



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión administrativa y la calidad de servicio en
establecimiento de salud pública en Junín**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Huamuro Castillo, Edinson (orcid.org/0000-0003-1308-3143)

ASESORES:

Dra. Palomino Tarazona, María Rosario (orcid.org/0000-0002-3833-7077)

MG. Jaimes Velásquez, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-8794-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA– PERÚ

2023

Dedicatoria

A diós

Estoy agradecido de las oportunidades que me han llevado a este importante hito en mi vida. Aprecio tanto los desafíos como los triunfos que me han convertido en una persona más fuerte, empujándome a luchar por la excelencia cada día que pasa

A mis padres

Concepción y felicitaciones a ellos por su arduo trabajo y sacrificios que me hicieron un gran profesional.

A mi hermana

Esther por ser una persona sencilla, humilde y que siempre estuvo dándome su apoyo.

A mi enamorada

Que siempre está conmigo en los momentos difíciles y apoyo incondicional.

A mi amigo

A mi amigo Renzo, por asesorarme en esta investigación, muy agradecido por su apoyo y consejos.

Agradecimiento

Gracias Dios por guiarme en mi camino. Agradecido de mis seres queridos y la confianza depositada en mí durante mi formación profesional, en las buenas y en las malas

A mi maestro y amigo Blgo. Christian Alexander Rivera Salazar un profesional altamente calificado.

A mis amigos y colegas que ayudaron con un granito de arena y que contribuyeron notablemente en mi investigación.

Al centro de salud, jefa Lourdes y profesionales quienes colaboraron con la información para este humilde proyecto agradeciendo infinitamente su apoyo.

A mi asesora, Dra. María Rosario Palomino Tarazona, infinitamente agradecido por ser mi asesora y estar cada día apoyándonos.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.1.1 Tipo de Investigación.....	19
3.1.2 Diseño de la Investigación.....	19
3.2. Variable y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.3.1. Población.....	21
3.3.2. Muestra	21
3.3.3. Muestreo.....	22
3.3.4. Unidad de análisis	22
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimiento	26
3.6. Método de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	56

Índice de tablas

	Pág.
<i>Tabla 1: Población de profesionales del establecimiento</i>	21
<i>Tabla 2: Ficha técnica para la variable gestión administrativa</i>	23
<i>Tabla 3: Ficha técnica de la variable calidad de servicio</i>	24
<i>Tabla 4: Jueces de experto validación del instrumento</i>	25
<i>Tabla 5 Análisis variable gestión administrativa</i>	28
<i>Tabla 6 Distribución de niveles de las dimensiones</i>	29
<i>Tabla 7 Análisis variable calidad de servicio</i>	30
<i>Tabla 8 Distribución de niveles de las dimensiones</i>	31
<i>Tabla 9 Tabla cruzada gestión administrativa y calidad de servicio</i>	32
<i>Tabla 10 Tabla cruzada dimensión planificación y calidad de servicio</i>	33
<i>Tabla 11 Tabla cruzada dimensión organización y calidad de servicio</i>	34
<i>Tabla 12 Tabla cruzada dimensión dirección y calidad de servicio</i>	35
<i>Tabla 13 Tabla cruzada dimensión control y calidad de servicio</i>	36
<i>Tabla 14 resultados de la prueba de normalidad</i>	37
<i>Tabla 15 Coeficiente de correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio</i>	38
<i>Tabla 16: Coeficiente de correlación entre la planificación y la calidad de servicio</i>	39
<i>Tabla 17: Coeficiente de correlación entre la organización y la calidad de servicio</i>	40
<i>Tabla 18: Coeficiente de correlación entre la dirección y la calidad de servicio</i> ...	41
<i>Tabla 19: Coeficiente de correlación entre el control y la calidad de servicio</i>	42

Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1 Porcentaje de la gestión administrativa.....</i>	28
<i>Figura 2 Niveles de las dimensiones.....</i>	29
<i>Figura 3 Porcentaje de la calidad de servicio.....</i>	30
<i>Figura 4 Niveles de las dimensiones.....</i>	31

Resumen

El objetivo de este trabajo de investigación es determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el establecimiento de salud pública en Junín. **Metodología:** se realizó un estudio cuantitativo – descriptivo, no experimental y de corte transversal, la población estuvo constituida por 90 colaboradores y, los resultados fueron analizados por el Microsoft Excel y el software SPSS 25. **Resultados:** se identificó la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio por el coeficiente de Pearson ($r= 0,653$), significando una relación positiva intensa, con una significancia $p<0,05$. Además, entre la gestión de planificación y la calidad de servicio por el coeficiente Rho ($r= 0,564$) significando una relación positiva moderada, con una significancia $p< 0,05$. Asimismo, la gestión de organización y calidad de servicio por el coeficiente Rho ($r= 0,669$) significando una relación positiva intensa, con una significancia $p < 0,05$. Seguido de la gestión de dirección y la calidad de servicio con un coeficiente de Rho($r=0,622$) significando una relación positiva intensa, con una significancia $p<0,05$. Por último, la gestión de control y la calidad de servicio por el coeficiente de Rho ($r=0,511$) significando una relación positiva moderada y una si significancia $p<0,05$. En conclusión, la gestión administrativa influye altamente en la calidad de servicio en el establecimiento de salud pública Junín.

Palabras clave: Gestión, administrativa, calidad de servicio.

Abstract

The objective of this research work is to determine the relationship between administrative management and the quality of service in the public health establishment in Junín. Methodology: a quantitative - descriptive, non-experimental and cross-sectional study was carried out, the population consisted of 90 collaborators and the results were analyzed by Microsoft Excel and the SPSS 25 software. Results: the relationship between administrative management and the quality of service by the Pearson coefficient ($r= 0.653$), signifying an intense positive relationship, with a significance $p<0.05$. In addition, between the planning management and the quality of service by the Rho coefficient ($r= 0.564$) signifying a moderate positive relationship, with a significance $p< 0.05$. Likewise, the management of organization and quality of service by the Rho coefficient ($r= 0.669$) signifying an intense positive relationship, with a significance $p < 0.05$. Followed by the direction management and the quality of service with a Rho coefficient ($r=0.622$) signifying an intense positive relationship, with a significance $p<0.05$. Finally, control management and quality of service by the Rho coefficient ($r=0.511$) signifying a moderate positive relationship and a significance $p<0.05$. In conclusion, administrative management highly influences the quality of service in the Junín public health establishment.

Keywords: administrative, management, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la OMS (2020) sostiene que la prestación de calidad es un servicio de una alta percepción y de una excelencia de alto nivel de profesional, que busca a través del servicio ofrecido satisfacer las necesidades del cliente y asegurar que cada persona reciba una prestación servicio óptima, debe ser de uso accesible y manera equitativa llegando a establecer una relación paciente , profesional, la calidad es un servicio intangible y se evalúa con la satisfacción y por ello se busca lograr una relación y un ambiente positivo el cual garantiza al cliente una seguridad de confianza(Almeida,2020).

Según Peter Drucker (2004), citado por Chiavenato, menciona no existe país desarrollado ni país tercermundista, sino buenos gobernantes con una visión de gobernar y administrar y dirigir, su nación y de saber usar sus recursos minerales disponibles junto con la tecnología y potenciar a su países y países que no saben saberlo. Cada año en calidad de atención se atribuyen 5,7 y 8,4 millones de fallecimientos en los países subdesarrollados por falta de capacidad de administración y experiencia de no saber usar los recursos disponibles, lo que ocasiona un 15 % de muertes en dichas naciones (OMS, 2020).

La OMS, OCDE Y Banco Mundial (2020) considera que la calidad es una prestación de servicio de manera global, en la que todas las naciones están comprometidas en alcanzar la cobertura universal, esta no se puede lograr simplemente con una infraestructura o suministros médicos o con personal de la salud, se requiere de un enfoque voluntario en la calidad de los servicios sanitarios lo que implica una atención de manera amable, positiva, oportuna, equitativa y eficiente hacia el paciente. Un sistema integrado con un buen servicio de calidad mejoraría la posibilidad de vida en el mundo, evitando 2,5 millones de mortalidades y que estas se asocian a las enfermedades cardiacas, 900,000 fallecimientos asociados a la tisis y 1000 000 de defunciones en recién nacidos (Peña et al., 2022). Por tanto, la administración y la calidad garantiza que los establecimientos que prestan un servicio logren el crecimiento, de una manera rápida, eficaz y eficiente produciendo una impresión positiva en el bienestar y en la seguridad sanitaria (Chiavenato 2004).

Refiere Carmen (2020) que, en Latinoamérica el desafío de la cobertura a llevado a los países a tomar medidas de esfuerzo en la salud en su ampliación de financiamiento de recursos, permitiendo el aseguramiento de manera que esta sea de calidad con un acceso oportuno a la población. El cual contribuye al desarrollo de la salud, llevando a las prestadoras de servicio a tener mayor participación y llevar beneficio a la sociedad en general en beneficio de una mejora al paciente de una manera integrada con eficiencia y efectividad utilizando los recursos humano, físico y económico, y un acceso oportuno, óptimo en la salud de las personas (Parra, et al,2019). Peter Drucker (2004), citado por Chiavenato, sostiene que las organizaciones sobresalen en excelencia trabajando de manera conjunta entre jefe y empleados alcanzando los logros propuestos y aquellas organizaciones que no logran alcanzar debido a la falta de capacidad de quien la dirige, esto se reduce al talento del administrador.

Así mismo Rojas (2019) menciona que la administración es parte de los servicios de la salud, ayudando a gestionar y que esta pueda cubrir las necesidades de una atención oportuna, en la ciudad de barranquilla se entrevistó a funcionario de varias instituciones de salud que cuenta con el sistema de mejoramiento continuo, y con una propuesta de mejorar la salud implementando un sistema de gestión integrada, a través de la aceptación por parte de las instituciones con un 85 % de adaptar un sistema de gestión integrado, y el compromiso de las instituciones con 85 % de las IPS para la cual tiene, un supervisor en el manejo y los conocimiento relacionado calidad en la institución. La gestión esta sostenida sobre pilares: programación, organización, dirección y control cada una de ella cumple un rol dentro de la institución, cada área ayuda a corregir las falencias y a mejorar los errores que se presentan logrando alcanzar las metas y objetivos institucionales (Chiavenato, 2004).

A nivel nacional Soto (2019) sostienen que la calidad es un servicio que las instituciones que prestan un servicio deberían de tener un nivel alto de aceptación, es percibida como baja. Según Minsa en su resolución ministerial N.º 278-2011, solo el 14 % del primer nivel cuenta con capacidad de gestión, planeamiento y conducción. Dentro los establecimientos del minsa solo se encuentra el 32 % con una infraestructura adecuada y los equipamientos llegan a duras penas a un 25 %,

en los recursos humanos solo se cuenta con 29 % de capacitados, 37 % tiene una débil organización para realizar gestión administrativa y el 28 % sienten una satisfacción que los usuarios tienen respecto al servicio atendidos en el establecimiento y el 72 % es una insatisfacción por la manera del trato que tienen a la hora de recibir una atención por parte del que ofrece el servicio de atención esto se busca mejorar las posibilidades de un aseguramiento en la cual se sienta en confianza y segura (Minsa, 2011-2021).

A nivel regional Bardales (2018), realizó una investigación para el mejoramiento de un servicio de calidad para el ambiente de radiología para ello se evaluó a usuario que se atienden en dicha área a través de los resultados se dio a conocer un alto porcentaje de insatisfacción 73.57 % está presente las dimensiones de la calidad de prestacional, se buscó implantar ante estas deficiencias un modelo de mejoramiento para que se cumpla las expectativas del paciente en aras de una mejora con un servicio de calidad eficiente

Según Aliaga (2021) sostiene que el problema en nuestro país es el mal manejo de la gestión administrativa muestran una ineficiencia y de una incapacidad de quienes dirigen y asumen las altas direcciones, no cumpliendo las expectativas de un buen líder y la comunicación entre su personal, esto recae en las malas atenciones que se brinda al paciente y la falta de abastecimiento de insumos del establecimiento, el otro motivo es el abandono del estado en las zonas alejadas y la escasez de recursos humanos, reflejando una calidad de servicio deficiente y un abandono a la salud. Es de manera importante incorporar la calidad ayuda a la mejora del sistema de salud, para ellos se necesitan de líderes que busquen implementarlas, con una visión de promover una calidad y un mejoramiento prestacional (Sánchez 2014). Poder lograr un mejor nivel de calidad sería satisfactorio, a las necesidades de una población vulnerable que se encuentra en desamparo en la salud.

Así mismo la calidad de servicio al paciente es de ayuda para medir el grado de insatisfacción o satisfacción basada en un servicio de calidad relacionado al sistema de atención del asegurado. La calidad se obtiene a partir de la gestión que es la administración basada en una mejora continua, un buen servicio tiene que ver mucho con el buen profesionalismo del personal, en una atención de excelencia y una satisfacción del cliente (Alelign, 2019).

El establecimiento institucional de Junín, se encuentra al servicio de la población, y esta debe dar confianza a las personas que acuden, para lograr el desarrollo y el bienestar depende de quien la dirija esto es parte de la gestión que administra la institución, está vinculada a la calidad del cuidado del paciente externo. Para que el establecimiento alcance la excelencia, el administrador al igual que el asistencial deben tener una vocación de servicio, compromiso, ser emprendedor y estar al nivel de los desafíos que se presente, asumiendo con responsabilidad los desafíos que se presentan.

En la mayoría de los establecimientos la situación es diferente debido a las diferencias entre el personal, el escaso abastecimiento de insumos, como de infraestructura, teniendo escasos recursos los cuales no son acorde como para ejecutar el plan correcto de calidad y atención, el profesional no cuenta con instrumentos correctos, dentro del ámbito laboral, la parte asistencial es poca remunerada, debido a un mal manejo de la administración de los recursos en la parte pública del sistema de salud. Por ello la administración es fundamental tiene los elementos que se necesita en el área de la salud y evitar el descontento o la insatisfacción del paciente, y esto evitar lograr una buena referencia de la institución y al servicio que ofrecen, eso nos orienta a investigar, cómo se encuentra la institución en la parte administrativa y como está ofreciendo su calidad de servicio, esto ayudaría a la institución a mejorar y cumplir su misión y visión en la que ellos se orientan.

Se plantea entonces el problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el establecimiento de Salud Pública en Junín?

La justificación se da en esta investigación y son sustentadas en la parte teórica sabemos que la gestión y calidad son dos indicadores de excelencia, la investigación mostrará la problemática y las necesidades de exista en el establecimiento a través del instrumento de la encuesta, mostrando resultados satisfechos, insatisfecho con ayuda de las dimensiones de la calidad, esto servirá como una referencia al personal que labora, en dicha institución y se pueda aplicar una mejora, y se trabaje de manera conjunta en un servicio de calidad.

En la justificación metodológica del estudio será de método correlacional en la que se estudiará ambas variables y que esta coincida, la variable como calidad medirá la atención que brinda el personal y la gestión administrativa como institución está comprometido con la mejora de la atención hacia el usuario.

La teoría práctica a través de estos estudios y que se realice pueda ayudar a resolver las deficiencias y proponer estrategias de mejoras para alcanzar los objetivos institucionales, las falencias serán de ayuda para superar y alcanzar una gestión y una adecuada atención que sea de calidad y un buen servicio. Todo esto genera un ingreso mayor de pacientes al poder implementar el área de servicio y una mayor capacidad de desempeño por parte del personal sanitario.

Por consiguiente, se expone el objetivo general: determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en establecimiento de Salud Pública en Junín. Los objetivos específicos: 1) identificar la relación entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en establecimientos de Salud Pública en Junín; 2) identificar la relación entre la gestión de organización y la calidad de servicio en establecimiento de Salud Pública en Junín; 3) identificar la relación entre la gestión de dirección y la calidad de servicio en establecimiento de Salud Pública en Junín; 4) identificar la relación entre la gestión de control y la calidad de servicio en establecimientos de Salud Pública en Junín.

Se procede a plantear la siguiente hipótesis: Hipótesis General: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en establecimientos de Salud Pública en Junín. Hipótesis específicas : 1) existe relación entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en establecimientos de Salud Pública en Junín; 2) existe relación entre la gestión de organización y la calidad de servicio en establecimiento de Salud Pública en Junín; 3) existe relación entre la gestión de dirección y la calidad de servicio en establecimiento de Salud Pública en Junín; 4) existe relación entre la gestión de control y la calidad de servicio en establecimiento de Salud Pública en Junín.

II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollar dicha investigación, se recurrió a distintas literaturas, trabajos de tesis como artículos científicos, relacionados al tema de nuestro estudio. Para este estudio de investigación buscó temas similares como fuente de apoyo o referencia al tema, encontrando nuevos estudios, con ambas variables que sirvió de apoyo a nuestra investigación.

Se inicia el estudio con precedentes nacionales realizadas por Pantoja (2022) Dicho artículo sostiene en su pesquisa cuyo motivo fue establecer la correlación entre la variable gestión administrativa y el servicio de calidad utilizando los recursos para lograr una mejor atención en el hospital de lima. El análisis de investigación es de diseño cuantitativo de manera no experimental - transversal de manera descriptiva. El estudio estuvo formado por 311 profesionales relacionados al ambiente de sala de cirugías de un nosocomio, para recopilar los datos se utilizó la encuesta, se compuso de 23 interrogantes. El instrumento fue el cuestionario, para encuestar al personal, para dar valor se utilizó la escala de Likert aquel cuestionario contó con 23 preguntas cerradas, con los resultados obtenidos y analizados se concluyó ambas variables tienen una relación positiva intensa 0,867 relacionado a la atención del usuario.

De igual manera Mora (2022) mencionado en su pesquisa, tuvo como objetivo determinar las habilidades, el desempeño y el trabajo en conjunto de quienes laboran en una institución Ugel vinculad a la gerencia administrativa en una región de lima. El presente estudio tuvo un diseño cuantitativo - transversal de manera descriptiva, no experimental. El estudio comprendió al personal de administrativo, estuvo compuesta por 59 profesionales. El instrumento fue la encuesta, que se utilizó para el personal y para evaluar la escala de Likert aquel cuestionario contó con 70 preguntas cerradas. Los resultados fueron de 84.75 % que existe una buena dirección y un 69.49 % que existe principios, confianza y comunicación entre los empleados y directivos en la institución y 50.80 % se refiere a los conocimientos que habilidad del personal. En la conclusión que se obtuvo es importante tener conocimientos administrativos con capacidad de liderazgo, para poder llegar al personal que labora dentro de una organización.

Así mismo Veliz (2022) mencionado en su pesquisa, cuyo objetivo fue determinar entre gerencia administrativa existe algún vínculo con la calidad de prestación ofrecido por el trabajador asistencial de enfermería de un nosocomio, naranjal, 2021. Este estudio de investigación tuvo un diseño básico, cuantitativo - transversal de manera no experimental y de forma descriptiva. El análisis de estudio se conformó de 40 profesionales de la unidad de enfermería de dicho nosocomio. El instrumento fue el cuestionario aplicada al personal y se evaluó con el puntaje de Likert, él trabajó fue con el software estadístico SPSS 25, para establecer la frecuencia y porcentajes de ambas variables correlacionadas se utilizó el test de Shapiro – Wilk así mismo confirmar para correlacionar se utilizó el método de estadígrafo Rho Spearman. Se concluye que a través de los diferentes programas aplicados para confirmar la correlacionar de ambas variables, fue de una relación positiva media 0,598 alcanzada y de un coeficiente de correlación $p < 0,05$ con aceptación de la hipótesis alterna.

También tenemos a Jiménez (2022) en su pesquisa, cuyo objetivo es establecer entre la gerencia administrativa y una conexión con la calidad prestacional que se proporciona al paciente externo el cual realiza su atención en la red de salud Bagua, cuya finalidad fue correlacionar ambas variables. Este análisis de investigación es básico tuvo un diseño cuantitativo, transversal de manera descriptiva y basado en un estudio no experimental. La muestra en estudio fue 103 profesionales administrativos. Para adquirir la información fue a través de la encuesta. El resultado del estudio fue de 81,6% entre ambas variables la que demuestra que existe una relación regular, mientras que el 3,9% afirma que existe un alto nivel de relación. La conclusión que se obtuvo fue un bajo nivel de coeficiente de correlación de ambas variables fue positiva débil 0.351 y un coeficiente de correlación significativa $p < 0.05$.

En este sentido Nunura (2022) en su pesquisa, tuvo como finalidad establecer la asociación en la gerencia administrativa asociada al servicio de la calidad en la comuna edil Ferreñafe. Se desarrolló el estudio de manera básica de forma cuantitativa, descriptiva, no probabilística de forma transversal. La metodología de estudio se conformó de 30 empleados de una comuna edil. A través del cuestionario y se obtuvo la información, para su validación del instrumento se necesitó 3 jueces

expertos en la materia, para tener confiabilidad en cuanto al test se realizó con el Alfa de Cronbach con 0.987. Los datos obtenidos dieron los siguientes resultados: de 36.7 %, que indica una disconformidad por parte de personal que labora con una nueva gestión administrativa y el 53.3 % existe una regular calidad prestacional en el servicio. La conclusión se determinó mediante la confiabilidad que existe Rho de Spearman 0,827 correlación positiva intensa y una significancia $p < 0,05$ entre ambas variables en el municipio.

En vigilancia tecnológica según Bautista (2020) basó su investigación en un diseño de mejoramiento para una gerencia administrativa en el perfeccionamiento de un buen desempeño en una comuna municipal en san Martín, los participantes fueron personas que laboran en la comuna para poder relacionar ambas variables, se busca la mejora entre el personal trabaja con la institución, y poder cumplir con los aspectos fundamentales como misión, visión, políticas y procedimientos a desarrollar para la optimización de desempeño de la institución, y el trabajo en equipo como el liderazgo de quien lo preside, motivando a todo empleador y reconociendo el desempeño y una mejor para el desempeño laboral.

En los antecedentes internacionales relacionado al tema de investigación tenemos la investigación de Saker et al., (2018) realizaron una investigación, cuyo objetivo es asociar el factor organizacional con la calidad prestacional, el cual ayudara a una mejor relación dentro del entorno laboral. Este estudio de investigación tuvo un enfoque cuantitativo – descriptivo. En la recolección de datos se aplicó la encuesta a los tres funcionarios de las distintas empresas. Llegado a una conclusión que las instituciones deberían mejorar su trato al empleado lograría un mejor rendimiento en sus empleados que harían de ellos en comprometerse más con la institución logrando alcanzar logros bajo una eficiencia y eficacia optimizando los bienes del establecimiento cumpliendo con las metas y objetivos trazados.

Por esa misma línea de investigación tenemos a Quiñones (2021) en el desarrollo de su investigación evaluó la variable satisfacción del personal y una adecuada atención de la calidad de los clientes en una clínica de salud mental – Colombia. Este estudio empleó el método cuantitativo descriptivo, no experimental y transversal. El instrumento a utilizar fue la encuesta para medir la satisfacción del cliente con una confianza del 95 % y con confiabilidad de 0.90. El resultado del

estudio fue 80 % que se sintieron satisfechos. En la conclusión se pudo evidenciar una relación directa baja ($\chi^2: 2,250$; $p: 0,324$) entre las variables de estudio atención de los clientes internos con la atención de los usuarios atendidos.

Así mismo, el autor Ángulo (2018) en el análisis de estudio cuya finalidad es analizar el buen trato del profesional del área laboratorio y su repercusión con la atención al usuario. En la metodología es cuantitativa, descriptiva, se realizaron 315 encuestas a todos los pacientes atendidos en el laboratorio clínico proveniente de las distintas áreas de la clínica, se utilizó el diseño Servqual aplicado las 5 dimensiones: empatía, tangibilidad, confiabilidad seguridad y responsabilidad. Con la conclusión, se pudo evidenciar la insatisfacción del usuario por distintas causas, desde la mala atención hasta el aplazamiento de los resultados. Se buscó a través de esta investigación mejoras para la calidad de la prestación del laboratorio.

En cuanto a Vera et al., (2020) se evaluaron la atención prestacional del ambiente de obstetricia. En la metodología básica cuantitativa, descriptiva y de corte transversal. Se realizó una encuesta para medir la atención de los pacientes del centro, fueron 5 dimensiones con el diseño Servqual, basado en la calidad. En sus conclusiones se establecieron medidas y acciones que el establecimiento debe fomentar para así lograr una agradable excelencia hacia las gestantes.

Así mismo Sierra et al., (2018) mencionaron en su pesquisa como objetivo crear un método relacionado a mejorar la gestión y la calidad prestacional, en donde se pueda ver la productividad y el mejoramiento del personal de la comuna edil. En este estudio de investigación de tipo descriptiva cuantitativa y transversal. El medio que se utilizó fue el cuestionario la cual se evaluó la productividad de la gestión y la cuantificación de la calidad prestacional se utilizó modelo Servqual para medir las dimensiones. Los resultados para la productividad fueron de 50.23 % que no está monitoreando el proceso continuo, la evaluación del desempeño más del 50% y no dan recompensa salarial es del 30.6% con las dimensiones en cuanto a la calidad presentan deficiencias no cumpliendo las expectativas del usuario. Se llegó a una conclusión en la que las instituciones se deberían enfocarse en sus empleados, tanto remunerativamente y capacitándolos, para que puedan brindar al cliente un buen trato

Luego de presentar los precedentes internacionales y nacionales se describen los cimientos teóricos de referida investigación.

Dando continuidad al marco teórico, presentamos como concepto el surgimiento de la gestión administrativa, se han tomado las bases teóricas de Delgado (2015). El autor afirma que la administración surgió a partir de la teoría clásica de Fayol enfatizando la tarea de la dirección científica de Taylor, que luego dio paso a la teoría de la burocracia y el estructuralismo de Weber y las teorías humanas que surgió en relación a la sociedad, luego vino la teoría conductual, del desarrollo organizacional y de la teoría del sistema, contingencias y la tecnología, estos seis enfoques (tareas, estructura ,personas, ambiente ,tecnología y competencia) dio origen la teoría administrativa que marcaron un avance en la actualidad que sirve como apoyo a las instituciones.

Mencionado por Chiavenato (2017) y citado McGregor (1960) sostiene la teoría X, es una teoría basada en dos formas contrarias de administrar. la teoría X, se fundamenta en las evidencias erradas del ser humano, en la cual las personas son apáticos y de negligente natural, con falta de deseo, no asumen riesgo, no tiene un autocontrol de sí misma tienen que ser dirigidos. Para esta teoría administrativa, el ordenamiento de los bienes, es un desarrollo para dirigir el trabajo y el impulso del grupo, motivarlas, remunerarlas, el cual genera que el personal se motive por incentivos, la teoría X es un estilo basado en la administración de Taylor, Fayol y weber. Esta teoría fuerza a la persona a que hagan lo que la organización aspira, independiente de sus opiniones o fines personales.

Menciona Chiavenato (2004) sobre la teoría Y es la vanguardista de la Administración moderna; el trabajo para ellos es de desempeño de motivación de recompensa y de satisfacción, las personas están motivadas, tiene patrones de conducta adecuado y están en la capacidad de asumir ciertos deberes, ejercer autodirección y autodomínio y estar al beneficio de los objetivos que le confiere la empresa. El grado de tener experiencia, conocimiento y creatividad es la solución a la problemática empresarial, la vanguardia de una administración abierta, dinámica y de igualdad otorgando oportunidades, liberando potenciales, motivando el crecimiento individual, potencia el desarrollo y con ella se pueda llegar a cumplir las metas de la institución empresarial (Chiavenato, 2017).Según Márquez (2002)

señala que: la gestión administrativa, la organización alcance la excelencia el administrador debe tener alma emprendedora, asumir retos, aceptar riesgos y poseer un sentido de justicia de quienes lo rodean y un trabajo en conjunto para lograr una eficiencia y eficacia con una reducción de los recursos, y el logro de los fines y metas dentro una institución.

Mencionado por González et al, (2020) la gerencia administrativa tiene una organización estructural, está orientada al éxito de las metas u objetivos, estas se cumplen a través de 4 dimensiones que rige a la administración.

Presentamos la primera variable donde Chiavenato (2017) sostiene que la administrativa consiste que toda actividad que se emprende dentro de una organización debe ser coordinada a tiempo y dar respuesta a los problemas empresariales, la administración tiene éxito dando soluciones a los problemas, de las cuales el administrador necesita conocerlas para disponer de alternativas en cada estado situacional mediante estrategias y etapas administrativas. El fin de la gerencia administrativa es lograr cumplir las metas y objetivos como institución, esto se logra con ayuda del personal que conforma la organización y el rendimiento de cada uno de los trabajadores que forma el equipo de trabajo.

Chiavenato (2004) dimensiona a la gestión administrativa de la forma siguiente:

En la primera dimensión se tiene a la gestión de planificación. Según Chiavenato (2004) sostiene que es parte fundamental de una institución y que esta sigue un proceso continuo, elaborado minuciosamente y enfocado al futuro del éxito de una empresa ayuda en las decisiones y a lograr cumplir en la toma de decisiones orientadas a cumplir con las acciones que la institución tiene y con ella muestra ser una organización que se orienta a lo planeado en el procedimiento de sus acciones, las que involucran riesgos como parte de los resultados esperados para una organización.

Chávez et al., (2020) mencionaron que la planificación es el primer paso en el proceso de gestión las cuales incluyen en el planeamiento, los planes y programas de una institución.

Extraído de Sallenave (2002) refiere a planear es anticiparse a tomar decisiones en un proceso en que beneficia a una empresa e institución, buscando diferentes alternativas a futuro y tomar acciones benéficas a favor de la organización.

Chávez et al., (2020) afirmaron que el planeamiento el proceso de cualquier empresa y del entorno agropecuario, es la preparación en la toma de acciones que se planea ejecuta dentro de una organización laboral, permitiendo seguir la estructura institucional y las condiciones en la que se lleva el trabajo dentro campo laboral, de una manera que sea productiva y beneficie la acción empresarial.

González et al, (2020) recalcaron que el ordenamiento dentro de la gerencia administrativa es de vital función primaria dentro una empresa, instituciones u organización, la cual se basa en alcanzar, las metas y los objetivos, minimizar bienes y recursos y disminuye las actividades en un menor tiempo y espacio específico.

Inciarte et al, (2006) mencionaron que la planificación es parte de la gestión administrativa, forma parte el diagnóstico, la política, misión, visión las metas y objetivos y los recursos, que son primordiales que forman parte del contexto institucional que son primordiales en la planificación, permite lograr los objetivos. Sobre este pensamiento Cubas (2019) la planificación dentro de la institución es una función imprescindible de la administración, es la base con la cual la organización pueda llegar a alcanzar sus objetivos, y mejorar su rendimiento cumpliendo sus misiones y fines de una organización.

El mismo pensamiento López (2013) la planificación es algo que no se puede cambiar ni reemplazar porque es algo decisivo en las organizaciones ayuda a predecir y anticipar los obstáculos a futuro e identifica oportunidades que son de ayuda al personal y evita exceso de recursos siendo un primer paso para las mejoras en una organización.

Se tomará en cuenta las concepciones de Mendivil (2014) tal como indica Shapiro (2002, p. 56) la planificación es parte de la estrategia relacionada a las acciones que se toman dentro de una organización para dirigir una dirección y establecer un orden de seguridad a los cambios indispensables que deben realizarse, son acciones positivas. Es un proceso sistémico y continuo que ayuda a mejorar y

anticipar nuevas estrategias, mediante la cual se busca responder a los retos que se le plantea a una institución. En tal sentido, la planificación es un desarrollo decisivo en la gerencia en relación a los recursos existentes del cual dispone para lograr el desarrollo de las competencias de una organización (Inciarte, 2006).

Con relación a la segunda dimensión sobre gestión organizacional Chiavenato (2004) es el desempeño de quienes lo conforman, es la cooperación del grupo en miras de cumplir los objetivos de la institucional. Inciarte (2006) menciona que la organización es parte de la gerencia administrativa es la acción de ordenar y la disposición de preparar de manera ordenada los recursos humanos e insumos y otros que cumplan con la finalidad y los objetivos de una empresa o corporación, es un sistema orientado al desempeño de lograr que sus empleados que conforman la organización puedan interactuar mediante generadores de motivación y lograr el cumplimiento de diversas funciones según la misión establecida, citado por (Amarante, 2000: 5). En una organización prima la moral, acompañada de una actitud de inclinación, aceptación, pertenencia, estímulo positivo en el trabajo y el descenso de los problemas de inspección y de disciplina. Una elevada moral propicia la colaboración, el deseo de pertenecer a un grupo y el gusto de trabajar en este. La moral en descenso se acompaña de poco interés, negación, rechazo desánimo o desidia en las labores, trae problema de indisciplina. La moral es resultado del grado de satisfacción de las necesidades individuales Chiavenato (2004).

Así mismo Jara et al, (2018) mencionaron que la organización está conformada por personas el cual permite que mediante este conglomerado que conforman, esta estructura interrelacionar entre las personas y la institución que permite armonizar ambas partes para un buen funcionamiento y equilibrio del sistema institucional. Para González et al, (2020) las organizaciones están formados por el recurso humano es un componente que ayuda al desarrollo del proceso y logros de la institución, para ello se basa en la misión, visión, metas, objetivos y estrategias que se cumple cabalmente para el cumplimiento de obtener resultados favorables dentro de la organización en la institución. Los recursos humanos dentro de la organización constituyen un elemento trascendental, por su conocimiento, motivación experiencias, y valores que permite relacionarse con su entorno social

con otras personas y de llevar de la mano funciones que se les asigne en un trabajo de equipo Mendivil (2014).

Mencionado por Chávez et al, (2020) citado por Reynoso (2017) la función de la organización se basa en un grupo de reglas, la función de la organización es la coordinación entre el recurso humano, recursos materiales y financieros con la que cuenta la organización, disponible para lograr sus objetivos. López (2013) indica que las organizaciones son tareas, recursos que se le dan a los empleados como responsabilidades para cooperar y pueden llegar alcanzar metas y objetivos de organización. Asimismo, Chiavenato (2017) dice que la organización es la estructura en la cual se da la autoridad, para delegar funciones de trabajo a sus empleados de una manera coordinada para cumplir el objetivo buscado.

Para Sallenave (2002) toda organización tiene por lo menos tres objetivos: supervivencia, crecimiento y utilidades, tres voluntades organizacionales dentro de la administración, el propósito final es lograr el bienestar de quienes lo conforman.

En la tercera dimensión se encuentra la gestión de dirección la dirección es la parte ejecutiva que busca influenciar en las personas de manera positiva dentro de la organización.

Inciarte et al, (2006) señalaron que la dirección el conjunto entre los recursos, estructura y programa, que se esquematiza en los métodos e instrumentos en los procesos que se llevarán a cabo". Es la dirección que se aplica en la acción concreta de las acciones, es parte del proceso de gestión que posibilita planear y organizar, se da mediante el monitoreo dado por el proceso de los empleados que son responsables e implicadas en los procesos de ejecución de las actividades Lepeley (2001: 19-20) la dirección de una organización es la labor de supervisión, basadas en funciones que son encargadas por el gerente a sus empleados durante el día, es una función que cobra importancia por la responsabilidad del quien administrar la empresa. De acuerdo con Márquez (2002) el proceso de dirección involucra la relación entre el administrador y los empleados quienes laboran en la organización. Para lograr el éxito un jefe debe incentivar a sus empleados motivándolos, con una buena comunicación y siendo un buen líder.

Y la cuarta dimensión gestión de control Chiavenato (2004) menciona que el control es la garantía de que la planificación o acciones que se tomaron se hayan llevado según lo establecido. Es el resultado obtenido y que ayuda a realizar modificaciones corrigiendo las deficiencias, dificultades que surgen en la realización de un plan en una organización.

Bravo (2022) menciona el control es parte del proceso administrativo que cualquier organización debe contar, el supervisor de apoya del control, permite que se realice el seguimiento de los resultados y contribuye mejorando y tomando acciones en el momento correcto.

Mencionado por Sallenave (2002) sostiene que el control es la verificación del proceso que se da conforme al programa acogido. Su finalidad es avisar o señalar los errores que se dan en el procesó a fin de poder enmendarlos y evitar que se vuelva a dar. En la misma línea, Sandoval (2022) señala que el control se lleva a través de un proceso de supervisión basado en actividades, para ello debe existir estándares establecidos el cual ayudaría a corregir posibles desviaciones de resultados, que se corregirán evitando errores en los resultados o actividades realizadas

Presentamos la segunda variable donde Almeida (2020) considera que la calidad en salud es un servicio prestacional brindado por las instituciones sanitarias, en la que se tratado de mejorar con el pasar del tiempo a través de la gestión y proporcionar un servicio de calidad en beneficio del paciente. El Implementar un sistema de gestión requiere un cambio total dentro de una institución, aras de una satisfacción a las necesidades del paciente. Para alcanzar la calidad existen factores: acreditación, estandarización, que permite mejorar el trato al paciente, humanización integridad, capacidad de resolución, sentido de pertinentica, seguridad, oportunidad y accesibilidad a los servicios, que todo ciudadano necesita siendo nuevos cambios, que el sistema de salud. Lozano (1998) Cuando se trata de calidad, todo el mundo está a favor de la calidad y nadie está en contra de la calidad, pero la calidad rara vez surge de forma natural. Todo trabajo realizado es un proceso, una serie de acciones que producen resultados en forma de productos, servicios y bienes que satisfacen al complacer las necesidades y las expectativas de los pacientes. (Jara et al.,2018).

Según Forrellat (2014) sostiene que la importancia de la calidad es el proceso de un cambio, se da a través del tiempo y sucede por medio de procesos y mejoramiento que se da en una institución, en un trabajo conjunto con el personal profesional realizando actividades, acciones en beneficios de los pacientes con un servicio de calidad. La mejora de un servicio de atención se da con la colaboración del equipo de trabajo mejorando un mejor flujo de servicio, aquello sirve para el medir la complacencia del usuario externo que realiza su atención, el vínculo con los usuarios permite que el profesional trabaje con un propósito de servicio el cual se enfoca en corregir y reducir los errores, trabajando en equipo y contribuya con el mejoramiento de un sistema de atención, se da por medio de una organización, con sentido de pertenencia, y la necesidad para avanzar a nuevos mejoramiento en el sistema de salud.

Mencionado por Jara et al.,2018 y citado por Flores (2010: 13) sostienen que la calidad de atención es la conexión que se da a nivel laboral, es el trato el cual reciben las personas a través del personal.

Según Mejías et al., (2021) sostienen que la capacidad del proceso de calidad en salud se da a través de un proceso que influye en el servicio de una buena atención es un proceso en el que el profesional tiene la capacidad para asumir responsabilidad de manera asistencial, de investigación, docencia basados todo esto en la ética profesional y valores humanísticos. El profesional se basa en brindar un servicio de calidad en salud, asume la función de brindar un trato digno, donde sobresale la ética y el profesionalismo humano son esenciales.

Mencionado por Matsumoto (2014) citado por Parasuraman (1988), menciona que para cuantificar el servicio de calidad propone medir con el modelo Servqual que se utiliza para mensurar la prestación, la satisfacción y perspectiva del paciente, siendo una herramienta de mejora. Menciona Matsumoto (2014), El modelo de Servqual, sirve para cuantificar el servicio de calidad y sus dimensiones. Este programa permite estudiar aspectos cuantitativos de calidad de los pacientes externos.

Matsumoto (2014) dimensiona a la calidad de servicio de la siguiente manera la credibilidad, la susceptibilidad, seguridad, la empatía y elementos palpables.

Lázaro (2022) menciona que para medir la calidad prestacional hace referencia a las dimensiones como: capacidad de reacción comunicación, confianza y fiabilidad para saber la satisfacción e insatisfacción del cliente.

Las instituciones que brindan un tipo de servicios necesitan saber las necesidades de sus clientes y brindar una satisfacción cumpliendo sus expectativas. Existen 5 dimensiones que se consideran dentro la calidad de servicio, utilizando el modelo Servqual, según Dávila (2012) citando a Parasumaran (2006).

Como primera dimensión tenemos a la fiabilidad, según Bustamante et al., (2019) la fiabilidad es más que la habilidad la cual se ejecuta una atención de manera correcta, cuidadosa y fiable cumpliendo las expectativas del paciente de una manera satisfecha o insatisfecha con la atención brindada, en esta dimensión se evalúa la eficacia y eficiencia de manera cuidadosa de parte del profesional de la salud hacia el usuario.

Como segunda dimensión tenemos a la tangibilidad, según Duque (2005) se refiere a la tangibilidad como bienes, servicios maquinarias o equipos, y el recurso humano todo aquello que se puede tocar y percibir y que está dentro de una institución y sirve como ayuda en el servicio de una buena atención, existe la intangibilidad que es aquello que no puede ser tocado, ni llevar y son los servicios que se ofrecen a diario por parte de un trabajador a paciente o cliente que busca una atención.

Como tercera dimensión tenemos a la empatía, según Matsumoto (2014) menciona que la empatía es el contacto con el usuario, paciente o clientela, la cual busca una atención óptima por parte del profesional y este la vez debe comprender sus necesidades y brindar un buen trato afectivo, como nos gustaría que nos traten con respeto y amabilidad poniéndose en el lugar del paciente. De manera similar, Sandoval (2022) menciona que la empatía es la habilidad humana que son desarrolladas a través del trabajo, este ayuda a entablar una comunicación con el paciente.

Como cuarta dimensión tenemos a la seguridad, según Duque (2005) sostiene que: la seguridad es la confianza que se transmite del profesional al cliente, paciente, brindando con ello una credibilidad basada en una calidad de manera eficiente. La seguridad es conocimiento y amabilidad del empleador y la condescendencia que

se necesita para fomentar confianza a los usuarios de manera precisa y puntual esto orienta a un desempeño de la labor del servicio con un trato y responsabilidad del profesional. También, Podestá et al., (2018) la seguridad es conocimiento y de habilidad que tiene el profesional para brindar confianza al usuario.

Y como quinta dimensión tenemos a la capacidad de respuesta, según matsumoto (2014) son las aptitudes que se tiene como persona y que esta se refleja en la voluntad de un servidor para dar respuesta o ayuda a los pacientes, con una respuesta solución pronta ante un reclamo o inconveniente que surge en una atención dentro de una institución. Esta dimensión es la respuesta a las quejas o reclamos resolviendo las solicitudes de los clientes y entrando en contacto con el paciente con un servicio rápido y adecuado.

La **epistemología** basado en la gestión administrativa mencionado por Salazar (2014) y citado según Amita Atizona basado en la teoría moderna, da gran importancia a la rapidez de las cosas y de una manera eficiente con la combinación de los recursos y el personal y el desempeño que se evalúa dentro de una organización que persigue objetivos que beneficien a la sociedad, mediante la satisfacción e insatisfacción de la mayoría de las personas, para que toda organización pueda cumplir las demandas de los usuarios se necesita de un personal satisfecho siendo este más eficiente, pero no siempre un trabajo es bien remunerado, surge el dilema que la organización debe construir equipos humanos racionales como sea posible y producir un mínimo defectos indeseables y un máximo de satisfacción. Dentro de una organización se debe contar con el planeamiento estratégico cuya función es dirigir el esfuerzo humano hacia los objetivos, misión y visión institucional, evitando gastos innecesarios y garantizar una inversión adecuada con una dirección que busca influenciar en las personas de manera positiva dentro de la organización y facilitando el control previo y obtener resultados, asegurando de esta manera el logro de la gerencia administrativa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

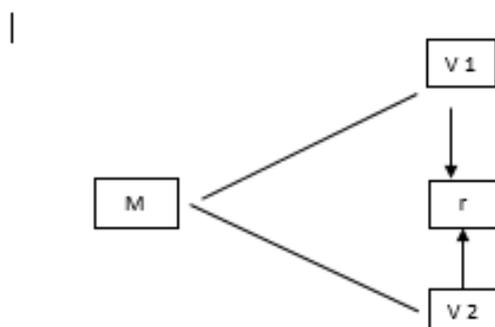
3.1.1 Tipo de Investigación

La presente investigación de estudio es de aplicación básica, de diseño cuantitativo, se da a través de suposiciones de las hipótesis será comprobadas o refutadas mediante los resultados obtenidos Hernández (2014). Es de manera correlacional en la que se obtendrá el valor del coeficiente de ambas variables y para sus dimensiones por medio de la hipótesis mediante coeficiente de Pearson y Spearman. Estas darán validez a la hipótesis y se realizarán de acuerdo a nuestro planteamiento de problema de estudio y objetivos planteados mencionado por Hernández (2014) y citado (Creswell, 2013 y kalaian, 2008).

3.1.2 Diseño de la Investigación

El diseño de estudio es no experimental de manera descriptiva – correlacional. Al ser correlacional ambas variables deben establecer una relación estadísticamente entre las mismas, las variables no serán alteradas Hernández (2014). Correlacional en la que veremos asociar ambas variables de estudio.

Tipo transversal, los elementos de estudio se buscara correlacionar sin manipular las variables y la informacion obtenida en un momento único de las variables correlacionadas así como las dimensiones si existe una relación o no existe relación.



Donde:

M → Representa al personal de salud.

V → Gestión Administrativa

V2 → Calidad de Servicio

R → Relación

3.2. Variable y operacionalización

- **Definición conceptual:** Según Chiavenato (2004) indica que la gerencia administrativa son actividades que se realiza de manera conjunta y dentro de la organización, a la vez son los procesos que se logra alcanzar basado en la visión, misión, metas y objetivos en colaboración con el personal que lo conforman y las fases por el cual la organización se guía.
- **Definición conceptual:** Según López (2013) indica que el servicio de calidad es la atención brindada, incluye bienes y servicios que son ofrecidos y brindados por el profesional que se sustenta en sus habilidades para ofrecer una satisfacción y cumplir las expectativas y necesidades de cliente o paciente.
- **Definición operacional:** Las dimensiones de la gestión administrativa se compone de 4 elementos (ver anexo 1). Con ayuda de aquellas dimensiones se aplicó un instrumento de 20 ítems.
- **Definición operacional:** El servicio de calidad según Matsumoto (2014) y mencionado por Parasuraman (1991) a través de la metodología Servqual se utiliza para medir el servicio de calidad y sus dimensiones que la conforman (ver anexo 1) da a conocer el grado satisfactorio, así como el descontento de los clientes que se realizan una atención o del personal asistencial se contó con un instrumento de 20 ítems.
- **Indicadores:** En las variables se contará con 20 indicadores para ambas variables y están relacionadas con la investigación de estudio.
- **Escala de medición:** Son medidas asociadas a la variable de estudio y describe la naturaleza de la información tenemos de razón o intervalo.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para Hernández (2014) mencionado por Tamayo (1998) sostiene que es el conjunto o la totalidad de personas, cosas o elementos que se asocia con el fenómeno a estudiar dando origen a los datos a investigar.

A efectos de esta investigación, el estudio se realizará de manera censal a todo el profesional que labora en la institución y pacientes que realizan su atención en el establecimiento Salud Pública en Junín.

Tabla 1: Población de profesionales del establecimiento

Población		Total muestra censal
Hombres	Mujeres	
50	40	90

- **Criterios de inclusión:**

Participación voluntaria del profesional

Todos los que tengan deseos de colaborar con la investigación

- **Criterios de exclusión:**

Aquellos profesionales que no quisieron contestar el cuestionario

Trabajadores que se encuentren de vacaciones

3.3.2. Muestra

Según Bernal (2000), se define en la estadística es un subconjunto de una población, casos o individuos para el estudio, el cual se selecciona, para el desarrollo de algún tipo de investigación el cual sirve para desarrollar diferentes estudios con el propósito de obtener un fin, para obtener la muestra se aplica diferentes métodos.

En esta investigación no se utilizó ningún tipo de muestreo ya que fue de manera censal. Se encuestó al profesional administrativo como asistencial que se desempeñan en una institución de salud.

3.3.3. Muestreo

No corresponde realizar algún método para obtener la población de estudio, debido a que trabajo de manera censal.

3.3.4. Unidad de análisis

Se trabajó con los profesionales que labora en el establecimiento de Salud Pública en Junín. Cada profesional será una unidad de análisis y será de gran ayuda en el estudio de investigación.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Según Bernal (2000) citado por Muñoz (2001) en las investigaciones cuantitativas se aplica la encuesta, entrevistas, análisis, que aporta información para resolver cualquier investigación planteada por cualquier investigador. En la investigación aplicaremos la encuesta relacionado a nuestras variables y la recolección de la información obtenida por los profesionales. En este análisis se utilizó la encuesta para la obtención de datos (ver Anexo 3,4) son una agrupación de preguntas relacionadas en base a las variables de nuestra investigación por medio de aquellas interrogantes nos permitirá conocer el problema de estudio. Extraído de Hernández (2014) citado (Bourke, kirbey y doran, 2016, pág. 250) serán 20 interrogantes para la gestión administrativa y sus dimensiones de igual forma se aplicará 20 interrogantes en la calidad de servicio y sus dimensiones; estas se encuentran distribuidas entre cuatro y cinco interrogantes para cada dimensión. Se trabajó con la medición de Likert dándole un valor a las respuestas. Esto ayudará a medir las respuestas que tan de acuerdo estuvieron los encuestados con las interrogantes hechas. Según Hernández (2014), las elecciones de Likert fueron las siguientes como respuesta: (ver anexo 3) citado por (Rensis Likert, 1932).

Tabla 2: Ficha técnica para la variable gestión administrativa

DATOS	Información
Nombre	Cuestionario de gestión administrativa
Autor	Edinson Huamuro Castillo
Lugar	Establecimiento de Salud Publica
Año	Junio 2023
Objetivo	Determinar la gestión administrativa
Administración	Profesionales de la salud
Forma y aplicación	Individual, presencial
Tiempo de aplicación	30 minutos
Descripción de instrumento	<p>Dimensiones: Organización, control, dirección y planificación,</p> <p>Indicadores: ocho (8).</p> <p>Ítems: 20</p> <p>Escala de respuesta: siempre(1), casi siempre (2), A veces(3), Casi nunca(4), Nunca(5).</p>

Tabla 3:Ficha técnica de la variable calidad de servicio

DATOS	Información
Nombre	Cuestionario de Calidad de servicio
Autor	Edinson Huamuro Castillo
Lugar	Establecimiento de Salud Publica
Año	Junio 2023
Objetivo	Determinar la calidad de servicio
Administración	Profesionales de la salud
Forma y aplicación	Individual, presencial
Tiempo de aplicación	30 minutos
Descripción de instrumento	<p>Dimensiones: Empatía, Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Tangibilidad, Seguridad.</p> <p>Indicadores: ocho (8).</p> <p>Ítems: 20</p> <p>Escala de respuesta: siempre(1), casi siempre (2), A veces(3), Casi nunca(4), Nunca(5).</p>

Validez: Según Hernández (2014) Es la exactitud con el cual el instrumento puede medir las variables que pretende medir en un estudio. Esto se logra cuando se demuestra que la herramienta refleja conceptos abstractos a través de sus métricas. El instrumento que elaboramos será enviado a los jueces para su respectiva observación, evaluación y aceptación. Para poder trabajar y evaluar al personal del establecimiento de Salud Pública.

Tabla 4: Jueces de experto validación del instrumento

	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
Experto	Christian A. Rivera Salazar	Si cumple	Investigador
Experto	Yacori Y. Romero Irigoín	Si cumple	Investigador
Experto	Alex V. Guerrero Becerra	Si cumple	Investigador

Confiabilidad: Es un instrumento que a través de la medición y precisión que mide casos, muestra o individuo produce los mismos resultados (Hernández –Sampieri et al.,2017). La fiabilidad indica que el instrumento el cual se elaboro debe brindar consistencia y relación respeto al tema, para ello nos agenciamos del modelo Servqual, a través del Alfa de Cronbach (ver anexo 4) con ello se considera los rangos indicando si el instrumento es fiable para su aplicación en el estudio de investigación Matsumoto (2014).

Para lograr el grado de confianza si cumple el instrumento se obtienen a través de una muestra piloto en la que colaboraron 25 profesionales, que trabajan en centros de salud, que es similar al establecimiento al que aplicaremos la encuesta.

Los resultados obtenidos para la gestión administrativa fue el siguiente 0.898 (ver anexo 5) indicado según la tabla (ver anexo 4) que confiere una confiabilidad fuerte.

Para la calidad de servicio se obtuvieron resultados que fueron los siguientes 0,900 (ver anexo 6) indicado según la tabla (ver anexo 4) que confiere una alta confiabilidad.

3.5. Procedimiento

Se dio inicio al proyecto de investigación con la estructura de nuestro plan de investigación una vez finalizado la estructura de la tesis, se procedió a elaborar el cuestionario de preguntas, y la solicitud de permiso para el jefe del centro de salud para su respectiva autorización una vez obtenido se procederá a entregar los cuestionario al personal y a las pacientes, esta información se pasará a un Excel para luego aplicar el programa SPSS 25, para realizar gráficas tablas y relacionar las variables por medio de Spearman y las respectiva interpretaciones de todas las dimensiones que se decidió estudiar y realiza el informe con sus respectivas conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Después de recolectar la información que fue a través de la encuesta, se pasó al Excel para luego pasar al SPSS 25, con la que se obtuvo el coeficiente correlación para las hipótesis por el método, de Pearson para la hipótesis general y para las hipótesis específicas Spearman, se presentó en tablas y gráficas para la interpretación de cada una de ellas de acuerdo a los objetivos, hipótesis mencionadas en el estudio de investigación.

3.7. Aspectos éticos

En nuestro estudio nos basaremos en la norma rectoral N° 760 -2007/, como profesionales respetando los valores éticos y morales nos guiaremos del Art 3. Principios de la integridad científica, que respetaremos la integridad, la autonomía que aquellos profesionales son libres de participar o se retiran de nuestra investigación sin retenerlos, bajo una equidad que todos los que participen serán tratando de igual manera sin preferencia alguna, que toda información recabada y adquirida se mantendrá de manera privada sin exponer a los participantes, esta información no será compartida con otro investigador bajo el Art 4°. Como profesionales respetaremos propiedad intelectual de otros investigadores, aquella información que se extrajo fue citada respetando el derecho del autor, una vez

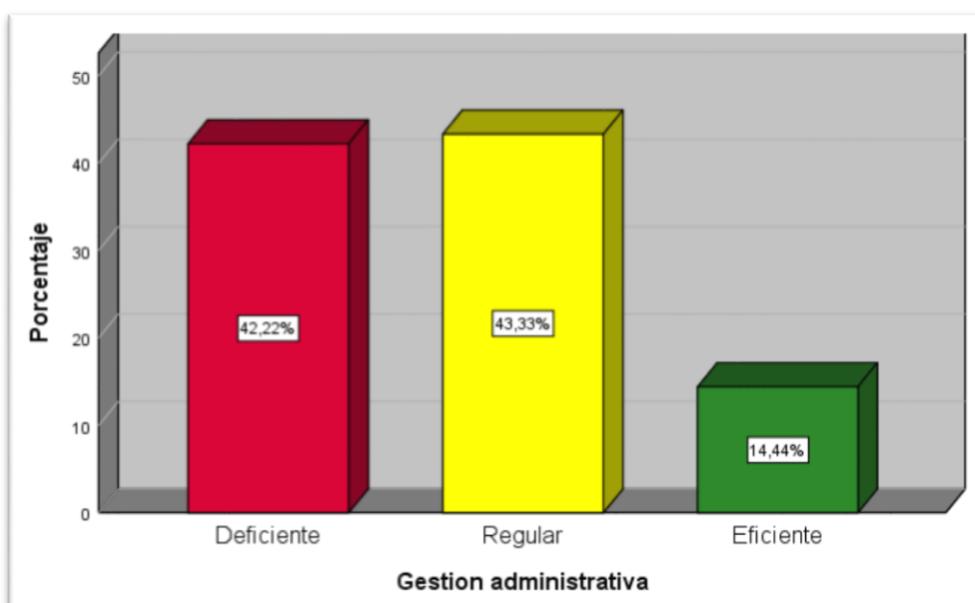
concluida esta información será compartida con la institución que colaboró con nuestra investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 5 Análisis variable gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	38	42,2
Regular	39	43,3
Eficiente	13	14,4
Total	90	100,0

Figura 1 Porcentaje de la gestión administrativa

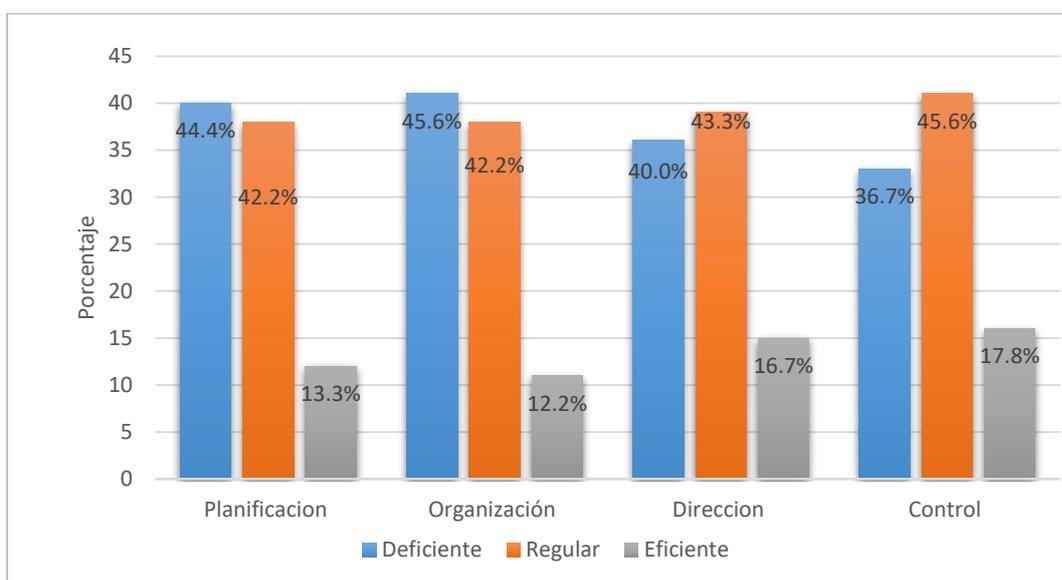


Se puede evidenciar en la tabla 5 y figura 1 los resultados obtenidos. Así pues, el 43,33%(n=39) de las personas encuestadas en el cuadro nos muestra una gestión administrativa de forma regular. De igual modo 42,22%(n=38) de las personas encuestadas dieron a conocer que es deficiente, mientras que el 14,4%(n=13) de los encuestados indicaron que es eficiente.

Tabla 6 Distribución de niveles de las dimensiones

	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	40	44.4	41	45.6	36	40.0	33	36.7
Regular	38	42.2	38	42.2	39	43.3	41	45.6
Eficiente	12	13.3	11	12.2	15	16.7	16	17.8
Total	90	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0

Figura 2 Niveles de las dimensiones

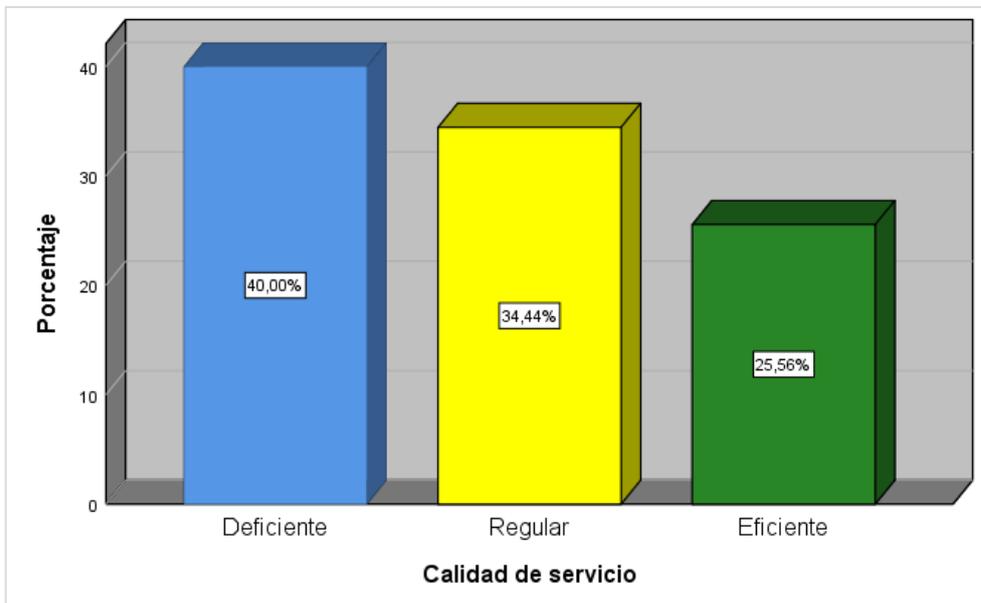


Se puede evidenciar que la tabla 6 y figura 2 los resultados muestran que las dimensiones de gestión administrativa del establecimiento salud pública Junín; respecto a la planificación el 44,4%(n=40) se calificó como deficiente; en la dimensión de organización el 45,6%(n=41) se calificó como deficiente; en la dimensión de dirección el 43,3%(n=39) se calificó como regular; para terminar en la dimensión de control el 45,6%(n=41) se calificó como regular.

Tabla 7 Análisis variable calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	36	40,0
Regular	31	34,4
Eficiente	23	25,6
Total	90	100,0

Figura 3 Porcentaje de la calidad de servicio

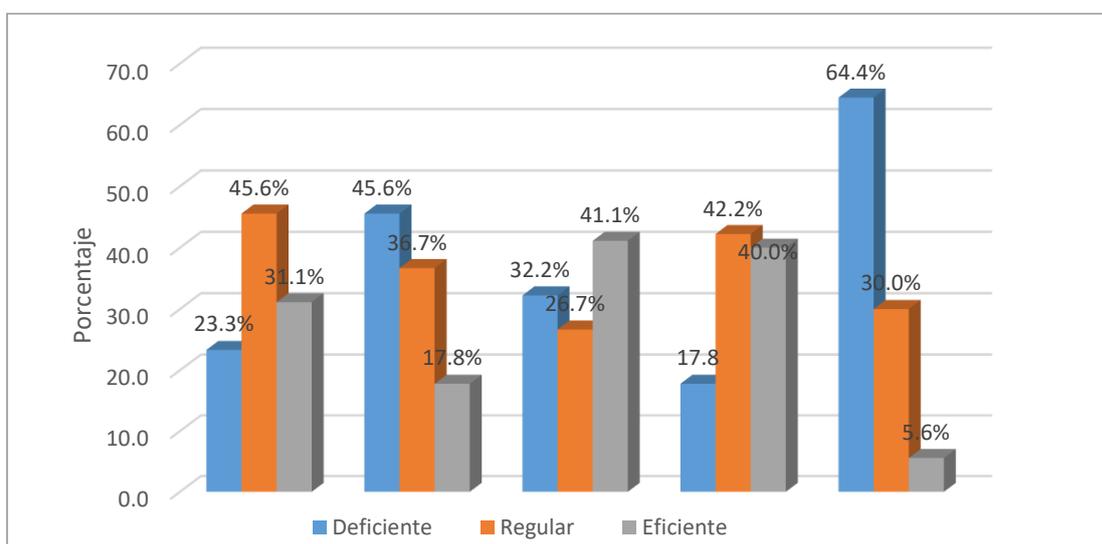


Se puede evidenciar que la tabla 7 y figura 3 los porcentajes alcanzados para la calidad de servicio fueron alrededor del 40,0% (n=36) de los encuestados manifiestan una calidad deficiente, mientras que el 34,44%(n=31) manifiesta de manera regular para la calidad de servicio, así como el 25,6%(n=23) manifiesta que es eficiente para la variable.

Tabla 8 Distribución de niveles de las dimensiones

	Fiabilidad		Capacidad respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	21	23.3	41	45.6	29	32.2	16	17.8	58	64.4
Regular	41	45.6	33	36.7	24	26.7	38	42.2	27	30.0
Eficiente	28	31.1	16	17.8	37	41.1	36	40.0	5	5.6
Total	90	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0

Figura 4 Niveles de las dimensiones



Se puede evidenciar que la tabla 8 y figura 4 los porcentajes alcanzados en la distribución de las dimensiones de la variable calidad de servicio del establecimiento salud pública Junín; con respecto a la fiabilidad el 45,6%(n=41) califico como regular; para la capacidad de respuesta el 45,6%(n=41) se calificó como deficiente; en la dimensión de seguridad el 41,1%(n=37) se calificó como eficiente; en la dimensión de empatía el 42,2% (n=38) se calificó como regular y para terminar en la dimensión de tangibilidad el 64,4%(n=58)se calificó como deficiente.

Tabla 9 Tabla cruzada gestión administrativa y calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Gestion administrati va	Deficiente	Frecuencia	17	10	11	38
		Porcentaje	18,9%	11,1%	12,2%	42,2%
	Regular	Frecuencia	14	16	9	39
		Porcentaje	15,6%	17,8%	10,0%	43,3%
	Eficiente	Frecuencia	5	5	3	13
		Porcentaje	5,6%	5,6%	3,3%	14,4%
Total	Frecuencia	36	31	23	90	
	Porcentaje	40,0%	34,4%	25,6%	100 %	

Con respecto a la tabla 9 se aprecia que el 18,9% manifestaron que la gestión administrativa es deficiente de este mismo modo es deficiente para la calidad de servicio. Así mismo un 17,8% manifestaron una regular administración igualmente una calidad de servicio regular. De igual modo el 5,6% para una administración es eficiente y una calidad de servicio regular.

Tabla 10 Tabla cruzada dimensión planificación y calidad de servicio

			Calidad de servicio			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Planificación	Deficiente	Frecuencia	18	8	14	40
		Porcentaje	20,0%	8,9%	15,6%	44,4%
	Regular	Frecuencia	15	19	4	38
		Porcentaje	16,7%	21,1%	4,4%	42,2%
	Eficiente	Frecuencia	3	4	5	12
		Porcentaje	3,3%	4,4%	5,6%	13,3%
Total	Frecuencia	36	31	23	90	
	Porcentaje	40,0%	34,4%	25,6%	100 %	

Con relación la tabla 10, se puede apreciar según los resultados el 21,1% se considera un nivel regular para planificación, del mismo modo para la calidad de servicio regular. Así mismo, el 20,0% se considera deficiente para la planificación de igual manera deficiente para la calidad de servicio. Por último, el 5,6% para la planificación es eficiente de igual manera eficiente para la calidad de servicio.

Tabla 11 Tabla cruzada dimensión organización y calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Organización	Deficiente	Frecuencia	20	12	9	41
		Porcentaje	22,2%	13,3%	10,0%	45,6%
	Regular	Frecuencia	13	14	11	38
		Porcentaje	14,4%	15,6%	12,2%	42,2%
	Eficiente	Frecuencia	3	5	3	11
		Porcentaje	3,3%	5,6%	3,3%	12,2%
Total	Frecuencia	36	31	23	90	
	Porcentaje	40,0%	34,4%	25,6%	100 %	

Con relación la tabla 11 se puede apreciar según los resultados el 22,2% se considera que hay un nivel deficiente para organización, y de igual manera deficiente para calidad de servicio. Así mismo, el 15,6% se considera regular para la organización de igual manera regular para la calidad de servicio. Por último, el 5,6% para la organización es eficiente y para la calidad de servicio regular.

Tabla 12 Tabla cruzada dimensión dirección y calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Dirección	Deficiente	Frecuencia	16	8	12	36
		Porcentaje	17,8%	8,9%	13,3%	40,0%
	Regular	Frecuencia	13	17	9	39
		Porcentaje	14,4%	18,9%	10,0%	43,3%
	Eficiente	Frecuencia	7	6	2	15
		Porcentaje	7,8%	6,7%	2,2%	16,7%
Total	Frecuencia	36	31	23	90	
	Porcentaje	40,0%	34,4%	25,6%	100 %	

Con respecto a la tabla 12 se aprecia que el 18,9% manifestaron que la dirección es regular de este mismo modo es regular para la calidad de servicio. Así mismo el 17,8% manifiesta una deficiente para la dirección de igual forma una deficiencia para la calidad de servicio. Del mismo modo en la dirección 7,8% es eficiente y para calidad de servicio es deficiente.

Tabla 13 Tabla cruzada dimensión control y calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Control	Deficiente	Frecuencia	13	12	8	33
		Porcentaje	14,4%	13,3%	8,9%	36,7%
	Regular	Frecuencia	16	14	11	41
		Porcentaje	17,8%	15,6%	12,2%	45,6%
	Eficiente	Frecuencia	7	5	4	16
		Porcentaje	7,8%	5,6%	4,4%	17,8%
Total	Frecuencia	36	31	23	90	
	Porcentaje	40,0%	34,4%	25,6%	100 %	

Con respecto en la tabla 13 se observa los siguientes resultados 17,8% se considera que hay un nivel regular para el control, del mismo modo un nivel deficiente para calidad de servicio. Asimismo, el 14,4% se considera un nivel deficiente para el control de igual manera deficiente para la calidad de servicio. Por ultimo 7,8% para el control es eficiente y deficiente para la calidad de servicio.

Tabla 14 resultados de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestion administrativa	,093	90	,053
Planificación	,111	90	,008
Organización	,139	90	,000
Dirección	,107	90	,013
Control	,110	90	,009
Calidad de servicio	,090	90	,068
Fiabilidad	,227	90	,000
Capacidad de respuesta	,141	90	,000
Seguridad	,185	90	,000
Empatía	,180	90	,000
Tangibilidad	,148	90	,000

Según la tabla 14 se aplica la prueba de normalidad de K-S para gestión administrativa y calidad de servicio, debido a que la población con la cual se trabajo es mayor a 50 participantes, como se muestra en los resultados obtenidos para la variables de estudio son superior a $p = 0.000 > 0.05$ por lo tanto se aplica la prueba no paramétrica la correlacion de Pearson para la hipótesis general, y para las hiptesis espedificas según la prueba de normalidad de K-S, los resultados fueron $p = 0.000 < 0.05$, ello revelo que no existe una distribución nomal. En consecuencia, se optó por utilizar una prueba no paramétrica (Spearman) para examinar la relación entre las constantes estudiadas.

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en establecimientos de Salud Pública en Junín.

H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en establecimientos de Salud Pública en Junín.

Tabla 15 Coeficiente de correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio

		Gestion administrativa	Calidad de servicio
Gestion administrativa	Correlación de Pearson	1	,653**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,653**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	90	90

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

Los valores obtenidos de la tabla 15 muestra la evidencia de la correlación de las variables de estudio gestión administrativa y calidad de servicio indicando una correlación $p < 0.05$, mostrando una significancia en ambas variables donde se acepta (H₁) alterna y se rechaza la (H₀) nula. Así mismo el coeficiente es $r = 0,653$ significando que estas variables tienen relación positiva intensa (Hernández ,2014).

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en establecimientos de Salud Pública en Junín.

H₁: Existe relación entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en establecimientos de Salud Pública en Junín.

Tabla 16: Coeficiente de correlación entre la planificación y la calidad de servicio

			Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Los valores obtenidos en la tabla 16 se puede observar una relación significativa $p < 0.05$ debido a ello se rechaza la (H₀) nula y acepta la (H₁) alterna, mostrando una relación significativa entre gestión de planificación y calidad de servicio en establecimiento de salud pública Junín además dicha relación es positiva moderada $r=0,564$ según (Hernandez, 2014).

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la gestión de organización y la calidad de servicio en establecimientos de Salud Pública en Junín.

H₁: Existe relación entre la gestión de organización y la calidad de servicio en establecimientos de Salud Pública en Junín.

Tabla 17: Coeficiente de correlación entre la organización y la calidad de servicio

			Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Los valores obtenidos en la tabla 17 se puede observar una relación significativa $p < 0.05$ debido a ello se rechaza la (H₀) nula y se acepta la (H₁) alterna, mostrando una relación significativa entre gestión de planificación y calidad de servicio en establecimiento de salud pública Junín además dicha relación es positiva intensa $r=0,669$ según (Hernandez, 2014).

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la gestión de dirección y la calidad de servicio en establecimientos de Salud Pública en Junín.

H₁: Existe relación entre la gestión de dirección y la calidad de servicio en establecimientos de Salud Pública en Junín.

Tabla 18: Coeficiente de correlación entre la dirección y la calidad de servicio

			Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Los valores obtenidos en la tabla 18 se puede observar una relación significativa $p < 0.05$, debido a ello se rechaza la (H₀) nula y se acepta la (H₁) alterna, mostrando una relación significativa entre gestión de planificación y calidad de servicio en establecimiento de salud pública Junín además dicha relación es positiva intensa $r=0,622$ según (Hernandez, 2014).

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre la gestión de control y la calidad de servicio en establecimientos de Salud Pública en Junín.

H₁: Existe relación entre la gestión de control y la calidad de servicio en establecimientos de Salud Pública en Junín.

Tabla 19: Coeficiente de correlación entre el control y la calidad de servicio

		Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	1,000	,511**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)		
	N	90	90
	Calidad de servicio	,511**	1,000
	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)		
	N	90	90

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

Los valores obtenidos en la tabla 19 se puede observar una relación significativa $p < 0.05$, debido a ello se rechaza la (H_0) nula y se acepta la (H_1) alterna, mostrando una relación significativa entre gestión de planificación y calidad de servicio en establecimiento de salud pública Junín además dicha relación es positiva moderada $r=0,511$ según (Hernandez, 2014).

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio, de investigación planteado en relación a la gestión administrativa y la calidad de servicio en el establecimiento de salud pública de Junín, se muestra según la hipótesis general por medio de el coeficiente de correlación de Pearson con una $r = 0,653$ indicando una correlación positiva intensa y un coeficiente significativo $p < 0,05$ rechazando la hipótesis nula (H_0) aceptando la hipótesis alterna (H_1) estableciendo un coeficiente de correlación con las variables de estudio en el establecimiento de salud pública Junín, en nuestra investigación concluimos que el estudio por medio del método de Pearson tiene una fuerte relación directa para ambas variables según menciona Hernandez (2014). Estos resultados son similares a Jara (2022) hallándose una relación en las dos variables, una correlación positiva intensa $r = 0,754$, con una significancia $p = 0,001 < 0,05$ existiendo una asociación significativa entre ambas variables. Del mismo modo en otra investigación Nunura (2022) haya una correlación $0,827$ positiva intensa y una significancia de $p = 0,000 < 0,05$ mostrando una alta conexión en las dos variables de investigación. Concluyendo que la importancia de la administración y la calidad de servicio esta se da a través de una coordinación, organización y del personal que se enfocan en alcanzar los objetivos, metas de una institución y de esta manera la satisfacción de los usuarios.

Sandoval (2022), en su investigación sobre gestión administrativa y la calidad de servicio, con una correlación positiva intensa $r = 0,867$ y una sig. $p = 0,001 < 0,05$ mostrando una relación de ambas variables. Concluyendo es el manejo de los recursos escasos en la que se logra las metas propuestas y la calidad es la apreciación de los usuarios cuando son atendidos, y de esta manera alcanzar y salvaguardar la salud de la población. Según Chiavenato (2017) menciona que la gestión administrativa consiste que toda actividad que se emprende dentro de una organización debe ser coordinada a tiempo y dar respuesta a los problemas empresariales, la administración tiene éxito dando soluciones a los problemas, de las cuales el administrador necesita conocerlas para disponer de alternativas en cada estado situacional Planificando, organizando, dirigiendo y controlando. Los miembros que conforman la gestión administrativa tienen como responsabilidad el

logro de metas u objetivos institucionales con la ayuda de una organización y en el desempeño de los trabajadores que la integran, brindando así un servicio de calidad a los usuarios. Según Mejía et al., (2021) mencionaron que la calidad en salud se da a través de un proceso que influye en el servicio de una buena atención es un proceso en el que el profesional tiene la capacidad para asumir responsabilidad de manera asistencial, de investigación, docencia basados todo esto en la ética profesional y valores humanísticos. En base a ello es importante que una calidad de servicio influya en una atención satisfactoria para ello el personal debe ser un personal óptimo con valores éticos y de responsabilidad.

De acuerdo a la primera dimensión de planificación y calidad de servicio en el establecimiento de salud publica de Junín, se muestra según la hipótesis específica 1, por medio de el coeficiente de correlacion de Rho Spearson con una $r = 0,564$ indicando una correlación positiva moderada y un coeficiente significativo $p < 0,05$ rechazando la hipótesis nula (H_0) aceptando la hipótesis alterna (H_1) estableciendo un coeficiente de correlación con las variables de estudio en el establecimiento de salud publica Junín, según menciona Hernandez (2014). En nuestra investigación concluimos que el estudios por medio del método de Spearson que mide una fuerte relación directa para ambas variables, da a entender que una buena planificación en la calidad se debe aplicar de manera eficiente cumpliendo estándares legales y reglamentarios para mejorar el uso de recursos para cumplir con los objetivos de calidad en beneficio de los usuarios cumpliendo expectativas y la satisfacción al paciente.

Esta investigación es muy similar para la dimensión de planificación y calidad de servicio tenemos a Nunura (2022) que representa una planificación deficiente 40,0% con una planificación regular 33,3% y una eficiencia 26,7% y una correlación $r = 0,640$ con un relación positiva intensa, mostrándo una intensa relación para la dimensión de planificación y calidad de servicio, que a diferencia de nuestros resultados obtenidos se obtuvo una correlacion moderada entre la dimension de planificación y calidad de servicio y una deficiencia de 44,4% muy similar a lo que muestra Nunura y que en su investigación cito a pando (2019) quien sustenta que la administración permite manejar los recursos de manera óptima. En tal sentido la

planificación es útil cumple un rol importante a través de ello se puede lograr objetivos así como metas en beneficio de un mejoramiento para una institución.

De acuerdo a la segunda dimensión organización y calidad de servicio en el establecimiento de salud pública de Junín, se muestra según la hipótesis específica 2, por medio de el coeficiente de correlación de Rho Spearson con una $r = 0,669$ indicando una correlación positiva intensa y un coeficiente significativo $p < 0,05$ rechazando la hipótesis nula (H_0) aceptando la hipótesis alterna (H_1) estableciendo un coeficiente de correlación con las variables de estudio en el establecimiento de salud pública Junín, según menciona Hernandez (2014) en nuestra investigación concluimos que el estudio por medio del método de Spearson que mide una fuerte relación directa para ambas variables, da a entender que una buena organización por medio de estrategias y acciones se busca mejorar un servicio el cual sea de agrado al cliente con una relación entre paciente y profesional.

Estos resultados presentan diferencia a Nunura (2022) menciona que un 30 % de los colaboradores consideran deficiente, mientras que el 36,7 % indica una regular organización y el 33,3 % eficiente y una correlación $r = 0,581$ con una relación positiva moderada para la dimensión de organización y calidad de servicio, que a diferencia de nuestros resultados obtenidos, el 45,6% del personal mostró algún inconveniente con la organización de una manera deficiente. Seguido 42,2 % de manera regular y 12,2% de una manera eficiente, en cuanto a nuestra correlación obtuvimos relación positiva intensa y nuestro autor obtuvo una relación positiva moderada, concluyendo en nuestra investigación que pesar de las diferencias en las deficiencias nuestras correlaciones son muy similares y que ambas variables son de necesidades una de la otra.

En cuanto a la tercera dimensión con la dirección y la calidad de servicio, se evidenció en el establecimiento de salud pública de Junín, se muestra según la hipótesis específica 3, para determinar el grado de relación se utilizó el método de Spearman con un nivel de correlación $r = 0,622$ con una relación positiva intensa con un coeficiente de significancia $p < 0,05$ donde se rechaza la (H_0) nula y se acepta la (H_1) alterna, se establece una relación directa entre dirección y la calidad de servicio, según menciona Hernandez (2014).

Este estudio similar a investigación de Nunura (2022) donde 26,7% indica que la dirección es mala, seguido de una regularidad de 40% y un 33,3% indica que existe una buena dirección y una correlación $r=0,513$ es positiva moderada mostrando una relación para dimensión planificación y la calidad de servicio, que a diferencia de nuestro resultado obtenidos el, 18,9% muestra una dirección y una calidad de servicio deficiente, seguido 7,8% eficiente para la organización y una deficiencia para la calidad, en cuanto a nuestra correlación se obtuvo una relación positiva intensa a diferencia de nuestro autor que obtuvo una correlación positiva moderada, concluimos que mediante ambos estudios son parecidos a la deficiencia que tiene la dirección y la calidad de servicio y una asociación de correlación de ambas variables y en un mismo sentido, la dirección es muy importante debido que está encargada de la coordinación y organización de los trabajadores que logran alcanzar niveles máximos de productividad, depende de quien dirija la organización para alcanzar los niveles y el servicio de calidad, se observa reflejada una satisfacción de los usuarios y a la vez depende de los trabajadores, para que estos sean lo mejor siempre deben estar motivados y recompensados de esta manera se podrá mejorar el descontento o satisfacciones que mayormente la población siempre recibe.

En cuanto a la cuarta dimensión de control y la calidad de servicio, se evidenció en el establecimiento de salud pública de Junín, se muestra según la hipótesis específica 4, para determinar el grado de relación se utilizó el método de Spearman con un nivel de correlación $r=0,511$ con una relación positiva moderada con un coeficiente de significancia $p < 0,05$ donde se rechaza la (H_0) nula y se acepta la (H_1) alterna, se establece una relación directa entre dirección y la calidad de servicio, según menciona Hernandez (2014) en nuestra investigación concluimos que el estudio por medio del método de Spearson que mide una fuerte relación directa para ambas variables, evidenciando los resultados muestra una cierta descoordinación para el control y la calidad de servicio no están sincronizados por una alta deficiencia que existe y una calidad de servicio baja.

Esta investigación discrepa con Jimenez (2022) menciona que la dimensión de control y calidad de servicio con un 59,4% de los servidores administrativos afirman un nivel regular de influencia del control con la calidad de servicio, mientras que el

14,3% de trabajadores de la institución refieren existe un alto nivel de influencia del control y la calidad de servicio indica que existe una baja dirección y una correlación ($r=0,260$) una correlación positiva débil y además el valor $p=0,008<0,05$ mostrando una significancia entre ambas variables que a diferencia de nuestros resultados obtenidos el 17,8% de mostraron un descontento en cuanto al control y una calidad de servicio de una manera deficiente y 7,8% de un control eficiente y una calidad de servicio deficiente, en cuanto a nuestra correlacion positiva moderada y nuestro autor obtuvo una relación positiva débil, concluyendo que el control es el encargado de evaluar medir y corregir el desempeño individual o grupal en la organización esta cumple una función se ajusta a los objetivos, metas de una institución . ayuda en la correcciones de errores y a los estándares de calidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye en el objetivo principal, existe relación entre Gestión administrativa y la calidad de servicio en establecimientos de salud pública del debido al coeficiente de correlación de Pearson = 0,653 con una relación positiva intensa y con una significancia donde $p < 0.05$ sustento para aceptar la hipótesis general planteada.

Segunda: Existe una relación significativa entre la gestión planificación y la calidad de servicio, demostrando que existe coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,564 con una relación positiva moderada.

Tercera: Existe una relación significativa entre la gestión organización y la calidad de servicio, demostrando que existe coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,669 con una relación positiva intensa.

Cuarta: Existe una relación significativa entre la gestión dirección y la calidad de servicio, demostrando que existe coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,622 con una relación positiva intensa.

Quinta: Se ha demostrado que existe una relación significativa entre la gestión de control y la calidad de servicio, a través de la prueba estadística Rho de Spearman = 0,511 con una relación positiva moderada.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere al administrador del establecimiento contar con una administración competente, proponer nuevas estrategias para la gestión administrativa y sus dimensiones donde se muestran deficiencias, y esté encaminada a mejorar la relación con los profesionales y realizar un trabajo conjunto en bienestar de la población.

Segundo: Al administrador se sugiere guiar mediante una planificación y un trabajo conjunto para cumplir con los objetivos y metas de la institución con el fin de dar una mejor calidad de servicio a los usuarios.

Tercero: Con el fin de mejorar la organización se debe fortalecer la relación entre el personal, mediante capacitaciones, trabajo en conjuntos, charlas para una interacción, retroalimentación y de esta manera se mantiene como pilar un trabajo en equipo en beneficio del establecimiento.

Cuarto: como gestión administrativa como dirección debe estar al pendiente del personal asistencial apoyando en las necesidades, influenciando de manera positiva motivando para un buen rendimiento esta influye en una buena calidad de atención al usuario.

Quinto: Se sugiere al jefe del establecimiento, mantener una supervisión para garantizar todas las actividades que se realicen y con los protocolos establecidos para brindar un servicio de alta calidad. El administrador debe realizar evaluaciones para la satisfacción del paciente para medir la calidad de servicio y mejorar la atención fomentando un entorno compasivo y acogedor.

REFERENCIAS

- Alelign, A. B. (2019). *Satisfacción del paciente con los servicios de laboratorio clínico y factores asociados entre los pacientes adultos que asisten a los departamentos de pacientes ambulatorios en el hospital de referencia Debre Markos, noroeste de Etiopía*. //doi.org/10.1186/s13104-019-4558-8
- Aliaga Díaz, S., & Alcas Zapata, 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*.
<https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/7P%C3%A1g.%2018-30878909>
- Almeida, A., & Torres, D. (2020). Calidad en la Prestación de Servicios de Salud. *Revista Espacios*. <https://revistaespacios.com/a20v41n49/a20v41n49p19>
- Angulo, C. (2018). *La calidad del servicio del área de laboratorio clínico y su incidencia en la atención del paciente de Clínica Santiago*. Ciudad Santo Domingo. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11762/1/T-UCSG-POS-MGSS-155>
- Cubas Ayasta, L. (2019). *Gestión administrativa y productividad laboral del personal administrativo en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen*. Universidad Cesar Vallejos. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47653>
- Bardales Miño, C. E. (2018). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención del servicio de imagenología del Hospital II "Buen Samaritano" EsSalud-Bagua Grande*. Amazonas. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34535>
- Bautista Fasabi, J. (2020). *Propuesta de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Bautista_FJ-SD.pdf
- Bravo Elías Arturo Zambrano; Farías José Iván Zambrano (2022). Gestión de inventarios en empresas públicas fusionadas. *Revista Ciencias Económicas y Empresariales*. 8(2) <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/2651/html>
- Bernal, C. A. (2000). *Metodología de la investigación para administración y economía*. Mc Graw-Hill.

- Bustamante Ubilla, M., Zerda Elsie., Obando Francisco., Tello Michelle (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Empresarial. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Carmen Sara, J. C. (2020). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev. Perú. med. exp. salud pública*, 36(2), 288-295.
- Chávez-Haro, M. M., Castelo-Salazar, Ángel G., & Villacis-Uvidia, J. F. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. Polo De Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 5(18), 16-29.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México.
- Chiavenato, I. (2017). *Planeación estratégica*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Dávila Bustamante, ME, Coronado Quintana, J. Á., & Cerecer Castro, BM (2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Contaduría y Administración*, 57 (3), 175-195.
- Delgado, J. V. (2015). *Planificando estratégicamente*. USA.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.
- Forrellat, B. M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*. 30(2):179-183
- González Rodríguez, Sergio Sixto, Viteri Intriago, Danilo Augusto, Izquierdo Morán, Aída Margarita, & Verdezoto Cordova, Guillermo Omar. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <https://rdra.es/f3746d>
- Hernández, R. y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Inciarte, Alicia, Marcano, Noraida, & Reyes, María Elena. (2006). Gestión académico-administrativa en la educación básica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 11(34), 221-243. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29003405.pdf>
- Jará Martínez, AM, Asmat Vega, NS, Alberca Pintado, NE, & Medina Guzmán, JJ (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23 (83), 740-760.
- Jara Gómez, K (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el consultorio de oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021*. Tesis de maestría universidad cesar vallejos) Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89552>
- Jimenez (2022). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en la Dirección de la Red de Salud Bagua, 2022* (Tesis de maestría universidad cesar vallejos) Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98784>
- Lázaro Arriola, A. (2022). *Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de lima metropolitana, 2022*. (Tesis de maestría universidad cesar vallejos) Repositorio UCV. <https://rdra.es/e10d50>
- López Parra, M. E. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *Revista del departamento de contaduría y finanzas públicas*. No. 82 <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Lozano Cortijo, Luis. (1998). ¿Qué es calidad total? *Revista Médica Herediana*, 9(1), 28-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1998000100006&lng=es.
- Márquez, M. (2002). La gestión administrativa de las empresas agropecuarias de los municipios san Fernando y biruca del estado apure, en Venezuela. *Revista Mexicana de Agro negocios*, (10) <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14101002>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209.

- Mejías Sánchez, Yoerquis, & Borges Oquendo, Lourdes de la Caridad. (2021). Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. *Humanidades Médicas*, 21(1), 224-238.
- Mendivil Zúñiga, TN (2017). Estudio Del Contexto En La Planificación De Las Organizaciones Sociales De Educación Superior Del Sector Público. *Dimensión Empresarial*, 12 (2), 127 - 137. <https://doi.org/10.15665/rde.v12i2.284>
- Ministerio de Salud. (2011 -2021). *Plan nacional de fortalecimiento del primer nivel de atención*. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1620.pdf>
- Nunura Ñiquén, L. F. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe* (Tesis de maestría universidad cesar vallejos) Repositorio UCV ://hdl.handle.net/20.500.12692/78595
- Mora Ardiles, Z. (2022). Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en Ugel, región Lima provincias. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 665-681. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2613
- OMS. (2020) *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
- OMS, OCDE Y Banco Mundial. (2020). *Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal*. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/340027>
- Pantoja, S. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la salud en un hospital. Lima*. (Tesis de maestría universidad cesar vallejos) Repositorio UCV <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103795>
- PARRA Fernández, M. DURAN Sonia, E., MÁRCELES, Víctor., YARZAGARAY, José. VALENZUELA, Isaac., PAYARES, Karen., ALVARINO, Cesar., NAVARRO, Nelvis., CHARRIS, Pavel., RAMIREZ, Javier. (2019). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Revista espacios*. Vol. 39, Pág. 21. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p21.pdf>

- Peña Ponce, D. K., Sánchez Chancay, M. R., & Sancan Lopez, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(suppl 1), 120-131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Podestá Gavilano, Luis Enrique, & Maceda Kuljich, Mirko. (2018). *Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte*. Lima, 2017. *Horizonte Médico* (Lima), 18(3), 48-56. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>
- Quiñones Quintero, D y Marín Hamburger, Y. (2021). *Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia - 2019*. Corporación Universidad de la Costa.
- Rojas Martínez, C. P. (2019). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista espacio*. Vol. 41. Pág. 6 <https://www.revistaespacios.com/a20 v41n01/20410106.html>
- Sandoval Pantoja, J. P. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Salud en un Hospital*. (Tesis de maestría universidad cesar vallejos) Repositorio UCV. <https://rdr.es/46dadb>
- Saker Garcia, J. D. C., Guerra Muñoz, M. E., & Silvera Sarmiento, A. D. J. (2015). Calidad humana en el clima organizacional: influencia en la gestión de empresas responsables. *ECONÓMICAS CUC*, 36(2), 113–126. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/588>
- Salazar Trigoso, A. (2014). *La importancia del planeamiento estratégico en la administración moderna*. <https://n9.cl/04vqk>
- Sallenave, J.P. (2002). *Gerencia y planeación estratégica*. Bogotá: Norma.
- Sánchez Moreno, F. (2014). El sistema nacional de salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 31(4), 747-753.
- Soto, Alonso. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del

siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 304-311. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>

Sierra parada, M., Madriz rod rquez, D., y Castillo pedraza, M. (2018). Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela. *CIENCIA UNEMI*, 11(26), 63-78. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss26.2018pp63-78p>

Veliz, V. (2022). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de enfermería de un Hospital Naranjal, 2021*. (Tesis de maestría universidad cesar vallejos) Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82717>

Vera Velázquez, L., Vélez Almeida, G y Vélez Chávez, C. (2020). Evaluación de la calidad de servicio en el sub-centro de salud Quiroga. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.2(16) <https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.2072>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Likert	Instrumento
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa son las actividades en conjunto que se da, dentro de una organización, son los procesos que se logra alcanzar basadas en la visión, misión, metas y objetivos en colaboración con el personal que lo conforman y las fases por el cual la organización se guía.	Se midió la variable en 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control. Con ayuda de estas dimensiones se plantea aplicar un instrumento de 20 ítems.	Planificación	Objetivos Metas	1. siempre 2.casi siempre 3. a veces 4. casi nunca 5.nunca	Cuestionario V 1. Gestión administrativa Confiabilidad Alfa de Cronbach
			Organización	Motivación Proactividad		
			Dirección	Liderazgo Toma de decisiones		
			Control	Evaluación Desempeño		
CALIDAD DE SERVICIO	La calidad de servicio es el conjunto de rasgos y características de un servicio brindado por el profesional que se sustenta en sus habilidades con el único fin de satisfacer las expectativas y necesidades de usuario, cliente o paciente.	basada en la metodología Servqual se utilizará para medir la calidad de servicio la cual se aplicará 5 dimensiones para medir la satisfacción del cliente. Se aplicará un instrumento de 20 ítems.	Fiabilidad	Atención, cortesía	1. siempre 2.casi siempre 3. a veces 4. casi nunca 5.nunca 1 a 7 Valor bajo 1 Valor alto 7	Cuestionario V 2. Calidad de servicio Método de Servqual (Parasuraman 1991)
			Capacidad de respuesta	Atención rápida Responsable		
			Seguridad	Seguridad en sus procesos, confianza		
			Empatía	Trato amable		
			Tangibilidad	Disponibilidad		

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TITULO: GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UN CENTRO DE SALUD, TARMA 2023.				
PROBLEMA	Objetivos	Hipótesis	Variable	METODO
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿Gestión administrativa y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la gestión de organización y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la gestión de la dirección y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre la gestión de control y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivos General</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Identificar la relación entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín. b) Identificar la relación entre la gestión de organización y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín. c) Identificar la relación entre la gestión de dirección y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín. d) Identificar la relación entre la gestión de control y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) Existe relación entre la gestión de planificación y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín. b) Existe relación entre la gestión de organización y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín. c) Existe relación entre la gestión de dirección y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín. d) Existe relación entre la gestión de control y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín.</p>	<p style="text-align: center;">Variable</p> <p style="text-align: center;">Gestión Administrativa</p> <p>D 1. Planificación D 2. Organización D 3. Dirección D 4. Control</p> <p style="text-align: center;">Variable</p> <p style="text-align: center;">Calidad de Servicio</p> <p>D 1. Fiabilidad D 2. Capacidad de respuesta D 3. Seguridad D 4. Empatía D 5. Tangibilidad</p>	<p style="text-align: center;">Tipo de investigación</p> <p>❖ Enfoque cuantitativo</p> <p style="text-align: center;">Diseño de investigación</p> <p>❖ No experimenta ❖ Corte transversal ❖ Descriptivo correccional</p> <p style="text-align: center;">Población</p> <p>Profesionales de la institución y población que asista el día de la encuesta.</p> <p style="text-align: center;">Muestra</p> <p>La toma de muestra a atreves del cuestionario será de manera censal.</p> <p style="text-align: center;">Instrumento</p> <p>Cuestionario V 1. Gestión administrativa Confiability Alfa de Cronbach</p> <p>V 2. Calidad de servicio Método de Servqual (Parasuraman 1991)</p>

ANEXO 3

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOS

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Apreciados colegas de esta institución pública, aquel cuestionario que se les estoy brindado tienes ciertas preguntas está relacionado con la gestión administrativa, y se les pide colaborar y responder con sinceridad, debido a que estas preguntas serán utilizadas para una investigación titulada “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PUBLICA EN JUNIN.**” Para cada pregunta existe distintas alternativas.

Para responder se marcará con “x” en el espacio correspondiente.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre				
1	2	3	4	5				
ITEMS GESTIÓN ADMINISTRATIVA				Respuesta				
D 1.- Planificación				1	2	3	4	5
1.El área en la que usted labora las actividades que realiza se planifica.								
2.El jefe en las tomas de decisiones es usted tomado en cuenta.								
3.La misión está acorde a la calidad de atención que ofrece la institución								
4.La visión está acorde al servicio que ofrece la institución.								
5.La institución ha logrado cumplir sus metas y objetivos trazados								
D 2.- Organización								
6.- Tienes claro tus funciones dentro de la institución.								
7.- La estructura organizacional del centro de salud está bien estructurada.								
8.- La directiva y la parte administrativa son eficientes dentro de la organización.								
9.- Las actividades que se realizan están acorde a las necesidades del paciente.								
10.-Existe una relación armoniosa entre las distintas áreas.								
D 3.- Dirección								
11.- Existe liderazgo dentro de la institución.								
12.- La gestión administrativa incentiva por medio de motivación al personal a lograr las metas.								
13.-Usted es capacitado cuando se le asigna nuevas funciones.								
14.- Existe una buena relación entre el personal asistencial con la dirección.								
15.-El trabajo que usted ha realizado es respaldado por su jefe.								
D 4.- Control								
16.-La institución cuenta con un sistema de control.								
17.-La administración realiza el control de la labor que realizan.								
18.-Existe un inventario de su área de trabajo.								
19.-El presupuesto que se les asigna permite lograr sus objetivos.								
20.- Su institución realiza el control de sus actividades.								

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOS

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO

Apreciados colegas de esta institución pública, aquel cuestionario que se les estoy brindado tienes ciertas preguntas está relacionado con la gestión administrativa, y se les pide colaborar y responder con sinceridad, debido a que estas preguntas serán utilizadas para una investigación titulada “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PUBLICA EN JUNIN.” Para cada pregunta existe distintas alternativas.

Para responder se marcará con “x” en el espacio correspondiente.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre						
1	2	3	4	5						
ITEMS CALIDAD DE SERVICIO						Respuesta				
D 1.- Fiabilidad						1	2	3	4	5
1.Cumples como profesional con lo que promete al paciente.										
2.Cuando el paciente tiene problemas muestras interés en ayudarlo.										
3.Cuando el paciente solicita información usted se la brinda.										
4. Como profesional trasmites confianza a la hora que se realiza su atención.										
D 2.- Capacidad de respuesta										
5.Muestran disponibilidad inmediata para atender a los pacientes.										
6.Es flexible en atender fuera de tus horario de trabajo										
7.Realizan atenciones preferenciales cuando se a merita.										
8.Considera usted que su área responde a las demandas de los pacientes										
D 3.- Seguridad										
9. El profesional inspira confianza.										
10.Las atenciones que usted realiza transmite seguridad.										
11. Los profesionales son corteses con los pacientes.										
12.Los profesionales cuenta con el conocimiento para responder a las consultas.										
D 4.- Empatía										
13.La atención que usted brinda en el centro es de manera individualizada.										
14. Como profesional entienden las necesidades específicas del paciente										
15. Como profesional muestra amabilidad respeto y paciencia cuando atiende.										
16.Los profesionales del centro actúan con responsabilidad y equidad.										
D 5.- Tangibilidad										
17.Cree usted que el centro de salud cuenta los materiales modernos para una atención rápida.										
18.como profesionales que atienden tiene buena presencia.										
19.Las instalaciones con la que cuenta el centro es atractiva para usted.										
20.Cree usted que la institución necesita un mejoramiento de infraestructura.										

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD ACOBAMBA- 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. **Datos generales del juez**

Nombre del juez:	Christian Alexander Rivera Salazar		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica	()	Social ()
	Educativa (x)		Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Universidad Nacional de Jaén DOCENCIA		
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Jaén		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.		

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Escala de Likert)

Nombre de la Prueba:	Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de salud Acobamba- 2023.
Autora:	Edinson Huamuro Castillo
Procedencia:	Centro de salud Acobamba
Administración:	Profesionales de la salud
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Junio 2023
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)



4. **Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD ACOBAMBA- 2023.". elaborado por Edinson Huamuro castillo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
 RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión administrativa

- Primera dimensión: (Planificación)
- Objetivos de la Dimensión: (Analiza la situación de la organización).

Indicadores/ Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.El área en la que usted labora las actividades que realiza se planifica.	3	3	3	
2-El jefe en las tomas de decisiones es usted tomado en cuenta.	3	3	3	
3.La misión está acorde a la calidad de atención que ofrece la institución	3	4	4	
4.La visión está acorde al servicio que ofrece la institución.	3	3	4	
5.La institución ha logrado cumplir sus metas y objetivos trazados	3	3	3	

- Segunda dimensión: (Organización)
- Objetivos de la Dimensión: (conjuntos y métodos de una institución).

Indicadores/Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
6.- Tienes claro tus funciones dentro de la institución	3	4	4	
7.- La estructura organizacional del centro de salud está bien estructurada	3	4	3	
8.- La directiva y la parte administrativa son eficientes dentro de la organización.	3	3	3	
9.- Las actividades que se realizan están acorde a las necesidades del paciente	3	3	3	
10.-Existe una relación armoniosa entre las distintas áreas.	3	3	4	

- Tercera dimensión: (Dirección)
- Objetivos de la Dimensión: (Coordinación y organización de las actividades)

Indicadores/ Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
11.- Existe liderazgo dentro de la institución.	3	4	3	
12.- La gestión administrativa incentiva por medio de motivación al personal a lograr las metas.	3	3	3	
13.-Usted es capacitado cuando se le asigna nuevas funciones.	3	3	3	
14.- Existe una buena relación entre el personal asistencial con la dirección.	3	3	3	
15.-El trabajo que usted ha realizado es respaldado por su jefe.	3	3	3	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Cuatro dimensiones: (Control)
- Objetivos de la Dimensión: (Evaluación y medición).

Indicadores/Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
16.-La institución cuenta con un sistema de control.	3	4	3	
17.-La administración realiza el control de la labor que realizan.	3	3	3	
18.-Existe un inventario de su área de trabajo.	3	3	3	
19.-El presupuesto que se les asigna permite lograr sus objetivos.	3	3	3	
20.- Su institución realiza el control de sus actividades.	3	3	3	

Firma del evaluador

DNI 1889 8837

INVESTIGA
UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: (Fiabilidad)
- Objetivos de la Dimensión: (Atención, cortesía).

Indicadores/ Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Cumple como profesional con lo que promete al paciente.	3	4	3	
2. Cuando el paciente tiene problemas muestras interés en ayudarlo.	3	3	3	
3. Cuando el paciente solicita información usted se la brinda.	3	3	3	
4. Como profesional trasmite confianza a la hora que se realiza su atención.	3	3	3	

- Segunda dimensión: (Capacidad de respuesta)
- Objetivos de la Dimensión: (Atención rápida, Responsable).

Indicadores/Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5. Muestran disponibilidad inmediata para atender a los pacientes.	4	4	3	
6. Es flexible en atender fuera de tus horario de trabajo	3	4	3	
7. Realizan atenciones preferenciales cuando se a merita.	3	4	3	
8. Considera usted que su área responde a las demandas de los pacientes	3	4	3	

- Tercera dimensión: (Seguridad)
- Objetivos de la Dimensión: (Seguridad en sus procesos, confianza)

Indicadores/ Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
9. El profesional inspira	3	4	3	
10. Las atenciones que usted realiza transmite seguridad.	3	4	3	
11. Los profesionales son corteses con los pacientes.	4	4	3	
12. Los profesionales cuenta con el conocimiento para responder a las consultas.	3	4	3	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Cuatro dimensiones: (Empatía)
- Objetivos de la Dimensión: (Trato amable).

Indicadores/Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendacione
13.La atención que usted brinda en el centro es de manera individualizada.	4	3	3	
14. Como profesional entienden las necesidades específicas del paciente	4	3	3	
15. Como profesional muestra amabilidad respeto y paciencia cuando atiende.	4	4	4	
16.Los profesionales del centro actúan con responsabilidad y equidad.	4	4	4	

- Quinto dimensiones: (Tangibilidad)
- Objetivos de la Dimensión: (Disponibilidad de las cosas).

Indicadores/Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendacione
17.Cree usted que el centro de salud cuenta los materiales modernos para una atención rápida.	3	3	3	
18.como profesionales que atienden tiene buena presencia.	3	3	3	
19.Las instalaciones con la que cuenta el centro es atractiva para usted.	3	3	4	
20.Cree usted que la institución necesita un mejoramiento de infraestructura.	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI 78898837

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RIVERA SALAZAR, CHRISTIAN ALEXANDER DNI 18898837	MAESTRO EN CIENCIAS MENCIÓN : BIOTECNOLOGÍA AGROINDUSTRIAL Y AMBIENTAL Fecha de diploma: 14/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 12/05/2007 Fecha egreso: 10/02/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
RIVERA SALAZAR, CHRISTIAN ALEXANDER DNI 18898837	BIOLOGO MICROBIOLOGO Fecha de diploma: 18/02/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
RIVERA SALAZAR, CHRISTIAN ALEXANDER DNI 18898837	BACHILLER EN CIENCIAS BIOLÓGICAS Fecha de diploma: 29/10/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>



Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD ACOBAMBA- 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Yacari Yeraldine Romero Fajon		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Bioquímica ; Uroanálisis		
Institución donde labora:	Centro de Salud Pampas		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	(X)	
	Más de 5 años	()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Escala de Likert)

Nombre de la Prueba:	Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de salud Acobamba- 2023.
Autora:	Edinson Huamuro Castillo
Procedencia:	Centro de salud Acobamba
Administración:	Profesionales de la salud
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Junio 2023
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)



4. **Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD ACOBAMBA- 2023.", elaborado por Edinson Huamuro castillo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
 RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Gestión administrativa

- Primera dimensión: (Planificación)
- Objetivos de la Dimensión: (Analiza la situación de la organización).

Indicadores/ Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.El área en la que usted labora las actividades que realiza se planifica.	3	3	3	
2.-El jefe en las tomas de decisiones es usted tomado en cuenta.	3	3	3	
3.La misión está acorde a la calidad de atención que ofrece la institución	3	3	3	
4.La visión está acorde al servicio que ofrece la institución.	3	3	3	
5.La institución ha logrado cumplir sus metas y objetivos trazados	3	3	3	

- Segunda dimensión: (Organización)
- Objetivos de la Dimensión: (conjuntos y métodos de una institución).

Indicadores/Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
6.- Tienes claro tus funciones dentro de la institución	4	3	3	
7.- La estructura organizacional del centro de salud está bien estructurada	4	4	4	
8.- La directiva y la parte administrativa son eficientes dentro de la organización.	4	3	4	
9.- Las actividades que se realizan están acorde a las necesidades del paciente.	4	3	4	
10.-Existe una relación armoniosa entre las distintas áreas.	4	3	4	

- Tercera dimensión: (Dirección)
- Objetivos de la Dimensión: (Coordinación y organización de las actividades)

Indicadores/ Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
11.- Existe liderazgo dentro de la institución.	4	3	4	
12.- La gestión administrativa incentiva por medio de motivación al personal a lograr las metas.	4	3	3	
13.-Usted es capacitado cuando se le asigna nuevas funciones.	4	4	3	
14.- Existe una buena relación entre el personal asistencial con la dirección.	4	3	3	
15.-El trabajo que usted ha realizado es respaldado por su jefe.	4	4	3	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Cuatro dimensiones: (Control)
- Objetivos de la Dimensión: (Evaluación y medición).

Indicadores/Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
16.-La institución cuenta con un sistema de control.	4	4	3	
17.-La administración realiza el control de la labor que realizan.	4	3	3	
18.-Existe un inventario de su área de trabajo.	4	3	3	
19.-El presupuesto que se les asigna permite lograr sus objetivos.	3	3	3	
20.- Su institución realiza el control de sus actividades.	3	3	3	

Yef.

Firma del evaluador
DNI



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: (Fiabilidad)
- Objetivos de la Dimensión: (Atención, cortesía).

Indicadores/ Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Cumple como profesional con lo que promete al paciente.	4	4	4	
2. Cuando el paciente tiene problemas muestras interés en ayudarle.	4	4	4	
3. Cuando el paciente solicita información usted se la brinda.	4	4	4	
4. Como profesional trasmite confianza a la hora que se realiza su atención.	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Capacidad de respuesta)
- Objetivos de la Dimensión: (Atención rápida, Responsable).

Indicadores/Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5. Muestran disponibilidad inmediata para atender a los pacientes.	4	4	4	
6. Es flexible en atender fuera de tus horario de trabajo	4	4	4	
7. Realizan atenciones preferenciales cuando se a merita.	4	4	4	
8. Considera usted que su área responde a las demandas de los pacientes	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Seguridad)
- Objetivos de la Dimensión: (Seguridad en sus procesos, confianza)

Indicadores/ Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
9. El profesional inspira	3	4	4	
10. Las atenciones que usted realiza transmite seguridad.	4	3	4	
11. Los profesionales son corteses con los pacientes.	4	3	3	
12. Los profesionales cuenta con el conocimiento para responder a las consultas.	4	3	3	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Cuatro dimensiones: (Empatía)
- Objetivos de la Dimensión: (Trato amable).

Indicadores/Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
13. La atención que usted brinda en el centro es de manera individualizada.	4	4	4	
14. Como profesional entienden las necesidades específicas del paciente	4	4	4	
15. Como profesional muestra amabilidad respeto y paciencia cuando atiende.	4	4	4	
16. Los profesionales del centro actúan con responsabilidad y equidad.	4	4	4	

- Quinto dimensiones: (Tangibilidad)
- Objetivos de la Dimensión: (Disponibilidad de las cosas).

Indicadores/Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
17. Cree usted que el centro de salud cuenta los materiales modernos para una atención rápida.	4	3	4	
18. como profesionales que atienden tiene buena presencia.	4	4	4	
19. Las instalaciones con la que cuenta el centro es atractiva para usted.	4	4	4	
20. Cree usted que la institución necesita un mejoramiento de infraestructura.	4	4	4	

Dr. César Vallejo
Escuela de Medicina
Facultad de Ciencias de la Salud
César Vallejo, Perú

Firma del evaluador
DNI

Pd.: el presente formato debe tener en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experiencia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ROMERO YRIGOIN, YACORI YERALDINE DNI 75482438	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 16/05/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 31/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
ROMERO YRIGOIN, YACORI YERALDINE DNI 75482438	LICENCIADO EN TECNOLOGÍA MÉDICA - ESPECIALIDAD DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA PATOLÓGICA Fecha de diploma: 29/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
ROMERO YRIGOIN, YACORI YERALDINE DNI 75482438	BACHILLER EN TECNOLOGIA MEDICA Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/04/2013 Fecha egreso: 14/07/2017	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD ACOBAMBA- 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Alex Vilder Guerrero Becerra		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacion	()
Áreas de experiencia profesional:	5 años		
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Jai		
Tiempo de experiencia en el área:	2 a 4 años (X)	()	()
	Más de 5 años	()	()
Experiencia en Psicometría (si corresponde):	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Escala de Likert)

Nombre de la Prueba:	Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de salud Acobamba- 2023.
Autora:	Edinson Huamuro Castillo
Procedencia:	Centro de salud Acobamba
Administración:	Profesionales de la salud
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Junio 2023
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD ACOBAMBA- 2023.", elaborado por Edinson Huamuro castillo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
 RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión administrativa

- Primera dimensión: (Planificación)
- Objetivos de la Dimensión: (Analiza la situación de la organización).

Indicadores/ Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.El área en la que usted labora las actividades que realiza se planifica.	4	4	4	
2-El jefe en las tomas de decisiones es usted tomado en cuenta.	4	4	4	
3.La misión está acorde a la calidad de atención que ofrece la institución	4	4	4	
4.La visión está acorde al servicio que ofrece la institución.	4	4	4	
5.La institución ha logrado cumplir sus metas y objetivos trazados	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Organización)
- Objetivos de la Dimensión: (conjuntos y métodos de una institución).

Indicadores/Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
6.- Tienes claro tus funciones dentro de la institución	4	4	4	
7.- La estructura organizacional del centro de salud está bien estructurada	4	4	4	
8.- La directiva y la parte administrativa son eficientes dentro de la organización.	4	4	4	
9.- Las actividades que se realizan están acorde a las necesidades del paciente.	4	4	4	
10.-Existe una relación armoniosa entre las distintas áreas.	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Dirección)
- Objetivos de la Dimensión: (Coordinación y organización de las actividades)

Indicadores/ Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
11.- Existe liderazgo dentro de la institución.	4	4	4	
12.- La gestión administrativa incentiva por medio de motivación al personal a lograr las metas.	4	4	4	
13.-Usted es capacitado cuando se le asigna nuevas funciones.	4	4	4	
14.- Existe una buena relación entre el personal asistencial con la dirección.	4	4	4	
15.-El trabajo que usted ha realizado es respaldado por su jefe.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: (Fiabilidad)
- Objetivos de la Dimensión: (Atención, cortesía).

Indicadores/ Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.Cumples como profesional con lo que promete al paciente.	4	4	4	
2.Cuando el paciente tiene problemas muestras interés en su salud.	4	4	4	
3.Cuando el paciente solicita información usted se la brinda.	4	4	4	
4. Como profesional trasmites confianza a la hora que se realiza su atención.	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Capacidad de respuesta)
- Objetivos de la Dimensión: (Atención rápida, Responsable).

Indicadores/Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5.Muestran disponibilidad inmediata para atender a los pacientes.	4	4	4	
6.Es flexible en atender fuera de tus horario de trabajo	4	4	4	
7.Realizan atenciones preferenciales cuando se a merita.	4	4	4	
8.Considera usted que su área responde a las demandas de los pacientes	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Seguridad)
- Objetivos de la Dimensión: (Seguridad en sus procesos, confianza)

Indicadores/ Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
9. El profesional inspira confianza.	4	4	4	
10.Las atenciones que usted realiza transmite seguridad.	4	4	4	
11. Los profesionales son corteses con los pacientes.	4	4	4	
12.Los profesionales cuenta con el conocimiento para responder a las consultas.	4	4	4	

- Cuatro dimensiones: (Empatía)
- Objetivos de la Dimensión: (Trato amable).

Indicadores/Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
13.La atención que usted brinda en el centro es de manera individualizada.	4	4	4	
14. Como profesional entienden las necesidades específicas del paciente	4	4	4	
15. Como profesional muestra amabilidad respeto y paciencia cuando atiende.	4	4	4	
16.Los profesionales del centro actúan con responsabilidad y equidad.	4	4	4	

- Quinto dimensiones: (Tangibilidad)
- Objetivos de la Dimensión: (Disponibilidad de las cosas).

Indicadores/Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
17.Cree usted que el centro de salud cuenta los materiales modernos para una atención rápida.	4	4	4	
18.como profesionales que atienden tiene buena presencia.	4	4	4	
19.Las instalaciones con la que cuenta el centro es atractiva para usted.	4	4	4	
20.Cree usted que la institución necesita un mejoramiento de infraestructura.	4	4	4	



Lic. T.M. Alex V. Guerrero Becerra
 MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS
 SERVICIOS DE LA SALUD
 C.T.M. 14841

Firma del evaluador
DNI: 48182158

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revisiaessanjos.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>GUERRERO BECERRA, ALEX VILDER DNI 48182158</p>	<p>BACHILLER EN TECNOLOGÍA MÉDICA</p> <p>Fecha de diploma: 19/01/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 04/05/2012 Fecha egreso: 08/08/2017</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN <i>PERU</i></p>
<p>GUERRERO BECERRA, ALEX VILDER DNI 48182158</p>	<p>MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</p> <p>Fecha de diploma: 22/03/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 15/01/2019 Fecha egreso: 09/08/2020</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i></p>
<p>GUERRERO BECERRA, ALEX VILDER DNI 48182158</p>	<p>LICENCIADO TECNÓLOGO MÉDICO EN LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA PATOLÓGICA</p> <p>Fecha de diploma: 11/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN <i>PERU</i></p>

Anexo 4

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Elaborado por George y Mallery (2003).

Anexo 5

Gestion administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	20

Anexo 6

Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	20



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALOMINO TARAZONA MARIA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín", cuyo autor es HUAMURO CASTILLO EDINSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALOMINO TARAZONA MARIA ROSARIO DNI: 06835253 ORCID: 0000-0002-3833-7077	Firmado electrónicamente por: MPALOMINOTA el 03-08-2023 14:21:44

Código documento Trilce: TRI - 0637783