cumple sus funciones de acuerdo a los Dispositivos legales y Directivas en la unidad en que se desempeña?					
10. ¿Sus funciones son coherentes con las normas vigentes del Sistema Administrativo en el que usted opera?					
11. ¿Recibe alguna inducción y adiestramiento para cumplir sus funciones en el marco del sistema administrativo en el que usted labora?					
12. ¿Se priorizan los procedimientos estratégicos (Visión, Misión) para el logro de meta y objetivos?					
13. ¿Se aplican procedimientos eficientes en la ejecución de procesos técnico del sistema administrativo en que usted opera?					
14. ¿Tengo a mi alcance un Manual de Procedimientos que facilite la ejecución de mis funciones?					
15. ¿Se ordena racionalmente los puestos laborales con fundamento en los deberes, responsabilidades y requisitos mínimos requeridos para su eficiente desempeño?					

RECURSOS HUMANOS	ESCALA				
16. ¿El desplazamiento de personal responde a requerimientos técnicos y operativos?					
17. ¿La capacitación y especialización está relacionada con las funciones que desempeña?					
18. ¿Las políticas de capacitación implementadas por la entidad son adecuadas?					
19. ¿Considera que la institución tiene una política adecuada de promociones y ascensos importante para tu desempeño laboral?					
20. ¿Se siente respaldado y reconocido en su lugar de trabajo?					
RECURSOS FINANCIEROS	ESCALA				
21. ¿Se establece adecuada asignación de ambientes para el ejercicio de sus funciones?					
22. ¿Se asigna mobiliario, herramientas y equipos apropiados?					
23. ¿Los programas informáticos de uso de la Unidad Técnica al que está adscrito son operativos y facilitan el cumplimiento de sus funciones con eficiencia y eficacia?					
24. ¿Los programas informáticos internos permiten enlazar las actividades y funciones en tiempo real?					

ANEXO 3: CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
EN EL CENTRO DE SALUD TACABAMBA-CHOTA, 2021.

A. DATOS GENERALES:

1. Unidad Técnica:

2. Condición Laboral:

Nombrado..... Contratado (DL. 276)..... CAS.....

3. Género: M..... F.....

4. Nivel Educativo:

Profesional..... Técnico...

B. INSTRUCCIONES:

Ud. responda marcando con una "x" la alternativa que crea conveniente, dentro del recuadro que corresponde a cada pregunta. Usted elije dar la calificación de acuerdo a su percepción y experiencia que tuvo con respecto a la calidad de atención brindada en salud, en este caso no hay alternativa correcta. Cada calificación corresponde a una alternativa que requiere ser marcada de acuerdo a la experiencia que tuvo.

Elige una alternativa de los mencionados para cada pregunta:

1: Siempre

2: Casi siempre

3: A veces

4: Casi nunca

5: Nunca

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN ESTRUCTURA					
1. ¿Existen consultorios médicos suficientes para atender a los pacientes en el servicio de emergencias?					
2. ¿La sala de espera del servicio de emergencias, cuenta con el mobiliario suficiente para albergar a los pacientes y familiares que se encuentran a la espera de una atención?					
3. ¿El servicio de emergencia cuenta con los servicios higiénicos suficientes y disponibles para los pacientes y familiares?					
4. ¿Existen avisos, señalizaciones y flujogramas de que orienten adecuadamente a los pacientes y familiares?					
5. ¿Es suficiente la cantidad de médicos, obstétricas y enfermeras por turno en el servicio de emergencias?					
6. ¿En el servicio de emergencias existen profesionales especializados para atender emergencias con alto grado de riesgo (Nivel I) o pacientes en riesgo de morir?					
7. ¿El servicio de emergencias cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
8. ¿Los medicamentos recetados por el médico se pueden encontrar en la farmacia del hospital?					
DIMENSIÓN PROCESO					
9. ¿Los pacientes fueron atendidos de acuerdo a la gravedad de su salud?					
10. ¿El personal de turno del servicio de emergencias, trabaja de forma organizada y coordinada al momento de atender a los pacientes?					
11. ¿El personal de turno del servicio de emergencias, mantiene suficiente comunicación con los pacientes y familiares?					
12. ¿El personal de emergencias trata a las personas con amabilidad, respeto y paciencia? 13. ¿los profesionales brindan seguridad y confianza al momento de la atención o en algún procedimiento?					

14. ¿Los médicos brindan el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas de los pacientes sobre sus problemas de salud?					
15. ¿El personal de salud brinda privacidad en la atención o en algún procedimiento que se realiza a los pacientes?					
DIMENSIÓN RESULTADO					
16. ¿La atención que el paciente recibe en el servicio de emergencias es rápida y oportuna?					
17. ¿Durante la estadía del paciente en el servicio de emergencia el ambiente donde permanece está limpio, iluminado y cómodo?					
18. ¿El problema de salud por el cual los pacientes son atendidos se resuelven o mejoran?					
19. ¿El tiempo de recuperación que los pacientes tienen para mejorar su salud es el oportuno?					
20. ¿los pacientes tienen la oportunidad de preguntar al profesional que los atiende sobre su enfermedad o padecimiento por el que vino a consultar?					
21. ¿Los pacientes entienden la explicación que el médico les brinda sobre su problema de salud y la condición de su enfermedad y/o malestar?					
22. ¿el paciente se va complacido con la atención y trato brindado por el personal de salud que acuden a su centro de salud?					
23. ¿Usted considera que los pacientes se sienten satisfechos después de haberse atendido en su centro de salud?					

Anexo 4: Solicitud dirigida al Gerente del centro de salud de Tacabamba.

SOLICITO AUTORIZACION PARA REALIZAR
UN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

SEÑOR: GERENTE DEL CENTRO DE SALUD DE TACABAMBA

DR. JOSE MEDINA DELGADO

Señor Gerente, reciba usted un afectuoso y cálido saludo y al mismo tiempo permítame expresarle lo siguiente:

Yo Bustamante coronado Zinithya, estudiante del programa académico: Maestría en gestión de los servicios de la salud de la UCV, con DNI: 73304006, solicito a Ud. Permiso para realizar un trabajo de investigación en su institución sobre "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD DE TACABAMBA-CHOTA, 2021", que consiste en la aplicación de dos cuestionarios al personal de salud que labora en su institución; para optar por el grado de maestra.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud

Tacabamba, 17 de mayo del 2021.



Jose L. Medina Delgado
Jose L. Medina Delgado
LIC. ENFERMERIA
CEP. 62386

JOSE MEDINA DELGADO

DNI: 4418177

Anexo 5: Validación por criterio de expertos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

I. TÍTULO DEL PROYECTO:

Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el centro de salud tacabamba- chota, 2021.

- 1.1. **Nombre del experto:** Fernández Altamirano Antony Esmit| Franco.
- 1.2. **Especialidad del experto:** Maestro en Gestión Pública.
- 1.3. **Nombre del instrumento:** Cuestionario de gestión administrativa.
- 1.4. **Propósito:** Recopilar información de los trabajadores del Centro de Salud de Tacabamba, para diagnosticar la situación de la gestión administrativa en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.
- 1.5. **Unidades de análisis:** Trabajadores del Centro de Salud de Tacabamba-Chota, 2021.
- 1.6. **Duración:** 20 minutos aproximadamente.
- 1.7. **Población:** 58 trabajadores del Centro de Salud de Tacabamba
- 1.8. **Responsable:** Bustamante Coronado Zinthy Katerim.

II. ASPECTOS DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión
- ✓ Se anotaran las observaciones o recomendaciones en los ítems correspondientes.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION						Observaciones	
			1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador			
			ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI		NO
GESTION ADMINISTRATIVA	ESTRUCTURA	Articulación e interrelación de órganos y requerimientos de la gestión pública.	1. ¿La estructura orgánica otorga eficiencia al funcionamiento administrativo en el que usted opera?						x		x		x		Ninguna
			2. ¿La organización de la entidad permite acelerar los procesos con las demás unidades técnicas con las que se relaciona?						x		x		x		Ninguna
			3. ¿Se fundamenta la estructura orgánica, en principios y característica según los requerimientos del sistema administrativo en el que usted opera?						x		x		x		Ninguna
			4. ¿La estructura orgánica, facilita la interrelación y la atención de requerimientos de los sistemas administrativos de gestión pública?						x		x		x		Ninguna
	ORGANICA	Autonomía administrativa y niveles de decisión	5. ¿Se otorga autonomía administrativa respetando los requerimientos normativos del sistema administrativo en el que usted opera?						x		x		x		Ninguna
			6. ¿Tiene libertad para tomar decisiones al realizar su trabajo?						x		x		x		Ninguna
			7. ¿Faculta la autoridad superior para que tome decisiones en su ámbito funcional?						x		x		x		Ninguna
			8. ¿Conoce los Dispositivos legales y Directivas internas y externas que determinan sus funciones?						x		x		x		Ninguna

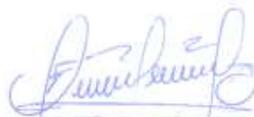
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION						Observaciones	
			1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador			
			ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI		NO
GESTION ADMINISTRATIVA	FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	Delegación y cumplimiento de funciones	9. ¿Cumple sus funciones de acuerdo con los Dispositivos legales y Directivas en la unidad en que se desempeña?						x		x		x		Ninguna
			10. ¿Sus funciones son coherentes con las normas vigentes del Sistema Administrativo en el que usted opera?						x		x		x		Ninguna
	PROCEDIMIENTOS	Coherencia entre funciones y dispositivos normativos	11. ¿Recibe alguna inducción y adiestramiento para cumplir sus funciones en el marco del sistema administrativo en el que usted labora?						x		x		x		Ninguna
			12. ¿Se priorizan los procedimientos estratégicos (Visión, Misión) para el logro de meta y objetivos?						x		x		x		Ninguna
			13. ¿Se aplican procedimientos eficientes en la ejecución de procesos técnico del sistema administrativo en que usted opera?						x		x		x		Ninguna
	PROCEDIMIENTOS	Racionalización y aplicación de procedimientos	14. ¿Tengo a mi alcance un Manual de Procedimientos que facilite la ejecución de mis funciones?						x		x		x		Ninguna
15. ¿Se ordena racionalmente los puestos laborales con fundamento en los deberes, responsabilidades y requisitos mínimos requeridos para su eficiente desempeño?								x		x		x		Ninguna	

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION				Observaciones				
			1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión			Coherencia con el indicador			
			ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
GESTION ADMINISTRATIVA	RECURSOS HUMANOS	Correspondencia entre funciones y cargos	16. ¿El desplazamiento de personal responde a requerimientos técnicos y operativos?							x		x		x		Ninguna
		Capacitación y especialización	17. ¿La capacitación y especialización está relacionada con las funciones que desempeña?							x		x		x		Ninguna
			18. ¿Las políticas de capacitación implementadas por la entidad son adecuadas?							x		x		x		Ninguna
		Reconocimiento Promociones ascensos	19. ¿Considera que la institución tiene una política adecuada de promociones y ascensos importante para tu desempeño laboral?							x		x		x		Ninguna
			20. ¿Se siente respaldado y reconocido en su lugar de trabajo?							x		x		x		Ninguna

III. OPINION DE APLICABILIDAD

El presente instrumento de investigación tiene una redacción clara y precisa, y también existe coherencia con indicador y dimensión, por lo tanto, cumple con los requisitos para su aplicación.

Chiclayo, 10 de mayo del 2021



Mtro. Abg. ANTONY ESMIT FRANCO FERNÁNDEZ ALTAMIRANO

DNI: 73969287



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

I. TÍTULO DEL PROYECTO:

Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Centro de Salud Tacabamba- Chota, 2021.

- 1.1. **Nombre del experto:** Fernández Altamirano Antony Esmir Franco.
- 1.2. **Especialidad del experto:** Maestro en Gestión Pública.
- 1.3. **Nombre del instrumento:** Cuestionario de percepción de la calidad de atención.
- 1.4. **Propósito:** Recopilar información de los trabajadores del Centro de Salud de Tacabamba, para diagnosticar la Calidad de Atención en Salud en el Centro de Salud de Tacabamba-Chota, 2021.
- 1.5. **Unidades de análisis:** Trabajadores del centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.
- 1.6. **Duración:** 20 minutos aproximadamente.
- 1.7. **Población:** 56 trabajadores del Centro de Salud de Tacabamba.
- 1.8. **Responsable:** Bustamante Coronado Zinthya Katerim.

II. ASPECTOS DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión
- ✓ Se anotaran las observaciones o recomendaciones en los ítems correspondientes

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACIÓN						Observaciones				
			1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador						
			ENUNCIADOS					1	2	3	4	5	SI		NO	SI	NO	SI
CALIDAD DE ATENCIÓN	ESTRUCTURA	Estado de la infraestructura a física y recurso mobiliario	1. ¿Existen consultorios médicos suficientes para atender a los pacientes en el servicio de emergencias?								X		X		X			
			2. ¿La sala de espera del servicio de emergencias, cuenta con el mobiliario suficiente para albergar a los pacientes y familiares que se encuentran a la espera de una atención?									X		X		X		
			3. ¿El servicio de emergencia cuenta con los servicios higiénicos suficientes y disponibles para los pacientes y familiares?									X		X		X		
			4. ¿El servicio de emergencias cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?									X		X		X		
	Estado organizativo	5. ¿Existen avisos, señalizaciones y flujogramas de que orienten adecuadamente a los pacientes y familiares?									X		X		X			
		6. ¿Los medicamentos recetados por el médico se pueden encontrar en la farmacia del hospital?									X		X		X			
	Estado de los RRHH.	7. ¿Es suficiente la cantidad de médicos, obstétricas y enfermeras por turno en el servicio de emergencias?									X		X		X			
		8. ¿En el servicio de emergencias existen profesionales especializados para atender emergencias con alto grado de riesgo (Nivel I) o pacientes en riesgo de morir?									X		X		X			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACIÓN						Observaciones				
			1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador						
			ENUNCIADOS					1	2	3	4	5	SI		NO	SI	NO	SI
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PROCESO	Normatividad protocolar	9. ¿Los pacientes fueron atendidos de acuerdo a la gravedad de su salud?								X		X		X			
		Relación interpersonal entre los trabajadores.	10. ¿El personal de turno del servicio de emergencias, trabajó de forma organizada y coordinada al momento de su atención?									X		X		X		
		Actitudes de los trabajadores del hospital	11. ¿El personal de turno del servicio de emergencias, mantiene suficiente comunicación con los pacientes y familiares?									X		X		X		
			12. ¿El personal de emergencias trata a las personas con amabilidad, respeto y paciencia?									X		X		X		
		Habilidad y destreza de los trabajadores del hospital	13. ¿los profesionales brindan seguridad y confianza al momento de la atención o en algún procedimiento?									X		X		X		
14. ¿Los médicos brindan el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas de los pacientes sobre sus problemas de salud?										X		X		X				
15. ¿El personal de salud brinda privacidad en la atención o en algún procedimiento que se realiza a los pacientes?											X		X		X			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION				Observaciones		
			1. Siempre		2. Casi siempre		3. A veces	Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión			Coherencia con el indicador	
			4. Casi nunca		5. Nunca			SI	NO	SI	NO		SI	NO
ENUNCIADOS			1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION ADMINISTRATIVA	Se cumplen los procedimientos	16. ¿La atención que el paciente recibe en el servicio de emergencias es rápida y oportuna?						x		x		x		
		17. ¿Durante la estadía del paciente en el servicio de emergencia el ambiente donde permanece está limpio, iluminado y cómodo?						x		x		x		
	Se recupera la salud de los pacientes	18. ¿El problema de salud por el cual los pacientes son atendidos se resuelven o mejoran?						x		x		x		
		19. ¿El tiempo de recuperación que los pacientes tienen para mejorar su salud es el oportuno?						x		x		x		
	Los pacientes conocen las condiciones de su salud.	20. ¿Los pacientes tienen la oportunidad de preguntar al profesional que los atiende sobre su enfermedad o padecimiento por el que vino a consultar?						x		x		x		
		21. ¿Los pacientes entienden la explicación que el médico les brinda sobre su problema de salud y la condición de su enfermedad y/o malestar?						x		x		x		
	Están satisfechos los pacientes en torno a la calidad de atención recibida.	22. ¿El paciente se va complacido con la atención y trato brindado por el personal de salud que acuden a su centro de salud?						x		x		x		
		23. ¿Usted considera que los pacientes se sienten satisfechos después de haberse atendido en su centro de salud?						x		x		x		

III. OPINION DE APLICABILIDAD

El presente instrumento de investigación tiene una redacción clara y precisa, y también existe coherencia con indicador y dimensión, por lo tanto, cumple con los requisitos para su aplicación.

Chiclayo, 10 de mayo del 2021

Mtro. Abg. ANTONY ESMIT FRANCO FERNÁNDEZ ALTAMIRANO

DNI: 73969287

Anexo 6: Validación por criterio de expertos.



ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

I. TÍTULO DEL PROYECTO:

Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el centro de salud tacabamba- chota, 2021.

- 1.1. **Nombre del experto:** Villanueva Calderón Juan Amílcar.
- 1.2. **Especialidad del experto:** Maestro en administración de negocios y maestro en gestión pública.
- 1.3. **Nombre del instrumento:** Cuestionario de gestión administrativa.
- 1.4. **Propósito:** Recopilar información de los trabajadores del Centro de Salud de Tacabamba, para diagnosticar la situación de la gestión administrativa en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.
- 1.5. **Unidades de análisis:** Trabajadores del Centro de Salud de Tacabamba-Chota, 2021.
- 1.6. **Duración:** 20 minutos aproximadamente.
- 1.7. **Población:** 56 trabajadores del Centro de Salud de Tacabamba
- 1.8. **Responsable:** Bustamante Coronado Zinthy Katerim.

II. ASPECTOS DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión
- ✓ Se anotaran las observaciones o recomendaciones en los ítems correspondientes.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION				Observaciones				
			1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión			Coherencia con el indicador			
			ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
GESTION ADMINISTRATIVA	ESTRUCTURA	Articulación e interrelación de órganos y requerimientos de la gestión pública.	1. ¿La estructura orgánica otorga eficiencia al funcionamiento administrativo en el que usted opera?						x		x		x		Ninguna	
			2. ¿La organización de la entidad permite acelerar los procesos con las demás unidades técnicas con las que se relaciona?							x		x		x		Ninguna
			3. ¿Se fundamenta la estructura orgánica, en principios y característica según los requerimientos del sistema administrativo en el que usted opera?							x		x		x		Ninguna
			4. ¿La estructura orgánica, facilita la interrelación y la atención de requerimientos de los sistemas administrativos de gestión pública?							x		x		x		Ninguna
	ORGANICA	Autonomía administrativa y niveles de decisión	5. ¿Se otorga autonomía administrativa respetando los requerimientos normativos del sistema administrativo en el que usted opera?							x		x		x		Ninguna
			6. ¿Tiene libertad para tomar decisiones al realizar su trabajo?							x		x		x		Ninguna
			7. ¿Faculta la autoridad superior para que tome decisiones en su ámbito funcional?							x		x		x		Ninguna
			8. ¿Conoce los Dispositivos legales y Directivas internas y externas que determinan sus funciones?							x		x		x		Ninguna

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION						Observaciones					
			1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador							
			ENUNCIADOS					1	2	3	4	5	SI		NO	SI	NO	SI	NO
GESTIONES ADMINISTRATIVAS	FUNCIONES	Delegación y cumplimiento de funciones	9. ¿Cumple sus funciones de acuerdo con los Dispositivos legales y Directivas en la unidad en que se desempeña?								x		x		x		Ninguna		
			10. ¿Sus funciones son coherentes con las normas vigentes del Sistema Administrativo en el que usted opera?										x		x		x		Ninguna
	PROCEDIMIENTOS	Coherencia entre funciones y dispositivos normativos	11. ¿Recibe alguna inducción y adiestramiento para cumplir sus funciones en el marco del sistema administrativo en el que usted labora?									x		x		x		Ninguna	
			12. ¿Se priorizan los procedimientos estratégicos (Visión, Misión) para el logro de meta y objetivos?										x		x		x		Ninguna
			13. ¿Se aplican procedimientos eficientes en la ejecución de procesos técnico del sistema administrativo en que usted opera?										x		x		x		Ninguna
	PROCEDIMIENTOS	Racionalización y aplicación de procedimientos	14. ¿Tengo a mi alcance un Manual de Procedimientos que facilite la ejecución de mis funciones?									x		x		x		Ninguna	
			15. ¿Se ordena racionalmente los puestos laborales con fundamento en los deberes, responsabilidades y requisitos mínimos requeridos para su eficiente desempeño?										x		x		x		Ninguna

III. OPINION DE APLICABILIDAD

El presente instrumento de investigación tiene una redacción clara y precisa, y también existe coherencia con indicador y dimensión, por lo tanto, cumple con los requisitos para su aplicación.

Chiclayo, 10 de mayo del 2021

Mg. Lic. JUAN AMILCAR VILLANUEVA CALDERÓN

DNI: 41400923

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION						Observaciones				
			1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador						
			ENUNCIADOS					1	2	3	4	5	SI		NO	SI	NO	SI
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	RECURSOS	Correspondencia entre funciones y cargos	16. ¿El desplazamiento de personal responde a requerimientos técnicos y operativos?								x		x			x		Ninguna
		Capacitación y especialización	17. ¿La capacitación y especialización está relacionada con las funciones que desempeña?									x		x			x	
	18. ¿Las políticas de capacitación implementadas por la entidad son adecuadas?										x		x			x		Ninguna
	19. ¿Considera que la institución tiene una política adecuada de promociones y ascensos importante para tu desempeño laboral?										x		x			x		Ninguna
	Reconocimiento Promociones ascensos	20. ¿Se siente respaldado y reconocido en su lugar de trabajo?									x		x			x		Ninguna



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

I. TITULO DEL PROYECTO:

Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Centro de Salud Tacabamba- Chota, 2021.

- 1.1. **Nombre del experto:** Villanueva Calderón Juan Amílcar.
- 1.2. **Especialidad del experto:** Maestro en administración de negocios y maestro en gestión pública.
- 1.3. **Nombre del instrumento:** Cuestionario de percepción de la calidad de atención.
- 1.4. **Propósito:** Recopilar información de los trabajadores del Centro de Salud de Tacabamba, para diagnosticar la Calidad de Atención en Salud en el Centro de Salud de Tacabamba-Chota, 2021.
- 1.5. **Unidades de análisis:** Trabajadores del centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.
- 1.6. **Duración:** 20 minutos aproximadamente.
- 1.7. **Población:** 58 trabajadores del Centro de Salud de Tacabamba.
- 1.8. **Responsable:** Bustamante Coronado Zinthy Katerim.

II. ASPECTOS DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión
- ✓ Se anotaran las observaciones o recomendaciones en los ítems correspondientes |

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACIÓN						Observaciones	
			1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador			
			ENUNCIADOS					SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE ATENCIÓN	ESTRUCTURA	Estado de la infraestructura física y recurso mobiliario	1. ¿Existen consultorios médicos suficientes para atender a los pacientes en el servicio de emergencias?						X		X		X		
			2. ¿La sala de espera del servicio de emergencias, cuenta con el mobiliario suficiente para albergar a los pacientes y familiares que se encuentran a la espera de una atención?						X		X		X		
			3. ¿El servicio de emergencia cuenta con los servicios higiénicos suficientes y disponibles para los pacientes y familiares?						X		X		X		
			4. ¿El servicio de emergencias cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						X		X		X		
	Estado organizativo	5. ¿Existen avisos, señalizaciones y flujogramas de que orienten adecuadamente a los pacientes y familiares?						X		X		X			
		6. ¿Los medicamentos recetados por el médico se pueden encontrar en la farmacia del hospital?						X		X		X			
	Estado de los RRHH.	7. ¿Es suficiente la cantidad de médicos, obstétricas y enfermeras por turno en el servicio de emergencias?						X		X		X			
		8. ¿En el servicio de emergencias existen profesionales especializados para atender emergencias con alto grado de riesgo (Nivel I) o pacientes en riesgo de morir?						X		X		X			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACIÓN						Observaciones
			1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador		
			ENUNCIADOS					SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Se cumplen los procedimientos	16. ¿La atención que el paciente recibe en el servicio de emergencias es rápida y oportuna?						X		X		X		
		17. ¿Durante la estadia del paciente en el servicio de emergencia el ambiente donde permanece está limpio, iluminado y cómodo?						X		X		X		
	Se recupera la salud de los pacientes	18. ¿El problema de salud por el cual los pacientes son atendidos se resuelven o mejoran?						X		X		X		
		19. ¿El tiempo de recuperación que los pacientes tienen para mejorar su salud es el oportuno?						X		X		X		
	Los pacientes conocen las condiciones de su salud.	20. ¿los pacientes tienen la oportunidad de preguntar al profesional que los atiende sobre su enfermedad o padecimiento por el que vino a consultar?						X		X		X		
		21. ¿Los pacientes entienden la explicación que el médico les brinda sobre su problema de salud y la condición de su enfermedad y/o malestar?						X		X		X		
	Están satisfechos los pacientes en torno a la calidad de atención recibida.	22. ¿el paciente se va complacido con la atención y trato brindado por el personal de salud que acuden a su centro de salud?						X		X		X		
		23. ¿Usted considera que los pacientes se sienten satisfechos después de haberse atendido en su centro de salud?						X		X		X		

III. OPINION DE APLICABILIDAD

El presente instrumento de investigación tiene una redacción clara y precisa, y también existe coherencia con indicador y dimensión, por lo tanto, cumple con los requisitos para su aplicación.

Chiclayo, 10 de mayo del 2021


Mg. Lic. JUAN AMILCAR VILLANUEVA CALDERÓN

DNI: 41400923



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

I. TÍTULO DEL PROYECTO:

Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el centro de salud tacabamba- chota, 2021.

- 1.1. **Nombre del experto:** Sara Melva Herrera Oblitas
- 1.2. **Especialidad del experto:** Maestra en gestión de los servicios de la salud.
- 1.3. **Nombre del instrumento:** Cuestionario de gestión administrativa.
- 1.4. **Propósito:** Recopilar información de los trabajadores del Centro de Salud de Tacabamba, para diagnosticar la situación de la gestión administrativa en el centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.
- 1.5. **Unidades de análisis:** Trabajadores del Centro de Salud de Tacabamba-Chota, 2021.
- 1.6. **Duración:** 20 minutos aproximadamente.
- 1.7. **Población:** 56 trabajadores del Centro de Salud de Tacabamba
- 1.8. **Responsable:** Bustamante Coronado Zinthya Katerim.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión
- ✓ Se anotaran las observaciones o recomendaciones en los ítems correspondientes. |

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION						Observaciones			
			1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador					
			ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI		NO		
GESTION ADMINISTRATIVA	ESTRUCTURA	Articulación e interrelación de órganos y requerimientos de la gestión pública.	1. ¿La estructura orgánica otorga eficiencia al funcionamiento administrativo en el que usted opera?							x		x		x		ninguna	
			2. ¿La organización de la entidad permite acelerar los procesos con las demás unidades técnicas con las que se relaciona?								x		x		x		ninguna
			3. ¿Se fundamenta la estructura orgánica, en principios y característica según los requerimientos del sistema administrativo en el que usted opera?								x		x		x		ninguna
			4. ¿La estructura orgánica, facilita la interrelación y la atención de requerimientos de los sistemas administrativos de gestión pública?								x		x		x		Ninguna
	ORGANICA	Autonomía administrativa y niveles de decisión	5. ¿Se otorga autonomía administrativa respetando los requerimientos normativos del sistema administrativo en el que usted opera?								x		x		x		ninguna
			6. ¿Tiene libertad para tomar decisiones al realizar su trabajo?								x		x		x		ninguna
			7. ¿Faculta la autoridad superior para que tome decisiones en su ámbito funcional?								x		x		x		ninguna
			8. ¿Conoce los Dispositivos legales y Directivas internas y externas que determinan sus funciones?								x		x		x		ninguna

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION						Observaciones				
			1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador						
			ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI		NO			
GESTION ADMINISTRATIVA	FUNCIONES	Delegación y cumplimiento de funciones	9. ¿Cumple sus funciones de acuerdo con los Dispositivos legales y Directivas en la unidad en que se desempeña?							x		x		x		ninguna		
			10. ¿Sus funciones son coherentes con las normas vigentes del Sistema Administrativo en el que usted opera?								x		x		x		ninguna	
		PROCEDIMIENTOS	Coherencia entre funciones y dispositivos normativos	11. ¿Recibe alguna inducción y adiestramiento para cumplir sus funciones en el marco del sistema administrativo en el que usted labora?								x		x		x		ninguna
	12. ¿Se priorizan los procedimientos estratégicos (Visión, Misión) para el logro de meta y objetivos?											x		x		x		ninguna
	13. ¿Se aplican procedimientos eficientes en la ejecución de procesos técnico del sistema administrativo en que usted opera?											x		x		x		ninguna
	RACIONALIZACION	Racionalización y aplicación de procedimientos	14. ¿Tengo a mi alcance un Manual de Procedimientos que facilite la ejecución de mis funciones?								x		x		x		ninguna	
15. ¿Se ordena racionalmente los puestos laborales con fundamento en los deberes, responsabilidades y requisitos mínimos requeridos para su eficiente desempeño?											x		x		x		ninguna	

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION						Observaciones		
			1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador				
			ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
GESTION ADMINISTRATIVA	RECURSOS HUMANOS	Correspondencia entre funciones y cargos	16. ¿El desplazamiento de personal responde a requerimientos técnicos y operativos?							x		x		x		ninguna
		Capacitación y especialización	17. ¿La capacitación y especialización está relacionada con las funciones que desempeña?							x		x		x		ninguna
	18. ¿Las políticas de capacitación implementadas por la entidad son adecuadas?								x		x		x		ninguna	
	Reconocimiento o Promociones ascensos		19. ¿Considera que la institución tiene una política adecuada de promociones y ascensos importante para tu desempeño laboral?							x		x		x		ninguna
			20. ¿Se siente respaldado y reconocido en su lugar de trabajo?							x		x		x		ninguna

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION						Observaciones		
			1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador				
			ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
GESTION ADMINISTRATIVA	RECURSOS FINANCIEROS	Infraestructura, mobiliario, herramientas y equipos,	21. ¿Se establece adecuada asignación de ambientes para el ejercicio de sus funciones?							x		x		x		ninguna
			22. ¿Se asigna mobiliario, herramientas y equipos apropiados?								x		x		x	
	Programas informáticos	23. ¿Los programas informáticos de uso de la Unidad Técnica al que está adscrito son operativos y facilitan el cumplimiento de sus funciones con eficiencia y eficacia?								x		x		x		ninguna
		24. ¿Los programas informáticos internos permiten enlazar las actividades y funciones en tiempo real?									x		x		x	

III. OPINION DE APLICABILIDAD

El presente instrumento de investigación tiene una redacción clara y precisa, y también existe coherencia con indicador y dimensión, por lo tanto, cumple con los requisitos para su aplicación.



Mg.CD Sara Melva Herrera Oblitas

DNI: 70807215

Chiclayo, 13 de mayo del 2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

I. TITULO DEL PROYECTO:

Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Centro de Salud Tacabamba- Chota, 2021.

- 1.1. **Nombre del experto:** Herrera Oblitas Sara Melva
- 1.2. **Especialidad del experto:** Maestra en Gestión de los servicios de la salud.
- 1.3. **Nombre del instrumento:** Cuestionario de percepción de la calidad de atención.
- 1.4. **Propósito:** Recopilar información de los trabajadores del Centro de Salud de Tacabamba, para diagnosticar la Calidad de Atención en Salud en el Centro de Salud de Tacabamba-Chota, 2021.
- 1.5. **Unidades de análisis:** Trabajadores del centro de salud de Tacabamba-Chota, 2021.
- 1.6. **Duración:** 20 minutos aproximadamente.
- 1.7. **Población:** 56 trabajadores del Centro de Salud de Tacabamba.
- 1.8. **Responsable:** Bustamante Coronado Zinthy Katerim.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión
- ✓ Se anotarán las observaciones o recomendaciones en los ítems correspondientes

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACIÓN						Observaciones	
			1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador			
			ENUNCIADOS					1	2	3	4	5	SI		NO
CALIDAD DE ATENCIÓN	ESTRUCTURA	Estado de la infraestructura física y recurso mobiliario	1. ¿Existen consultorios médicos suficientes para atender a los pacientes en el servicio de emergencias?						x		x		x		ninguna
			2. ¿La sala de espera del servicio de emergencias, cuenta con el mobiliario suficiente para albergar a los pacientes y familiares que se encuentran a la espera de una atención?						x		x		x		ninguna
			3. ¿El servicio de emergencia cuenta con los servicios higiénicos suficientes y disponibles para los pacientes y familiares?						x		x		x		ninguna
			4. ¿El servicio de emergencias cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						x				x		ninguna
	Estado organizativo	5. ¿Existen avisos, señalizaciones y flujogramas de que orienten adecuadamente a los pacientes y familiares?						x		x		x		ninguna	
		6. ¿Los medicamentos recetados por el médico se pueden encontrar en la farmacia del hospital?						x		x		x		ninguna	
	Estado de los RRHH.	7. ¿Es suficiente la cantidad de médicos, obstétricas y enfermeras por turno en el servicio de emergencias?						x		x		x		ninguna	
		8. ¿En el servicio de emergencias existen profesionales especializados para atender emergencias con alto grado de riesgo (Nivel I) o pacientes en riesgo de morir?						x		x		x		ninguna	

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACIÓN						Observaciones	
			1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador			
			ENUNCIADOS					1	2	3	4	5	SI		NO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PROCESO	Normatividad protocolar	9. ¿Los pacientes fueron atendidos de acuerdo a la gravedad de su salud?						x		x		x		ninguna
		Relación interpersonal entre los trabajadores.	10. ¿El personal de turno del servicio de emergencias, trabajó de forma organizada y coordinada al momento de su atención?						x		x		x		ninguna
		Actitudes de los trabajadores del hospital	11. ¿El personal de turno del servicio de emergencias, mantiene suficiente comunicación con los pacientes y familiares?						x		x		x		ninguna
			12. ¿El personal de emergencias trata a las personas con amabilidad, respeto y paciencia?						x		x		x		ninguna
		Habilidad y destreza de los trabajadores del hospital	13. ¿los profesionales brindan seguridad y confianza al momento de la atención o en algún procedimiento?						x		x		x		ninguna
			14. ¿Los médicos brindan el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas de los pacientes sobre sus problemas de salud?						x		x		x		ninguna
15. ¿El personal de salud brinda privacidad en la atención o en algún procedimiento que se realiza a los pacientes?							x		x		x		ninguna		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION				Observaciones				
			1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión			Coherencia con el indicador			
			ENUNCIADOS					SI	NO	SI	NO		SI	NO		
GESTION ADMINISTRATIVA	RESULTADOS	16. ¿La atención que el paciente recibe en el servicio de emergencias es rápida y oportuna?						x		x		x		ninguna		
		Se cumplen los procedimientos	17. ¿Durante la estadía del paciente en el servicio de emergencia el ambiente donde permanece está limpio, iluminado y cómodo?							x		x		x		ninguna
		Se recupera la salud de los pacientes	18. ¿El problema de salud por el cual los pacientes son atendidos se resuelven o mejoran?							x		x		x		ninguna
			19. ¿El tiempo de recuperación que los pacientes tienen para mejorar su salud es el oportuno?							x		x		x		ninguna
		Los pacientes conocen las condiciones de su salud.	20. ¿Los pacientes tienen la oportunidad de preguntar al profesional que los atiende sobre su enfermedad o padecimiento por el que vino a consultar?							x		x		x		ninguna
			21. ¿Los pacientes entienden la explicación que el médico les brinda sobre su problema de salud y la condición de su enfermedad y/o malestar?							x		x		x		ninguna
		Están satisfechos los pacientes en torno a la calidad de atención recibida.	22. ¿el paciente se va complacido con la atención y trato brindado por el personal de salud que acuden a su centro de salud?							x		x		x		ninguna
			23. ¿Usted considera que los pacientes se sienten satisfechos después de haberse atendido en su centro de salud?							x		x		x		ninguna

III. OPINION DE APLICABILIDAD

El presente instrumento de investigación tiene una redacción clara y precisa, y también existe coherencia con indicador y dimensión, por lo tanto, cumple con los requisitos para su aplicación.



Mg.CD Sara Melva Herrera Oblitas

DNI: 70807215

Anexo 7:

Tabla 3

Prueba de Chi cuadrado de GA y CA.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	19,359 ^a	8	,013
Razón de verosimilitud	17,030	8	,030
Asociación lineal por lineal	5,546	1	,019
N de casos válidos	56		

a. 12 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,27.

Nota: En los resultados de Chi Cuadrado que muestra la tabla, evidenciamos que el nivel de significancia bilateral (sig=0.013) es mayor que el valor de (0.05).

Anexo 8:

Situación de la GA en el C.S de Tacabamba-Chota, 2021.

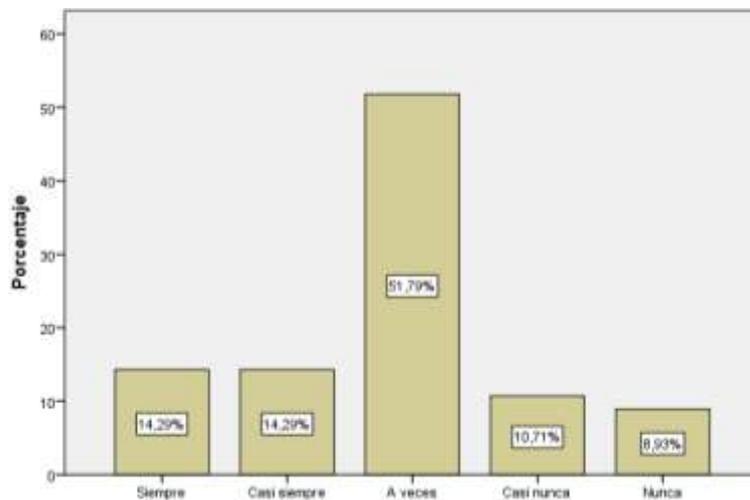


FIGURA 3: *Dimensión estructura orgánica.*

Nota: En la figura se evidencia que el 51,79% del personal encuestado señala que a veces la estructura orgánica, proporciona o facilita los requerimientos de los sistemas administrativos de gestión pública en el C.S Tacabamba- Chota.

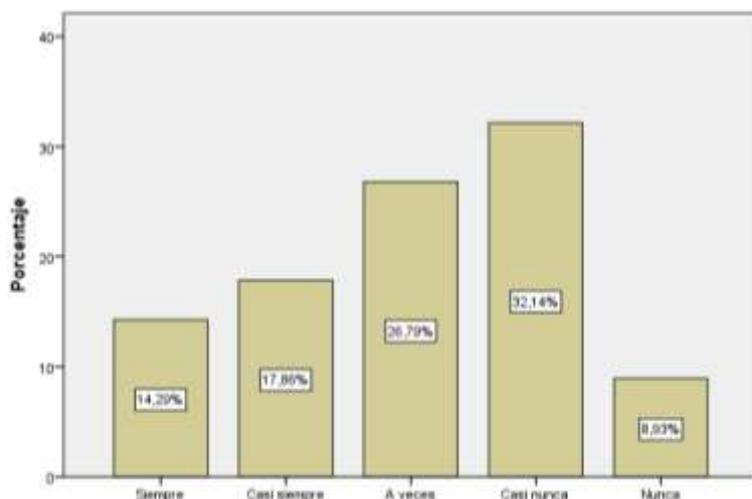


FIGURA 4: *Dimensión funciones y procedimientos*

Nota: Solo el 14,29% del personal encuestado refiere que cumple con sus funciones y procedimientos de acuerdo a los dispositivos legales y directivas en la unidad que se desempeñan, esto quiere decir que solo un bajo porcentaje de personal tiene definido claramente cuáles son sus roles y funciones; por consiguiente se hace indispensable que la gestión tome en cuenta esta dimensión para poder mejorar esta situación ya que es importante para que el personal se organice y coordine acciones al interior de cada unidad y con otras direcciones, para poder llegar de esta manera a los objetivos y metas institucionales deseadas.

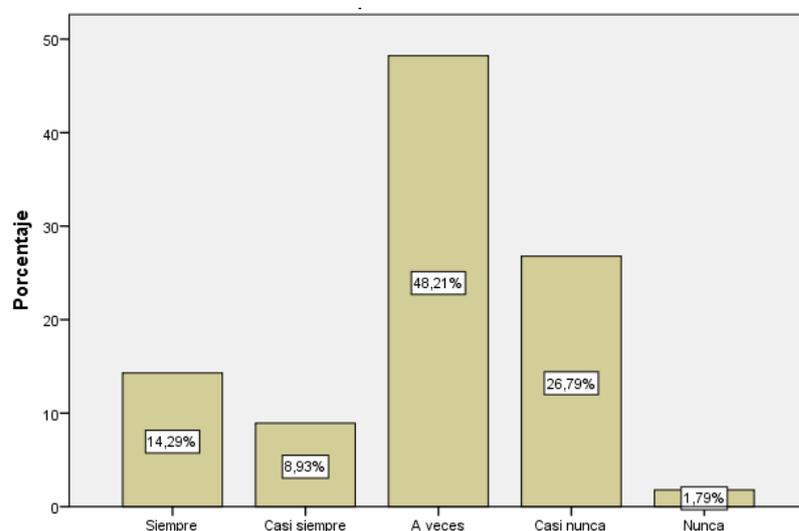


FIGURA 5: *Dimensión recursos humanos*

Nota: En la figura se evidencia que el 48,21% de encuestados de encuestados señalan que A veces dan cumplimiento formal y material a las disposiciones u órdenes jerárquicas del desplazamiento a través de requerimientos técnicos y

operativos, siempre y cuando exista un sustento jurídico al interior del C.S de tacabamba, y más bien, existe un 26.79% que refieren Casi nunca, 14,29% Siempre, 8,93% Casi siempre, y 1,79% nunca.

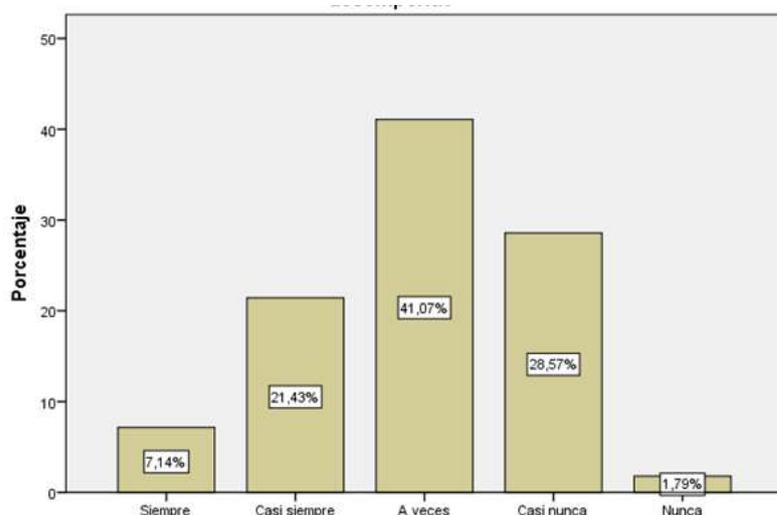


FIGURA 6: *Dimensión recursos humanos*

Nota: En la figura se evidencia que el 41,07% de encuestados de encuestados señalan que A veces las capacitaciones y especializaciones están relacionadas con las funciones que desempeñan, seguido del 21.43% que refieren Casi siempre, 7,14% Siempre, 28,57% Casi nunca, y 1,79% nunca.

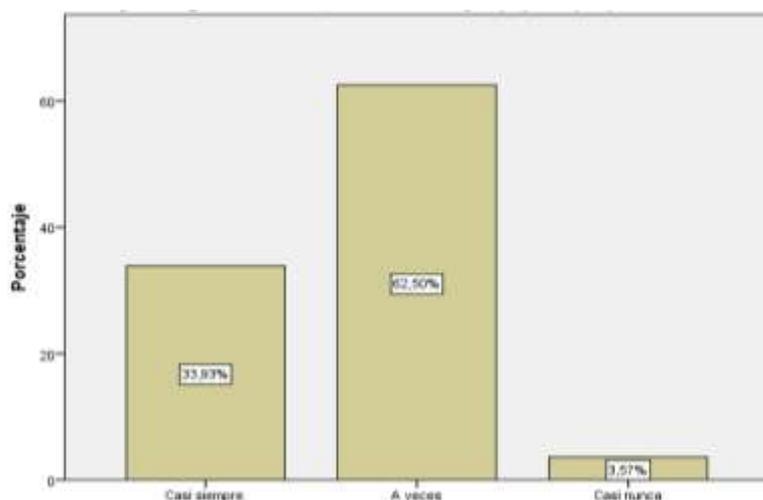


FIGURA 7: *Dimensión recursos financieros*

Nota: En la figura se evidencia que el 62,50% de encuestados señalan que A veces se asigna mobiliario, herramientas y equipos apropiados en el Centro de Salud Tacabamba- Chota, seguido por el 33,93% Casi siempre y 3,57% casi nunca.

Anexo 9: Situación de la CA en el C.S de Tacabamba-Chota, 2021.

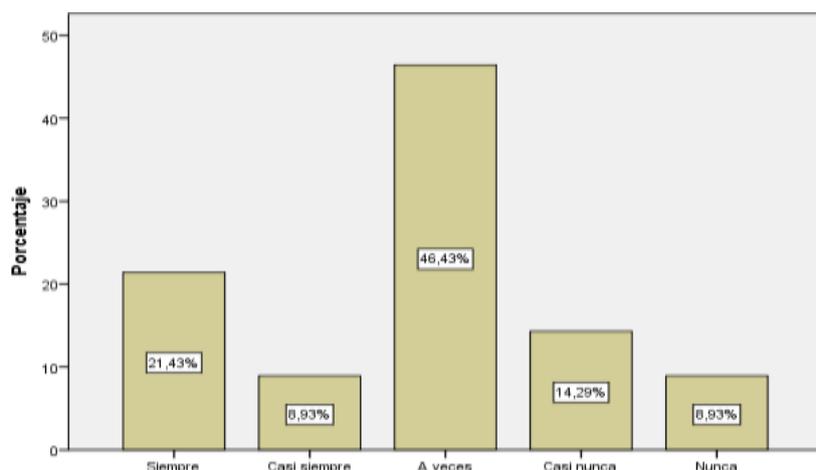


FIGURA 8: *Dimensión estructura*

Nota: En la figura se evidencia que el 46,43% de encuestados señalan que A veces el servicio de emergencias cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención en el C.S. de Tacabamba- Chota, seguido por el 21,43% Siempre; 14,29% Casi nunca; 8,93% Casi siempre, y 8,93% nunca. Se puede deducir que la mayoría del personal encuestado considera que se debería implementar equipos y materiales en el servicio de emergencia ya que es de suma importancia para brindar una adecuada CA de forma eficaz, efectiva y eficiente

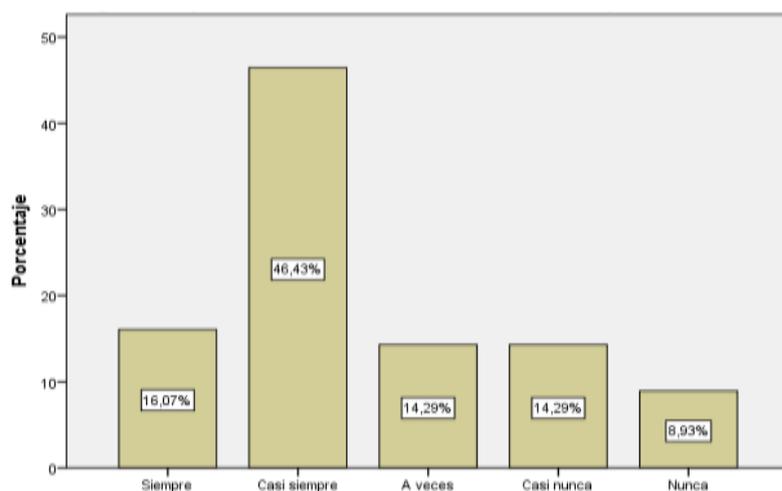


FIGURA 9: *Dimensión proceso*

Nota: En la figura se evidencia que el 46,43% de encuestados señalan que Casi siempre el personal de turno del servicio de emergencias, trabaja de forma organizada y coordinada al momento de atender a los pacientes en el C.S. de

Tacabamba- Chota, seguido por el 21,43% Siempre; 14,29% Casi nunca; 8,93% Casi siempre, y 8,93% nunca.

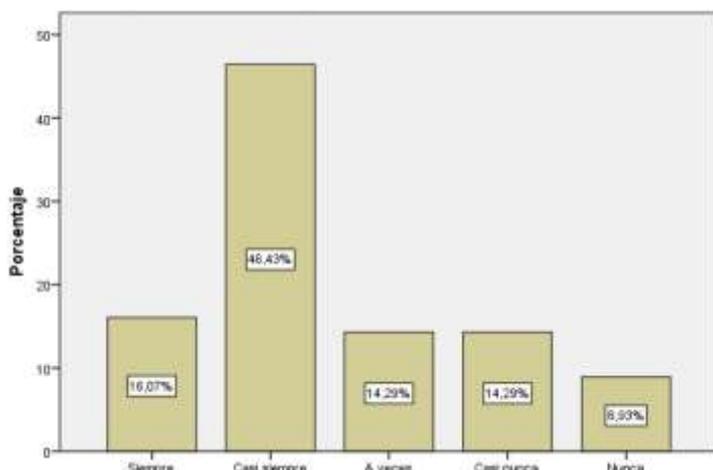


FIGURA 9: Dimensión resultado

Nota: En la figura se evidencia que el 46,43% de encuestados señalan que casi siempre el paciente se va complacido con la atención y trato brindado por el personal de salud que acude a su centro de salud en Tacabamba, seguido por el 16,07% Siempre; 14,29% A veces; 14,29% Casi siempre, y 8,93% nunca.

ANEXO 10: Aplicación de cuestionarios

