



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión administrativa y calidad de servicio brindado en el
Centro de Salud Huaura, Provincia Huaura, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Trujillo Guardales, Yanina Karyme (ORCID: 000-0003-2367-3163)

ASESORA:

Dra. África Calanchez Urribarri. (ORCID: 0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

HUAURA — PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación la dedico a mi familia, por ser mi mayor motivo y mi apoyo incondicional en los diferentes aspectos de mi vida personal y laboral.

Agradecimiento

A Dios, por guiarme en mis decisiones de cada día, a la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la posibilidad de poder seguir con mi camino universitario y lograr el cumplimiento de mis metas.

A la Dra. África Calanchez Urribarri por compartir sus conocimientos y guiarme en la elaboración de esta investigación.

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización:.....	18
3.3. Población, muestreo y unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos:	22
3.7. Aspectos éticos:	22
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	35
CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

Tabla 1 Variable Gestión Administrativa (Agrupada).....	24
Tabla 2 Dimensión Planeación (Agrupada).....	25
Tabla 3 Dimensión Organización (Agrupada).....	26
Tabla 4 Dimensión Dirección (Agrupada).....	27
Tabla 5 Dimensión Control (Agrupada).....	28
Tabla 6 Variable Calidad de Servicio (Agrupada).....	29
Tabla 7 Gestión Administrativa se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio	30
Tabla 8 Planificación se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio ..	31
Tabla 9 Organización se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio .	32
Tabla 10 Dirección se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio	33
Tabla 11 Control se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio.....	34

Índice de figuras

Figura 1 Variable Gestión Administrativa	24
Figura 2 Dimensión Planeación	25
Figura 3 Dimensión Organización	26
Figura 4 Dimensión Dirección.....	27
Figura 5 Dimensión Control	28
Figura 6 Variable Calidad de Servicio	29

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022; el tipo de estudio fue aplicado, con diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 30 trabajadores y 30 pacientes. Para el procedimiento de recolección se usó el análisis exploratorio, evaluando las variables gestión administrativa y calidad de servicio, a la vez, se utilizó el instrumento-cuestionario, que constó de 15 interrogantes para la primera variable y 12 interrogantes para la segunda, de acuerdo a la escala de Likert. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Vers-26, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, describiendo el análisis descriptivo e inferencial. Se concluyó que existe un grado de correlación positiva considerable entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, consiguiendo una correlación bilateral de 0.688, afirmando una relación directamente proporcional, a la vez, se consiguió un Sig. Bilateral es 0.00 menor a 0.05, aceptando nuestra hipótesis de investigación y rechazando la nula.

Palabras clave: *gestión administrativa, calidad de servicio, trabajadores*

Abstract

The study aimed to determine the relationship between administrative management and the quality of service provided at the Huaura Health Center in the Province of Huaura 2022; the type of study was applied, with a non-experimental design, quantitative approach and correlational level. The population and sample consisted of 30 workers and 30 patients. For the collection procedure, the exploratory analysis was used, evaluating the administrative management and service quality variables, at the same time, the instrument-questionnaire was used, which consisted of 15 questions for the first variable and 12 questions for the second, according to the Likert scale. For data processing, the SPSS Vers-26 program was used, with data organized in simple double-entry tables, describing the descriptive and inferential analysis. It was concluded that there is a considerable degree of positive correlation between the variables administrative management and quality of service, obtaining a bilateral correlation of 0.688, affirming a directly proportional relationship, at the same time, a Bilateral Sig was obtained is 0.00 less than 0.05, accepting our research hypothesis and rejecting the null.

Keywords: administrative management, service quality, workers

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, se hace necesario que la gestión administrativa genere un cambio en los procedimientos del sector de salud para así poder mejorar la toma de decisiones, a través de un conjunto de operaciones sistematizadas que se relacionan con la gestión empresarial, este concepto es utilizado cuando se habla de proyectos o algún tipo de actividad que requiera el proceso administrativo. Asimismo, la calidad de atención en el sector salud es uno de los factores importantes para el éxito de las áreas dentro de una entidad como también las actividades que brindan, por lo tanto, la gestión administrativa es un sistema transcendental que ayuda en la coordinación de los recursos de una entidad.

Barreto (2017) menciona al respecto que, la administración está representada por un gobierno de la empresa u organización, para que las actividades se gestionan con planificación, organización, dirección y control; al respecto, la gestión administrativa se basa en la dirección y mantener los recursos de una entidad en control, para así contar con mejores resultados. Mientras que, la calidad de servicio, enfocándose en el sector salud, es una preocupación muy grande, no solo porque ayuda a la mejora en las capacidades de las instituciones, sino porque en el centro de todo, está como prioridad, salvaguarda la vida de las personas, cuya salud debe ser protegida como obligación necesaria del Estado (MINSA, 2006).

A nivel internacional, en América Latina, la calidad de servicio ha sido y es un tema comentado por varios investigadores de diferentes ámbitos de las organizaciones o entidades. A pesar de que es muy común el entorno en el que se utiliza, se refiere a la estimación que se le da a la administración en las entidades de ayuda y a los elementos que se refieren a la atención al cliente, también se utiliza en la administración que el estado o gobierno brinda a toda la población (Terán et al. 2021).

En salud, la atención de calidad es de gran importancia, ya que, si se ausenta, esto lleva a consecuencias que puede llegar a cortar la vida a la población de un país. Un nuevo reporte de The Lancet Global Health, sobre el sistema de salud de alta calidad, reveló que, en los países como América Latina y el Caribe,

aproximadamente 8 millones de individuos mueren por alguna enfermedad que no fue tratada a tiempo y no hubo de por medio un buen sistema de salud cuando lo necesito.

Según los reportes un 60% de los fallecimientos pudieron tratarse, lo cual no fue posible por la baja demanda en la calidad de atención; dicho de otra forma, porque se brinde el acceso a un servicio de salud, ya sea en lugares con índice de pobreza, si no cuenta con la capacidad y calidad para la atención, no podría salvaguardar las vidas ni mejorarlas (Kruk et. al, 2018).

De tal manera, el Ministerio de Salud de Chile manifiesta que la calidad de servicio sanitaria está encargada de identificar si la población cuenta con necesidades en la salud, de una forma total y precisa, también de forma oportuna y eficaz. Por lo que se creó el programa de Calidad y Seguridad de la Atención, cuyo propósito es contribuir a mejorar la calidad y seguridad de los pacientes mediante planes, programas y políticas que serán aplicadas en los procesos sanitarios en el sistema de la salud (Ministerio de Salud Chile, 2016).

En el ámbito a **nivel nacional**, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, el 2016 se ejecutó la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud – ENSUSALUD, revelando que el 73,9% de usuarios de consulta externa de las entidades de salud, se sienten insatisfechos con la calidad de atención brindada. Al conocer este indicador pone en alerta, porque el servicio de salud es una necesidad básica y vitales para la población, al contar con un índice muy alto, da a entender que el sistema de salud necesita una restauración y un apoyo financiero por parte del gobierno a cargo (INEI, 2016).

El sistema de salud peruano presenta muchas deficiencias, como la poca capacidad de gestionar de los encargados de las instituciones de salud y poca inversión financiera por parte del estado; el cual se ve reflejado en el pésimo servicio a la población; por lo tanto, es de suma importancia que los profesionales que ingresen a brindar sus servicios a las entidades de salud conozcan las diferentes maneras de gestión que puedan mejorar el servicio de atención que brindan las diferentes entidades de salud que hay en el país (Cieza y Sonapo, 2020).

Actualmente, para los centros de salud, contar con una buena gestión y calidad de atención se ha vuelto fundamental, aún más por la época de pandemia que tocó vivir y aún se sigue atravesando. La clara falta de planificación y prevención da a entender que en el Perú se cuenta con un mal sistema de salud, por lo que se tuvo que pasar por muchas situaciones difíciles. Los servicios tuvieron que ser reorganizados o interrumpidos, hasta se dejó de brindar atención en algunas áreas; también por la falta de infraestructura, se tuvo que llegar a atender en dentro de carpas en las vías públicas.

Es así que en el **Centro de Salud de Huaura** se observa la deficiente y la mala atención hacia los usuarios, el cual se refleja por las quejas de los pacientes. Existen varios factores, una de ellas es la inadecuada infraestructura de su centro de trabajo, la falta de personal en algunos servicios de salud, el cual hace que haya limitaciones en las atenciones, pocos equipos tecnológicos y materiales de salud para la atención a los usuarios. Al no subsanar las deficiencias encontradas en el centro de salud, ocasiona la insatisfacción y molestia de los usuarios, como también se refleja la mala gestión administrativa, tanto del Médico jefe encargado como de la Dirección Regional del Hospital de la Provincia.

Con todo lo mencionado, en la presente investigación se formuló la siguiente **problemática general**: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia Huaura 2022? Y como **problemas específicos**: ¿Qué relación existe entre planificación y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022? ¿Qué relación existe entre organización y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022? ¿Qué relación existe entre dirección y calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022? ¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia Huaura 2022?

Los establecimientos de salud tienen una manera de gestionar según las normas y leyes del sector salud público, es por ello, que la siguiente investigación se justificó tomando en cuenta los siguientes aspectos: Es conveniente, ya que mediante esta

investigación se podrá detectar los diversos problemas con los que cuenta el Centro de Salud Huaura, y de esta manera tener un diagnóstico más claro para luego mejorar la gestión que se viene realizando y al paralelo realizar mejoras en la atención brindada a las personas. Es de aspecto teórico, puesto que la siguiente investigación busca identificar y aportar nuevos conocimientos sobre la relación existente entre las variables, y a su vez ser base de futuras investigaciones.

Así también es de aspecto social, ya que el resultado beneficioso de la presente investigación y del mejoramiento continuo del Centro de Salud, gracias a las recomendaciones brindadas, se verá reflejado en la mejor atención que se les brindará a los usuarios. En el aspecto metodológico, por el hecho de que permitió usar instrumentos que ayudarán en la recopilación de información, además del análisis de datos y seguido dar una solución del problema, generando nuevos conocimientos que serán de mucha utilidad. Por último, desde el aspecto práctico, ya que el interés de la presente investigación es dar valor e importancia a las atenciones brindadas a los usuarios, y también mejorar la gestión administrativa del Centro de Salud de Huaura.

Asimismo, se definió como **objetivo principal**: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022. Los **objetivos específicos** son: Determinar la relación entre planificación y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022, Determinar la relación entre organización y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022, Determinar la relación entre dirección y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022. Determinar la relación entre control y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022.

Dado el estudio se puede proyectar la siguiente **hipótesis alterna**: La Gestión Administrativa se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022. Asimismo, la **hipótesis nula** es: La Gestión Administrativa no se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022.

Asimismo, las **hipótesis específicas** son: La planificación se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022, la organización se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022, la dirección se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022, el control se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para la investigación se utilizó argumentos sólidos que permitirán que la investigación sea estable y a su vez, permitirá entender con claridad la aplicación de las variables.

En el ámbito internacional, se consideró la tesis de Gómez (2021) titulada: Análisis de la gestión administrativa y calidad en el servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas, el propósito primordial fue evaluar cómo se gestiona la calidad en el servicio. Esta investigación empleó como método el tipo transversal exploratoria, descriptiva, no experimental, siendo a la vez mixta, contando como población a 250 clientes que asistieron al centro sanitario, y quedando como muestra a 150 personas, todos ellos se encontraron de acuerdo para responder a la encuesta, entre ellos también se trabajó con 5 médicos con una jefatura, enfermeras y líderes de unidad. Usando como método para recolectar información las entrevistas, observación y una encuesta Servqual. Se encontró como resultado que en un 26.7% concuerda que el servicio de enfermería es adecuado, siendo este servicio el principal por el triaje que se ejecuta cuando ingresa el paciente, un 46.7% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, con respecto al tiempo que esperan para su atención, a pesar del escaso personal, un 60% manifestaron estar en algo en desacuerdo por el tiempo de espera, considerándose en este aspecto por el nivel o característica de urgencia que requieran en el servicio. Un 50% indicaron estar algo de acuerdo con respecto a la amabilidad y buen trato del personal, un 26.7% se encontraron entre algo en desacuerdo y algo en desacuerdo con respecto a la infraestructura considerando la atracción del lugar y, por último,

en un 53% algo de acuerdo con respecto a la infraestructura del local. Concluyendo que el aplicar una correcta gestión administrativa permite ofrecer servicios de calidad, en donde los trabajadores del tipo C no conocen algunas características de la institución de sanidad.

Asimismo, el artículo científico de Coloma et al. (2019) titulado: "Gestión administrativa y satisfacción del paciente en una unidad médica de primer nivel, Ecuador"; tuvo como propósito primordial de analizar y describir la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes. En su metodología, fue un trabajo no experimental, analítico y bibliográfico, siendo descriptivo-transversal, trabajando con una técnica documental como medio de recopilación de información, el cual fue obtenido de un sistema de registro de diarios, el cual está automatizado a las consultas y atenciones ambulatorias. Se trabajó con 524 clientes, explicándoles un instrumento como un cuestionario, el cual estuvo conformado con 10 ítems, de respuestas dicotómicas, siendo este validado por jueces expertos. Entre los resultados se halló que en un 77% los usuarios estaban satisfechos con el equipamiento del centro, con respecto a la infraestructura se obtuvo un 73%, en la presentación de los trabajadores un 81%, limpieza un 66%, en camas y camillas un 80% y, con respecto a la comodidad un 67%, pero con respecto al tema de espera para su atención se obtuvo un 71% de insatisfacción, en cumplimiento de horarios de atención un 79%, la atención para resolver problemas un 65%, y con respecto a la confianza que brindan un 84%. Concluyendo que como bases conceptuales se debe considerar la gestión administrativa y calidad, por lo mismo se debe desarrollar planes de mejoras con la intención de brindar capacitación a los trabajadores, en busca de alcanzar la excelencia de la calidad.

Guadalupe et al. (2019) realizó un artículo científico denominado: Satisfacción del usuario y calidad de atención en el departamento de emergencia del hospital general, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. Su propósito primordial fue conocer la relación entre cada variable en estudio. Empleando como método de trabajo un enfoque cuantitativo, descriptivo-transversal, siendo no experimental. Como resultados se encontró que una de las dificultades en el servicio de calidad fue la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, mientras que el mayor porcentaje encontrado fue la tangibilidad. Concluyendo que estos clientes no se

encontraban ni satisfechos ni insatisfechos, considerando un valor de 3.62 comparándose con la media de 3.5.

El Nahas et al. (2016) con el artículo científico titulado: "Relación entre la Calidad del Sistema Administrativo y la Atención a la Salud de los Pacientes entre Gerentes de Hospitales"; cuya finalidad fue examinar la relación entre las variables estudiadas, brindada a los pacientes entre los administradores de hospitales. La metodología que se usó fue un diseño correlacional-descriptivo, se realizó una muestra aleatoria simple para cada categoría de participantes del estudio, fueron 57 Gerentes de Enfermería, 55 Gerentes de Médicos, 33 Gerentes Administrativos y 75 Pacientes; para ello se empleó un instrumento para recabar los datos, el primer instrumento fue la lista de verificación de observación de los gerentes, el segundo instrumento fue el cuestionario de entrevista estructurada de los pacientes. El resultado reveló que la calidad total del sistema administrativo en el Hospital Universitario Menoufia entre los gerentes fue alta (70,3%), la mayoría de los pacientes denotaron que la calidad de los servicios de salud fue de calidad moderada. Se concluyó que más de dos tercios de los pacientes percibieron que la calidad de los servicios fue moderada. Hubo una gran diferencia significativa entre la percepción de los pacientes y todos los gerentes del hospital y el puntaje total de calidad del sistema administrativo.

Según Haro, et. al (2018) con su trabajo denominada: "Sistemas para la gestión de calidad del servicio de atención de salud", el objetivo fue describir cómo se podrían mejorar los servicios de atención médica en función a los resultados que se obtuvieron durante este trabajo. La metodología que se empleó en esa investigación tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, la población para la investigación cualitativa estuvo compuesta por pacientes y especialistas en salud seleccionados por la técnica de muestreo intencional. La población estuvo conformada por pacientes y profesionales de la salud para la fase cuantitativa seleccionados por estratificado y los profesionales de la salud para la parte cualitativa seleccionados a través de la técnica de muestreo intencional. Como resultado, los participantes mostraron una preferencia por la Satisfacción de los Pacientes, el Cumplimiento de los Estándares de Calidad ISO, la eficiencia de la fuerza laboral, la aptitud de la infraestructura y la adaptabilidad, principalmente

experimentar una mejor calidad de atención. Además, no se describió ninguna diferencia estadística entre el costo financiero y la calidad de la atención médica. Se concluyó que un aspecto común, reconocido empíricamente, es el enfoque sobre el aumento de la presión externa sobre los administradores de salud en su trabajo. Las decisiones de la administración superior, la presión de los pacientes y los juicios realizados por los hacedores de políticas han impactado y establecido las elecciones preparadas por los administradores de atención médica con respecto a dónde concentrar los intentos de crecimiento.

Por último, se tiene a Rizzo (2017) con el trabajo denominada: "Gestión Administrativa - Financiera y calidad de servicio en el Hospital General –Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social"; tuvo como propósito primordial hacer una evaluación de la gestión administrativa-financiera en relación con la calidad del servicio. Utilizaron un método descriptivo, efectuando revisiones literarias con respecto a las variables mencionadas, aplicándose para ello encuestas y entrevistas a la dirección administrativa del centro sanitario. Como resultados se obtiene que existe rechazo, por lo mismo se acepta la hipótesis alternativa, en donde se especifica que la gestión administrativa incide de manera significativa con la calidad del servicio. Concluyendo que el personal que dirige al centro de sanidad, deberá elaborar un plan estratégico en busca de una atención de calidad concordante a los derechos que contemplan. Considerándose que el plan que se propuso en un inicio del año debe ser ejecutado en su totalidad, trascendiendo en satisfacer a la comunidad.

A nivel nacional; esta Leiva (2021) con su tesis titulada: Gestión Administrativa y Compromiso del personal del Puesto de Salud Parcoy, Patate-La Libertad; cuyo objetivo buscó conocer la relación entre las variables mencionadas. Para ello en la metodología se consideró un trabajo básico, no experimental-transversal y descriptivo-correlacional. Siendo una población censal de 22 trabajadores, siendo la estrategia para recabar los datos la encuesta y elaborar un instrumento cuestionario. Como resultado se halló un nivel regular de 45%. Con respecto al nivel de compromiso empresarial se obtuvo en un nivel medio a un 50%. Concluyendo una existente relación entre cada variable.

Con el estudio elaborado por Díaz (2020) denominada: "Gestión administrativa y calidad de servicio del Centro de Emergencia Mujer - Lima"; El propósito primordial fue conocer cómo se relacionan con cada variable mencionada, cuyo método de trabajo fue básico-cuantitativa, no experimental-transversal, siendo correlacional. Cuyo resultado para el Rho Spearman fue de 0.449 y, un sig. bilateral de 0.013, notándose la relación de las variables. Concluyendo que mientras mejor sea una gestión administrativa encontrara una mayor calidad de servicio de atención en la población que atraviesa por violencia familiar y sexual.

Asimismo, Luna (2017) realizó una tesis denominada "Gestión administrativa y percepción en el cumplimiento del indicador sanitario de la Red de Salud Picota. Su finalidad primordial es conocer cómo se relaciona las variables estudiadas, empleando para ello un método no experimental, descriptivo-correlacional. Trabajando con 82 colaboradores. Encontrándose en el resultado que los niveles de gestión administrativa fueron de 37% de nivel regular, un 13% se obtuvo un nivel excelente. Con respecto a cumplir el indicador sanitario, un 27% de los colaboradores perciben un nivel regular y un 12% percibieron un nivel magnífico. Concluyo que, si se encuentra relación entre las variables, hallándose un valor de Chi cuadrado de Pearson con una valoración de 88.867, siendo este superior al Chi tabular con 16 grados de libertad con 26.296, siendo estas variables dependientes una de otra.

Podesta y Maceda (2017) con su artículo científico titulado: Calidad percibida de servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II Essalud Vitarte. Lima. Teniendo como propósito primordial conocer la relación de las dos variables, para ello se empleó un método descriptivo-transversal, observacional, prospectivo, siendo la información analizada con respecto a la información hallada en las encuestas hacia los médicos. Como resultado, se obtuvo que la relación fue positiva y se concluyó a su vez que existe una relación significativa entre cada variable en la institución.

Finalmente, Aliaga y Alcas (2020) con su artículo científico denominado: "Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima". Teniendo el propósito primordial de conocer la influencia de la gestión administrativa y calidad de servicio. Se trabajó

un método cuantitativo-descriptivo, causal-transversal. Posteriormente, se trabajó con 90 pacientes y, 117 mujeres que fueron asistidas por dos meses continuos, trabajándose con un muestreo aleatorio. Para recabar la información se emplearon 03 instrumentos, los mismos que se validaron por jueces especialistas, realizándose la confiabilidad (alfa de Cronbach). Denotándose en sus resultados la incidencia de la gestión administrativa y la calidad de servicio. Concluyendo que la incidencia en este trabajo se verificó mediante una prueba de verosimilitud, y con un valor significativo de 0.000 por debajo a 0.05. y el coeficiente de Nagelkerke especifica que el 48.4% de la variable parto humanizado depende de la gestión administrativa y su calidad en el servicio.

Abordando la primera variable, Gestión Administrativas, se fundamenta en algunas teorías que explican la importancia de buscar la satisfacción de las personas y/o colaboradores de una empresa, y a la vez diversos factores dentro de esta.

Afirmando la Gestión Administrativa se tiene en la teoría clásica de la administración, a Henry Fayol (1916), mencionada el autor Chiavenato (2016) el cual menciona que para que la administración de una entidad se ejecute de manera correcta se debe de dar énfasis a la gestión organizacional y al recurso humano. Esta teoría se centra en precisar la estructura de la compañía y así garantizar el ejercicio de los involucrados, ya sean los departamentos administrativos u operacionales o las personas que ocupan cargos u operadores. La tarea administrativa no solo debería ser una función de los funcionarios y autoridades, sino que debería ser una responsabilidad compartida con los trabajadores. Estas situaciones son respaldadas por el proceso administrativo (previsión, ordenación, dirección, coordinación y control). Además, una estructura con los principios administrativos, las cuales fueron 14 en general, ayuda al estudio de las funciones de una organización, además de encontrar el perfil idóneo de un buen gerente y la relación con sus funciones, además desarrollar una filosofía orientada a la administración como ciencia y materia académica para la enseñanza en instituciones.

Por otro lado, como segunda teoría, Frederick Taylor (1911), mencionado por Chiavenato, (2014), que para una buena administración se debe mejorar la eficiencia del trabajador para poder minimizar el tiempo de trabajo, básicamente

dice que las organizaciones deben estar bien estructuradas y que también los trabajadores deben estar organizados para cumplir con sus labores. Entre las teorías se encuentra la administración científica del autor Taylor se basa en los conocidos 04 principios (planeación, reparación, control y ejecución); este análisis permite poder organizar las funciones de los trabajadores y a su vez reducir el tiempo de ejecución o cambio de actividades o de herramientas; y establecer una remuneración orientada al tiempo de producción del trabajador, el cual actúa como incentivo y así el trabajador pueda intensificar el ritmo de trabajo.

Al respecto de las investigaciones que refuerzan las variables, **Gestión Administrativa** consideramos a Mûnch y García (2019) mencionan que cada proceso tiene como finalidad buscar la efectividad de cada recurso de la empresa y de esa manera cumplir el objetivo planteado; asimismo, habla de los cuatro procesos fundamentales de la administración (planeación, organización, control y dirección); además, los autores se refieren a la administración como un carácter social eminente, que se basa en valores que se orientan a una información ética que debe dirigida al comportamiento de los administradores en una sociedad.

En cambio, según Ramírez y Pilar (2016) la administración significa dirigir a una empresa u organización a su destino, tal así que puedan alcanzar sus objetivos propuestos, generando su progreso y bienestar. Para Mendoza (2018) la gestión administrativa cuenta con un carácter sistemático, quien se relaciona a acciones coherentes, las cuales se orientan a lograr un objetivo, el cual es a través del logro de las funciones de los procedimientos administrativos.

Mientras que, Panduro (2022) explica que, al hablar de gestión administrativa, no necesariamente se refiere a la persona se hace cargo del puesto, sino que también incluye la teoría que estudiara para así poder comprender cómo se realice una buena gestión y comprender los conceptos básicos de esta; la gestión administrativa cuenta con proceso para el desarrollo, además cuenta con propósitos, períodos y otros más, que se pueden comprender. El saber los pilares de una administración son relevantes, para así poder saber que se está desarrollando y, continuar con los procesos, teniendo en cuenta que el proceso administrativo se refiere a cuatro pilares: planificar, organizar, controlar y direccionar.

De esta manera se puede entender que la gestión es un instrumento que ayuda a incrementar el desarrollo organizacional, ello se llega debido a la relación de acciones que dan pase a llevar un control propicio de los recursos, acciones, y a la vez aprovechar al máximo el rendimiento de cada uno. Cabe recalcar, que, de emplearse de forma adecuada y responsable, se podría lograr óptimos resultados, los cuales ayudarán al incremento organizacional y personal, toda vez que se gestione efectivamente los recursos y actividades. Entonces queda claro que esta es la manera correcta de cómo construir una gestión administrativa con principios.

Como primera dimensión se consideró a **la planeación**, como primera fase del proceso administrativo; para Mûnch y García (2019) determina los objetivos y con base en ello *coordina* y selecciona las actividades que se desarrollarán para lograr alcanzarlos, teniendo como base la investigación, elaborando de manera detallada un esquema que se ejecutaría a futuro. Mientras que Anchelia et al. (2021), refiere que una principal función de la parte administrativa es el alcanzar los objetivos, teniendo en cuenta los recursos que se poseen y considerando sus acciones a realizar.

Asimismo, Barreto (2017) lo define como un instrumento para *gestionar* la relación con el futuro, referido a las decisiones que pretenden de cierta forma ser un influyente hacia el futuro o, que se considerarán a futuro, siendo estos aspectos para decidir las planificaciones. Por último, para Bueno et al. (2018) identifica escenarios a futuro y, los rumbos que irá a asumir la organización, y por lo mismo sus resultados obtenidos definirán tácticas para lograr el objetivo de la organización, consiguiendo así una mayor probabilidad para el éxito.

Respecto siguiente dimensión, **la organización** conocida como la segunda fase del proceso administrativo, Mûnch y García (2019) refiere que es establecer una estructura necesaria para coordinar de forma racional las acciones, considerando la jerarquización, disposición, relación y agrupación de acciones, teniendo como finalidad la realización y simplificación de funciones del grupo social. Mientras que Anchelia et al. (2021), refiere que es la puesta en orden de todos los instrumentos necesarios para su desarrollo, considerando en primer lugar el recurso humano, financiero y cada recurso empleado para obtener una data de información que permite el logro de metas establecidas.

Barreto (2017) explica que consiste en disponer los recursos en una organización que permita conseguir los propósitos planteados; proceso de asignación, ordenamiento y/o *distribución de tareas*, responsabilidades y recursos entre los integrantes de la empresa. Para Bueno et al. (2018) es la que se encarga de conseguir que las acciones y recursos se reorganicen y, que se empleen, para que así se logre un manejo sencillo y fácil, tanto para los colaboradores y la atención que brindan, como para la satisfacción de la clientela. Relacionándose con la coordinación, que se encarga de ponerse en práctica con cada acción administrativa, ya que en una organización se debe utilizar un mismo lenguaje, así como compartir el mismo propósito, metas, tácticas, entre otros aspectos. Y considerando la *integración de personal*, esta última encargada del análisis de los puestos de la organización en búsqueda de la satisfacción de los requisitos de los trabajadores actuales y futuros, haciendo que los sujetos se consideren como uno más de la organización a través del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción.

Siguiendo con la tercera **dimensión**, la dirección tercera fase en este proceso, de donde Mûnch y García (2019) menciona que es la se encarga de administrar los operativos, a través de la conducción y vigilancia del esfuerzo de los subordinados, haciendo esto con la *motivación y comunicación*, con el fin de dar cumplimiento a los propósitos de la organización. Según Anchelia et al. (2021) especifica ejecutar los procesos marcados, cada gerente buscará la forma de generar motivación y comunicación a sus trabajadores de manera adecuada para el logro de los procesos de cada área.

Para Barreto (2017), se refiere a un procedimiento complejo, el cual comprende varias actividades de gestión de personas, como coordinar, dirigir, motivar, comunicar y participar en el trabajo del grupo; su función esencial es la de crear un ambiente propicio para el ejercicio de todas las funciones. A su vez, menciona que las ejecuciones consistirán en la realización de las acciones planificadas, mediante la aplicación de energía física e intelectual. De igual manera, Bueno et al. (2018) menciona que se enfoca en la ejecución de los planes, además menciona que es la única fase que se encarga directamente con el recurso humano, por esta razón

el gerente necesita poner en práctica sus habilidades de relaciones humanas con sus trabajadores.

Como última dimensión se tiene al **control**, quien es la fase final en los procesos administrativos, para Mûnch y García (2019) refieren ser la medición de lo obtenido, realizándose con la finalidad de detectar desorientaciones, para establecer medidas y/o acciones de corrección necesarias, con la intención que sus resultados se relacionan con las acciones promedios diseñados. Según Barreto (2017) comprende la comparación de las actividades ejecutadas con las acciones planteadas, para posibilitar conseguir los propósitos. Significa *verificar*, verificar o certificar que las actividades y objetivos se llevan a cabo según lo establecido.

Asimismo, Anchelia et al. (2021) lo describe como el evaluar el proceso estratégico planteado, con la finalidad de subsanar alguna problemática que se esté ejecutando. Para finalizar, Bueno et al. (2018) menciona que se enfoca en la *evaluación y rendimiento* de cada actividad ejecutada para cumplir las metas de la entidad; sus etapas son establecimiento de estándares, medición, verificación y retroalimentación.

Abordando la segunda variable de la investigación denominada la calidad de servicio, también esta se fundamenta en algunas teorías que explican la necesidad de satisfacer la necesidad de cada cliente y/o colaboradores de una empresa, y a la vez diversos factores dentro de esta.

Como primera teoría, se toma como referencia a la teoría de Karl Albrecht (1988), sobre el triángulo del servicio, mencionado por Benavente (2019) es un esquema creado para alcanzar la excelencia en el servicio, en el cual se integra las estrategias bien elaboradas, incluyendo a los colaboradores de la empresa y los sistemas elaborados; y como centro del esquema, están los clientes, ya que todos los actores del negocio deben girar en torno a las necesidades de ellos. Por otro lado, como segunda teoría, Abraham Maslow (1943), citado por Venegas, (2019), con su famosa "Pirámide de Maslow", explica sobre las cinco necesidades de las personas: Básica, Seguridad y Protección, Afiliación, Estima y Autorrealización. Este diseño es desarrollado también en el área de recursos humanos para analizarlo en el comportamiento de los colaboradores, se basa en sistemas motivadores que se orientan a la cobertura de cada necesidad que presenta el

trabajador, estableciendo un sistema de mejora organizacional y un ambiente laboral más allá de la remuneración financiera.

En lo referente a la conceptualización de la **calidad de servicio**, se tiene como autor principal a Maldonado (2018) quien define a la calidad como la capacidad que tiene los productos o servicios para lograr la satisfacción de cada necesidad implícita o explícita, en cumplimiento de lo que se brinda a una persona; además explica que la calidad no solo está referida a los bienes y servicios, sino que también se encuentra en la mejoría permanente de la organización, donde todos los que la involucran están comprometidos con los objetivos organizacionales.

Por otra parte, Rojas et al. (2020), indica que la calidad del servicio no debería ser una elección que las empresas puedan tomar, sino que debe ser una responsabilidad inherente para los usuarios, de modo que todo proceso interno y recurso se logre optimizar en beneficio de ellos. Sin embargo, para lograr la entrega de la calidad del servicio al usuario, es de gran magnitud una eficiente gestión de cada recurso empleado en la cadena de suministros y que la calidad del insumo que se obtiene en los servicios sirva al mercado objetivo.

Asimismo, Mejias et al. (2018) explica que la calidad de servicio ayuda a cada organización al incremento exponencial de satisfacer a cada público, ya que la misma proyecta una imagen positiva y de confianza entre el público; a la vez, permite ayudar al fortalecimiento del proceso interno que conlleva a entregar diversos servicios ya sea de forma intangible, considerando a aquel elemento que forme parte de un constructo determinado por la calidad. Sin embargo, el autor Bustamante et al. (2020), sostiene que, el usuario basado en su posición de influyente para las instituciones o negocios, siempre buscan un servicio de calidad, donde sea mejor atendido y es en este último donde se quedarán, debido a que la satisfacción es una base fundamental para una duradera fidelización.

De igual manera, Torres et al. (2018) describe que, en los sectores públicos, existe una gran deficiencia en cada entidad que brinde una apropiada calidad de servicio hacia los usuarios, lo misma que estaría originada por una deficiente gestión del talento humano, una deficiente capacitación en cuanto al conocimiento para la atención a usuario, etc. Los anteriormente descritos serían el causante de proyectar

una imagen negativa hacia el público que cada día elige el servicio de los sectores privados para la satisfacción de su necesidad.

Respecto a las dimensiones que se trabajarán en el actual estudio, Maldonado (2018), menciona que la calidad de servicio presenta algunos elementos para la evaluación, el cual es necesario para así poder referir con esa expectativa y percepción del cliente y la empresa. La primera dimensión son **los elementos tangibles**, todo aquello que es material y puede ser percibido dentro de una organización, específicamente al *equipamiento* que se otorga a cada colaborador y la modernidad de estos equipos, también las *instalaciones físicas* donde cumplen sus labores, el material de comunicación y la apariencia integral de los colaboradores. Como segunda dimensión está **la fiabilidad**, habilidades para realizar el servicio propuesto de manera confiable y cuidadosa, también se basa en la *veracidad del cumplimiento* de las promesas hacia los clientes, además la realización del servicio inmediatamente.

Continuando con Maldonado (2018), se toma en cuenta a **la capacidad de respuesta** como tercera dimensión, el cual mide la rapidez de la *comunicación y resultados* dentro de la organización, también la *eficiencia y eficacia* de los colaboradores; asimismo la disposición y atención que muestran los colaboradores, así como su habilidad que inspira credibilidad y confianza. Como cuarta dimensión está **la seguridad**, la transmisión de confianza que un colaborador brinda al cliente al momento de la atención; asimismo, que el *costo de inversión* que se realice sea beneficioso para ellos y buena ética profesional;

Por último, se considera **la empatía** como última dimensión, la cual se centra en la atención al cliente, que puede ser de manera individualizada e incluye la accesibilidad y comunicación, también la *comprensión* de la gerencia hacia los colaboradores, y de los colaboradores hacia los clientes.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

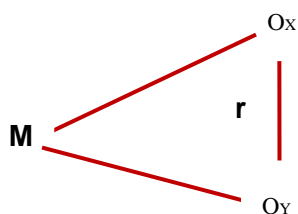
El trabajo fue aplicado. El autor Ñaupas et al. (2018) menciona que estos estudios se basan en el resultado de un trabajo básico o puro, asimismo, desde alguna ciencia, como la social o natural, se formula un problema o hipótesis de investigación para la resolución de un problema en base, ya sea basado en la sociedad de una región, país, etc.

Asimismo, contó con un enfoque cuantitativo. El autor expone que se realiza la recolección de información para analizar cada dato de datos para posteriormente analizarlo de acuerdo a cada interrogante del estudio, determinado la hipótesis que formuló preliminarmente, confiando para ello en las mediciones realizadas en cada variable e instrumento de trabajo. (Ñaupas et al., 2018).

Diseño de investigación

El diseño fue no experimental; el autor la describe como aquel estudio de trabajo que se efectúa sin la manipulación de forma deliberada de cada variable, es decir, está referida al estudio que no hace varíen las denominadas variable independiente, para posteriormente verificar el efecto sobre la otra variable. A la vez, se utilizó un corte transversal, ya que el autor indica que aquí se recolecta cada dato en un solo momento y en un tiempo único (Hernández y Mendoza, 2018).

Además, tuvo un enfoque de tendencia correlacional de las variables, según los autores indican que este tipo de trabajo posee como fin, conocer cuál es el grado de asociatividad o relación existente entre dos o más, ya sea concepto, categoría o variable, bajo un contexto específico (Hernández y Mendoza, 2014).



M = Muestra
Ox = Observación de la variable x.
Oy = Observación de la variable y.
R = Relación

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1. Gestión Administrativa

Definición Conceptual

Munch y García (2019) mencionan que cada proceso tiene como finalidad buscar la efectividad de cada recurso de la empresa y de esa manera cumplir el objetivo planteado; asimismo, habla de los cuatro procesos fundamentales de la administración (planeación, organización, control y dirección); además, los autores se refieren a la administración como un carácter social eminente, que se basa en valores que se orientan a una información ética que debe dirigida al comportamiento de los administradores en una sociedad.

Definición Operacional

La variable en estudio estará definida de acuerdo a cada dimensión establecida: planeación, organización, dirección y control; a través de una encuesta que se aplicará a los colaboradores y usuarios del centro de salud; las cuales serán medidas bajo la escala ordinal de likert.

Indicadores

La variable Gestión Administrativa tiene 9 indicadores: coordinación, gestión, distribución de tareas, integración de personal, motivación, comunicación, verificación, evaluación y rendimiento.

Escala de medición

Se determinó la ordinal.

Variable 2. Calidad de Servicio

Definición Conceptual

Maldonado (2018) quien define a la calidad como la capacidad que tiene los productos o servicios para lograr la satisfacción de cada necesidad implícita o explícita, en cumplimiento de lo que se brinda a una persona; además explica que la calidad no solo está referida a los bienes y servicios, sino que también

se encuentra en la mejoría permanente de la organización, donde todos los que la involucran están comprometidos con los objetivos organizacionales.

Definición Operacional

La variable en estudio estará definida de acuerdo a cada dimensión establecida: elemento tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía; que se elaboró mediante una encuesta que se aplicará a los colaboradores y usuarios del centro de salud, las cuales serán medidas bajo la escala ordinal de Likert.

Indicadores

La variable calidad de servicio tiene 11 dimensiones: equipamiento, instalaciones físicas, veracidad de cumplimiento, comunicación, resultados, eficiencia, eficacia, confianza, comprensión.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestreo y unidad de análisis

Población

Se constituyó por 30 colaboradores del Centro de Salud de Huaura, el cual trabaja en el turno de mañana y tarde; asimismo, se manejan una cantidad de 30 usuarios con el rango de edad entre 20 a 50 años, que se atendieron en el departamento de Medicina General en el turno mañana en el Centro de Salud de Huaura.

Criterios de inclusión:

Con el actual estudio, se incluyó a los trabajadores administrativos, personal de salud, personal de limpieza; ya que estas áreas son las que se relacionan con los usuarios. Además, se tomó en cuenta a las personas que llegan a atenderse solo en el área de Medicina General en el turno mañana en el Centro de Salud.

Criterios de exclusión:

En este trabajo, no se tomó en cuenta al personal de seguridad y tampoco a las personas que lleguen a atenderse en las otras áreas y los días posteriores al día de la encuesta.

Muestra

De acuerdo al estudio, se determinó al método de muestreo probabilístico de tipo muestreo aleatorio simple, por lo que es simple y práctico para la población que se está manejando, la cual es pequeña, como lo es la población del estudio conformada por los colaboradores y pacientes del Centro de Salud Huaura.

3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos**Técnica**

Se realizó mediante una encuesta, que fue efectuada a cada colaborador del centro de salud, para que de esta manera conocer y a su vez recoger opiniones y perspectivas sobre las variables estudiadas en la entidad. Thomas (2021) la describe como la medición de diversas características de una variable aplicadas a los sujetos de estudio, consiguiendo así el grado de agrado o desacuerdo, de acuerdo a las diversas aseveraciones que se determinó evaluar.

Instrumento

El instrumento aplicado fue de tipo cuestionario. Meneses y Rodríguez (2017) los autores lo definen como aquellos instrumentos estandarizados, que se utilizan para recabar la información, la misma que se efectúa en el conocido como trabajo de campo, sobre todo los estudios cuantitativos, principalmente, a aquel se lleva a cabo con la metodología de encuesta.

Cada ítem fue medido y se utilizó una escala de valor que oscilo con los siguientes valores: Totalmente en desacuerdo (1), Desacuerdo (2), Indeciso (3), Acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Validez de instrumento

Cada instrumento se validó por 03 especialistas expertos, 2 docentes de la Universidad Cesar Vallejo y 1 docente de una universidad externa, los mismos que realizaron la evaluación de las interrogantes planteadas, expresando que existe cierta claridad y relevancia, resultando para ello su aplicabilidad de cada uno de los instrumentos, detallado en Anexo 3.

Confiabilidad de los instrumentos

Se determinó un valor de confiabilidad, determinado a través del Alpha de Cronbach, el cual arrojó un valor superior a 0,8 en cada instrumento, para que de esa manera saber la confiabilidad y proceder a su aplicación, detallado en Anexo 4.

3.5. Procedimientos

Se inició al analizar el problema del Centro de Salud de Huaura posteriormente determinamos el título a investigar valiéndonos como requisitos nuestra variable, consecutivamente se realizó y describió la realidad del problema a través de secuencias lógicas, las mismas que se basaron desde los contextos internacionales, nacionales y locales

Asimismo, se formuló nuestro problema mediante una interrogante, a la vez, se elaboró y justifico el de forma teórica, práctica y metodológica; para luego plantear el los objetivos generales y específicos, adicional a ello se ejecutó y planteo cada hipótesis. Adicionalmente, se procedió a ejecutar el marco teórico, se comenzó por cada antecedente nacional e internacional, para finalmente escribir el enfoque conceptual según el estudio.

Asimismo, se hizo el método de estudio, el mismo que estuvo compuesto por el tipo de trabajo, estableciéndolo como aplicado, basado en la resolución de una problemática específica, a través de una teoría vigente y aplicarlo a una problemática específica. De tal manera, se efectuó un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo que obtuvo información de un solo momento, para luego ejecutar cada variable y operacionalización, influyendo en una

información conceptual, establecido de manera o en cómo se midió cada variable, su dimensión, indicador, así como la matriz de operacionalización la misma que se plasmó en los anexos.

Finalmente, se definió la población para ello se conformó por 30 empleados del Centro de Salud de Huaura y 30 usuarios que se atienden en el área de Medicina General, en el turno mañana en el Centro de Salud, usando los instrumentos para luego describir el procedimiento, después se definió los aspectos éticos.

3.6. Método de análisis de datos:

Ñaupas et al. (2018) indica que el análisis de datos comprende dos fases de datos: 1) procesamiento de datos, que es el análisis de datos; 2) reducción de datos, es el proceso de determinación de los datos en medidas estadísticas.

Para el actual trabajo se empleó el conocido SPSS Vers.26, para su debido análisis descriptivo e inferencial, el cual permitió un adecuado análisis de cada variable. Asimismo, utilizamos el Spearman, el cual fue determinado según una prueba de normalidad por Shapiro-Wilk, detallado en Anexo 5. Posteriormente, para hacer las relaciones entre las variables se tomó como referencia el rango de significancia de correlación según Hernández et al. (2014) detallado en Anexo 6.

3.7. Aspectos éticos:

El trabajo se elaboró y cumplió de acuerdo a cada uno de los estándares, así como el requerimiento impuesto por nuestra universidad, teniendo en cuenta las citas y referencias de cada autor, así como se mantuvo el anonimato de los sujetos de estudio. Según el art. 20 del código de ética, aprobado con resolución 0340-2021/UCV; donde indica explícitamente que todo miembro que pertenece a la comunidad universitaria, debe velar de forma estricta el cumplir con el actual Código de Ética.

De acuerdo al autor, Rodríguez y Huamanchumo (2015), la parte ética en un estudio o trabajo de investigación es de suma importancia, de acuerdo a ellos en la realización del trabajo, se practicaron aspectos éticos entre ellos; Respeto hacia los individuos, Justicia con cada participante y Beneficencia.

Por último, se contó con los permisos, así como el consentimiento informado del Médico jefe del Centro de Salud de Huaura donde se ejecutó el trabajo, a la vez, se contó con los conocimientos, confidencialidad de sus identidades y el saber de qué el investigador es el encargado de la manipulación y manejo de datos obtenidos de forma reservada, de acuerdo a ello se previene que no existe una distribución de los datos sin poseer las autorizaciones correspondientes.

IV. RESULTADOS

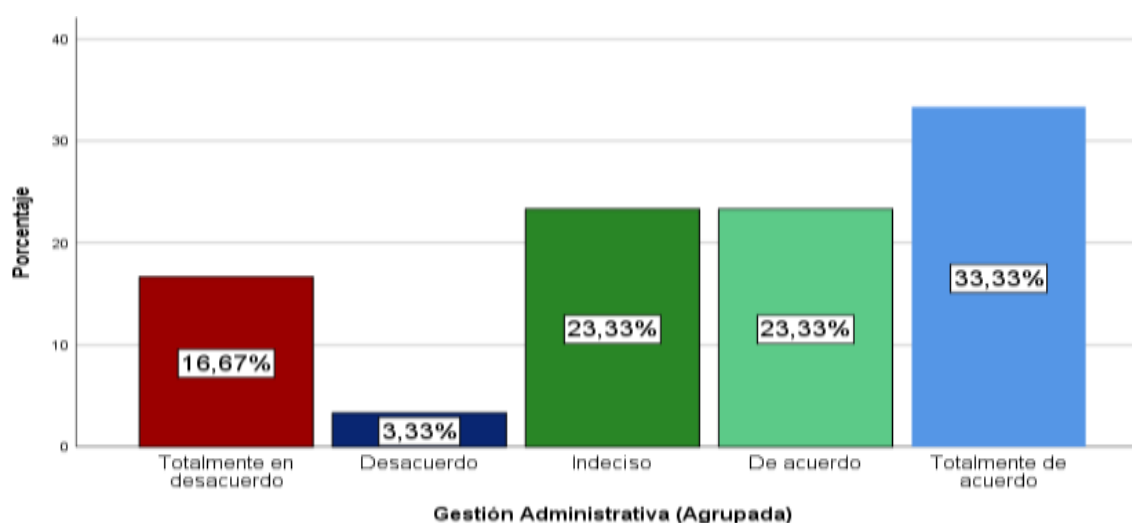
Análisis descriptivo

Tabla 1
Variable Gestión Administrativa (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,7
	Desacuerdo	1	3,3
	Indeciso	7	23,3
	De acuerdo	7	23,3
	Totalmente de acuerdo	10	33,3
	Total	30	100,0

Nota. Recopiladas del Procesamiento del SPSS.

Figura 1
Variable Gestión Administrativa



Nota. Recopiladas del Procesamiento del SPSS.

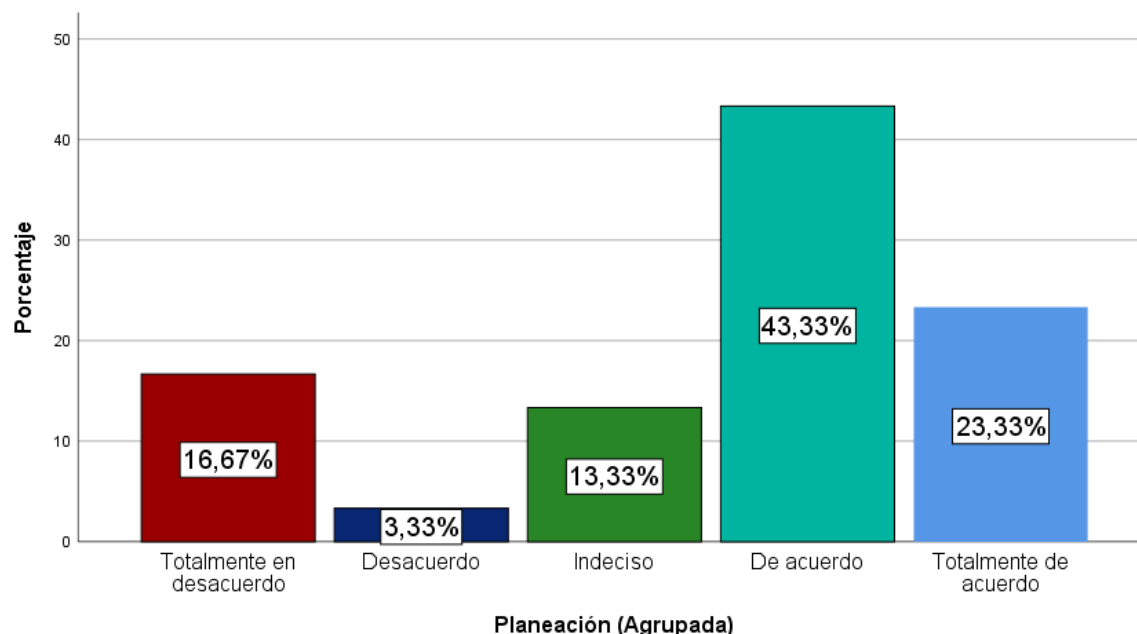
Interpretación: En lo que se refiere a la variable gestión administrativa, el 33,3% de los colaboradores Centro de Salud de Huaura, consideran estar “totalmente de acuerdo” con la gestión, un 23,3% están “de acuerdo” e “indeciso”, un 3,3% en “desacuerdo” y finalmente un 16,7% “totalmente en desacuerdo” con la gestión administrativa.

Tabla 2
Dimensión Planeación (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válid	Totalmente en desacuerdo	5	16,7
o	Desacuerdo	1	3,3
	Indeciso	4	13,3
	De acuerdo	13	43,3
	Totalmente de acuerdo	7	23,3
	Total	30	100,0

Nota. Recopiladas del Procesamiento del SPSS.

Figura 2
Dimensión Planeación



Nota. Recopiladas del Procesamiento del SPSS.

Interpretación: Con relación a la dimensión planeación, el 23,3% de los colaboradores Centro de Salud de Huaura, están “totalmente de acuerdo” con la planeación, un 43,3% están “de acuerdo”, un 13,3% “indeciso”, un 3,3% en “desacuerdo” y finalmente un 16,7% “totalmente en desacuerdo” en cómo se planifica la institución.

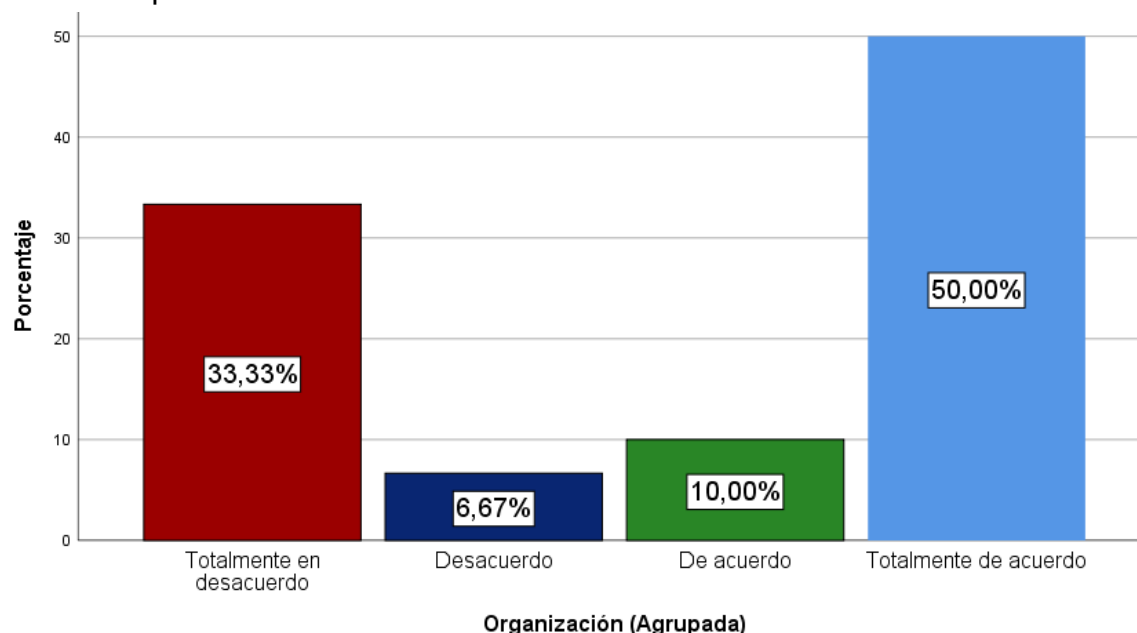
Tabla 3
Dimensión Organización (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válid	Totalmente en desacuerdo	10	33,3
o	Desacuerdo	2	6,7
	De acuerdo	3	10,0
	Totalmente de acuerdo	15	50,0
	Total	30	100,0

Nota. Recopiladas del Procesamiento del SPSS.

Figura 3
Dimensión Organización

Nota. Recopiladas del Procesamiento del SPSS.



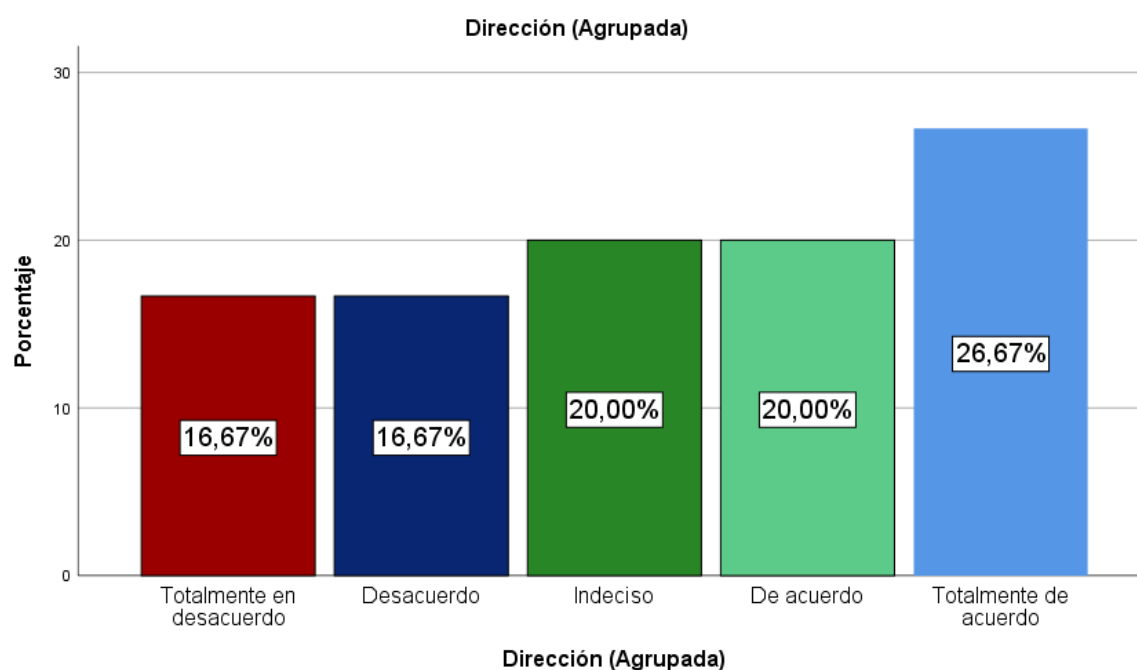
Interpretación: En la tabla 3, obtenida del procesamiento del SPSS, el 50% de los colaboradores encuestados respondieron estar “totalmente de acuerdo” con la organización, un 10% respondieron estar “de acuerdo”, un 6,7% en “desacuerdo” y finalmente un 33,3% “totalmente en desacuerdo” con relación a la dimensión de la organización, en cómo se organiza la institución.

Tabla 4
Dimensión Dirección (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válid o	Totalmente en desacuerdo	5	16,7
	Desacuerdo	5	16,7
	Indeciso	6	20,0
	De acuerdo	6	20,0
	Totalmente de acuerdo	8	26,7
Total		30	100,0

Nota. Recopiladas del Procesamiento del SPSS.

Figura 4
Dimensión Dirección



Nota. Recopiladas del Procesamiento del SPSS.

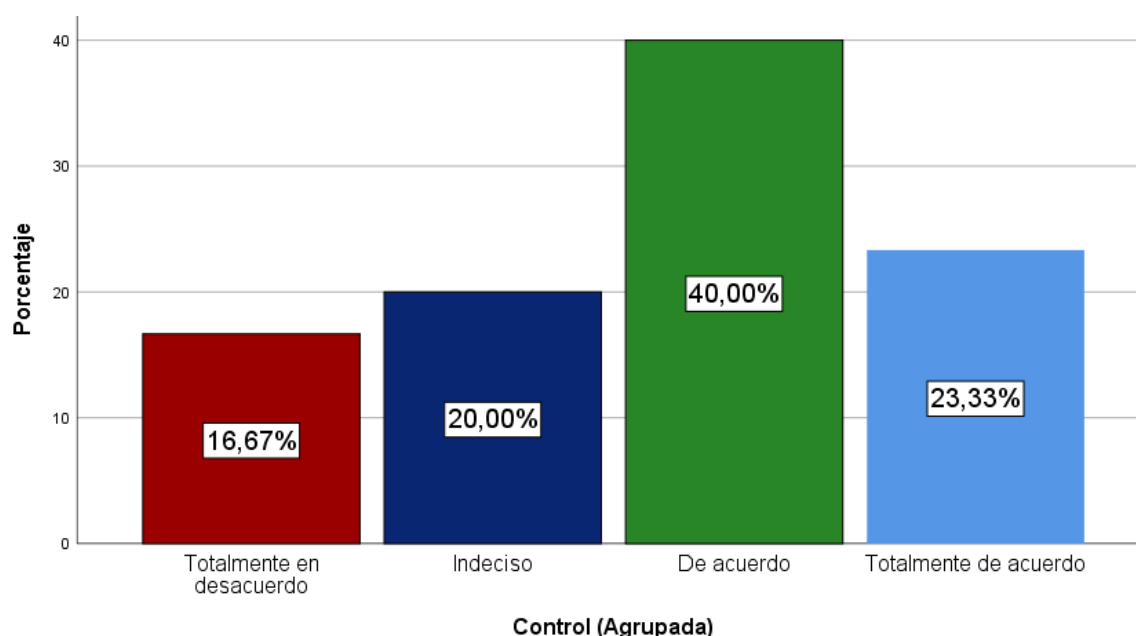
Interpretación: Respecto a la dirección, el 26,7% de los colaboradores Centro de Salud de Huaura, están “totalmente de acuerdo”, un 20,0% respondieron estar de “acuerdo” e “indeciso”, mientras que el 16,7% en “desacuerdo” y un 16,7% están “totalmente en desacuerdo” en cómo se direcciona la institución.

Tabla 5
Dimensión Control (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válid	Totalmente en desacuerdo	5	16,7
o	Indeciso	6	20,0
	De acuerdo	12	40,0
	Totalmente de acuerdo	7	23,3
Total		30	100,0

Nota. Recopiladas del Procesamiento del SPSS.

Figura 5
Dimensión Control



Nota. Recopiladas del Procesamiento del SPSS.

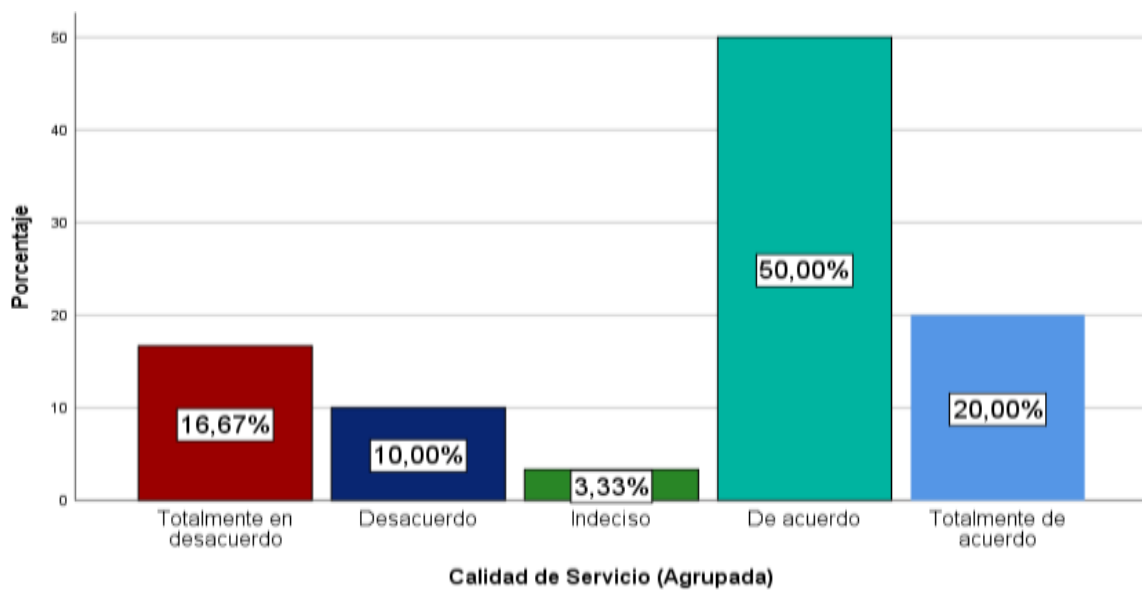
Interpretación: Se puede visualizar que en la tabla 5, el 23,3% de los colaboradores están “totalmente de acuerdo” con el control, un 40% están “de acuerdo”, un 20% está “indeciso” y finalmente un 16,7% está “totalmente en desacuerdo” en cómo se realiza el control en el Centro de Salud de Huaura.

Tabla 6
Variable Calidad de Servicio (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válid o	Totalmente en desacuerdo	5	16,7
	Desacuerdo	3	10,0
	Indeciso	1	3,3
	De acuerdo	15	50,0
	Totalmente de acuerdo	6	20,0
Total		30	100,0

Nota. Recopiladas del Procesamiento del SPSS.

Figura 6
Variable Calidad de Servicio



Nota. Recopiladas del Procesamiento del SPSS.

Interpretación: De los resultados obtenidos; el 16,7% de los colaboradores encuestados respondieron estar “totalmente en desacuerdo”, el 10,0% respondieron estar en “desacuerdo”, un 3,3% señala estar “indeciso”, mientras que el 50,0% respondió estar “de acuerdo”, y el 20,0% respondieron estar “totalmente de acuerdo” con la variable evaluada en el Centro de Salud de Huaura.

Análisis Inferencial

Para la elección del Coeficiente de correlación; se aplicó la prueba de normalidad, por lo que según los resultados obtenidos se utilizó Shapiro-Wilk, y al tener un valor de significancia menor al 0,05, se empleó Spearman, detallado en el Anexo 5.

Objetivo principal: Determinar la relación entre la **gestión administrativa** y la **calidad de servicio** brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022.

Comprobación de Hipótesis General

H₁: La Gestión Administrativa se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022.

H₀: La Gestión Administrativa no se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022

Tabla 7

Gestión Administrativa se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio

			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Recopiladas del Procesamiento del SPSS.

Interpretación: En relación con las variables, se empleó el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación bilateral entre las variables, gestión administrativa y la calidad de servicio con un $r = 0,688$, afirmando de una existente correlación positiva considerable según la tabla de correlación de Hernández et al. (2014). Para aceptar o rechazar la hipótesis general, se empleó el Rho de Spearman y se obtuvo el Sig. Bilateral de 0,000, inferior a 0.05, permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula.

Objetivos específicos 1: Determinar la relación entre **planificación** y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022

Hipótesis específica 1

H₁: La **planificación** se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022

H₀: La **planificación no** se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022

Tabla 8

Planificación se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio

			Planeación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Recopiladas del Procesamiento del SPSS.

Interpretación: En lo que se refiere a la tabla 08, se utilizó el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación bilateral entre la dimensión planeación y la variable, la calidad de servicio con un $r = 0,704$, afirmando de una existente correlación positiva considerable según la tabla de correlación de Hernández et al. (2014). Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La planificación se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022.

Objetivos específicos 2: Determinar la relación entre **organización** y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022

Hipótesis específica 2

H₁: la **organización** se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022

H₀: la **organización no** se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022

Tabla 9

Organización se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio

			Organización n	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Recopiladas del Procesamiento del SPSS.

Interpretación: Conforme a la tabla 9, el coeficiente Rho de Spearman para la correlación de variables es 0,608, que denota una correlación positiva considerable, asimismo el p-valor es 0.000 y menor que $\alpha = 0.05$; por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La Organización se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022.

Objetivos específicos 3: Determinar la relación entre **dirección** y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022

Hipótesis específica 3

H₁: la **dirección** se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022

H₀: la **dirección** se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022

Tabla 10
Dirección se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio

			Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Recopiladas del Procesamiento del SPSS.

Interpretación: En la tabla obtenida procesada con el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación bilateral entre la dimensión dirección y la variable la calidad de servicio con un $r = 0,668$, afirmando de una existente correlación positiva considerable según la tabla de correlación de Hernández et al. (2014). A la vez, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La Dirección se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022.

Objetivos específicos 4: Determinar la relación entre **control** y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022

Hipótesis específica 4

H₁: el **control** se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022

H₀: el **control** se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022

Tabla 11
Control se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio

			Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,648**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,648**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Recopiladas del Procesamiento del SPSS.

Interpretación: Conforme a la tabla 11, el coeficiente Rho de Spearman, para la correlación bilateral entre la dimensión control y la variable la calidad de servicio es de un $r= 0,648$, afirmando de una existente correlación positiva considerable , asimismo el p-valor es 0.000 y menor que $\alpha = 0.05$; por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: El Control se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022.

V. DISCUSIÓN

Se procede a discutir cada resultado encontrado de acuerdo a cada uno de los objetivos que se planteó en el estudio, permitiendo el contraste de lo encontrado con otras investigaciones realizadas y bases teóricas.

Para el objetivo general, se utilizó el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación bilateral entre las variables, gestión administrativa y la calidad de servicio con un $r = 0,688$, afirmando de una existente correlación positiva considerable según la tabla de correlación de Hernández et al. (2014). Para aceptar o rechazar la hipótesis general, se empleó el Rho de Spearman y se obtuvo el Sig. Bilateral de 0,000, inferior a 0.05, permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula.

Según con los resultados encontrados se puede contrastar con los estudios de Rizzo (2017) con su tesis denominada: "Gestión Administrativa - Financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital General –Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social"; tuvo como objetivo evaluar la gestión administrativa-financiera en la calidad de servicio. Emplearon un método descriptivo, realizando revisiones literarias con respecto a las variables mencionadas, aplicándose para ello encuestas y entrevistas a la dirección administrativa del centro sanitario. Como resultados se obtiene que existe rechazo, tal como se denota en la regla de decisión, por lo mismo se acepta la hipótesis alternativa, en donde se especifica que la gestión administrativa incide de forma significativa en la calidad de servicio. Concluyendo que el personal que dirige al centro de sanidad, deberá elaborar un plan estratégico en busca de una atención de calidad concordante a los derechos que contemplan. Considerándose que el plan que se propuso en un inicio del año debe ser ejecutado en su totalidad, trascendiendo en satisfacer a la comunidad.

Asimismo, también se contrasta con los trabajos del ámbito internacional, del autor Gómez (2021) titulada: Análisis de la gestión administrativa y calidad en el servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas, el propósito primordial fue evaluar la gestión administrativa con la calidad de servicio. Esta investigación empleó como método el tipo transversal exploratoria, descriptiva, no

experimental, siendo a la vez mixta, contando como población a 250 clientes que asistieron al centro sanitario, y quedando como muestra a 150 personas, todos ellos se encontraron de acuerdo para responder a la encuesta, entre ellos también se trabajó con 5 médicos con una jefatura, enfermeras y líderes de unidad. Usando como método para recolectar información las entrevistas, observación y una encuesta Servqual. Se encontró como resultado que en un 26.7% concuerda que el servicio de enfermería es adecuado, siendo este servicio el principal por el triaje que se ejecuta cuando ingresa el paciente, un 46.7% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, con respecto al tiempo que esperan para su atención, a pesar del escaso personal, un 60% manifestaron estar en algo en desacuerdo por el tiempo de espera, considerándose en este aspecto por el nivel o característica de urgencia que requieran en el servicio. Un 50% indicaron estar algo de acuerdo con respecto a la amabilidad y buen trato del personal, un 26.7% se encontraron entre algo en desacuerdo y algo en desacuerdo con respecto a la infraestructura considerando la atracción del lugar y, por último, en un 53% algo de acuerdo con respecto a la infraestructura del local. Concluyendo que el aplicar una correcta gestión administrativa permite ofrecer servicios de calidad, en donde los trabajadores del tipo C no conocen algunas características de la institución de sanidad.

En lo referente al primer objetivo específico, se utilizó el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación bilateral entre la dimensión planeación y la variable, la calidad de servicio con un $r = 0,704$, afirmando de una existente correlación positiva considerable según la tabla de correlación de Hernández et al. (2014). Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La planificación se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022.

Los resultados encontrados indican la importancia que tienen los estudios de planificación, la cual es descrita por el autor Mûnch y García (2019) como la primera fase del proceso administrativo; donde se determina los objetivos y con base en ello coordina y selecciona las actividades que se desarrollarán para lograr alcanzarlos, teniendo como base la investigación, elaborando de manera detallada un esquema que se ejecutaría a futuro. Mientras que Anchelia et al. (2021), refiere

que una principal función de la parte administrativa es el alcanzar los objetivos, teniendo en cuenta los recursos que se poseen y considerando sus acciones a realizar.

Respecto al segundo objetivo específico, se utilizó el Rho de Spearman, obteniendo una correlación de variables es 0,608, que denota una correlación positiva considerable; asimismo el p-valor es 0.000 y menor que $\alpha = 0.05$; por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La Organización se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022.

Dicho resultado indica lo importante de la organización, la misma que es descrita por el autor Mûnch y García (2019) como aquella en donde se establece la estructura necesaria para coordinar de forma racional las acciones, considerando la jerarquización, disposición, relación y agrupación de acciones, teniendo como finalidad la realización y simplificación de funciones del grupo social. Mientras que Anchelia et al. (2021), refiere que es la puesta en orden de todos los instrumentos necesarios para su desarrollo, considerando en primer lugar el recurso humano, financiero y cada recurso empleado para obtener una data de información que permita el logro de metas establecidas.

Asimismo, en referencia al tercer objetivo específico, se utilizó el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación bilateral entre la dimensión dirección y la variable la calidad de servicio con un $r = 0,668$, afirmando de una existente correlación positiva considerable según la tabla de correlación de Hernández et al. (2014). A la vez, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La Dirección se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022.

Con el resultado obtenido, se entiende la importancia la dirección, la misma que es descrita por el autor Mûnch y García (2019) donde menciona que es la se encarga de administrar los operativos, a través de la conducción y vigilancia del esfuerzo de los subordinados, haciendo esto con la motivación y comunicación, con el fin de dar cumplimiento a los propósitos de la organización. Asimismo, según Anchelia et al. (2021) la específica que es un proceso marcado, para que cada gerente busque la

forma de generar motivación y comunicación a sus trabajadores de manera adecuada para el logro de los procesos de cada área.

Por último, para el cuarto objetivo específico, se utilizó el Rho de Spearman, para la correlación bilateral entre la dimensión control y la variable la calidad de servicio es de un $r = 0,648$, afirmando de una existente correlación positiva considerable, asimismo el p-valor es 0.000 y menor que $\alpha = 0.05$; por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: El Control se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022.

El resultado hallado indica lo importante del control, la misma que es descrita por el autor Mûnch y García (2019) como la última dimensión denomina control, como aquella fase final del proceso administrativo, referida a la medición de lo obtenido, realizándose con la finalidad de detectar desorientaciones, para establecer medidas y/o acciones de corrección necesarias, con la intención que sus resultados se relacionan con las acciones promedios diseñados. Según Barreto (2017) comprende la comparación de las actividades ejecutadas con las acciones planteadas, para posibilitar conseguir los propósitos. Significa verificar, verificar o certificar que las actividades y objetivos se llevan a cabo según lo establecido.

De acuerdo a lo indicado, podemos mencionar la importancia que tiene los estudios de gestión administrativa, la misma que nos permitió encontrar la problemática, brindando nuestro aporte a través de las recomendaciones, las mismas que deben ejecutarse para que se mejore la calidad de servicio de cada usuario que asiste a la institución.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general, se concluye de una existente correlación positiva considerable de la variable gestión administrativa y calidad de servicio, logrando una correlación bilateral con un valor de 0.688, aseverando una relación directa y proporcional, asimismo, se logró un valor de Sig. Bilateral de 0.00 inferior a 0.05, permitiéndonos luego aceptar la hipótesis y finalmente rechazar la nula.
2. En lo que se refiere al objetivo específico 01, se determinó de una existente correlación positiva considerable de las dimensiones planificación y la variable calidad de servicio, logrando una correlación bilateral con un valor de 0.704, aseverando una relación directa y proporcional, asimismo se logró una valoración de Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, permitiéndonos luego aceptar la hipótesis y finalmente rechazar la nula.
3. En referencia al objetivo específico 02, se determinó de una existente correlación positiva considerable de las dimensiones organización y la variable calidad de servicio, logrando una correlación bilateral con un valor de 0.608, aseverando una relación directa y proporcional, asimismo se logró una valoración de Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, permitiéndonos luego aceptar la hipótesis y finalmente rechazar la nula.
4. Con relación al objetivo específico 03, se determinó de una existente correlación positiva considerable de las dimensiones dirección y la variable calidad de servicio, logrando una correlación bilateral con un valor de 0.668, aseverando una relación directa y proporcional, asimismo se logró una valoración de Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, permitiéndonos luego aceptar la hipótesis y finalmente rechazar la nula.
5. Del mismo modo en el objetivo específico 04, se determinó de una existente correlación positiva considerable de las dimensiones control y la variable calidad de servicio, logrando una correlación bilateral con un valor de 0.648, aseverando una relación directa y proporcional, asimismo se logró una valoración de Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, permitiéndonos luego aceptar la hipótesis y finalmente rechazar la nula.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los responsables del Centro de Salud Huaura, Provincia Huaura, la implementación de estrategias de gestión administrativa, la misma que esté basada en una planificación de acuerdo a los objetivos de cada área, a través de una eficiente organización de cada puesto de trabajo, una buena dirección a través de un liderazgo eficiente y un control adecuado de cada uno de los recursos utilizados.
2. Se recomienda a los responsables del Centro de Salud de Huaura, la formulación de un plan estratégico, basados en establecer planes de acuerdo a cada presupuesto asignado en los departamentos, realizados mediante una coordinación eficiente entre cada grupo de trabajo y jefe inmediato responsable, permitiendo mejorar la calidad de servicio a través de una buena fiabilidad y veracidad en el cumplimiento de su promesa.
3. Se recomienda a los responsables del Centro de Salud de Huaura, la elaboración de estrategias organizacionales, a través de una adecuada distribución de tareas de acuerdo a cada grupo y una integración de personal entre jefe y colaborador, permitiendo optimizar la calidad de servicio brindado al cliente.
4. Se recomienda a los responsables del Centro de Salud de Huaura, la aplicación de un sistema de dirección, el mismo que se enfoque en el desarrollo de la motivación organizacional de cada área, a través de una buena comunicación efectiva, permitiendo mejorar el compromiso institucional de cada colaborador, trayendo como resultado la calidad en el servicio.
5. Se recomienda a los responsables del Centro de Salud de Huaura, la ejecución de un sistema de control, enfocado en un efectivo control de desempeño laboral y medición de cada nivel de productividad por área, trayendo como consecuencia la mejora de la calidad a través de un mejoramiento en los resultados y en la capacidad de respuesta.

REFERENCIAS

- Anchelia, V. et al. (2021). *La Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional en Instituciones Educativas*. Propósitos y Representaciones 9 (SPE1), e899. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Aliaga, S. y 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*. INNOVA Research Journal, 6(1), 18–30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Benavente, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de servicios al contribuyente sunat puno 2018. (Tesis pregrado)*. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. <https://1library.co/document/qvlmr6gy-calidad-servicio-satisfaccion-usuario-centro-servicios-contribuyente-sunat.html>
- Barreto, J. (2017). *Introdução à Administração*. Universidade Federal Da Bahia, Faculdade de Ciências Contábeis, Superintendência de Educação a. https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/174964/2/eBook_Introducao_a_Administra%C3%A7%C3%A3o-Ciencias_Contabeis_UFBA.pdf
- Bueno, R. et al. (2018). *Elementos Básicos de Administración*. UAS/DGEP. Editorial Once Rios. https://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos_de_administracion.pdf
- Bustamante, M. et al. (2020). *Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador*. Información Tecnológica. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000100161>
- Cieza, C. y Sonapo, C. (2020). *Estrategias de Gestión Administrativa para Mejorar la Calidad de Servicio del Área de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes*. In Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill interamericana
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción Teoría geral de administracao*. Editora Manole
- Coloma, S. et al. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador*. Boletín De Malariología Y Salud Ambiental, LIX(1)(1690–4648), 9–14. <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma>

- Díaz, P. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Centro de Emergencia Mujer de Lima*, 2020 [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59001>
- El Nahas, A. et al. (2018). *Relationship between the Quality of Administrative System and Health Care Provided to the Patients among Hospital Managers*. *Menoufia Nursing Journal*, 3(2), 17–25. <https://doi.org/10.21608/menj.2018.121021>
- Gómez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del centro tipo C San Rafael de Esmeraldas* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/G%c3%93MEZ%20MENDOZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>
- Guadalupe, F. et al.. (2019). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro*; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162–177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. (6ta ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R. et al. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Haro, J, et. al. (2018). *Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud*. Polo del conocimiento. Edición núm. 27) Vol. 3, No 11. DOI: 10.23857/pc.v3i11.790
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016) *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016* [Internet]. Lima: INEI; 2017 [citado el 20 marzo de 2019]. Disponible en: <https://www.inei.gov.pe/prensa/noticias/inei-y-susalud-realizaran-la-encuesta-nacional-de-satisfaccion-de-usuarios-en-salud-ensusalud-2016-8843/>
- Kruk, M. et al. (2018). *Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución*. *The Lancet Global Health*, 1(1), 1–3. <https://www.thelancet.com/pb->

[assets/Lancet/stories/commissions/health-quality-health-systems/TLGH_HealthSystem_ExecSum_Spanish.PDF](#)

- Leiva, L. (2021). *Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional del personal del Puesto de Salud Parcoy, Pataz-La Libertad, 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74079>
- Luna, J. (2017). *Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017* [Universidad César Vajello]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/858/luna_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MINSA RM 519 2006. (2006). *Sistema de la gestión de la calidad en salud*. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
- Ministerio de Salud de Chile. (2016). *Calidad y Seguridad del Paciente - Ministerio de Salud - Gobierno de Chile*. Retrieved April 16, 2022, from <https://www.minsal.cl/calidad-y-seguridad-del-paciente/>
- Mejias, A. et al. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento*. Revista Compendium. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Mendoza, A. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador*. (Tesis posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://core.ac.uk/download/pdf/323353209.pdf>
- Meneses, J., & Rodríguez-Gómez, D. (2011). *El cuestionario y la entrevista*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista>
- Mûnch, L. y García, L. (2019). *Fundamentos de Administración*. Editorial Trillas.
- Maldonado, J. (2018). *Fundamento de Calidad*. Pearson. https://www.academia.edu/35718495/FUNDAMENTOS_DE_CALIDAD_TOT_AL
- Ñaupas, H. et al. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de Tesis*. (5ta ed.) Editorial de la U.

- Panduro, L. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas – Loreto 2021*. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81329/Panduro_IL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pulgarin, S. y Urueña, L. (2019). *Principales Exponentes y Conceptos de la Gerencia del Servicio*. Universidad Libre Seccional Pereira Sede Belmonte, Pereira, Colombia. https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20095/PRINCIPALE_S%20EXPONENTES%20Y%20CONCEPTOS.pdf?sequence=1
- Podestá, L. y Maceda, M. (2018). *Perceived service quality and culture of health safety in the medical staff of the Hospital II EsSalud Vitarte*. Lima, 2017. Horiz Med, 18(3), 48–56. <https://bit.ly/3E5WXh4>
- Roland, G. (2019). *Quality and Efficiency Improvements in the Health Care Administration System Of Mauritius* (Issue February) [University Of South Africa]. https://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/25356/thesis_roland_g.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, C. y Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de Administración*. Ecoe Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Fundamentos-de-administraci%C3%B3n-4ed.pdf>
- Resolución 0340-2021 (2021) *Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo*. 10 de mayo de 2021.
- Rodríguez, J Huamanchumo,H. (2015). *Metodología de la investigación en las Organizaciones*. Perú: Summit
- Rojas, C. et al. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. Información Tecnológica. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400221>
- Rizzo, J. (2017). *Gestión Administrativa - Financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital General –Babahoyo*, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. [Universidad Técnica De Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/3168>

- Terán, N. et al. (2021). *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 1184–1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Torres, Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. Grupo Editorial Patria. <https://books.google.com.ec/books?id=LtLhBAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Torres, C. et al. (2018). *Percepción de la calidad del servicio de atención primaria de salud chileno*. Revista de ingeniería industrial. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812/3613>
- Thomas, G. (2021). *Research Methodology And Scientific Writing*. Springer. <https://es.b-ok.lat/book/11732637/83ef51>
- Venegas, G. (2019). *La Motivación (según la Teoría de Maslow) y el hábito lector en los estudiantes del segundo grado de secundaria en la I.E. "Sagrado Corazón de Jesús" del Cusco*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8162/BC-4584%20VENEGAS%20BOCANGEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD DE HUAURA, PROVINCIA DE HUAURA 2022																																								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN																																				
				TIPO Y NIVEL, MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO																																		
<p>PROBLEMA PRINCIPAL: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia Huaura 2022?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS: ¿Qué relación existe entre planificación y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022? ¿Qué relación existe entre organización y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022? ¿Qué relación existe entre dirección y calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022? ¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICOS: Determinar la relación entre planificación y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022. Determinar la relación entre organización y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022. Determinar la relación entre dirección y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022. Determinar la relación entre control y la calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Huaura de la Provincia de Huaura 2022.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La Gestión Administrativa se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIOS: La planificación se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022. La organización se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022. La dirección se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022. El control se relaciona significativamente en la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Salud Huaura de la Provincia de Huaura 2022.</p>	<p>Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Planeación</td> <td>Coordinación</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Gestión</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> <td>Distribución de tareas</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Integración de personal</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td>Motivación</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Control</td> <td>Verificación</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Evaluación rendimiento</td> </tr> </table> <p>Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Elementos Tangibles</td> <td>Equipamiento</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Instalaciones físicas</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>Veracidad del cumplimiento</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de Respuesta</td> <td>Resultados</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Eficiencia</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Eficacia</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Costo de inversión</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Comprensión</td> </tr> </table>	Planeación	Coordinación		Gestión	Organización	Distribución de tareas		Integración de personal	Dirección	Motivación		Comunicación	Control	Verificación		Evaluación rendimiento	Elementos Tangibles	Equipamiento		Instalaciones físicas	Fiabilidad	Veracidad del cumplimiento		Comunicación	Capacidad de Respuesta	Resultados		Eficiencia		Eficacia	Seguridad	Costo de inversión	Empatía	Comprensión	<p>Tipo y nivel Tipo: Aplicada. Nivel: Descriptivo correlacional Método y diseño Método: Deductivo Diseño: Cuantitativo, no experimental, correlacional</p>	<p>Población: Compuesta por 30 colaboradores y 30 usuarios con rango de edad entre 20 a 50 años, que son atendidos en el día en el Centro de Salud de Huaura.</p> <p>Muestra: 30 colaboradores y 30 usuarios que se atienden en el Centro de Salud Huaura.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p>	<p>Técnica: Probabilístico Sistemático.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Validación: Interna: Método alfa de Cronbach Externa: Juicio de expertos</p>
Planeación	Coordinación																																							
	Gestión																																							
Organización	Distribución de tareas																																							
	Integración de personal																																							
Dirección	Motivación																																							
	Comunicación																																							
Control	Verificación																																							
	Evaluación rendimiento																																							
Elementos Tangibles	Equipamiento																																							
	Instalaciones físicas																																							
Fiabilidad	Veracidad del cumplimiento																																							
	Comunicación																																							
Capacidad de Respuesta	Resultados																																							
	Eficiencia																																							
	Eficacia																																							
Seguridad	Costo de inversión																																							
Empatía	Comprensión																																							

ANEXO N° 2 MATRIZ OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio brindado en el Centro de Salud Huaura, Provincia Huaura 2022					
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión Administrativa	Múnch y García (2019) señalan a la gestión administrativa como un proceso cuyo objetivo es la eficaz coordinación de los recursos de una organización formal para lograr sus objetivos a través de otros; asimismo, habla de los cuatro procesos fundamentales de la administración: planeación, organización, control y dirección. Además, los autores se refieren a la administración como un carácter social eminente, que se rige por una serie de valores que le proporcionan información ética que debe orientar la conducta del administrador en la sociedad.	La variable gestión administrativa se va a definir a través de las dimensiones: planeación, organización, dirección y control; a través de una encuesta que se aplicara a los colaboradores y usuarios el centro de salud; las cuales serán medidas bajo la escala ordinal de likert.	Planeación	Coordinación	Escala de Likert: Totalmente en desacuerdo Desacuerdo Indeciso Acuerdo Totalmente de acuerdo
				Gestión	
			Organización	Distribución de tareas	
				Integración de personal	
			Dirección	Motivación	
				Comunicación	
			Control	Verificación	
Evaluación					
Rendimiento					
Calidad de Servicio	Maldonado (2018) quien define a la calidad como la capacidad que posee un producto o servicio para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, en cumplimiento de lo que se brinda a una persona; además explica que la calidad no solo se refiere al producto o servicio, sino que también se encuentra en la mejoría permanente de la organización, donde todos los que la involucran están comprometidos con los objetivos organizacionales.	La variable calidad de servicio se va a definir a través de las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía; a través de una encuesta que se aplicará a los colaboradores y usuarios del centro de salud; las cuales serán medidas bajo la escala ordinal de likert.	Elementos Tangibles	Equipamiento	Escala de Likert: Totalmente en desacuerdo Desacuerdo Indeciso Acuerdo Totalmente de acuerdo
				Instalaciones físicas	
			Fiabilidad	Veracidad del cumplimiento	
				Comunicación	
			Capacidad de respuesta	Resultados	
				Eficiencia	
				Eficacia	
Seguridad	Costo de inversión				
Empatía	Comprensión				

ANEXO N° 3 TABLAS DE LA VALIDACIÓN

Validación de instrumentos por juicio de expertos

N°	Datos de personales expertos	Criterio de validación del instrumento
1	Dra. Africa del Valle Clanchcez Urribarri	Aplicable
2	Dr. Abraham Jose Garcia Yovera	Aplicable
3	Dra. Flor Delicia Heredia LLatas	Aplicable

Fuentes: La investigadora

ANEXO N° 4 TABLAS DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

Confiabilidad de la Variable Gestión Administrativa y Calidad de servicio

Variable Gestión administrativa				Variable Calidad de Servicio			
<i>Resumen de procesamiento de casos</i>				<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%			N	%
Casos	Válido	30	100,0	Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0		Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0		Total	30	100,0
<i>Estadísticas de fiabilidad</i>				<i>Estadísticas de fiabilidad</i>			
Alfa de Cronbach		N de elementos		Alfa de Cronbach		N de elementos	
,892		16		,866		12	

ANEXO N° 5 PRUEBA DE NORMALIDAD

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,135	30	,169	,877	30	,002
Calidad de Servicio	,124	30	,200*	,913	30	,018

ANEXO N° 6 CUADRO DE SIGNIFICACIÓN DE CORRELACIÓN

Valor de Rho / Rango	Significado / Relación
- 0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014)

ANEXO N° 7 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD HUAURA, PROVINCIA HUAURA, 2022. El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los trabajadores de un centro de salud de la Provincia de Huaura, con la finalidad de conocer su percepción respecto a la Gestión administrativa y calidad de servicio brindado

Según la situación actual que presenta la empresa, marque con una "x" la alternativa que considere la adecuada:

Escala de valoración	5	4	3	2			1	
	(TA) Totalmente de acuerdo	(A) de acuerdo	(I) Indeciso	(D) En desacuerdo			(TD) Totalmente en desacuerdo	
Gestión administrativa y calidad de servicio brindado en el Centro de Salud Huaura, Provincia Huaura, 2022				TA	A	I	D	TD
GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
Planeación								
Coordinación				TA	A	I	D	TD
1	Existe coordinación entre los jefes y empleados para el logro de los objetivos y metas institucionales							
2	El jefe inmediato por lo general busca opiniones entre sus trabajadores para la toma de decisiones.							
3	Las políticas institucionales establecidas permiten tener una orientación a la toma de decisiones.							
Gestión								
4	Los objetivos y metas de cada área son claros y permiten tomar las acciones de acuerdo a lo planificado.							
5	Los objetivos y metas del área, se encuentran relacionados con el plan estratégico de la institución							
6	La institución cuenta con los recursos económicos necesarios para alcanzar las metas establecidas							
7	La ejecución del presupuesto se cumple de acuerdo con los planes establecidos							
Organización								
Distribución de Tareas								
8	El jefe inmediato distribuye las tareas de acuerdo a las competencias y capacidad de cada trabajador.							
Integración de personal								

9	La integridad del personal esta presente en todas las labores administrativas de la dirección					
Dirección						
Motivación						
10	La dirección motiva constantemente al personal creando un ambiente agradable entre los trabajadores.					
11	La dirección alienta al personal a trabajar con entusiasmo y confianza					
Comunicación						
12	La dirección mantiene una comunicación asertiva con todos los colaboradores					
13	La dirección tiene la capacidad de reunir a todo el personal e impulsarlos hacia un propósito común.					
Control						
Verificación						
14	La dirección verifica de manera periódica que las actividades se ejecuten conforme a los planes establecidos.					
Evaluación						
15	La institución realiza constantemente la evaluación de desempeño					
Rendimiento						
15	La dirección aplica técnicas de control en lo posible para prever desviaciones de los planes.					
CALIDAD DE SERVICIO						
Elementos tangibles						
Equipamiento						
16	Los equipos proporcionados por la institución, se encuentran en buen estado para la atención de los pacientes.					
Instalaciones físicas						
17	La institución cuenta con una infraestructura moderna para la atención de los pacientes.					
18	En la institución las oficinas se encuentran bien distribuidas de acuerdo a las funciones del puesto					
Fiabilidad						
Veracidad del cumplimiento						
19	La institución siempre cumple con el servicio ofrecido					
20	La institución o área cumplen con los plazos establecidos para una buena calidad en el servicio					
Capacidad de respuesta						
Comunicación						

21	La institución comunica entre sus integrantes algún problema que permita dar una buena solución del problema					
Resultados						
22	La institución evalúa los resultados al final de cada periodo					
Eficiencia						
23	Los trabajadores son eficientes al prestar un servicio al usuario					
Eficacia						
24	Los colaboradores de la institución, atienden de forma amable y con intención a ayudarlo.					
Seguridad						
Costo de inversión						
25	En relación al costo de inversión que demanda la atención en la institución, tiene más ventajas que desventajas					
Empatía						
Comprensión						
26	Ante alguna queja por parte de usuario se trata de brindar una solución a la brevedad					
27	Los colaboradores de la institución se preocupan por orientar al usuario y ayudarlo en la atención que requiere					

ANEXO N° 8 CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO EN EL
CENTRO DE SALUD HUAURA, PROVINCIA HUAURA, 2022**

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : García Yovera Abraham José
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Administración
Instrumento de evaluación : Cuestionario
Cuestionario de la variable : Gestión Administrativa
Autor (s) del instrumento (s) : Yanina Karyme Trujillo Guardales

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 aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					5
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.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde					5

	con la variable, dimensiones e indicadores					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL						50
50						

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

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

50

Lima, 29 de junio de 2022



COLEGIATURA: 20638

Observaciones: _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD HUAURA, PROVINCIA HUAURA, 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	: García Yovera Abraham José
Institución donde labora	: Universidad Cesar Vallejo
Especialidad	: Administración
Instrumento de evaluación	: Cuestionario
Cuestionario de la variable	: Calidad de servicio
Autor (s) del instrumento (s)	: Yanina Karyme Trujillo Guardales

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 aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					5
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.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					5

INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL						50
50						

(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

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 50

Lima, 29 de junio de 2022


 COLEGIATURA: 20638

Observaciones: _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD HUAURA, PROVINCIA HUAURA, 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	: Heredia Llatas Flor Delicia
Institución donde labora	: UTP, USS y UCV
Especialidad	: Administración
Instrumento de evaluación	: Cuestionario
Cuestionario de la variable	: Gestión Administrativa
Autor (s) del instrumento (s)	: Yanina Karyme Trujillo Guardales

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 aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					5
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.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde					5

	con la variable, dimensiones e indicadores					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL						50
						50

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

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

50

Lima, 29 de junio de 2022



COLEGIATURA: 10187

Observaciones: _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD HUAURA, PROVINCIA HUAURA, 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Heredia Llatas Flor Delicia
Institución donde labora : UTP, USS y UCV
Especialidad : Administración
Instrumento de evaluación : Cuestionario
Cuestionario de la variable : Calidad de servicio
Autor (s) del instrumento (s) : Yanina Karyme Trujillo Guardales

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 aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					5
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.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					5

INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL						50
50						

(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

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

50

Lima, 29 de junio de 2022



COLEGIATURA: 10187

Observaciones: _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD HUAURA, PROVINCIA HUAURA, 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: África del Valle Calanchez Urribarri

Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad: Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias. Docente investigador Concytec

Instrumento de evaluación: Gestión Administrativa

Autor (s) del instrumento (s): Yanina Karyme Trujillo Guardales

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 aprobado 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:				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:					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:					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					20	25
		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

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 45

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Lugar y fecha Chiclayo, 30/06/2022


 Dra. Africa Calanchez Urrutara
 CE. 000573626
 Docente investigadora

Observación: _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO EN EL
CENTRO DE SALUD HUAURA, PROVINCIA HUAURA, 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: África del Valle Calanchez Urribarri

Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad: Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias. Docente investigador Concytec

Instrumento de evaluación:

Cuestionario de la variable: Calidad de Servicio

Autor (s) del instrumento (s): Yanina Karyme Trujillo Guardales

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 aprobado 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:				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer				x	

	inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					
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:					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:					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					20	25
						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

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

45

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Lugar y fecha Chiclayo, 30/06/2022


 Dra. África Colancho Urribarri
 CE. 000573626
 Docente investigadora

Observación: _____

ANEXO N° 9 FOTOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS

