



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión Administrativa y Calidad de Atención en la Red de Salud
Alto Amazonas, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Claros Sandi, Lady Milagros (orcid.org/0000-0002-8115-9106)

ASESOR:

Dr. Panduro Salas, Aladino (orcid.org/0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A todas las personas que me han apoyado y compartieron su conocimiento para una mejor formación profesional.

Lady Milagros

Agradecimiento

Así mismo a nuestro asesor, por su paciencia ante nuestras inconsistencias. Por su valioso apoyo para conseguir este objetivo.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figura.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	30
3.1. Tipo y diseño de investigación	30
3.2. Variables y Operacionalización	31
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo	31
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	32
3.5. Procedimiento	34
3.6. Método de análisis de datos.....	35
3.7. Aspectos éticos	35
IV.RESULTADOS	36
V.DISCUSIÓN	39
VI.CONCLUSIONES	45
VII.RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión administrativa en la Red de salud alto amazonas, 2022.....	36
Tabla 2.	Nivel de calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022.....	36
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	37
Tabla 4.	Relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022.....	37

Índice de figura

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa y la calidad de atención.....	38
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 234 usuarios y la muestra fue de 120. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que, el nivel de gestión administrativa, fue regular en 54 %, malo en 25 % y bueno en 21 %; la calidad de atención, fue medio en 47 %, bajo en 38 % y alto en 15 %. Concluyendo que, existe relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,913 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 83.36 % de la gestión administrativa influye en la calidad de atención.

Palabras clave: Calidad, gestión, usuarios.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and quality of services in the context of the health emergency in the Alto Amazonas Health Network, 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose The population was 234 users and the sample was 120. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of administrative management was regular in 54%, bad in 25% and good in 21%; the quality of Attention was medium in 47%, low in 38% and high in 15%. Concluding that there is a relationship between administrative management and quality of Attention in the context of the health emergency in the Alto Amazonas Health Network, 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.913 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 83.36% of administrative management influences the quality of services.

Keywords: Quality, management, users.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel Mundial, el autor (Kent, 2020) las instituciones que tienen como finalidad brindar servicios de salud, tienen un gran desafío por delante lo cual es promover un desarrollo regional, la descentralización ha contribuido que las instituciones públicas estén cada vez más cerca de la población, conozcan a profundidad la problemática que afronta la ciudadanía y den la solución en el menor tiempo posible, pero que lamentablemente la inadecuada gestión de los recursos públicos, la ineficiente política de salud, todo esto genera que los servicios de salud no sean de calidad.

Por otro lado, a nivel Latinoamérica (Flores, 2018). También la deficiente de ejecución del gasto público, es decir que las inversiones públicas se realizan en actividades no productivas. Asimismo, las entidades que supervisan tienen como rol controlar la gestión de las instituciones gubernamentales, pero este rol es ejercido de forma deficiente debido a que no lo realizan de manera constante para que la gestión de las instituciones sea transparente y utilicen los bienes del estado de manera eficiente.

En el Perú, la calidad de Atención médicos ha mejorado significativamente, debido a que los usuarios realizaban quejas y denuncias de manera constante hacia las instituciones de salud, lo cual fue motivo para que las instituciones realicen estrategias de mejora de sus procesos y actividades médicas, además mejoraron aquellos aspectos tangibles e intangibles de la organización con la finalidad de tener una infraestructura que brinde seguridad, instalaciones con ambientes saludables, uso de la tecnología durante el desarrollo de las actividades; el personal médico, administrativo, entre otros fueron capacitados para que mejoren sus desempeño laboral sean más productivo dentro de la organización. asimismo, es importante que dentro de la organización exista una cultura de calidad. La calidad de atención permite satisfacer las perspectivas y carencias del cliente de esta forma oportuna, lo cual es indispensable que se realicen a mejorar constantes procesos, de actividades y reestructuración de los

procedimientos para que los servicios que se brinden sean de calidad, en el caso de que las instituciones no realicen mejoras constantes están en el riesgo de ofertar los servicios que no satisfacen las perspectivas y carencias de los usuarios (Quichca, 2012).

Como institución pública del estado, la Red de Salud Alto Amazonas, tiene la responsabilidad de la atención de las carencias que se relacionan a la salud de los usuarios; sin embargo, las conversaciones pertinentes y el análisis respectivo de la problemática respecto al tema abordado, se determinó que esta presenta problemas para desarrollar una gestión administrativa eficiente que permita organizar los recursos de acuerdo a las necesidades institucionales y las necesidades de los usuarios, los cuales se encuentran insatisfechos por la falta de los individuos dedicadas a la atención de las necesidades, las cuales no prestan un servicio adecuado para garantizar una recuperación exitosa, se observó además la falta de conocimiento de los colaboradores respecto a los objetivos institucionales, el cual debilita la capacidad para llevar a cabo los procedimientos de manera exitosa para dar cumplimiento a las planeaciones estratégicas establecidas; todo ello ha generado que la atención no sea la más adecuada para mantener satisfechos los usuarios, el cual se vio fortalecido por la falta de utilización de recursos tecnológicos avanzados que hagan posible una intervención inmediata frente a los problemas de salud suscitados, si identificó además que en algunos casos se adquieren equipos tecnológicos pero no se capacita a los colaboradores en cuanto a su manejo respectivo, de modo que no se pueden lograr los resultados esperados por la falta de un buen desempeño en conjunto mediante la utilización de estos recursos importantes, de modo que la insatisfacción de los usuarios se deja notar mediante reclamos y otros actos de inconformidad observados.

De esta manera se estableció el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022? Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión

administrativa en la Red de salud alto amazonas, 2022? ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022?

Seguidamente la investigación se justifica en los siguientes elementos: **Por conveniencia**, debido a que la información recopilada y las conclusiones establecidas en el estudio permitieron ser utilizadas como un diagnóstico efectivo para determinar el problema en el cual se encuentra inmerso la entidad, al mismo tiempo integrar a las estrategias pertinentes para solucionar el problema observado. Respecto a la **relevancia social**, teniendo en cuenta que era posible el mejoramiento de la eficiencia institucional para entregar servicios de calidad de Atención en los cuales permitieron satisfacer sus necesidades y expectativas bajo el cumplimiento de altos estándares de calidad. **Valor teórico**, permitió hacer la entrega de alternativas viables para la solución del problema observado dentro de la entidad, al mismo tiempo que sirvió como una guía de información relevante para tomar decisión y la gestión administrativa interna. **Implicancias prácticas**, se realizó la contribución con información importante que era posible el conocimiento amplio sobre el tema abordado a través de la descripción eficiente de cada una de las variables. **Utilidad metodológica**, teniendo en cuenta que este estudio ayudará y será empleadas para futuras investigaciones relacionadas con el tema.

Se presentó los objetivos de la investigación, **Objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022. **Objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión administrativa en la Red de salud alto amazonas, 2022. Identificar el nivel de calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022.

Del mismo modo se mencionaron a la **hipótesis general**: Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022. **Hipótesis específicas**: H1: El nivel de gestión administrativa en la Red de salud alto amazonas, 2022, es buena. H2: El nivel de calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022, es medio.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se inició citando a Galarza, et al. (2020), desarrollaron un estudio perteneciente al tipo básico manteniendo un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral a la vez estuvo constituida por 17 empresas, las cuales fueron sometidas a una encuesta a través de la aplicación del cuestionario respectivo. Concluyeron que, la gestión administrativa afrontó un desafío y un reto muy inesperado, el cómo poder adecuar durante y post emergencia por COVID-19, por lo cual las empresas tomaron la decisión de paralizar sus operaciones, de lo cual viéndose afectado y perjudicado la competitividad economía de las empresas, La gestión administrativa desarrollo y planifico estrategias, tales como el trabajo, ya que les permitían direccionar las empresas, atención a los clientes de manera o forma virtual. Los sectores empresariales más perjudicados y sobre todo afectados fueron los de construcción, transporte, minería, agricultura y actividad inmobiliaria, de acuerdo a las 137 encuestas realizadas en la región de Babahoyo- Ecuador.

Vivas, et al. (2020), consideraron un estudio perteneciente al tipo básico manteniendo un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral a la vez estuvo constituida por 25 directivos, los cuales fueron sometidos a una encuesta a través de la aplicación del cuestionario respectivo. Concluyeron que, en cuanto a la información descriptiva obtenida, el 48% de la cantidad muestral encuestada, manifestó que los procedimientos administrativos dentro de la entidad se desarrollan dentro de un nivel bajo, mientras que el 37.2% lo catalogó como regular y solo el 14.8% lo calificó como bueno, por lo cual es necesario realizar el fortalecimiento respectivo que permita mejorar los resultados. Es por ello que, además, los docentes aseveran y mencionan que su director, no hace ni realiza una adecuada y sobre todo correcta gestión administrativa de la institución, debido a que no cuenta o posee las habilidades suficientes y sobre todo competencias para poder así desempeñar el cargo que le compete como director, además con respecto a los controles administrativos son deficientes, debido a que no se realiza el correcto y adecuado control de inventario de bienes y materiales, es por ello que algunos materiales son hurtados, robados y no se

determinan ni se establecen quienes son los netamente responsables de este delito, ya que esto genera consecuencias y sobre todo es sancionado, tal como lo establece nuestro código penal. Asimismo, el director es autocrático, lo cual éste no brinda las oportunidades que corresponde al personal para que contribuyan, colaboren y aporten recomendaciones para la toma de decisiones.

Asimismo, Guadalupe, et al., (2019), llevaron a cabo un estudio de tipo básico manteniendo un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral a la vez estuvo constituida por 383 personas, los cuales fueron sometidos a una encuesta a través de la aplicación del cuestionario respectivo. Concluyeron que: se encontró un punto medio respecto a la satisfacción de insatisfacción de los usuarios respecto a los servicios otorgados por la entidad, esto debido a que el 49.9% mencionó estar satisfecho y el 50.1% mencionó lo contrario. Asimismo, los problemas de calidad que afronta el área de emergencia son causado por la falta de seguridad por parte del personal médico en el momento de la atención médica, los equipos que se utilizan no son fiables y la poca capacidad de respuesta que se tiene cuando un paciente llega al establecimiento hospitalario. La falta de implantación de dicha área, lo cual ocasiona que el personal no brinde un adecuado servicio de calidad y esto genera una insatisfacción en los pacientes.

Se citaron a Fontalvo et al (2020), abordaron una investigación de tipo básico manteniendo un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral a la vez estuvo constituida por 25 colaboradores, los cuales fueron sometidos a una encuesta a través de la aplicación del cuestionario respectivo. Concluyeron que, la entidad muestra claras deficiencias, que permita cumplir a cabalidad cada una de las carencias y expectativas expresadas por el público, este problema se debe a la deficiencia de gestión de cada uno de los bienes para hacer posible el equipamiento tecnológico y la integración de personal calificado para atender las necesidades, asimismo se encontró las deficiencias para realizar un análisis respectivo y así determinar el nivel del rendimiento de los servidores para integrar las medidas pertinentes que permitan el

mejoramiento respectivo; se encontró además la falta de aplicación de procedimientos estratégicos, de modo que es necesario el fortalecimiento, quienes han mostrado su insatisfacción respecto a este tema. Adicionalmente se terminó que la estrategia Seis Sigma Es una herramienta muy importante que puede ser adoptada por la entidad para mejorar sus servicios a través del análisis respectivo de las necesidades organizacionales para establecer los procedimientos necesarios que permitan su fortalecimiento.

Seguidamente se citaron a Gonzáles et al (2020), consideraron un estudio perteneciente al tipo básico manteniendo un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral a la vez estuvo constituida por 125 usuarios, los cuales fueron sometidos a una encuesta a través de la aplicación del cuestionario respectivo. Concluyeron que, se estableció las deficiencias relacionadas a la falta de una gestión administrativa eficiente que haga posible y la designación de compromisos coherentes a cada uno de los colaboradores, se determinó además la falta de una planificación estratégica basada en el análisis de las necesidades internas y las oportunidades que brinda el sector económico, todo ello provoca que las actividades se desarrollen sin un objetivo estratégico claro o un horizonte definido para obtener los resultados pertinentes; se determinó además la falta de un organigrama que permite a los colaboradores identificar el área en el cual se encuentran y tengan conocimiento a quien reportar o solicitar apoyo para solucionar los impases que se susciten en el cumplimiento de las obligaciones laborales establecidas; finalmente, se encontró la falta de un liderazgo que permite dirigir las actividades laborales y servir como un elemento de ayuda en los colaboradores.

A nivel nacional se consideró los estudios de Podestá y Maceda (2018) abarcaron un estudio de tipo básico manteniendo un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral a la vez estuvo constituida por 124 médicos, los cuales fueron sometidos a una encuesta a través de la aplicación del cuestionario respectivo. Concluyó que: respecto a los resultados sobre el análisis de la calidad entregado por los clientes, se encontró que este se encuentra catalogado como bajo por el 7.3% de

usuarios, mientras que el 54% lo considera como medio, a diferencia del 38.7% que lo califica como alto. Asimismo, los problemas que afectan a la calidad del servicio son la poca asistencia médica de forma oportuna, la deficiente organización del personal y la poca relación. La calidad del Atención no depende directamente del personal médico, también depende de la gestión administrativa del hospital, lo cual debe brindar a todas las áreas todo los implementos, materiales y equipos necesarios de forma oportuna.

Se citaron a Bao et al. (2020), realizaron una investigación de tipo básico manteniendo un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral a la vez estuvo constituida por 147 estudiantes, los cuales fueron sometidos a una encuesta a través de la aplicación del cuestionario respectivo. Concluyó que: del total de los 147 estudiantes de la escuela de posgrado, el 69.4% califican a la gestión administrativa de manera aceptable, el 7.5% lo califica como eficaz y por el ultimo el 23,1% califica que la gestión administrativa se realiza de manera ineficaz. Por lo tanto, el mal desempeño de la gestión administrativa, efectos negativos en calidad de los Atención que se ofrece, lo cual es importante relazar estrategias efectivas para que las realizaciones de las actividades educativas y administrativas estén enfocadas a suplir las perspectivas educativas de los estudiantes.

Aliaga y Alcas (2021), llevaron a cabo un estudio de tipo básico manteniendo un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral a la vez estuvo constituida por 117 mujeres, las cuales fueron sometidas a una encuesta a través de la aplicación del cuestionario respectivo. Concluyeron que: fue posible la determinación de un alto nivel de relación entre las variables, el cual estuvo sustentado por el cálculo del coeficiente Nagelkerke el cual indica que el 48.4% de la calidad de la atención respecto a los servicios de parto, son influenciados por gestión administrativa desarrollada a nivel interno dentro de la entidad, el cual es responsable. Asimismo, la gestión administrativa realiza la planificación de las actividades operativas, la dirección del personal médico y administrativo, desarrollo u organización del talento humano y por último el control en cada

uno de los procesos administrativo y actividades operativas, estos tienen una incidencia, lo cual es fundamental que en la planificación de las actividades a desarrollarse se debe tener en consideración las opiniones, recomendaciones del personal; también es importante que las quejas y denuncias de los usuarios hacia la institución sean solucionadas en el menor tiempo posible.

Se citaron a Vásquez y Farje (2020), abarcaron una investigación perteneciente al tipo básico manteniendo un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral a la vez estuvo constituida por 50 colaboradores, los cuales fueron sometidos a una encuesta a través de la aplicación del cuestionario respectivo. Concluyeron que, respecto a la determinación del nivel de gestión desarrollado dentro de la entidad, el 24% de los encuestados mencionaron que este se encuentra dentro de un nivel regular, asimismo se encontró que el 52% lo califica como eficiente, a diferencia del 24% que lo califica dentro de un nivel malo; asimismo se determinó a las falencias respecto a los procedimientos de control desarrollados para hacer posible que las actividades y objetivos planificados, por lo tanto, es necesario potenciar todas las etapas pertenecientes a la gestión institucional, de modo que cada una de ellas aporten el valor necesaria para mejorar la competitividad.

Se citaron a Mendivel et al (2020), consideraron un estudio perteneciente al tipo básico manteniendo un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral a la vez estuvo constituida por 20 trabajadores, los cuales fueron sometidos a una encuesta a través de la aplicación del cuestionario respectivo. Concluyó que, los resultados estadísticos obtenidos permitieron determinar la presencia de correlación positiva de nivel medio entre las variables, el cual se encuentra justificada mediante un Valor Pearson igual a 0.616, por lo cual se determinó la necesidad de mejorar los procedimientos y actividades que dan forma a la gestión administrativa de los diferentes recursos financieros y humanos, que debido a que estos son los responsables de la calidad de servicio otorgado hacia

los clientes, de modo que esta variable se convierte en una herramienta indispensable para hacer posible la satisfacción de las necesidades del público usuario gracias a su nivel de incidencia.

A nivel local tenemos a García (2021), desarrolló una investigación perteneciente al tipo básico manteniendo un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral a la vez estuvo constituida por 30 colaboradores, los cuales fueron sometidos a una encuesta a través de la aplicación del cuestionario respectivo. Concluyó que: considerando el valor de correlación obtenido ($Pearson=0.752$) se estableció a la entidad como herramienta para mejorar la calidad de *Atención* otorgado a los usuarios; además se determinó que, en cuanto al nivel de gestión desarrollada, esta pertenece a un nivel muy bajo de acuerdo a la opinión del 37% de usuarios, por lo cual se precisa la necesidad de su mejoramiento inmediato para fortalecer la calidad de atención.

Asimismo, la adecuada planificación, la eficiencia y la eficacia en desarrollo de las actividades operativas permite brindar servicios y necesidades de salud de los usuarios, por otra parte, la gestión de la institución está un poco limitada debido a que la distribución nacional tiene retrasos en la asignación de presupuesto, lo cual esto no permite tener los recursos en tiempo oportuno.

En tanto, Vásquez (2018), abordó un estudio de tipo básico, manteniendo un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral a la vez estuvo constituida por 470 usuarios, los cuales fueron sometidos a una encuesta a través de la aplicación del cuestionario respectivo. Concluyó que: después de haber tenido conocimiento de que el coeficiente Rho de Spearman de 0.836 se determinó que la eficiencia con la cual la entidad desarrolle la gestión interna de los diversos recursos, determinará en gran manera el nivel, por lo cual es necesario su fortalecimiento respectivo de manera continua. Asimismo, la calidad de los Atención médicos que brindas la institución hospitalaria depende directamente de cómo se gestione los recursos financieros, económicos, materiales, medicamentos, suministros y el talento humano por parte de la gerencia general y comité directivo de la institución. Los hospitales públicos disponen de pocos recursos para atender toda la demanda.

Finalmente, Cárdenas (2021), quien consideró un estudio perteneciente al tipo básico manteniendo un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral a la vez estuvo constituida por 232 usuarios, los cuales fueron sometidos a una encuesta a través de la aplicación del cuestionario respectivo. Concluyó que: estableció la necesidad e importancia del mejoramiento de los procedimientos orientados a la gestión administrativa respecto a los bienes financieros dentro de la entidad, debido a que estos influyen sobre la calidad del atención brindado hacia el usuario. Asimismo, la gestiona administrativa tiene un rol muy importante lo cual es brindar servicios de calidad de atención, por lo tanto, es indispensable una correcta planificación estratégica y operativa que de tal modo los recursos públicos estén orientados a lograr los objetivos y metas dentro del tiempo establecido.

En cuanto a las teorías que avalan el presente estudio, se consideró para la variable **gestión administrativa** a Montes & Pulla (2019) lo señalan como una disciplina que define y establece procesos, procedimientos, principios, políticas y métodos para la realización de las acciones operativas, a través de sus mecanismos simplifica los procesos administrativos y productivos para que logren mayor eficiencia y productividad por ende la organización sea competente dentro de un mundo globalizado. Cabe mencionar que la gestión administrativa es el grupo de acciones que se coordinan, la cual permite usar de una forma óptima los bienes que tiene la entidad, con la finalidad de alcanzar las metas y obtención de los mejores resultados, y así poder satisfacer las carencias de la comunidad y mejora la calidad, teniendo en cuenta que se debe ser un seguimiento respectivo para poder lograr dicho objetivo.

Por su parte, Alvarez & Delgado (2020) mencionan que la gestión administrativa son acciones que se desarrollan de forma ordenada y direccionada a lograr los objetivos institucionales dentro de los tiempos establecidos por el comité directivo de la organización, por lo cual todas las actividades pasan por un proceso de planear, organizar, direccionar y controlar. Asimismo, se encarga de direccionar los recursos y el talento

humano, financiamientos de una institución con el propósito de conllevar el avance y óptimo del mismo, de tal forma se conocen, teniendo en cuenta que se tiene que seguir lineamientos y estándares que emite el Estado, y así poder satisfacer las necesidades y obtener los resultados positivos para la entidad.

Plaza y Janes (2007) señalan que: “La gestión administrativa es un conjunto de acciones estratégicas que se enfocan a administrar y utilizar los recursos bajo un enfoque de optimización para que la organización sea rentable dentro del sector en que se desenvuelve”. Cabe mencionar que la gestión administrativa es un procedimiento de acciones que están lineal y alineadas alcanzar los objetivos y metas institucionales, mediante actividades de la gestión en estructura administrativa, o en el periodo que ayude a la conducción y la innovación y esto ayuda de la tecnología con la eficiencia y eficacia de esta manera poder alcanzar un nivel competitivo en relación a las otras entidades

Para el autor Summers (2009): los desafíos que afronta la gestión administrativa, es cimentar un estado eficiente y eficiente, que tenga un mejor ordenamiento jurídico para garantizar un avance sostenible para la calidad de vida, por otro lado, en el sector privado la gestión administrativa se centra es conducir los recursos de la empresa bajo los criterios de eficacia eficiencia para que logren o superen los objetivos proyectados anteriormente. El rumbo de la organización depende de la capacidad que posee el gerente general, ya que él es el responsable y la cabecilla de la organización y también el comité directivo, ya que este es un conjunto o equipo encargado a direccionar el rumbo que tiene que tomar la organización. Cabe mencionar que uno de las competencias más usuales que tiene la gestión administrativa es la planeación, la cual consiste en la elaboración de un plan estratégico a partir de un análisis interno de la entidad y de su entorno en función se establecen los objetivos y las alternativas de solución más apropiadas.

La Ley 27658 (2018), Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, cuya ley tiene como propósito mejorar la gestión pública y de acuerdo a ello construir un ente estatal democrático, descentralizado y al servicio de la sociedad colectiva, esta ley establece que todas las instituciones designadas para gestionar y administrar los sistemas integrales deben que contar y tener la capacidad para desarrollar procedimientos administrativos orientados a direccionar, evaluar y controlar las actividades en todos los procesos. Es fundamental el desarrollo de un control minucioso de la aplicabilidad del ordenamiento jurídico del sector público en cada uno de los procesos y actividad para que se garantice el cumplimiento correcto de las normas. Los recursos del estado deben ser administrados de forma eficiente y eficaz. Asimismo, una de las fases de la gestión administrativa cabe recalcar. Es la organización donde hace referencia como un conjunto de personas que con los recursos adecuados con llevan a una labor mediante varios procedimientos y las normas ya establecidas con el propósito de alcanzar un objetivo que se trató en el plan estratégico, y de esta manera la organización consiste de manera específica en la estructuración que la entidad tiene para dar cumplimiento a las metas establecidas de la entidad.

En el sector público, las teorías administrativas y enfoques que surgieron desde el sector privado, según Pérez (2010), desde la antigüedad la administración pública tuvo sus propios estilos de administración de sus recursos, pero su forma de gestión no era eficiente en comparación con la administración privada. Durante el siglo XX se establece a la gestión administrativa como actividad del estado funcional de acuerdo a lo que determina el ordenamiento jurídico legal. Según la teoría de weber (1940) considera que organización estaba orientada y encaminada a lograr las metas y está conformada por una cantidad de personas. A partir de los años 80 del siglo XX, el modelo burocrático en el sector público fue cuestionado y se plantearon la necesidad de una nueva gestión pública, ya que esto es orientado a realizar y potenciar las capacidades en las entidades públicas y también privadas en un determinado territorio, con la finalidad de brindar y otorgar mejores servicios. La OCDE sugiere que la administración del

estado este direccionado y trabaje de acuerdo a los lineamientos del ente estatal y a buscar el bien común, por lo cual es importante que se realicen mejoras o reformas al modelo burocrático imperante. Cabe mencionar que la gestión administrativa tiene procedimientos y pasos a seguir la cuales son considerados como la columna vertebral de todos los procedimientos eficientes de la evolución de la gestión administrativa, asimismo tiene herramientas importantes para mejorar la eficiencia del procedimiento y optimizar el desarrollo de este, y así mejorar la eficiencia del servicio, es decir si se mejoran los procesos de participación en la en la gestión mejorará la calidad de Atención para los usuarios es decir la población en general

Münch (2010), este autor sustenta que la administración pública y administración privada se desarrolla mediante etapas continuas que son las siguientes: la primera: planeación, que es proyectarse hacia adelante, es decir hacia el futuro, estableciéndose políticas, objetivos, metas, estrategias, como segundo: organización, es la distribución de tareas que se asigna a los trabajadores de acuerdo a sus habilidades y competencias que poseen, como tercero: dirección, este muestra el camino que tiene que seguir la organización y por ultimo que es el control, consiste en dar un control a las funciones administrativas, corregir y medir el rendimiento de los trabajadores. Cabe mencionar que todas las acciones de la gestión administrativa tienen que tomar acciones de manera específicas a desarrollar con el colaborador de la entidad desde su gestión, la atribución de compromisos y responsabilidades de cada colaborador, y la supervisión, soporte evaluación y mantenimiento del rendimiento de cada colaborador, también corresponde a organizar toda la data de documentos, presupuestos y otros elementos que se relacionen con la parte económica de la entidad

Según Robbins y DeCenzo (2009) asevera que, al comienzo del siglo XX, Henri Fayol describe cuatro actividades que un gerente tiene que realizar de los cuales son las siguientes: primero que es planear, segundo organizar, tercer dirigir y por último controlar. Por lo tanto, los líderes, es decir los gerentes deben poseer las capacidades, habilidades y

competencias para desarrollar esas cuatro actividades y que estén direccionadas netamente a lograr los objetivos. Así mismo, Ramírez (2009) puntualiza que en toda institución tanto pública o como también privada se debe realizar y desarrollar el proceso administrativo de forma correcta y adecuada para alcanzar el objetivo dentro del tiempo proyectado. Cabe mencionar que la gestión significa llevar a cabo acciones usando medios específicos para poder alcanzar un fin en particular, la gestión administrativa define como el procedimiento.

La gestión administrativa y la mejora continua, para los siguientes autores Herrera & Arzola (2007), en su libro: Analiza las diferentes técnicas de mejora continua, en lo cual consiste en que todas las organizaciones tanto públicas como también privadas deben formar a todos los trabajadores en temas de filosofía y metodología de calidad total para que se generen cambios positivos en el talento humano. También en su libro establece y señala que las dimensiones de la mejora continua de Deming, Clientes: son todas aquellas personas y también organizaciones que compran y adquieren un producto para satisfacer y cubrir sus necesidades o como también satisfacer gustos. Liderazgo: esto se refiere a la habilidad que ostenta y posee una persona para influenciar y sobre todo motivar a los demás hacia el alcance y logro de los objetivos. Planeación: hace referencia a la elaboración y realización de planes estratégicos y operativos para un periodo de tiempo, es decir en un lapso de tiempo. Personal: esto consiste en un grupo humano que se vinculan o relacionan con los usuarios para ofrecer los productos de la organización. Procesos: son una serie de acciones que desarrollan o que son desarrollados en forma secuencial, para desarrollar actividades de mayor magnitud. Mejoramiento continuo: esto hace referencia en detectar los errores o falencias y corregirlos en el menor tiempo, es decir de manera rápida, para brindar y mejorar el producto ofertado. Resultados: consiste en que se obtiene después de haber culminado el desarrollo de las tareas o actividades, estos resultados sirven de base fundamental para una buena y adecuada toma de decisiones. Asimismo, la gestión administrativa tiene que seguir lineamientos y estándares que emite el Estado, y poder llegar a los

objetivos propuestos, teniendo en cuenta que la tecnología ha sido un aliado muy importante para la gestión administrativa, teniendo en cuenta que los procedimientos sistematizados y están al alcance de los usuarios que lo solicitan Según Salguero y García (2018) los elementos que comprenden la gestión administrativa son: Autoridad funcional o dividida. Se refiere a que ningún alto funcionario tiene autoridad total sobre el personal de la organización, sino autoridad parcial. Cabe mencionar que las actividades administrativas que se desarrolla es una entidad es uno de los principales determinantes del éxito, en muchos casos esta gestión impide alcanzar su correcto propósito, dado que la gestión es una de las prioridades del proceso en cada entidad y se considera de mucha utilidad para desarrollar el trabajo, y que las autoridades encargadas requieren y brindan a todas las entidades, es decir la gestión se basa en la entidad la descentralización de labores, búsqueda de beneficios y objetivos alcanzados que son los ejes básicos de toda entidad

Para Riffo (2019) la gestión administrativa abarca un conjunto de procedimientos para que todas las acciones de una forma correcta. El sector público, como conjunto de organismos administrativos, de los cuales el ente estatal, es decir el Estado hace cumplir o cumple política establecida en las leyes o normas, pero en la gestión administrativa se debe desarrollar en cumplimiento estricto de las normas del estado, lo cual es fundamental que colaboradores públicos tengan el conocimiento de las normas que se aplican para cada actividad. Asimismo, gestión administrativa a hacer referencia un conjunto de acciones la cual es sus principales roles son planear, organizar, dirigir y controlar, ya que estas son desarrollada mediante recursos del talento humano, tecnológicos y financieros las cuales tienen como meta principal el cumplimiento de todos los objetivos que se trazaron durante el año fiscal, cabe mencionar que la gestión administrativa ayuda a satisfacer las carencias de la ciudadanía.

Asimismo, para el autor Mendoza (2017), señala que este es un procedimiento coordinado que busca que todas las actividades se realicen de acuerdo a lo planificado. El procedimiento administrativo aparte de ser una causa formal de una serie de actos administrativos todo para un fin

determinado, de los cuales se establecen metas u objetivos que se va a alcanzar a lograr, como también el procedimiento administrativo, involucra a todo a todos los recursos de la organización. Cabe mencionar que la gestión administrativa tuvo un gran cambio o mejoramiento en cuanto a las soluciones que se fueron resolviendo a lo largo del tiempo, ello hizo que surgieron nuevas soluciones y alternativas en el mundo globalizado, asimismo la gestión administrativa es el resultado de la acumulación y la contribución de distingue de distintas disciplinas puesto que enriquece a todas las ciencias y facilita el surgimiento de un nuevo conocimiento como ayudar a mejorar los resultados positivos

Del mismo modo para los autores Serkina y Logvinova (2019), hacen mención que los conocimientos con respecto la gestión administrativa se debe poner en práctica, de los cuales ponerlo en práctica es fundamental para el crecimiento de la organización, la adecuada administración de los recursos permite alcanzar los resultados tal como se planifico. Asimismo, los recursos humanos, ya que ello hace referencia a los procesos o procedimientos de los cuales la organización planifican, cuentan con una organización y sobre todo administran las actividades relacionadas con las personas y recursos humanos deben ser capacitados, entrenado y preparados, lo cual contribuye a que el personal sea más productivo en el desarrollo de sus funciones, ya que recursos humanos es de vital importancia en una organización, como también crea estrategias para que las relaciones con respecto al trabajo sean satisfactorias. Además, administrativa en la actualidad es muy indispensable en todas las entidades del Estado, los roles que desempeña son fundamentales como complejas y que estas son necesarias para una buena organización en el trabajo o en la entidad, cabe resaltar que ayuda a sistematizar los procedimientos de la entidad y la cual la información que solicite estará a la mano de los usuarios.

Para los autores como Muñoz y González (2019) sostienen que, para potenciar las habilidades y competencias de la gestión empresarial, las organizaciones deben brindar programas de capacitación a los gestores

para la obtención de mejor resultado. Cabe mencionar que la gestión administrativa se encarga de dirigir el talento humano y bienestar de la entidad, esta alineada a las metas institucionales, al mismo tiempo la tecnología ha sido un aliado muy importante para la gestión administrativa, teniendo en cuenta que esta ayudado a sistematizar los procedimientos para que los usuarios o la población tenga la información en tiempo real y que pueda suplir todas las dudas o consultas que éstas puedan tener.

En cambio, para los autores como Aguilar y Pacheco (2020) la cultura organizacional, como conjunto de ideas, valores o prácticas, que tienen en común las diversas personas de una misma organización, ya que esto incorpora o involucra aspectos que abarcan ética, valores, entre otros, como también la cultura organizacional guía u orienta los lineamientos de cómo se debe aplicar la gestión administrativa dentro de una organización. Seguidamente Balan (2017), menciona que también se dice que la administración es una ciencia de gestión, que se enfoca a que los recursos de la organización sean gestionados con eficiencia y eficacia. Asimismo, es un instrumento que contribuye a que las organizaciones sean sólidas y se extiendan a otros territorios.

Según el autor Riffo (2019), la gestión administrativa se define como un instrumento que contribuye al crecimiento de las organizaciones, debido a este ayuda a gestionar los recursos de la organización de manera eficientemente y eficazmente , esta gestión direcciona y encamina todas las actividades correspondientes y operativas, que también se proyectan, la planificación, se dice que es proyectarse hacia el futuro, es decir proyectarse con miras hacia adelante, estableciéndose tanto metas, objetivos como también estrategias, también se dice que es la parte fundamental y muy importante para el adecuado desarrollo de las actividades con respecto a cada área o departamento, por lo cual se debe realizar una análisis tanto interno como también externo de la organización para así poder identificar lo que es la FODA, es decir identificar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, para así realizar estrategias efectivas y seguras para garantizar el apropiado y adecuado desempeño y crecimiento organizacional, ya que este hace referencia al

conjunto de los resultados cuantitativos logrados como también obtenidos por la organización a través del tiempo, dado que la medición es objetiva con respecto a los resultados.

Marcó et al. (2016) sostiene que el personal directivo tiene y debe poseer las habilidades y competencias, lo cual es fundamental para el crecimiento organizacional, asimismo debe tener el conocimiento global de la actividad económica que desarrolla la organización; además es importante que tenga ciertas características tales como interrelación, ya que este es una correspondencia mutua, es decir reciproca que existe entre personas o individuos, y la comunicación asertiva y fluida, ya que este se basa en una aptitud positiva cuando se va relacionar con las demás personas, como también consiste en expresar las opiniones sin ningún problema, es decir de una manera libre, porque cada persona es libre de expresar sus ideas u opiniones, evitando reproches o como también enfrentamientos, es por ello que se considera una vía más correcta. Todas estas habilidades y conocimiento contribuyen a tomar decisiones acertadas y que lo organización logre como también alcancen sus fines para la cual fue constituida.

Por lo tanto, los autores Cerrillo y Casadesús (2018) mencionan que la gestiona administrativa se apoya en todos los instrumentos de gestión, para así tener una apropiada y adecuada organización del personal; cabe resaltar que la planificación es base netamente y establecen los planes de trabajo para cada área o departamento y objetivos que se deben lograr en un establecido y determinado periodo de tiempo.

Para Miranda y Satya (2018), determinan que es muy importante que reformulen todos sus procesos internos y también simplifiquen aquellos procesos que son innecesarios para que se alcance y se logre optimizar los recursos y que la inversión pública, este direccionada a buscar el bien común de la población. Lo cual este permite simplificar los procesos de atención al ciudadano y que se logre brindar buenos y excelentes servicios públicos que estén acorde a la necesidad para que así se satisfagan sus necesidades. También mejorar los servicios de salud es muy importante y

sobre todo primordial, porque es un servicio vital para garantizar la tranquilidad y subsistencia de la población, como también un derecho que tiene que ser tutelado, y sobre todo protegido por el Estado y por las personas competentes para trabajar por los lineamientos a favor del ente estatal como también a la sociedad colectiva, para que así se brinde y se dé de cumplimiento con respecto a los cuidados, la buena atención a las personas con respecto a su salud, para que de esa manera se sientan que son atendidos y que sus derechos son protegidos, ya que la atención tiene que ser de una manera apropiada y sobre todo adecuada, para que las personas puedan cubrir o satisfacer sus necesidades con respecto a su salud.

Los autores como Briones, et al. (2019) señalan que, el desarrollo o el éxito empresarial y organizacional están estrechamente y severamente ligado a lo que es las habilidades y competencias que poseen y tengan los directivos, asimismo es fundamental e importante que los directivos conozcan a mucha profundidad las actividades o tareas que realizan, ya que ello se le conoce como FODA, de la organización para una adecuada y sobre todo correcta planificación, por ende las actividades estén netamente direccionadas al alcance y logro de los objetivos determinados.

Como mencionan los autores siguientes como Patiño y Valencia (2019), sustentan que las habilidades administrativas, cabe precisar que este es el trato que se brinda a los demás, también la capacidad de dirigir, como también resolver problemas y sobre todo la facilidad de involucrarse a dinámicas grupales, ya que dentro de las instituciones o entidades públicas y como también privadas cuentan y tienen un rol muy importante para que las decisiones que se tomen sean de manera acertada, cabe resaltar que los recursos que disponen las organizaciones deben ser gestionados de forma efectiva y que este se logre los objetivos dentro de los tiempos establecidos y además se alcance el éxito integral de una manera adecuada y se dé positivamente en la institución.

Es por ello que el autor Ruvalcaba (2019), establece que son todos los conocimientos y habilidades que poseen los gestores de las organizaciones

y que estos deben estar actualizados de manera constante y continua, lo cual es muy importante tener en cuenta lo que hoy funciona mañana ya no sea correcto ni adecuada a la realidad, porque en el transcurso del tiempo van apareciendo nuevas técnicas y procedimiento de administración por lo tanto se debe estar muy atentos de lo que está sucediendo o va suceder en el mercado. La gestión administrativa comprende o se trata en asignar las tareas o actividades de cada uno del personal de modo que se pueda lograr el fin o propósito que son planteados, ya que también busca el trabajo colectivo, es decir en el trabajo en equipo y sobre todo mejorar en el ambiente laboral, para que se trabaje de manera coordinada, adecuada y armoniosa, y que sobre todo se alcance lograr los objetivos dentro del tiempo proyectado.

En tanto, Kent (2020) precisan que la gestión administrativa se enfoca también en el cuidado del medio ambiente por lo cual desarrollan acciones de reciclaje y distribuciones de residuos sólidos para no que contaminen el medio ambiente. Para López y Moreno (2019) la gestión de los recursos organizacionales y de esta manera transparente y en congruencia con los objetivos estratégicos estipulados en la planeación, de modo que puedan ser logrados dentro del tiempo planeado. Para Chávez et al. (2018) sustentan que la gestión administrativa consiste en un conjunto de procesos, actividades y recursos que contribuye a que las organizaciones que operen de manera exitosa y de manera positivamente, ya que es la clave fundamental para mejorar el estado actual, además implementan y mejoran los procesos y políticas de control para dar un mejor monitoreo de las acciones que realiza y se desarrollan para así garantizar el logro de los objetivos establecidos. Para el autor Quecan (2020), las competencias de los directivos es un elemento crucial que determina el nivel de competitividad de las organizaciones, debido a que la utilización de los recursos sea pertinente.

Las dimensiones son propuestas por los autores Montes & Pulla (2019), siendo estas: **Dimensión 1: Planificación.** Esta dimensión se trata en proyectarse hacia a un futuro determinado, en lo cual se establecen políticas, procedimientos, metas, objetivos y como también estrategias

tales como por ejemplo la capacitación que se realizan hacia los trabajadores, ampliar la oferta, entre otros, por lo tanto, es fundamental que exista la previa coordinación en todo el personal competente para luego así dar por planificar acciones de trabajo para determinar un rumbo adecuado y correcto de la organización, cabe recalcar que la planificación, se considera como una herramienta de gestión con el propósito de mejoramiento, como también ayuda al personal a centrar su atención en lo más importante y relevante. Los directivos de la organización, se trata de una persona que está encargada formalmente de la unidad organizacional, y que cuya finalidad es que estos deben planificar, establecer y como también determinar objetivos netamente claros y efectivos.

Dimensión 2: Organización. Esta dimensión se trata de una distribución de las tareas que son asignadas y realiza por cada uno de los trabajadores de acuerdo a sus competencias y habilidades que los trabajadores poseen, además se asigna una cierta cantidad de recursos humanos, financieros, materiales y equipos tecnológicos a cada área o departamento para que estos funcionen de acuerdo a lo planificado. Así como también la organización es una ordenada estructura donde interactúan los trabajadores que cuentan con diferentes y diversos roles, como también responsabilidades, ya que cuentan con un objetivo y también finalidad que es buscar, lograr y alcanzar los objetivos que se plantean. Asimismo, la gerencia, como persona o como un conjunto colectivo, estos se encargan de dirigir, administrar o gestionar una organización, de las cuales la gerencia les da conocer cuáles son los planes estratégicos y operativos con los cuales se va a trabajar y procedimientos que se deben seguir para el desarrollo de las actividades. Montes & Pulla (2019)

Dimensión 3: Dirección. Esta dimensión muestra el trayecto y el camino que tiene y que debe dar por seguimiento la organización teniendo como base fundamental las dimensión de planificación y organización , ya que la primera hace de referencia a la proyección hacia un futuro determinado, estableciéndose políticas, procedimientos, metas, objetivos, estrategias, entre otros , y como segunda dimensión, hace mención a la distribución de diversas y diferentes tareas o también actividades que son asignadas y

realizados por los trabajadores de acuerdo a sus propias habilidades que ellos poseen y a sus competencias, con la finalidad de lograr y alcanzar lo planificado, para así obtener resultados positivos y satisfactorios, estas dimensiones son como base primordial para la dirección, por lo tanto las personas asignadas que están a cargo de la dirección de la empresa, estos deben y tienen que poseer con la disciplina del liderazgo, ya que esto cuenta con la capacidad y habilidad que tienen que poseer un líder para influir e influenciar en una organización, es decir en toda, con la finalidad y el propósito de llevarla a alcanzar los objetivos y proyectos planificados, ya que el liderazgo permite influenciar y motivar en todo los trabajadores hacia un cambio para adecuado y correcto como también percibir mejoras positivamente en la organización y que se logre los objetivos que son proyectados, ya que esta dimensión la comunicación juega un papel y un rol muy importante como fundamental dentro de este proceso porque permite transmitir y recibir información para un correcto y adecuado desarrollo de las actividades. Montes & Pulla (2019)

Dimensión 4: Control. Esta dimensión consiste en dar un control, es decir controlar con respecto a las funciones administrativas, ya que esto consiste en fijar que tareas o actividades se tiene que hacer, asignar quien los va realizar con respecto a la toma de decisiones, ésta dimensión realiza un control también de cómo medir y corregir el rendimiento hacia los trabajadores, esta actividad más que todo permite realizar las comparaciones con respecto a los resultados que se obtienen o que se hayan obtenido, con los resultados que se está esperando obtener, la dimensión del control cumple un rol primordial y fundamental, la cual es garantizar a que se dé de cumplimiento las actividades planificadas o planteadas; para garantizar el crecimiento y éxito organizacional, puesto que se deben implementar políticas de control y también de calidad que permita controlar los procesos y actividades operativas que se van a realizar. Montes & Pulla (2019)

En cuanto a la variable **calidad de atención** consiste en garantizar la satisfacción y atender las necesidades a los clientes tanto externos como internos, ya que esta satisfacción es muy fundamental en el servicio o

producto ofrecido, para dar una definición o conceptualización con respecto a la calidad de Atención se consideró a los siguientes autores Morocho & Santos (2018) quienes lo definen como una serie de aspectos tangibles e intangibles que una institución se enfoca en integrar de forma permanente en sus servicios o productos, por ende logren causar un impacto positivo al usuario mediante el entendimiento y comprensión de sus necesidades y expectativas. Cabe mencionar que la calidad hace referencia y proporcionar a los usuarios no lo que quiere, si no lo que jamás se ha imaginado que quería y una vez que adquiere Siri cuenta lo que siempre ha deseado, la calidad de atención ofrece los tipos de servicio con la relación a las exigencias del cliente en una entidad, de esta manera brindar un buen servicio y que la población pueda satisfacer sus necesidades

Los autores Palominos et al. (2016) mencionan que la calidad de servicio, ya de acciones y estrategias que tienen como objetivo y finalidad buscar el mejoramiento del servicio al cliente, ya que también se dice que es un conjunto de percibida de aquello que los usuarios perciben en relación a la calidad del servicio, las percepciones y ópticas de los usuarios pueden ser positivas o negativas, cuando un servicio es de calidad produce una satisfacción, la cual estuvo por encima de sus expectativas. Asimismo la gestión administrativa, esto es un grupo de acciones que se encuentran coordinadas y que permitan usar los recursos que adquiere una organización, obtener buenos resultados, cuyo fin es que esto juega un rol fundamental y la salud que ofrecen las instituciones debido a que define y realiza estrategias y políticas de control de calidad para mejorar los procesos, las actividades médicas y actividades administrativas para que los servicios de salud estén a la altura de las expectativas y necesidades médicas de los usuarios. Además, la calidad de la atención, la tecnología y los procedimientos para poder satisfacer a los usuarios, es decir el nivel de calidad más propicia y que ésta pueda traer beneficios, teniendo en cuenta que la entidad que brinde atención tiene que tener en cuenta, que la atención es uno de los pilares más importantes de la entidad, de esta manera tendrá opiniones y resultados positivos referente a ella

En tanto, García, et al. (2018) entienden a la calidad como una cultura de gestión que tienen las organizaciones educativas, lo cual abarca principios, valores y procedimientos. Además es valorada como una estrategia que produce valor dentro de las organizaciones y contribuye al crecimiento y desarrollo organizacional, ya que se dice que este es un grupo de actividades de una organización, ya que el pilar esencial y fundamental es el talento de los colaboradores, y que este tiene que estar acompañado de prácticas. Cabe mencionar que las metas organizacionales de una entidad, de esta manera alcanzar la satisfacción de la población ayudando a suplir las carencias y así poder alcanzar los objetivos propuestos durante el año fiscal.

Asimismo, los autores Bonifaz y Barba (2019) señalan que, la parte fundamental de la calidad en la educación superior, ya que esto consiste en definir y realizar constantemente estrategias para el mejoramiento de las actividades académicas, para asegurar que las actividades académicas garanticen y satisfagan a los consumidores. Además, la calidad de atención es una parte clave para adquirir que una entidad logre el recurso de reconocimiento y posicionamiento en el ámbito gubernamental, y así adquirir bienes y servicios, de esta manera la manera obtendrás resultados que ayudarán a lograr una alta opinión de manera positiva de parte de los usuarios.

Para Quintana (2018) los usuarios de los productos construyen permanentemente conozcan como también se planten ideas y juicios sobre la calidad del producto. De esta manera realice encuestas a sus clientes para conocer el nivel de calidad del producto que ofrece la organización en relación a los datos obtenidos permite tomar decisiones estratégicas para superar aquellas debilidades y estar a la altura de las perspectivas y necesidades de los usuarios. Asimismo, la calidad de atención se apoya en un estándar y esto el usuario tiene la opinión de poder evaluar y rescatar de manera positiva la calidad de atención que fue dada por la entidad, teniendo en cuenta que ésta pueda cumplir todas las expectativas y poder satisfacer las necesidades que ellos solicitan, la cual con lleva a una importante identidad y de la calidad que está brinda

Asimismo, Palominos et al. (2018), sostienen que, después de realizar un análisis organizacional se elaboran planes de trabajo estratégico y operativo, por lo cual importante que entre todas las áreas exista coordinación para la realización de los planes integrales. Organización. consiste en comunicar a todo el personal la estructura y organigrama de la organización, además se determinan las áreas o departamento de la organización y se asigna las tareas, funciones, responsabilidades y recursos necesarios para que funcionen con normalidad, asimismo también se les da conocer los instrumentos de gestión y planes estratégicos y operativos. Dirección. Consiste en que los encargados de gestión de la organización deben poseer las capacidades suficientes para guiar, impulsar y motivar a un equipo de trabajo hacia el logro de los objetivos. Asimismo, la comunicación fluida entre todas las áreas permite el trabajo en equipo, ya que esto hace de que el trabajo en equipo sea ameno y sobre todo asertivo, de los cuales genera un ambiente adecuado para que se trabaje de una manera armoniosa. Control. Se refiere a las acciones de verificación de los avances de los planes de trabajos para que desarrollen de acuerdo a lo planificado, corrige los problemas que se presenten.

De acuerdo a los autores Ferreira y De la Cruz (2019), menciona que es un grupo de actividades y alternativas que buscan más que todo mejorar el servicio del cliente, en otras palabras es todo aquello que evalúan los usuarios en relación al producto que van a recibir o que ya han recibido. Bajo este contexto, las organizaciones actualmente requieren de recursos humanos proactivos y que tenga la capacidad de emprender, innovar, pensar y crear. El desarrollo de las habilidades y competencias de los recursos humanos es fundamental y esencial para el crecimiento y desarrollo organizacional. Asimismo, la calidad de atención es el nivel máximo de bienestar que se proporciona al usuario y que la atención pueda alcanzar la igualdad más favorable de riesgos y beneficios, es decir durante el procedimiento el cual debe ser efectivo oportuno y eficiente, y de esta manera que el cliente pueda sentir y lograr la satisfacción del servicio brindado.

Según Arroyave y Hurtado (2019) existen dos grandes corrientes para la modelización de la calidad de los servicios; (1) la escuela norte-europea dirigida por Grönroos (1984), sustenta que la calidad que perciben los usuarios de cimienta en tres elementos: la credibilidad de la organización, la calidad funcional, dado que este es el juicio de la persona que va consumir y da la opinion del servicio recibido.

De acuerdo Bonifaz y Barba (2019), establecen que el procedimiento administrador se basa o se basa en 4 factores importantes que son las siguientes: planeación, ya que este es considerado como el primer paso en lo que concierne el proceso administrativo. El lider administrativo, es decir la cabecilla tiene que contar con las habilidades y competencias para dirigir una organzación, en el caso de no tenerlo la organziacion no va tener un rumbo definido a seguir debido a que desconoce la actividad principal de la organización y no posee le suficiente capacidad para dirigir un equipo de trabajo, ya que el equipo tiene que estar conformado por personas competentes. La gestion administrativa dentro de las orgazniaciones ayuda a que todas las actividaes se desarrollen adecuadamente y sobre todo correctamente, con la finalidad de lograr objetivos de valor y que se oferten que de tal modo logren la fidelizacion de los clientes. Además, la calidad es tener en cuenta que cada cliente tenga los servicios y recursos de manera adecuada, de esta forma pueda conseguir una atención eficiente, es decir que todos los factores y actitudes, puedan trabajar de manera articulada y así poder lograr los resultados con el mínimo riesgo y el máximo, y así suplir las carencias del cliente durante el proceso.

En cambio los autores siguientes Causado et al. (2019) lo conceptualizan o lo definen como un constructo de cinco dimensiones consistentes, que de las cuales son las siguientes: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La calidad de Atención se obtiene al medir la diferencia de puntuaciones entre las expectativas y percepciones. Ante ello, los autores como Rojas et al. (2020) sustentan que la prestación de servicios de alta calidad implica un desafío en lo cual comprende mejoramiento constante del desarrollo de las actividades operativas, la utilización de la tecnología. Cabe mencionar que la calidad ayuda a mejorar

los servicios prestados a los usuarios, teniendo en cuenta que la tecnología ayuda, debido que genera expectativas de los consumidores, asimismo maximizar a los beneficios en forma proporcional, para que estos inciden en la calidad de atención, de esta manera obteniendo opiniones y resultados favorables para la entidad.

En este orden de ideas, Parra, Visbal et al. (2019) determinan que la organización requieren de recursos humanos que tengan las habilidades de relaciones interpersonales, ya que esta habilidad es muy importante y fundamental, para la creación de un ambiente de trabajo armonioso, comunicación asertiva, ya que se dice que ésta es una habilidad fundamental para el convivir, esto nos permite tener un diálogo con mucha calma y sobre todo con mucho respeto, expresando nuestras ideas sin herir a la otra persona, es por ello que esta habilidad es fundamental para esta organización para que así la atención al usuario sea de calidad, lo cual esto influye de manera positivamente con respecto a las ventas y por ende la organización logre y alcance aumentar la rentabilidad.

De acuerdo con el autor Quintana (2018), La gestión administrativa, define como grupo de acciones netamente ordenadas que ayudan usar desde una óptica y perspectiva los recursos que ostenta como también posee una empresa, y el que está a cargo de la gestión administrativa es el gerente administrativo, ya que la finalidad que tiene este es de alcanzar los objetivos planificados y planificados y obtener mejores resultados, ya que el gerente administrativo realiza las siguientes acciones: tales como elaborar planes estratégicos y operativos; así como también implementar políticas de control interno; establecer procedimientos; distribuir las tareas para cada área o trabajador; controlar la ejecución presupuestaria de la organización: supervisar el desarrollo de las actividades; y alcanzar las metas en las instituciones; implementar sistemas de información y comunicación; evaluar el comportamiento del mercado; liderar el equipo de trabajo y seleccionar estrategias de compras y ventas.

Las dimensiones son planteadas por los siguientes autores: Morocho & Santos (2018), aseveran que son las siguientes: **Elementos tangibles**, son

todos aquellos elementos en que el usuario puede identificarlo físicamente al momento de comunicar o interactuar con la organización. Los elementos pueden ser la infraestructura lo cual tiene que ser netamente seguro ante cualquier siniestro; las instalaciones tienen que tener un ambiente adecuado como también saludable, ya que de esa manera el usuario se sienta en toda su comodidad; la utilización de equipos modernos durante el desarrollo de las actividades; la adecuada y correcta apariencia del personal. Dimensión **Confiabilidad**, esta dimensión consiste en brindar y ofrecer la información muy clara y precisa con respecto a las características del bien o servicio para que de esa manera aumente el índice de confianza y credibilidad que tiene el usuario sobre el producto, y al momento de adquirir y consumir el producto esto genere los resultados tanto buenos resultados como satisfactorios que el usuario estaba esperando, ya que esto contribuye a que el cliente opte por regresar nuevamente en otro momento o en el futuro, la efectividad de servicio ayuda a contar las ventas.

Así mismo, el autor Pérez (2019), menciona y asevera como dimensión a la **seguridad**, esta dimensión consiste más que todo en los conocimientos sólidos y procesos de atención para inspirar confianza y sobre todo credibilidad, para así solventar cualquier duda, inconveniente e irregularidad que existe en con el cliente, para que de esa manera la operación se llegue a realizar y concretar sin ningún inconveniente, y retraso de tiempo, es decir que no exista ningún problema y se realice la operación de manera rápida. Es por ello que brindar y ofrecer seguridad y confianza al cliente permite que el usuario no tenga ninguna duda con respecto al producto o servicio que está adquiriendo. Asimismo, la organización debe ofrecer y como también brindar la garantía del producto que está ofreciendo. **Capacidad de respuesta**, esta dimensión consiste más que todo con respecto a los pedidos que son realizados por los clientes, ya que estos tienen y deben ser atendidos con mucha prontitud, es decir en el menor tiempo posible, por lo cual es necesario e indispensable que la organización cuente con el personal competente y sobre todo suficiente para poder atender las necesidades y los pedidos sin retrasos de tiempo. Asimismo, es muy importante simplificar aquello

procesos de atención que no son necesarios, para que la entrega del servicio se realice con mucha rapidez y sobre todo con mucha agilidad, ya que esto tiene que ser atendido lo más pronto posible, con respecto a la atención se tiene y se debe realizar con una buena, excelente y adecuada manera, es decir con mucha amabilidad y sobre todo con mucho respeto.

Empatía, consiste y radica en atender y dar de cumplimiento las necesidades básicas de los clientes, ya que al referirse de empatía, se hace de referencia a ponerse en el lugar de otro individuo, es decir ponerse en el lugar del otro, de los cuales la empatía permite al líder ser capaz de comprender a sus colaboradores, como también predecir, identificar y suplir las carencias de los consumidores, lo cual la empatía ayuda a dar y brindar soluciones a los problemas que sucede o suscita con los consumidores, siendo así que esto contribuye a que el cliente se sienta que es atendido y sobre todo valorado y apreciado por la organización en lo que concierne a sus necesidades básicas pertinentes que puedan tener, ya que ello es su finalidad y sobre todo su objetivo, es por eso que gracias a los clientes la organización está en pie y sobre todo funcionando de manera adecuada y correcta e idónea en el alcance de las necesidades que tienen las personas o mejor dicho los clientes ya que su única prioridad son ellos, así como también desarrollándose de manera competitiva dentro de lo que corresponde el mercado. (Pérez, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

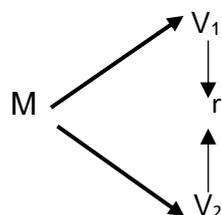
Tipo de estudio

Se consideró que el estudio pertenece al tipo básico, debido a que cada uno de los procedimientos están direccionados hacia la obtención de información relevante que permita establecer una comprobación pertinente de las hipótesis para determinar conclusiones respecto al problema abordado. Según Concytec (2018), este tipo de investigaciones se caracterizan por el análisis respectivo de los procedimientos que pueden ser utilizados para poner fin a un problema identificado.

Diseño de investigación

Se tomó en cuenta la utilización de un diseño no experimental, El cual se caracteriza por la no manipulación de las variables debido a que cada una de ellas fueron analizadas en su propio ambiente sin realizar cambios que varíen sus resultados; se considera un nivel correlacional, debido a que se centra en establecer los valores estadísticos que dan cuenta de la relación entre variables; Finalmente se considera un corte transversal, debido a que la información recopilada se llevó a cabo en un momento específico (Hernández et al. 2018)

El diseño fue esquematizado de la siguiente manera:



Dónde:

M	=	Muestra
V1	=	Gestión administrativa
V2	=	Calidad de atención
r	=	Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variables:

V1: Gestión administrativa

V2: Calidad de atención

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Se consideró a 234 usuarios de la Red de salud Alto Amazonas, 2022 (Fuente: la información fue proporcionada por el área de registro)

Criterios de selección

Inclusión: se consideró a quienes utilizan los servicios de la entidad y cuenten con la mayoría de edad (18) pero que no superen los 65 años.

Exclusión: se dejó sin efecto a las personas que residen en las zonas rurales y personal que presta servicios mediante la modalidad de locación.

Muestra: El cálculo se realizó de la siguiente forma:

Conjunto de elementos que son obtenidos de la población con características comunes (Hernández et al. 2018).

$$n = \frac{Z^2 \cdot Npq}{(N - 1)e^2 + Z^2pq}$$

95%

Z =	1.96
E =	0.05
p =	0.8
q =	0.2
N =	234

n =	$\frac{3.8416 \quad * \quad 0.16 \quad * \quad 234}{0.0025 \quad * \quad 233 \quad + \quad 0.61466}$
-----	--

n =	$\frac{143.829504}{1.20}$	120
-----	---------------------------	-----

Se integró a 120 usuarios de la entidad como parte de la cantidad muestral. (Fuente: información proporcionada por el área de registro)

Unidad de análisis: Un usuario de la entidad.

Muestreo: Probabilístico aleatorio simple.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

Para obtener información ayudó a determinar la relación entre las variables abordadas, como técnica de estudio se utilizó la encuesta, la cual estuvo direccionada a cada una de las variables. (Hernández, et al. 2014)

Instrumentos

Son recursos, emisor o disposición que se utiliza para obtener, registrar y acumular información (Arias, 2006), el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para recopilar información sobre la gestión administrativa, estuvo constituido por 18 preguntas, las cuales se dividen en 4 dimensiones, contó con una escala ordinal: (1) muy mala, (2) mala, (3) regular, (4) buena, (5) muy buena. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (18 – 42), regular (43 – 66) y bueno (67 – 90)** trabajaron para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

El cuestionario para recopilar información sobre la calidad de atención, estuvo constituido por 19 preguntas, las cuales se dividen en 5 dimensiones, contó con una escala ordinal: (1) muy mala, (2) mala, (3) regular, (4) buena, (5) muy buena. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (19 – 44), medio (45 – 69) y alto (70 – 95)** trabajaron para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

Validez

El análisis respectivo de los instrumentos para determinar el nivel de validez, estuvo a cargo del juicio de expertos conformado por tres personas conocedoras del tema y del proceso en específico, los cuales emitieron su valoración correspondiente tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla.

Validación de instrumentos

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Gestión administrativa	1	Metodologo	4.7	Es aplicable
	2	Especialista	4.7	Es aplicable
	3	Especialista	4.4	Es aplicable
Calidad de atención	1	Metodologo	4.4	Es aplicable
	2	Especialista	4.7	Es aplicable
	3	Especialista	4.7	Es aplicable

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla, se consignaron los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observaron un promedio de validez igual a 4.7, el cual hace referencia el 94% de concordancia en el criterio de los expertos, por lo cual se determinó, que los instrumentos poseen un alto nivel de validez que derivaron a su correspondiente aplicación

Confiabilidad

Se consideró al Alpha de Crombach cómo el procedimiento para realizar el cálculo del nivel de confiabilidad de cada cuestionario, para ello se tuvo en cuenta que los valores deben estar entre 0.7 y 1 Para establecer un nivel de validez que permita la aplicación de los cuestionarios (Hernández et al. 2014).

Análisis de confiabilidad de gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	120	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	120	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	18

Análisis de confiabilidad de calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	120	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	120	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	19

3.5. Procedimiento

En primer lugar fue necesario la determinación de la problemática asociada al objeto de estudio, posteriormente se realizó la indagación respectiva para recopilar la información relevante que ayuda determinar el Marco teórico con la integración de los antecedentes respectivos; se dio paso a la construcción de los instrumentos que servirán para recopilar los datos necesarios, los cuales después de haber obtenido el visto bueno serán aplicados a la muestra, de esta manera se obtendrán los datos para el procesamiento estadístico respectivo que dará lugar a la obtención de los resultados, los mismos que pasarán a

un proceso de comparación con los antecedentes en la etapa de discusión; finalmente se realizará la determinación de las conclusiones asociadas con sus recomendaciones coherentes y pertinentes.

3.6. Método de análisis de datos

Fue necesario la utilización del programa SPSS v.25 para realizar el procesamiento de datos que permita obtener los resultados respecto del cálculo de las frecuencias y porcentajes además de la construcción de las figuras y tablas estadísticas necesarias; se utilizó el coeficiente de Pearson para comprobar cada una de las hipótesis planteadas, de esta manera se determinará el nivel y tipo de relación teniendo en cuenta los valores emitidos por el coeficiente, los cuales se encuentran comprendidos en un rango que va desde - 1 hasta 1 para realizar la interpretación respectiva.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró el respeto a los siguientes principios éticos internacionales: **Autonomía**, fue el responsable de hacer posible que las personas puedan elegir libremente la entrega de información y su participación respectiva. **Justicia**, permitió integrar la posibilidad de un trato justo y adecuado para cada participante. **Beneficencia**, permitió establecer que los resultados del estudio favorecerán a la entidad para solucionar el problema analizado mediante la consideración de los resultados y las recomendaciones plasmadas. **No maleficencia**, posibilitó la determinación de procedimientos desarrollado de manera cuidadosa para proteger los intereses de la entidad. Se cumplió a cabalidad cada uno de los lineamientos para la investigación establecidos por la universidad; finalmente se deja constancia de la utilización de las normas APA considerando su séptima edición.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión administrativa en la Red de salud alto amazonas, 2022.

Tabla 1.

Nivel de gestión administrativa en la Red de salud alto amazonas, 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	18 – 42	30	25 %
Regular	43 – 66	65	54 %
Bueno	67 - 90	25	21 %
Total		120	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Red de salud alto amazonas, 2022.

Interpretación:

En cuanto al nivel de gestión administrativa, es regular en 54%, malo en 25% y bueno en 21%.

4.2. Nivel de calidad de los Atención en la Red de salud alto amazonas, 2022.

Tabla 2.

Nivel de calidad de los Atención en la Red de salud alto amazonas, 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	19 – 44	45	38 %
Medio	45 – 69	56	47 %
Alto	70 - 95	19	15 %
Total		120	100 %

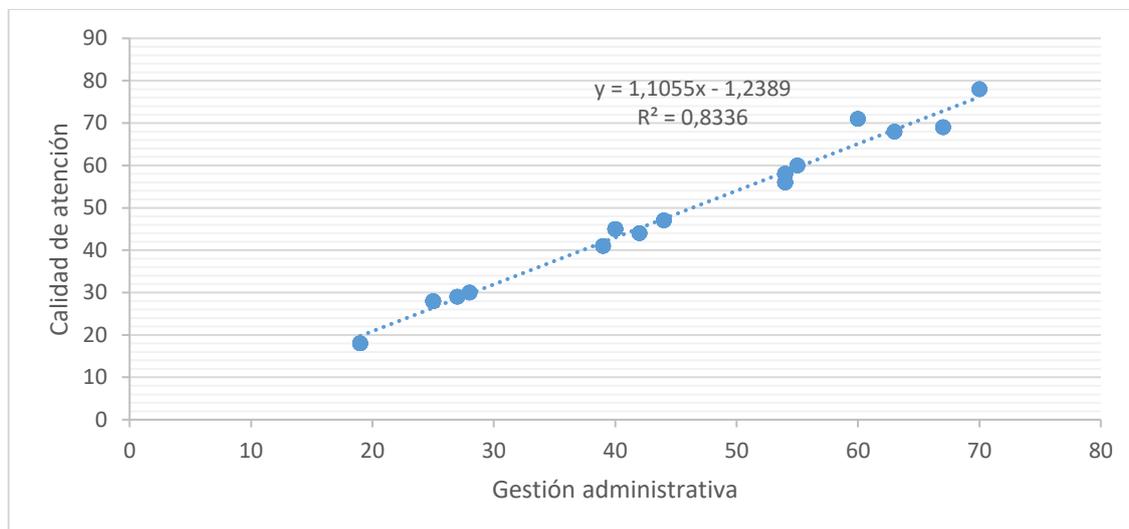
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Red de salud alto amazonas, 2022.

Interpretación:

En cuanto al nivel de calidad de los Atención, es medio en 47%, bajo en 38% y alto en 15%.

Figura 1.

Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa y la calidad de los Atención.



Interpretación:

Se contempla la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 913 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 83.36 % de la gestión administrativa influye en la calidad de atención.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, teniendo que, el nivel de gestión administrativa, es regular en 54 %, malo en 25 % y bueno en 21 %, debido a que el desarrollo de las actividades no está en relación en los objetivos institucionales, la distribución de los recursos financieros asignados no es la adecuada y la calidad de las actividades para el desarrollo del control de las actividades y procesos no son eficaces. Dicho resultado coincide con Galarza, et al. (2020), hace mención que, la gestión administrativa afrontó un desafío y un reto muy inesperado, el cómo poder adecuar durante y post emergencia por COVID-19, por lo cual las empresas tomaron la decisión de paralizar sus operaciones en el lapso de un corto periodo de tiempo, de lo cual viéndose afectado y perjudicado la competitividad economía de las empresas.

La gestión administrativa desarrollo y planifico estrategias, tales como el trabajo, ya que les permitían direccionar las empresas, atención a los clientes de manera o forma virtual. Los sectores empresariales más perjudicados y sobre todo afectados fueron los de construcción, transporte, minería, agricultura y actividad inmobiliaria, de acuerdo a las 137 encuestas realizadas en la región de Babahoyo- Ecuador, asimismo, Vivas, et al. (2020), manifiesta que, el personal que fueron encuestados, desde su óptica y juicio el director logra la buena marcha de los procesos administrativos en tiempos de pandemia, de los cuales estos fueron contestados en un 48% “Casi Nunca”, 24%, con un “A Veces”, el 16%; con respecto a “Casi Siempre”, el 8% Nunca y finalmente un 4% “Siempre”.

Es por ello que, además, los docentes aseveran y mencionan que su director, no hace ni realiza una adecuada y sobre todo correcta gestión administrativa de la institución, debido a que no cuenta o posee las habilidades suficientes y sobre todo competencias para poder así desempeñar el cargo que le compete como director, además con respecto a los controles administrativos son deficientes, debido a que no se realiza el correcto y adecuado control de inventario de bienes y materiales, es por ello que algunos materiales son hurtados, robados y no se determinan ni se establecen quienes son los

netamente responsables de este delito, ya que esto genera consecuencias y sobre todo es sancionado, tal como lo establece nuestro código penal.

Asimismo, el director es autocrático, lo cual éste no brinda las oportunidades que corresponde al personal para que contribuyan, colaboren y aporten recomendaciones para la toma de decisiones, además, Gonzáles et al (2020), indica que, los procesos administrativos del Hotel Barros carecen de precisión técnica y científica, lo cual limita la gestión administrativa de la organización, y por consiguiente el cumplimiento de sus objetivos organizacionales. se aprecia un significativo nivel de desconocimiento de los procesos de gestión administrativos y en general del Hotel, así como, la inexistencia de un organigrama de la estructura organizativa de la entidad, y se desconoce las funciones que desempeñarán los trabajadores, todo ello, limita el desarrollo de la entidad, así como, el liderazgo institucional.

No existe una planeación estratégica bien definida que permita el cumplimiento de los objetivos organizacionales y contribuya a consolidar un buen desarrollo empresarial, para implementar y ejecutar un modelo de gestión administrativa exitoso, en cuanto, Bao et al. (2020), menciona que, del total de los 147 estudiantes de la escuela de posgrado, el 69.4% califican a la gestión administrativa de manera aceptable, el 7.5% lo califica como eficaz y por el ultimo el 23,1% califica que la gestión administrativa se realiza de manera ineficaz. Por lo tanto, el mal desempeño de la gestión administrativa tiene efectos negativos en calidad de los Atención que se ofrece, lo cual es importante relazar estrategias efectivas para que las realizaciones de las actividades educativas y administrativas estén enfocadas a satisfacer las expectativas necesidades educativas de los estudiantes.

Además, el nivel de calidad de atención, es medio en 47 %, bajo en 38 % y alto en 15 %, debido a que la infraestructura no ayuda para realizar una adecuada atención de las necesidades de los usuarios, el índice de confianza sobre la calidad de Atención entregados por la entidad hacia los usuarios no logra satisfacer a los usuarios y los ambientes utilizados para la atención de

las necesidades de los usuarios, no se encuentran en buenas condiciones. Dichos resultados coinciden con Guadalupe, et al., (2019), quien menciona que, los usuarios no estuvieron ni satisfechos e insatisfechos en base a un promedio de 3.62 sobre la media de 3.5.

Asimismo, los problemas de calidad que afronta el área de emergencia son causado por la falta de seguridad por parte del personal médico en el momento de la atención médica, los equipos que se utilizan no son fiables y la poca capacidad de respuesta que se tiene cuando un paciente llega al establecimiento hospitalario. La falta de implantación de dicha área, lo cual ocasiona que el personal no brinde un adecuado servicio de calidad y esto genera una insatisfacción en los pacientes, además Fontalvo et al (2020), manifiesta que, como resultado de la integración de los conceptos de calidad de atención, dimensiones de calidad, métricas de seis sigmas, es decir rendimiento y nivel sigma, se pudo evidenciar la utilidad y pertinencia de esta articulación para valorar un proceso de prestación del servicio en una unidad de atención al usuario, el aporte significativo del estudio consiste en la presentación de un método replicable y reproducible en otros contextos empresariales de gestión de la calidad de atención, generando un esquema comparable del nivel de desempeño organizacional con los estándares S.

Se aporta a la comunidad científica y a todas las empresas y organizaciones de servicios, estructuras, dimensiones de calidad, métricas de seis sigmas (Y y Z), criterios de desempeño, que permiten valorar cualquier tipo de servicio, con lo cual tomar decisiones para la mejora y satisfacción de los usuarios, asimismo, Maceda (2018) manifiesta que, el resultado de medir la percepción de la calidad de atención por parte de los médicos dio un nivel bajo en un 7,3 %, nivel medio un 54 % y nivel alto un 38,7 %. Asimismo, los problemas que afectan a la calidad de atención son la poca asistencia médica de forma oportuna, la deficiente organización del personal y la poca cultura de seguridad en salud. La calidad del Atención no depende directamente del personal médico, también depende de la gestión administrativa del hospital, lo cual debe brindar a todas las áreas todo los implementos, materiales y

equipos necesarios de forma oportuna para la realización de sus funciones de forma eficiente y eficaz.

Dicho resultado coinciden con Mendivel et al (2020), quien manifiesta que, la gestión administrativa y la gestión del desempeño en los trabajadores de la Universidad Peruana Los Andes filial Chanchamayo, alcanzó el valor de Correlación de Spearman igual a 0,616, ésta es una correlación positiva media, la relación es directa, es decir a una mejor gestión administrativa mejor será la gestión de desempeño y viceversa, la gestión administrativa y el clima organizacional en los trabajadores de la Universidad Peruana Los Andes filial Chanchamayo, muestra un valor de Correlación de Spearman igual a 0,710, ésta es una correlación positiva media, la relación es directa, es decir a una mejor gestión administrativa mejor será el clima organizacional y viceversa.

Así mismo, existe relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,913 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 83.36 % de la gestión administrativa influye en la calidad de atención, dicho resultado coincide con García (2021), indica que, existe relación directa, alta y significativa, la gestión administrativa se relaciona en un (nivel alto) con la calidad de atención de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020, ya que el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Pearson alcanzó un coeficiente de 0,752 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). El nivel de gestión administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, tiene un nivel muy bajo en un 37%, bajo en un 23%, "Regular en un 20%, bueno en 17%, y muy bueno en un 3%. El nivel de calidad de atención de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, está totalmente en desacuerdo en un 37%, en desacuerdo en un 23%, indiferente en un 20%, de acuerdo en un 17% y totalmente de acuerdo en un 3%.

Asimismo la adecuada planificación, la eficiencia y la eficacia en desarrollo de las actividades operativas permite brindar servicios que estén a la altura de las expectativas y necesidades de salud de los usuarios, por otra parte la

gestión de la institución está un poco limitada debido a que la distribución de los recursos por parte del gobierno nacional tienen retrasos en la asignación de presupuesto, lo cual esto no permite tener los recursos en tiempo oportuno para atender las necesidades de salud de los pacientes, además Vásquez (2018), hace mención que: existe una relación positiva entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de calidad de atención, según la percepción de los usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020, lo que se corroboró con la aplicación de la prueba “Rho” de Spearman cuyo coeficiente alcanzó 0,836 y una $p < 0,01$.

Asimismo, la calidad de las atenciones médicas que brinda la institución hospitalaria depende directamente de cómo se gestione los recursos financieros, económicos, materiales, medicamentos, suministros y el talento humano por parte de la gerencia general y comité directivo de la institución. Los hospitales públicos disponen de pocos recursos para atender toda la demanda de las necesidades de salud de la población, lo cual es fundamental la optimización en la utilización de los recursos disponibles, en ese mismo contexto, Cárdenas (2021), menciona que, existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto – 2021, ya que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,989 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). El nivel de la gestión administrativa es bajo en 51 %, medio en 24 % y alto en 25 %. El nivel de calidad de atención es bajo en 49 %, medio en 32 % y alto en 19 %. Asimismo, la gestiona administrativa tiene un rol muy importante lo cual es brindar servicios de calidad de Atención, por lo tanto, es indispensable una correcta planificación estratégica y operativa que de tal modo los recursos públicos estén orientados a lograr los objetivos y metas dentro del tiempo establecido.

Es fundamental que la institución mejore sus políticas de control para un mejor seguimiento y monitoreo de las actividades que se realizan y estén direccionadas a satisfacer las necesidades públicas de la comunidad, además, Vásquez y Farje (2020), manifiestan que, el nivel de gestión

administrativa en la dimensión de organización es deficiente para el 24% de trabajadores, es regular con un 52% y es eficiente para el 30%. La efectividad de la gestión administrativa en la dimensión de dirección es deficiente para el 22%, regular para el 48% y es eficiente según el 30%. La efectividad de la gestión administrativa en la dimensión de control es predominantemente regular para el 46%, y deficiente para el 26% de los trabajadores. En la efectividad de la gestión administrativa, por gobierno alto andino distrital, hay a un predominio del nivel regular con rangos que van desde el 40 % al 60 % en las cinco municipalidades, asimismo, Aliaga y Alcas (2021), indican que, si existe incidencia de la gestión administrativa y calidad de atención en el parto humanizado de un hospital nacional de Lima. Esto se verifica con la prueba contraste de verosimilitud que indicó como valor de significancia 0,000 menor a 0,05.

Asimismo, el coeficiente de Nagelkerke indica que el 48,4% de la variabilidad del parto humanizado, depende de la gestión administrativa y calidad de atención. Asimismo, la gestión administrativa realiza la planificación de las actividades operativas, la dirección del personal médico y administrativo, desarrollo u organización del talento humano y por último el control en cada uno de los procesos administrativo y actividades operativas, estos tienen una incidencia en la calidad de las atenciones de salud, lo cual es fundamental que en la planificación de las actividades a desarrollarse se debe tener en consideración las opiniones, recomendaciones del personal; también es importante que las quejas y denuncias de los usuarios hacia la institución sean solucionadas en el menor tiempo posible.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,913 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 83.36 % de la gestión administrativa influye en la calidad de atención, es decir, que a mejor gestión administrativa mejor será la calidad de atención.
- 6.2.** El nivel de gestión administrativa, es regular en 54 %, malo en 25 % y bueno en 21 %, debido a que el desarrollo de las actividades no está en relación en los objetivos institucionales, la distribución de los recursos financieros asignados no es la adecuada y la calidad de las actividades para el desarrollo del control de las actividades y procesos no son eficaces.
- 6.3.** El nivel de calidad de atención, es medio en 47 %, bajo en 38 % y alto en 15 %, debido a que la infraestructura no ayuda para realizar una adecuada atención de las necesidades de los usuarios, el índice de confianza sobre la calidad de los servicios entregados por la entidad hacia los usuarios no logra satisfacer a los usuarios y los ambientes utilizados para la atención de las necesidades de los usuarios, no se encuentran en buenas condiciones.

VII. RECOMENDACIONES:

- 7.1.** Al jefe del área ODI de la Red de Salud Alto Amazonas, gestionar un plan de mejora continua en consideración a las necesidades inherentes que posee la institución y los colaboradores que la conforman para de esta manera fortalecer las practicas internas, mejorar la calidad de Atención y las prestaciones que se ofrecen a los usuarios.

- 7.2.** Al jefe de secretaria técnica de la Red de Salud Alto Amazonas revisar paulatinamente las actividades que se desarrollan dentro de la institución de manera particular centralizar su atención en los procesos administrativos y técnicos para de esta manera tener la convicción de que las tareas se están llevando conforme a lo planificado, se cumpla adecuadamente con los objetivos y se cuente con las condiciones necesarias para ofrecer un ambiente adecuado tanto para el colaborador como para el usuario externo.

- 7.3.** Al coordinador de capacitación de la Red de Salud Alto Amazonas, capacitar constantemente a los colaboradores en temas relacionados a la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en aras de potenciar los conocimientos y capacidades del personal de atención y llevar a cabo los procedimientos internos de forma exitosa.

REFERENCIAS:

- Arias, F. G. (2006). *Mitos y errores en la elaboración de tesis y proyectos de investigación* <http://dicyg.fi-c.unam.mx:8080/oemj/apoyo-a-la-titulacion-licenciatura-y-a-la-graduacion-posgrado/Mitos%20y%20errores%20en%20la%20elaboracion%20tesis.pdf>
- Aguilar, A. & Pacheco, A. (2020). *Organizaciones Culturales de la Sociedad Civil: Modelos de gestión cultural y administrativa. Estudios Sobre Las Culturas Contemporáneas*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31661318002>
- Aliaga, S. & Alcas, N. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. (artículo científico). INNOVA Research Journal, <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Alvarez, N. & Delgado, J. (2020). *Desarrollo organizacional en la gestión municipal*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 17. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133/153>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P. & Escalante, J. (2021). *La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas*. Propósitos y Representaciones. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view>
- Arrién, J. (2018). *Legislación y política pública regional sobre contrataciones administrativas como un medio de integración centroamericana: un primer acercamiento*. <http://scielo.iics.una.py/pdf/rstpr/v6n12/2304-7887-rstpr-6-12-200.pdf>
- Balan, O. (2017). *Administrative management and mechanisms of its development*. <https://economics.opu.ua/ejopu/2017/No2/6.pdf>
- Bao, C., Marcelo, M., Gutiérrez, M., Bardales, R., Corcino, F. & Huamanyauri, W. (2020). *Administrative management and quality of service perceived by users of a postgraduate school, Huánuco-Perú*. (artículo científico). Gaceta Científica. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Briones, W.; Guanín, E.; Morales, F. & Bajaña, F. (2019). *Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana*. (artículo científico). Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181559111001>

- Cárdenas, M. (2021) *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto - 2021*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67953/C%ca1rdenas_FL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, C.; Farías, G. & Méndez, G. (2017). *¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior.* (artículo científico). REICE. Calidad, Eficacia y Cambio En Educación.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55149730002>
- Causado, E., Charris, A. & Guerrero, E. (2019). *Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia.* (artículo científico) Información Tecnológica.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/inf>
- Cerrillo, A.& Casadesús, A. (2018). *El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño.* (artículo científico) Gestión y Análisis de Políticas Públicas.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281556727001>
- Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento Renacyt.* 12.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Chávez, A.; Moscoso, K. & Manrique, Z. (2018). *Capacitación en gestión universitaria para lograr competencias laborales en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.* (artículo científico). Horizonte de La Ciencia.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=570960866010>
- De la Garza, J.; Yllán, E. & Barredo, D. (2018). *Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México.* (artículo científico). Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055767003>

- Flores J. (2018). *Estados financieros y administrativos*. Editorial Lima. Centro de especialización en contabilidad y finanzas 2018 grafica. Santo Domingo.
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., y De la Hoz, E. (2020). *A method for evaluating the quality service of a user unit in a water service company in Colombia*. (artículo científico). Universidad de Cartagena – Colombia. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400027&script=sci_arttext&tlng=n
- García, R. (2021) *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc%C3%ada_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galarza, M., Cruz, I., Castro, E. & Marcia, C. (2020). *La gestión administrativa y la competitividad de las microempresas durante y post la emergencia por Covid-19*. (artículo científico) Universidad y Sociedad. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/download/1757/1759/>
- González, S. Viteri, D. Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). *Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city*. (artículo científico). Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en
- Guadalupe, F., Suárez, G., Esperanza, G. & Yancha, C. (2019). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018*. (artículo científico). Ciencia Digital. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621/1499>
- Herrera, J. y Anzola, L. (2007). *Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención al Usuario del Gadm Canton Babahoyo*. Babahoyo: Universidad Regional Autónoma de los Ángeles

- Kent, P. (2020). *Gestión y evaluación de la sustentabilidad Organizacional*. (artículo científico). Ciencias Administrativas. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511660741001>
- Ley 27658 (2018), *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/DS-123-2018-PCM-Reglamento-del-Sistema-Administrativo-de-Modernizaci%C3%B3n-de-la-Gesti%C3%B3n-P%C3%ABblica.pdf>
- López, E. & Moreno, B. (2019). *La gestión de los medios sociales en la Administración local: análisis de los municipios rurales española*. (artículo científico). Vivat Academia. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525762355005>
- Marcó, F., Loguzzo, H. y Fedi, J. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones-3.pdf>
- Mendivel, R., Lavado, C., y Sánchez, A. (2020). Administrative management and human talent management by competencies at the Universidad peruana Los Andes, Subsidiary Chanchamayo. (artículo científico). Universidad Nacional de Cañete – Perú. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262
- Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta*. (artículo científico). Dominio de Las Ciencias. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>
- Miranda, L. A. & Satya, V. (2018). *La gestión directiva en escuelas unidocentes y dirección 1: Un desafío para alcanzar la equidad educativa en contextos rurales de Costa Rica*. (artículo científico). Educare. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v22n3/1409-4258-ree-22-03-198.pdf>
- Montes, J. & Pulla, C. (2019). *La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller*

- Dipromax de la ciudad de Santo Domingo.* (artículo científico). Dilemas Contemporáneos.
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=8fa2f091-b75c-48b1-be8f-9c03bb9d26fd%40sdc-v-sessmgr02>
- Morocho, T. & Santos, B. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp, S.A., 2018.* (artículo científico). Revista De Investigación Valor Agregado.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Münch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo.* México: Pearson.
- Arroyave, J. & Hurtado, O. (2019). *Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior- IES privada de la ciudad de Pereira.* (artículo científico). (Colombia). Revista Empresarial.
<https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/149/150>
- Bonifaz, E y Barba, E. (2019) THE QUALITY OF UNIVERSITY EDUCATION: A VISION FROM DIRECTION AND STRATEGIC MANAGEMENT, Ecuador 2019 (revista) revista boletín redipe,
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/699/651>
- Ferreira, A. & De la Cruz, A. (2019). *La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión.* (artículo científico). Valor Agregado,
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1285
- García, F., Juárez, S. & Salgado, L. (2018). *Gestión escolar y calidad educativa.* Revista Cubana Educación Superior, 11. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>
- Palominos, P., Quezada, L., Osorio, C. & Torres, J. (2016). *Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile.* *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 13. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v7n18/2007-2872-ries-7-18-00130.pdf>
- Quintana, Y. (2018) *Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica, Colombia 2018.* (artículo científico). Educación y Educadores, chrome-

<http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n2/0123-1294-eded-21-02-00259.pdf>

- Vásquez, K., y Farje, J. (2020) *Effectiveness of administrative management in high Andean local governments, Luya, Amazonas región*. (artículo científico). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – Peru. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649/802>
- Vivas, A., Martínez, M. & Solís, D. (2020). Gestión de la Administración Escolar en el Desarrollo de Actividades Académicas: Mirada en Tiempos de Pandemia. *Revista Cientific*, 22. https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/477/1186
- Muñoz, N. & González, A. (2019). *Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563662173009>
- Parra, M., Visbal, O. Duran, S. & Badde, G. (2019). *Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. Interdisciplinaria*. (artículo científico). Revista de Psicología y Ciencias Afines. <https://doi.org/10.16888/interd.36.1.11>
- Patiño, O. & Valencia, J. (2019). *Tendencias curriculares en gestión tecnológica e innovación en programas de administración*. Universidad Católica Del Norte. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194259585003>
- Pérez, M. (2010). *Administración*. México. Tercera edición. Pearson UNED
- Plaza, M y Janes, H. (2007). *Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós
- Podestá, L. & Maceda, M. (2018). *Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte*. Lima, 2017. (artículo científico). Horiz Med. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v18n3/a08v18n3.pdf>
- Quecan, R. (2020). *El precedente administrativo en Colombia: consolidación e implementación*. (artículo científico). Estudios Socio Jurídicos. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73362099014>
- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 del*

- Instituto superior particular La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho–Perú. (Tesis de maestría).*
- Ramírez, C. (2009). *Fundamentos de Administración*. (3ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Riffo, R. (2019). *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos*. (artículo científico) Revista Scientific.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563662173010>
- Robbins, S. y DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración*. (6ª ed.). México: Pearson.
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. & Hernández, H. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. (artículo científico). Información Tecnológica.
<https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400221>
- Ruvalcaba, E. (2019). *Nuevas tendencias en la gestión pública. Innovación abierta, gobernanza inteligente y tecnologías sociales en unas administraciones públicas colaborativas*. (artículo científico). Ciencias Sociales y Humanidades. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85954253004>
- Salguero, N. & García, C. (2018). *Gestión Administrativa Eficiente*. (artículo científico). Polo Del Conocimiento.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/923>
- Serkina, Y. & Logvinova, A. (2019). *Administrative management of universities: background and consequences*. (artículo científico). Amazonia Investiga.
<https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/818>
- Summers, R. (2009). *Administración de empresas* (2ª ed.). México: Limusa
- Vásquez, N. (2018) *Gestión administrativa y calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta ex terna de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador,* 2020.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60878/Alta_mirano_PVP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Montes & Pulla (2019) lo señalan como una disciplina que define y establece procesos, procedimientos, principios, políticas y métodos para el normal desarrollo de las actividades operativas, a través de su mecanismo simplifica los procesos administrativos y productivos para que logren mayor eficiencia y productividad por ende la organización sea competente dentro de un mundo globalizado.	La variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades - Objetivos - Formulación de actividades - Elaboración de planes de trabajo 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos - Recursos materiales - Recursos financieros - Asignación de funciones 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Motivación - Cambio organizacional - supervisiones 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Funciones administrativas - Calidad - Cumplimiento de metas - Comunicación de deficiencias - Controles previos 	
Calidad de atención	Morocho & Santos (2018) quienes lo definen como una serie de aspectos tangibles e intangibles que una institución se enfoca en integrar de forma permanente en sus servicios o productos, por ende logren causar un impacto positivo al usuario mediante el entendimiento y comprensión de sus necesidades y expectativas.	La variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos • Condiciones de instalaciones • Apariencia del personal • Infraestructura adecuada 	Ordinal
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Información precisa • Índice de confianza • Efectividad del servicio 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza hacia el personal que le atendió. • Conocimientos sólidos del personal que le atendió • Respeto por la confidencialidad • discreción en la atención 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Comprensión de necesidades • Respuesta a dudas del cliente 	
			Empatía.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Equipos modernos • Condiciones de instalaciones 	

TITULO: Gestión administrativa y calidad de atención en la Red de salud Alto Amazonas, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos														
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la Red de salud alto amazonas, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de gestión administrativa en la Red de salud alto amazonas, 2022.</p> <p>Identificar el nivel de calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de gestión administrativa en la Red de salud alto amazonas, 2022, es buena.</p> <p>H2: El nivel de calidad de atención en la Red de salud alto amazonas, 2022, es medio.</p>	<p>Técnica</p> <p>La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>El instrumento empleado es el cuestionario</p>														
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones															
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <p>V</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre> </div> <p>Donde: M = Muestra V₁ = Gestión administrativa V₂ = Calidad de atención r = Relación de las variables de estudio</p>	<p>Población</p> <p>La población objeto de estudio, estará constituido por 234 usuarios</p> <p>Muestra</p> <p>Se trabajará con 120 usuarios.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión administrativa</td> <td style="text-align: center;">Planificación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Organización</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dirección</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de atención</td> <td style="text-align: center;">Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguridad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Empatía</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control	Calidad de atención	Elementos tangibles	Confiabilidad	Seguridad	Capacidad de respuesta		Empatía
Variables	Dimensiones																
Gestión administrativa	Planificación																
	Organización																
	Dirección																
	Control																
Calidad de atención	Elementos tangibles																
	Confiabilidad																
	Seguridad																
	Capacidad de respuesta																
	Empatía																

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Gestión administrativa

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la gestión administrativa. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala valorativa	
Muy mala	1
Mala	2
Regular	3
Buena	4
Muy buena	5

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Planeación					
1	Como califica la eficiencia en el desarrollo de las actividades de planificación en la Red de salud Alto Amazonas.					
2	Cómo califica la determinación de los objetivos institucionales en la Red de salud Alto Amazonas.					
3	Cómo califica la eficiencia con la que se determinan las actividades en la Red de salud Alto Amazonas.					
4	Cómo califica la eficiencia en la elaboración de los planes de trabajo en la Red de salud Alto Amazonas.					

	Organización					
5	Como considera la organización de los colaboradores para el desarrollo de las actividades en la Red de salud Alto Amazonas.					
6	Cómo califica la utilización de los recursos materiales de la Red de salud Alto Amazonas.					
7	Cómo califica la distribución de los recursos financieros asignados a la Red de salud Alto Amazonas.					
8	Cómo califica la asignación de funciones a los colaboradores de la Red de salud Alto Amazonas.					
9	Como califica la asignación de recursos para el desarrollo de las funciones					
	Dirección					
10	Cómo califica el liderazgo ejercido por jefes de área de la Red de salud Alto Amazonas.					
11	Como califica las actividades y procedimientos para la motivación laboral desarrolladas por la Red de salud Alto Amazonas.					
12	Cómo califica la aplicación de procedimientos para afrontar el cambio organizacional de manera positiva en la Red de salud Alto Amazonas.					
13	Cómo califica el desarrollo de las supervisiones para el desarrollo de las actividades laborales en la Red de salud Alto Amazonas.					
	Control					
14	Cómo califica las funciones administrativas asignadas para realizar el control interno de las actividades en la Red de salud Alto Amazonas.					
15	Cómo califica la calidad de las actividades para el desarrollo del control de las actividades y procesos de la Red de salud Alto Amazonas.					
16	Cómo califica la importancia del control para el cumplimiento de las metas en la Red de salud Alto Amazonas.					
17	Cómo califica la necesidad de comunicar las deficiencias encontradas mediante el proceso de control en la Red de salud Alto Amazonas.					
18	Como la califica la comunicación de las deficiencias encontradas					

Cuestionario: calidad de atención

Datos generales:

N° de cuestionario:..... Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la calidad de atención. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala valorativa	
Muy mala	1
Mala	2
Regular	3
Buena	4
Muy buena	5

N°	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
01	Cómo califica la implementación de los equipos y ambientes para la atención de los usuarios.					
02	Cómo califica las condiciones en las que se encuentran las instalaciones de la entidad.					
03	Cómo califica la apariencia del personal designado para la atención de los usuarios.					
04	Cómo califica la calidad de la infraestructura de la entidad para realizar la atención de las necesidades de los usuarios.					
	Confiability					

05	Cómo califica la información presentada por el personal para realizar las indicaciones sobre su tratamiento.					
06	Cómo califica el índice de confianza sobre la calidad de los servicios entregados por la entidad hacia los usuarios.					
07	Cómo considera la efectividad en el servicio brindado por la entidad.					
	Seguridad					
08	Cómo califica su nivel de confianza hacia el personal que se encarga de la atención de sus necesidades.					
09	Cómo califica los conocimientos de los colaboradores para realizar la atención de las necesidades.					
10	Cómo califica el nivel de confidencialidad desarrollada por la entidad respecto a la información proporcionada por parte de los usuarios.					
11	Cómo califica el nivel de discreción adoptado por el personal durante la etapa de atención de los usuarios.					
	Capacidad de respuesta					
12	Cómo califica la amabilidad que presenta el personal de atención hacia el usuario.					
13	Cómo califica el nivel de comprensión de las necesidades de los usuarios por parte de la entidad.					
14	Cómo califica la predisposición para la absorción de las dudas presentadas por los usuarios.					
	Empatía					
15	Cómo califica la atención personalizada que se entrega a los usuarios de la entidad.					
16	Como califica la modernización del equipamiento para la atención de las necesidades de los usuarios.					
17	Como califica las condiciones de los ambientes utilizaos para la atención de las necesidades de los usuarios.					

18	Como califica la amabilidad del personal durante su atención.					
19	Como califica la cortesía del personal durante su atención					

Validez de contenido

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Juan Rafael Juárez Díaz.

Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto.

Especialidad : Docente metodólogo.

Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa.

Autora (s) del instrumento (s): Br. Claros Sandi, Lady Milagros.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta coherencia metodológica, se sugiere su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 28 de mayo de 202



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto
Especialidad : Docente metodólogo
Instrumento de evaluación : Calidad de atención
Autora (s) del instrumento (s) : Br. Claros Sandi, Lady Milagros

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta coherencia metodológica, se sugiere su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 28 de mayo de 2022.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - Y
Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
Docente Adscrito a la FCCSSyH-UNSM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. JUAN PABLO VALERA SAAVEDRA
Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto
Especialidad : Docente metodólogo
Instrumento de evaluación : Cuestionario GESTION ADMINISTRATIVA.
Autor (s) del instrumento (s) : Bach .Lady Milagros Claros Sandi

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) MALA (2) REGULAR (3) BUENA (4) MUY BUENA (5)

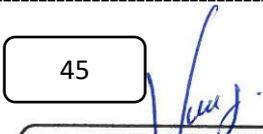
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.			X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.			X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.			X		
PUNTAJE TOTAL				45		

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Si es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45


Mg. JUAN PABLO VALERA SAAVEDRA
C.P.C.C. MAT. N°: 19-1128
Reg. Cert. N°: 201742510

Yurimaguas 07 De Junio de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. JUAN PABLO VALERA SAAVEDRA
 Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto
 Especialidad : Docente metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario CALIDAD DE ATENCIÓN
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Lady Milagros Claros Sandi

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.			X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención.			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.			X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.			X		
PUNTAJE TOTAL				45		

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

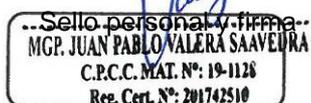
II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD. SI ES APLICABLE

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Yurimaguas 07 de junio de 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. JORGE VALDERA TAPULLIMA
Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto
Especialidad : Docente metodólogo
Instrumento de evaluación : Cuestionario GESTION ADMINISTRATIVA.
Autor (s) del instrumento (s) : Bach .Lady Milagros Claros Sandi

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) MALA (2) REGULAR (3) BUENA (4) MUY BUENA (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.			X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.			X		
PUNTAJE TOTAL		51				

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

51

Yurimaguas 07 De junio de 2022

Sello personal y firma

Mg. Jorge Valdera Tapullima
Docente

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. JORGE VALDERA TAPULLIMA
 Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto
 Especialidad : Docente metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario CALIDAD DE ATENCIÓN
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Lady Milagros Claros Sandi

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención.			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.			X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.			X		
PUNTAJE TOTAL		51				

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD. SI ES APLICABLE

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 51

Yurimaguas 07 de junio de 2022

Sello personal y firma

Mg. Jorge Valdera Tapullima
Docente

AUTORIZACION DE LA INSTITUCIÓN



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”



Yurimaguas 03 de junio del 2022

PARA: LADY MILAGROS CLAROS SANDI

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La presente es para informarle la aceptación de Lady Milagros Claros Sandi, identificada con DNI N° 44650768 alumna de la “maestría en Gestión Pública” de la Universidad Cesar Vallejo- filial Tarapoto, autorizándole realizar dicha encuesta que le servirá para la elaboración de su tesis en vuestra institución de la Red de Salud Alto Amazonas, Yurimaguas.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para testimoniarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente


GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD LORETO
DIRECCION DE RED DE SALUD DE ALTO AMAZONAS

LIC. ZULLY BELLI CAVALLITA VELA
DIRECTORA EJECUTIVA

Base de datos

V1: Gestión administrativa

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	30
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	48
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	69
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	80
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	4	3	51
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	43
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	63
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	31
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	30
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	48
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	69
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	80
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	4	3	51
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	43
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	63
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	31
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
39	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28

40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	30
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	48
49	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	69
50	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	80
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
52	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	4	3	51
53	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	43
54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	63
55	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	31
56	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
57	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
58	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
59	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
60	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
61	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
62	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
63	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
64	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
65	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
66	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	30
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
68	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	48
69	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	69
70	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	80
71	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
72	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	4	3	51
73	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	43
74	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	63
75	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	31
76	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
77	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
78	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
79	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
80	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
81	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
82	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61

83	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	21
84	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	28
85	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	60
86	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	30
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
88	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	48
89	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	5	69
90	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	80
91	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	75
92	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	4	51
93	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	43
94	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	63
95	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	31
96	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	45
97	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	61
98	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	21
99	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	28
100	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	60
101	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	45
102	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	61
103	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	21
104	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	28
105	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	60
106	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	30
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
108	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	48
109	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	5	69
110	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	80
111	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	75
112	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	4	51
113	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	43
114	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	63
115	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	31
116	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	45
117	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	61
118	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	21
119	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	28
120	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	60

V2. Calidad de atención

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	TOTAL
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	51
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	63
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	32
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	65
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	33
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	49
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	80
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	87
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	2	4	53
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	46
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	67
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	33
16	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	51
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	63
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
19	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	32
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	65
21	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	51
22	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	63
23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
24	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	32
25	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	65
26	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	33
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
28	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	49
29	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	80
30	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	87
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
32	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	2	4	53
33	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	46
34	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	67
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	33
36	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	51
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	63
38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
39	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	32
40	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	65
41	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	51

42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	63
43	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
44	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	32
45	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	65
46	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	33
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
48	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	49
49	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	80
50	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	87
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
52	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	2	4	53
53	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	46
54	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	67
55	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	33
56	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	51
57	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	63
58	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
59	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	32
60	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	65
61	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	51
62	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	63
63	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
64	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	32
65	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	65
66	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	33
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
68	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	49
69	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	80
70	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	87
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
72	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	2	4	53
73	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	46
74	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	67
75	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	33
76	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	51
77	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	63
78	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
79	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	32
80	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	65
81	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	51
82	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	63
83	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
84	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	32

85	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	65
86	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	33
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
88	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	49
89	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	80
90	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	87
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
92	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	2	4	53
93	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	46
94	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	67
95	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	33
96	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	51
97	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	63
98	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
99	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	32
100	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	65
101	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	51
102	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	63
103	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
104	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	32
105	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	65
106	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	33
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
108	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	49
109	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	80
110	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	87
111	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
112	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	2	4	53
113	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	46
114	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	67
115	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	33
116	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	51
117	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	63
118	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
119	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	32
120	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	65



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PANDURO SALAS ALADINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y Calidad de Atención en la Red de Salud Alto Amazonas, 2022", cuyo autor es CLAROS SANDI LADY MILAGROS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TARAPOTO, 11 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PANDURO SALAS ALADINO DNI: 01128059 ORCID 0000-0003-2467-2939	Firmado digitalmente por: PSALASA10 el 11-08- 2022 02:18:24

Código documento Trilce: TRI - 0409148