



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad de atención de los colaboradores de
un centro de salud del cercado de Lima, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Reque Esqueche, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0001-7429-3625)

ASESORES:

Dr. Mescua Figueroa, Augusto César (orcid.org/0000-0002-6812-2499)

Dr. Valdez Asto, José Luis (orcid.org/0000-0002-9987-2671)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis padres, Carlos y Rosa, por su incondicional apoyo y porque me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y salud para poder seguir escalando profesionalmente.

A mis padres por ser el motivo para seguir avanzando.

A mis asesores y docentes.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AUGUSTO CESAR MESCUA FIGUEROA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de atención de los colaboradores de un Centro de Salud del cercado de Lima, 2023", cuyo autor es REQUE ESQUECHE CARLOS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 21 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AUGUSTO CESAR MESCUA FIGUEROA DNI: 09929084 ORCID: 0000-0002-6812-2499	Firmado electrónicamente por: AMESCUA el 03-01- 2024 11:25:50

Código documento Trilce: TRI - 0704676



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, REQUE ESQUECHE CARLOS ALBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de atención de los colaboradores de un Centro de Salud del cercado de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CARLOS ALBERTO REQUE ESQUECHE DNI: 46518691 ORCID: 0000-0001-7429-3625	Firmado electrónicamente por: CAREQUER el 21-12- 2023 09:12:38

Código documento Trilce: TRI - 0704678

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Prueba de normalidad de las variables</i>	18
Tabla 2: <i>Correlación de variables</i>	19
Tabla 3: <i>Correlación entre planificación y la variable calidad de atención</i> .	20
Tabla 4: <i>Correlación entre organización y la variable calidad de atención</i>	21
Tabla 5: <i>Correlación entre dirección y la variable calidad de atención</i>	22
Tabla 6: <i>Correlación entre control y la variable calidad de atención</i>	23

RESUMEN

La calidad de atención florece como un compromiso inquebrantable, y la gestión administrativa se convierte en la brújula que guía a las organizaciones hacia la entrega de servicios excepcionales. Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud del cercado de Lima, 2023. Por lo cual, fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de alcance correlacional. La muestra fue de 100 colaboradores, seleccionada mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicaron dos cuestionarios: el de gestión administrativa, diseñado por Minaya (2022), y el de calidad de atención, creado por Martín (2022). Los resultados, obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Pearson, revelaron una correlación significativa y directa ($r = .834^{**}$, $p < .05$) entre gestión administrativa y calidad de atención. Las dimensiones de la primera variable también mostraron correlaciones positivas y significativas con la calidad de atención. Estos hallazgos sugieren que una efectiva gestión administrativa, conllevará a una mejor calidad de atención en el centro de salud. Esto destaca la importancia de un enfoque estratégico en la planificación, organización, dirección y control para mejorar la atención sanitaria y, por ende, el bienestar de los colaboradores.

Palabras clave: Gestión, administración, calidad de atención

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between administrative management and quality of care of the collaborators of a health center in Lima, 2023. The methodology adopted was basic, with a quantitative approach and non-experimental design, using a correlational scope. The estimated population comprised 150 collaborators of the health center, and the sample, selected by non-probabilistic convenience sampling, consisted of 100 collaborators. Two questionnaires were applied: the administrative management questionnaire, designed by Minaya (2022), and the quality of care questionnaire, created by Martín (2022). The results, obtained using Pearson's correlation coefficient, revealed a significant and direct correlation ($r = .834^{**}$, $p < .05$) between administrative management and quality of care. The dimensions of the first variable also showed positive and significant correlations with quality of care. These findings suggest that effective administrative management will lead to better quality of care in the health center. This highlights the importance of a strategic approach to planning, organization, direction and control in order to improve health care and, therefore, the well-being of the collaborators.

Keywords: Management, administration, quality of service

I. INTRODUCCIÓN

En pleno siglo XXI, se evidencia que la calidad de atención (CA) y gestión administrativa (GA), son factores relevantes en todas las empresas u organizaciones (estatales o privatizadas). Esto se debe a que la gestión administrativa se define como la clave del desarrollo organizacional, social, económico y tecnológico; ya que a través de ella se puede distribuir las responsabilidades y funciones (Guevara, 2022). Además, la calidad de atención es la imagen que toda organización brinda a sus consumidores, generando una impresión positiva o negativa en ellos (Oltra et al., 2020).

A nivel internacional, las organizaciones que presentan mayor incidencia de problemáticas en la calidad de atención y gestión administrativa, son todas aquellas que se dedican al sector salud. Esto se debe, a que uno de los problemas más destacados es la desigualdad para acceder a una atención médica de calidad. Algunos países desarrollados tienen sistemas de atención médica avanzados, mientras que otros carecen de infraestructura y recursos adecuados (Piedra-Valoy y Lipa-Chancolla, 2019). Además, en el ámbito internacional, las regulaciones comerciales y los acuerdos comerciales afectan de manera significativa (Gómez et al., 2022).

Así mismo, las restricciones comerciales y los aranceles pueden afectar los costos y la disponibilidad de suministros médicos y tecnología (Soledispa-Rodríguez et al., 2022). Es por ello, que es importante mencionar que los países en desarrollo a menudo enfrentan dificultades para acceder a financiamiento internacional que contribuya a la mejora de la gestión administrativa y calidad de atención en cuanto al sector salud. Así también, es relevante mencionar que la transferencia de conocimientos y la colaboración internacional son cruciales para abordar problemas globales de atención médica, como epidemias y enfermedades infecciosas (Araujo, 2022).

Por otro lado, a nivel nacional se observa que, en algunos casos, las organizaciones pueden carecer de diversos materiales o equipos fundamentales para brindar una atención de calidad. Esto puede deberse a limitaciones presupuestarias, falta de infraestructura adecuada y/o personal capacitado. La calidad de atención depende en gran medida de la formación y capacitación del personal. Además, de resaltar que el uso de tecnología obsoleta en la gestión

administrativa puede ser un obstáculo para la eficiencia y la calidad (Aliaga & Alcas, 2021).

Por consiguiente, se demuestra que en el ámbito nacional, existe una disparidad en la calidad de atención entre las áreas urbanas y rurales; evidenciando la dificultad de acceso de las áreas remotas para acceder a centros médicos de calidad. Además, la cultura empresarial y el liderazgo en organizaciones nacionales también son factores críticos. Es por ello, que, a nivel nacional, las decisiones políticas, recortes presupuestarios y la politización de la atención médica son problemas comunes (Córdova et al., 2022).

A nivel local, se puede identificar que por la sobrepoblación que presenta la ciudad de Lima, genera una gran dificultad para atender a todos los usuarios de forma eficaz y eficientemente (Álvarez, 2022). Además; desde el enfoque del centro de salud a investigar ubicado en Cercado de Lima, se puede precisar que la problemática latente es el bajo nivel en la calidad de atención por parte del área administrativa; lo cual se debe a la ausencia de materiales y equipos, como una terminal para pagos, lo cual evitaría que los familiares de los pacientes deban caminar largos tramos para poder retirar y pagar posteriormente.

Ante la problemática expuesta, se crea la necesidad de estudiar ambas variables; por lo cual, el presente estudio responde a la siguiente interrogante ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión administrativa y calidad de atención de los colaboradores de un Centro de Salud del cercado de Lima, 2023? Así mismo, como preguntas específicas se tiene: ¿Cuál es el nivel de asociación entre la dimensión planificación y calidad de atención de los colaboradores un centro de salud del cercado de Lima, 2023? ¿Cuál es el nivel de asociación entre la dimensión organización y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud del cercado de Lima, 2023? ¿Cuál es el nivel de asociación entre la dimensión dirección y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud del cercado de Lima, 2023? ¿Cuál es el nivel de asociación entre la dimensión control y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud del cercado de Lima, 2023?

Posteriormente, desde un punto de vista teórico, se destaca la relevancia de la teoría en la construcción de marcos explicativos que no solo describan los fenómenos observados, sino que también proporcionen un entendimiento profundo

de los mecanismos subyacentes. Además, desde la perspectiva social, al abordar problemas dentro del sector sanitario, y contribuir a la construcción de un sistema de salud más sólido y orientado al usuario. Por lo tanto, los resultados beneficiarán tanto a los colaboradores como los usuarios.

Finalmente se justifica a nivel práctico, la investigación permitirá identificar los problemas asociados a las variables en el centro de salud seleccionado, permitiendo a que los administrativos tomen acciones para aumentar o incrementar el nivel de atención que ofrecen; como el diseñar estrategias orientadas a optimizar la atención brindada. Asimismo, posee valor metodológico, dado que se aplicarán métodos cuantitativos, juntamente con un alcance correlacional riguroso, los cuales permitirán obtener una visión completa de la interacción de los constructos en estudio, así como de sus implicancias dentro del ámbito de salud.

Por lo tanto, la investigación delimitó como objetivo general determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud del cercado de Lima, 2023. Así mismo, se formuló los siguientes objetivos específicos: identificar la asociación entre la dimensión planificación y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud del cercado de Lima, 2023; describir la asociación entre la dimensión organización y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud del cercado de Lima, 2023; detallar la asociación entre la dimensión dirección y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud del cercado de Lima, 2023; determinar la asociación entre la dimensión control y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud del cercado de Lima, 2023.

Por consiguiente, el estudio se planteó como hipótesis general, que existe relación significativamente alta entre gestión administrativa y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud del cercado de Lima, 2023. De igual manera, respecto a las hipótesis específicas, se pretende identificar asociación significativa entre las dimensiones de la variable gestión administrativa con la variable calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud del cercado de Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel global, en el trabajo realizado por Anghelia-Gonzales et al. (2021), se exploró la conexión existente entre la Gestión Administrativa y la implicación de los empleados en una organización. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo de alcance correlacional, donde se empleó dos cuestionarios como instrumentos. El estudio involucró a un grupo de ochenta y ocho participantes, y sus resultados arrojaron la existencia de una asociación entre las variables estudiadas. En otras palabras, una gestión administrativa más eficaz en la empresa se traduce en un aumento de la implicación de los empleados, lo que, a su vez, se traduce en un rendimiento mejorado en la organización.

Panduro (2021) realizó una evaluación de la correlación entre la Gestión Administrativa y la calidad del servicio en un hospital situado en la región de Loreto. Este estudio se clasificó como una investigación fundamental, descriptivo-correlacional, utilizando una muestra de trescientos cuarenta y cinco individuos que utilizaron los servicios hospitalarios, utilizando la encuesta como técnicas y el cuestionario como instrumento. Los resultados de la investigación indican una correlación entre lo estudiado en el hospital examinado. Estos hallazgos enfatizan la necesidad de implementar técnicas que mejoren la eficacia de la gestión administrativa, a la vez que fomenten un enfoque más compasivo por parte del personal médico y sanitario.

Gómez (2021) realizó un estudio en Ecuador para examinar la eficiencia y la calidad de los servicios de urgencias en el Centro Hospitalario. Este estudio adopta una estrategia transversal, exploratoria y descriptiva, carente de carácter experimental, y examina elementos cuantitativos y cualitativos, seleccionando como técnica de recolección de datos a la encuesta y como instrumento al cuestionario, que mide ambas variables. Se eligió una cohorte de 150 pacientes como muestra representativa. Un hallazgo notable fue que el 26,7% de los participantes expresaron un alto nivel de satisfacción con la prestación asistencial. Con respecto a la duración de las esperas, el 46,7% de los participantes manifestó una postura neutral ante los periodos de espera prolongados. El 60% de los encuestados manifestó una insatisfacción parcial en relación con el cumplimiento de los plazos de atención especificados. En cuanto a la amabilidad y la atención del personal médico, el 50% de los consumidores expresó un nivel de satisfacción

moderado. En cuanto a las instalaciones físicas, el 26,7% de los encuestados tenía una perspectiva variada sobre su atractivo, mientras que el 53% estaba moderadamente satisfecho. En resumen, los resultados sugieren que una Atención de Calidad suficiente es esencial para influir en la respuesta de los usuarios.

El trabajo realizado por Alketbi et al. (2020), se centró en analizar la calidad del servicio en relación con la retención de clientes. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo y descriptivo, además de identificar al cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados obtenidos demostraron que la calidad del servicio tenía un impacto tanto en la retención como en la pérdida de clientes. En este contexto, se destacó la importancia no solo de comprender las preferencias de los clientes, sino también de capacitar al personal de manera efectiva para generar propuestas que beneficiaran la gestión de la empresa y condujeran a resultados más favorables. A manera concluyente, una gestión exitosa del talento humano también influye en la satisfacción y aceptación de los clientes, lo que a su vez mejora la Calidad de Atención ofrecida promueve la retención de clientes y recomendaciones positivas.

El estudio realizado por Bakr et al. (2020) se centró en la correlación entre la calidad del servicio y el sistema administrativo empleado en una empresa. Este estudio empleó una metodología descriptiva y correlacional, e incluyó una muestra de 220 individuos. Los resultados indicaron una disparidad en la impresión de la calidad entre los pacientes y los directivos de la empresa, ya que los primeros consideraban que la calidad era media, mientras que los segundos la valoraban como excepcional. Por lo tanto, los autores dedujeron que era necesario incorporar alteraciones en las técnicas administrativas para obtener una mayor aprobación de los pacientes.

Martino (2022) realizó un estudio a nivel nacional en Chiclayo para evaluar la correlación entre Gestión Administrativa y Atención de Calidad reportada por el personal de salud de un centro de salud. Este trabajo se sitúa en el ámbito de la investigación fundamental y emplea una metodología cuantitativa correlacional transversal. Se encuestó a un total de 71 trabajadores del centro de salud. Los resultados adquiridos demostraron una correlación clara y favorable entre las variables examinadas, y los datos exhibieron una distribución normal. Por lo tanto,

se dedujo que las operaciones administrativas actuales son inadecuadas para garantizar una Atención de Calidad.

En Tarapoto, Chu y Donayre (2020) buscaron relacionar la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención al usuario en el centro de salud de Tabalosos. Esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo con un alcance correlacional donde se evaluó a 211 personas. Los resultados indicaron asociación entre las variables ($r=.89^{***}$). Así que los autores concluyeron que el aumento en la mejora de una atención de calidad proporcionada guarda una estrecha correlación con la capacidad de gestión óptima a nivel administrativo.

En otro contexto, Carreño (2022) llevó a cabo una investigación en Huacho, enfocada en la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención brindada a por colaboradores de un Centro de Salud de Hualmay. Este estudio se clasifica como investigación aplicada y adopta un enfoque descriptivo y correlacional. En cuanto al objeto de estudio, se examinaron 20 empleados administrativos y 50 usuarios seleccionados al azar debido a la limitada población. Los resultados de la investigación evidenciaron una asociación entre las variables ($r=.76^{***}$). Donde el autor concluyó en que, la calidad de atención busca mantener un nivel de agrado del cliente o usuario ante la entidad.

En la localidad de Puno, Huanca-Frías et al. (2021) buscaron analizar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en usuarios de una entidad pública. Este estudio se enmarca en una metodología cuantitativa y se centra en el ámbito relacional. La muestra de estudio comprendió a 13 gerentes municipales y 680 usuarios. Los resultados revelaron que un 76.92% se encontraban en una etapa incipiente, con un promedio de avance del 23%. En cuanto a la percepción de los usuarios, el 50.6% opinó que la calidad de atención era regular. Por otro lado, un 46.92% de los usuarios indicaron que la calidad de atención era baja. En conclusión, los resultados indican que no hay una conexión notable entre la actualización de la administración gubernamental y la calidad de atención proporcionada a los usuarios

En Pucallpa, Ugarte (2022) tuvo como propósito determinar el grado de relación entre la gestión y la calidad de atención en un Centro de Salud. El enfoque de este estudio fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo. La muestra fue de 20 trabajadores y 44 usuarios. Los resultados indicaron una relación negativa muy

débil (-.20) y no significativa ($p=.415$) entre las variables. En conclusión, esto implica que el Centro de Salud no está llevando a cabo una gestión efectiva en lo que respecta a las dimensiones, lo que resulta en una falta de conexión directa y notable con la Calidad de Atención.

En Trujillo, Céspedes (2022) llevó a cabo una investigación con el propósito de evaluar el grado de relación entre la Gestión de Políticas Públicas y la calidad de atención en el servicio de cirugía proporcionado por un nosocomio. Este estudio se enmarcó en una metodología cuantitativa, de tipo correlacional. La población de muestra se compuso de 44 colaboradores. Los resultados obtenidos en la investigación llevaron a la conclusión de que existe una relación de alta intensidad entre las variables ($r=.87^{**}$). El autor llegó a la conclusión de que, las asociaciones tienen un afecto alto y significativo.

Respecto a la localidad, en Lima, Ortiz (2023) emprendió una investigación con el propósito de examinar el efecto de la modernización de la gestión pública (MGP) en la calidad de atención en una municipalidad provincial. En el marco de este trabajo, el autor optó por un enfoque de investigación básica, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo transversal-correlacional. La población de estudio comprendió tanto a los empleados como a los usuarios. Los resultados mostraron que, la implementación adecuada, conforme a las normativas vigentes, de la MGP tiene un efecto positivo en la Calidad de Atención. Por tanto, la conclusión fue que, la modernización de una gestión promueve la mejora en la Calidad de Atención.

Cortez et al. (2022) llevaron a cabo una investigación con el objetivo principal de analizar la conexión entre la gestión administrativa y la calidad del servicio ofrecido a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. El método empleado se basó en un enfoque hipotético-deductivo, con la investigación clasificada como básica, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, centrada en el nivel correlacional. La población objetivo consistió en 47 empleados. Los resultados revelaron una relación estadísticamente significativa, positiva y alta, que es directamente proporcional, entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención ($r_s=.94^{***}$). En resumen, la conclusión fue que, una Gestión Administrativa eficiente se relaciona positivamente con una mayor Calidad de Atención ofrecidos por la mencionada empresa.

En Lima, Torres (2022) pretendía relacionar la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención en una municipalidad. El enfoque metodológico se clasificó como descriptivo correlacional y contó con la participación de 60 empleados en el estudio. Los resultados obtenidos revelaron una asociación positiva ($r=.651$) entre las variables. En términos generales, se confirma la existencia de una relación positiva y significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención proporcionado por el personal en el ámbito de desarrollo urbano de Breña.

El objetivo del estudio de Quiñones (2021) fue examinar la correlación entre la gestión administrativa y el nivel de calidad de servicio al usuario dentro de un Ministerio. Este estudio emplea una metodología cuantitativa y utiliza un diseño no experimental descriptivo-correlacional con un enfoque transversal. La investigación reveló que el 89,98% de los participantes percibían la Gestión Administrativa en un nivel ordinario. En cambio, la calidad de servicio obtuvo una valoración más favorable, ya que el 40% de los participantes la calificaron de media y el 35% de alta. Además, el estudio demostró que no existe correlación entre Gestión Administrativa y Calidad de Atención, con un coeficiente de correlación de $-.021$. Por lo tanto, en conclusión, la Gestión Administrativa no demostró ningún vínculo con los aspectos correspondientes de la Calidad de Atención.

Trigoso (2021) realizó un estudio para investigar la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 009. El estudio fue categorizado como descriptivo-correlacional, ya que implicó la descripción de variables y el análisis de su conexión. El estudio empleó un diseño de investigación no experimental y transversal. La muestra del estudio estaba formada por 132 encuestados. Los resultados indicaron que el grado de la primera variable se situaba en un nivel moderado, con un 67% de individuos que expresaron un nivel neutro de satisfacción. Se determinó que la segunda variable se encontraba en un nivel satisfactorio, con una valoración del 60%. Al final, se determinó que existe una correlación sustancial entre las variables.

A nivel teórico, se precisa que la Teoría de las Relaciones Humanas de la administración de Elton Mayo está vinculada a la variable Gestión Administrativa, este enfoque se fundamenta en los valores y motivaciones de los colaboradores, lo que es esencial para el mejor desempeño de su trabajo (Cabana, 2018). Los directivos que poseen un perfil específico y son nombrados directamente por la

empresa desempeñan funciones dentro del ámbito de la gestión empresarial. No obstante, Mendivel et al. (2020) argumentan que la administración se comprende mejor como un equipo social cuyo propósito es satisfacer las necesidades relacionadas con diversas problemáticas. Por ende, según Aliaga et al. (2021), la GA se entiende mejor como el método por el cual se distribuyen los recursos de una organización para lograr sus objetivos.

Por último, pero no menos importante, Vela (2020) explica que, dentro de la gestión pública, la administración se centra en organización de los recursos proporcionados por el Estado, donde el objetivo es mejorar la seguridad del hospital, tanto para los pacientes como para los empleados, sin rebajar el nivel del servicio. Por otro lado, la principal preocupación de la dirección es que los pacientes que acuden a las clínicas tengan fácil acceso a todas las herramientas que necesitan para recuperarse.

En contraposición, Chiavenato, tal como mencionan Bao-Condor et al. (2020), implica una continua toma de decisiones y acciones destinadas a una gestión eficaz y equitativa de los recursos. Asimismo, esta perspectiva considera esencial la dirección efectiva de las tareas asignadas a los diversos colaboradores dentro de la organización.

En otra perspectiva, Fernández (2021) argumenta que la gestión administrativa se basa en la estructuración organizativa, la asignación de responsabilidades y la consecución de resultados beneficiosos para la institución. Estos logros están intrínsecamente vinculados al rendimiento del líder del equipo y ejercen una influencia substancial en la entidad y su equipo humano, pudiendo tener un efecto sustancial en su fortaleza o debilitamiento.

Anchelia-Gonzales et al. (2021) subrayan la necesidad de contar con un personal bien formado y dedicado como herramienta crucial para una gestión eficaz de los recursos. Según Lukman et al. (2021), la capacidad de una empresa para sacar el máximo partido de su personal depende de algo más que de contar con un equipo bien formado. Al crear estas circunstancias y asumir parte de la culpa de la selección y el rendimiento de los empleados, la gestión administrativa asume un papel fundamental en este entorno. Por tanto, la gestión es un sistema compuesto por una serie de operaciones conectadas y coordinadas.

En relación a la gestión administrativa, Moreno (2018) aborda las siguientes dimensiones; la primera es la planificación, que implica la toma de decisiones concertadas con el propósito de alcanzar metas y objetivos específicos; la segunda es la organización, vista como la estructuración que permite la distribución de roles y responsabilidades en pos de un objetivo común; como tercera se encuentra a la dirección, que se refiere a liderar y orientar al equipo, brindándoles guía y motivación para obtener resultados superiores; como cuarta y última está el control, que engloba la supervisión del desempeño de los trabajadores y la implementación de acciones correctivas cuando surgen desviaciones o la apreciación de logros cuando se lleva a cabo el trabajo de manera apropiada.

La Teoría de la Evaluación de la Calidad en Salud de Noriero et al. (2020) destaca que las opiniones de los pacientes, tanto internas como externas, desempeñan un papel a la hora de determinar si están satisfechos o no con la atención que reciben. Este método investiga la dinámica entre los cuidadores y su entorno e intenta precisar las perspectivas de los pacientes al respecto. La cual, se basa en una de las teorías más influyentes en la evaluación de la calidad en salud que es el modelo Donabedian, propuesto por Avedis Donabedian. Los tres principios fundamentales del modelo (estructura, procedimiento y resultados) son esenciales para evaluar la calidad de la asistencia sanitaria.

Estructura, Alude a las características de la organización y sus recursos que repercuten en la prestación de asistencia sanitaria; La infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos forman parte de ella. Procedimiento, La evaluación de la eficacia de los procedimientos terapéuticos, el fomento del diálogo bidireccional entre pacientes y médicos y la coordinación de los tratamientos son puntos de gran importancia. Resultado, Implica medir la eficacia de los tratamientos, la satisfacción del paciente y los resultados clínicos.

En cambio, la calidad asistencial es definida por Bernal et al. (2017) como una serie de actos que son juzgados positiva o negativamente por los receptores del servicio. Es importante recordar que esta evaluación considera todo el ámbito del servicio asistencial, desde el propio centro hasta culminación de la atención como tal. De acuerdo a lo planteado por Paredes (2020), es esencial para los gestores considerar el nivel de satisfacción, ya que este refleja la calidad de los

cuidados proporcionados. Esto resulta crucial al momento de idear nuevas estrategias o realizar ajustes en las existentes.

Asimismo, Gijón-Alvarado (2020) argumenta la importancia de llevar a cabo una supervisión constante de la calidad de atención que ofrece el personal de salud, con el fin de detectar posibles fallos en el servicio y prevenir cualquier perjuicio para cualquiera de las partes. En contraposición, Vanderlei (2021) enfatiza que, a pesar de que se brinde la atención de mayor calidad desde la perspectiva del proveedor de servicios y otros clientes, la calidad siempre se evaluará desde la perspectiva individual de cada persona. Esto se debe a que cada individuo posee expectativas y percepciones únicas, lo que hace que la calidad sea relativa. Por lo tanto, a pesar de los esfuerzos de la empresa, siempre habrá algunos clientes insatisfechos, independientemente de cuán bien funcione la organización. Sin embargo, esto no debe desalentar a la empresa, que debe esforzarse constantemente por ofrecer el mejor servicio posible.

En relación a la calidad de atención, Turkoglu y Dalgic (2019) destacaron que el bienestar emocional de los trabajadores influye en la atención que brindan. Si los empleados no se sienten cómodos en sus puestos de trabajo o experimentan situaciones negativas, como conflictos con colegas, falta de comunicación con los superiores o malos tratos por parte de los clientes o pacientes, su malestar puede reflejarse en su trato hacia los pacientes o en su capacidad para lidiar con situaciones de presión. Por lo tanto, la gestión debe prestar atención a las estrategias implementadas para cuidar el bienestar del personal, ya que los empleados contentos y motivados tienden a identificarse con la empresa y esforzarse por su éxito.

En cuanto a la confianza transmitida por el personal, Rahman y Mehrab (2018) explican que esto depende de la capacitación, experiencia y seguridad que los trabajadores demuestran en su trabajo. La sensación de seguridad permite que los colaboradores se sientan más relajados y desempeñen mejor sus tareas, ya que no experimentan tanta presión por parte del empleador o del cliente. En relación a la empatía, estos mismos autores sostienen que ayuda al personal a comprender las necesidades y expectativas del cliente, para cubrir exitosamente sus requerimientos.

Finalmente, en lo que respecta a la Calidad de Atención (CA), Mohammad (2018) destaca la imperiosa necesidad de compromiso por parte de los colaboradores, señalando cómo las características del entorno también ejercen una influencia significativa en este aspecto. El autor expone que la calidad de atención puede ser evaluada a través de diversas dimensiones, y describe estas dimensiones de manera detallada.

La primera dimensión, denominada elementos tangibles se refiere al entorno físico que rodea tanto al personal como a los usuarios, englobando aspectos como el mobiliario y los instrumentos utilizados.

La segunda dimensión, la fiabilidad se centra en la capacidad de proporcionar servicios de salud con alta precisión y confiabilidad. Para garantizar que los pacientes confíen en su tratamiento, Mohammad (2018) insiste en la necesidad de precisión y uniformidad en la prestación de asistencia sanitaria

La tercera dimensión, llamada respuesta se define como la acción tomada frente a situaciones específicas que afectan la salud de un paciente.

La cuarta dimensión, seguridad está estrechamente vinculada al nivel de capacitación y habilidades que demuestra el personal de salud al brindar el servicio. La seguridad implica la competencia del personal para prevenir y manejar posibles riesgos o complicaciones durante la atención médica.

Finalmente, la quinta dimensión, empatía busca que el personal de salud comprenda las necesidades y sentimientos del paciente y sus familiares. Esta dimensión destaca la importancia de un trato humano y personalizado, reconociendo la relevancia de la conexión emocional en la atención médica.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se clasifica como básica, ya que sus objetivos estuvieron orientados hacia el desarrollo y esclarecimiento de la información ya existente, siguiendo el enfoque cuantitativo basado en la medición por medio de aspectos numéricos. De esta manera, se emplearon técnicas estadísticas para identificar de manera precisa los patrones de comportamiento dentro de una muestra específica con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos (Arias et al., 2022).

3.1.2. Diseño y nivel de investigación

Se optó por un diseño no experimental, ya que se examinó las variables del estudio sin la manipulación de las mismas ni la aplicación de tratamientos. Por otro lado, el nivel fue de naturaleza correlacional, que busca la asociación entre las mismas (Ato et al., 2013).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual: De acuerdo con Chiavenato (2007), se refiere a la implementación de múltiples métodos y procesos internos con el propósito de alcanzar un equitativo reparto, lo que facilita el crecimiento dentro de límites previamente establecidos y la consecución exitosa de los objetivos predefinidos.

Definición operacional: Fue medido en base al cuestionario de Gestión Administrativa (GA), enfocado desde 4 dimensiones.

Indicadores: Entre las medidas se incluyen el llegar a cumplir los objetivos de una empresa, la eficacia de su estructura interna, la capacidad de sus directivos para tomar decisiones, inspirar a sus equipos y transmitir información importante.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual: los factores que caracterizan a estos elementos es su cualidad intangible, perceptible por el usuario, y su capacidad para influir en la satisfacción y en la experiencia experimentada durante el proceso de adquisición (Suñol, 2001).

Definición operacional: Fue medido en base al cuestionario de Calidad de Atención (CA), enfocado en 5 dimensiones.

Indicadores: Los índices de satisfacción, los tiempos de espera, la resolución de problemas, los índices de errores y la adecuación a las normativas de calidad de atención son ejemplos de este tipo de métricas. La calidad de la atención contribuye al desarrollo constante y a la fidelidad del cliente o paciente al reflejarse en la buena impresión del usuario, la eficiencia de la atención, la seguridad de los servicios y la coherencia en la consecución de los criterios especificados.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

Al ser conceptualizada como un conjunto de participantes, con características similares (Arias et al., 2022), para el presente estudio, la población constituyó a 150 colaboradores del Centro de Salud de Cercado de Lima. Esta estimación se debe a la amplia diversidad de áreas que tiene el centro de salud, por lo que, en este caso, la cantidad fue estimada en todos los colaboradores contratados.

Criterios de inclusión: i) Colaboradores que acepten con su consentimiento informado ser partícipes de la investigación ii) colaboradores con más de tres meses de antigüedad; iv) colaboradores que asistan al centro de salud en turno matutino y vespertino.

Criterios de exclusión: i) colaboradores que intenten manipular los cuestionarios y, ii) colaboradores que no completen las encuestas.

3.3.2. Muestra:

Fueron 100 colaboradores pertenecientes al área administrativa del Centro de Salud. El investigador eligió este número según su propio criterio para asegurarse de que cumpliría sus objetivos (Otzen y Manterola, 2017).

3.3.3. Muestreo:

Fue de tipo no probabilístico por conveniencia, este método se destaca por no adherirse a un procedimiento aleatorio ni depender de una estructura predefinida al momento de seleccionar la muestra. En lugar de emplear técnicas estadísticas para asegurar la representatividad de la muestra, en este enfoque los elementos se

eligen en función de su disponibilidad y accesibilidad en el momento de la recopilación de datos (Arias et al., 2022).

3.3.4. Unidad de análisis:

La unidad de estudio hace referencia a un trabajador del Centro de Salud del Cercado de Lima. Estos individuos se constituyen como un enfoque de investigación que nos posibilita analizar aspectos concretos relacionados con una cuestión particular (Arias et al., 2022).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Dada su amplia utilización, se empleó las encuestas como método para la recolección de datos en este estudio. Asimismo, se eligió dispositivos de medición validados, ya que se los considera una fuente confiable de datos para esta investigación (Caballero-Martínez, 2017).

Por otro lado, un cuestionario se refiere a un conjunto de interrogantes diseñado con un enfoque específico y organizado de manera planificada para obtener de los encuestados toda la información relevante. Estas preguntas se crean con un propósito definido, siguiendo un orden y estructura predeterminados con el fin de recabar datos necesarios (Sánchez, 2018).

Instrumento 1: Gestión Administrativa

Con el propósito de evaluar el desempeño derivado de las características administrativas y operativas de una institución específica, Minaya (2022) diseñó la Escala de Gestión Administrativa. La administración de esta escala suele tomar un tiempo promedio de 10 a 15 minutos y es aplicable tanto a grupos como a individuos. Esta herramienta abarca quince ítems que evalúan aspectos como la planificación, organización, dirección y control. Cada uno de estos ítems ofrece una gama de opciones de respuesta que varían desde 1 (nunca) hasta 5 (siempre).

El valor del coeficiente alfa de Cronbach para esta escala es de 0,797, lo que indica un alto nivel de fiabilidad en línea con instrumentos de medición bien desarrollados. Esto sugiere que las mediciones realizadas a través de esta escala son altamente confiables y consistentes en su evaluación de la GA de la institución.

Instrumento 2: Calidad de Atención

Con el fin de medir la CA, Martino (2022) diseñó la Escala de Calidad de Atención. Esta herramienta requiere en promedio de 20 minutos para su administración y puede utilizarse tanto de manera individual como en grupos. Los

componentes de este instrumento abarcan aspectos como la identidad relacionada con los elementos tangibles, fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. La escala consta de un total de diecisiete preguntas con opciones de respuesta múltiple que van desde 1 (nunca) hasta 5 (siempre).

La escala demostró una fiabilidad sólida con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,92, lo que indica que las mediciones realizadas con este instrumento son altamente fiables. Un valor superior a 0,70 en el coeficiente sugiere una fuerte consistencia interna en la escala, lo que mejora la confiabilidad de las mediciones efectuadas a través de este método.

3.5. Procedimientos

El primer paso fue elegir las medidas adecuadas para el estudio. El siguiente paso fue presentar una solicitud para que se instale la escala en el Centro de Salud del Cercado de Lima. Una vez recibido el permiso de la institución, se procedió a la aplicación de las escalas, tomando un aproximado de 35 minutos por evaluado en promedio. A los datos obtenidos se les aplicó técnicas de filtrado, seguidas de análisis descriptivos e inferenciales. A continuación, la información recopilada se mostrará gráficamente (mediante tablas y/o gráficos) para su revisión y debate.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó Microsoft Excel para categorizar y organizar meticulosamente los datos recopilados en la fase de análisis de datos. A continuación, se investigaron las relaciones entre las variables mediante pruebas de normalidad, que proporcionaron información sobre el coeficiente de correlación que se utilizó en la investigación. Además, se realizó un análisis exhaustivo de las variables, teniendo en cuenta el análisis descriptivo. Todos estos análisis se llevaron a cabo con la ayuda del SPSS versión 26, que proporcionó las herramientas necesarias para extraer información útil y significativa de los datos recogidos en el estudio.

3.7. Aspectos éticos

Dentro de las consideraciones éticas para este estudio, se garantizó que la recopilación de datos se realizó de manera respetuosa y en línea con las técnicas de investigación apropiadas. Esto implica proteger tanto los resultados como la privacidad de las personas evaluadas, manteniendo su dignidad y asegurando su consentimiento informado. Además, la investigación siguió manteniendo un alto nivel de transparencia al no recurrir a la falsificación ni a la apropiación indebida de

ideas de terceros, y en su lugar, citando adecuadamente a los autores que han contribuido a temas específicos (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología, e Innovación tecnológica [CONCYTEC], 2018).

Por otro lado, el Vicerrectorado de Investigación Resolución No. 110-2022-UCV (2022), sustenta los siguientes principios que se deben seguir en la investigación; el primero es el principio de beneficencia, el cual garantiza el bienestar participantes, es por ello que los instrumentos aplicados fueron previamente validados y se verificó que tuvieran una confiabilidad adecuada; el segundo es el principio de igualdad, que sirve como un criterio por elegir un comportamiento ético; y finalmente, el principio de autonomía, que reconoce y respeta la individualidad de cada persona.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	P
Gestión Administrativa	0.074	100	0.194
Calidad Atención	0.059	100	.200*

En la tabla 1, se demuestra que mediante la prueba de normalidad a través del Kolmogorov, se logró determinar que el comportamiento de los datos es normales o paramétricos, porque el valor p es mayor a 0.05; es por ello, que se procedió a analizar la relación entre las variables mediante el Coeficiente de Pearson, presentando los siguientes resultados.

Tabla 2*Correlación de variables*

		Gestión Administrativa	Calidad Atención
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,834**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	100	100
Calidad Atención	Correlación de Pearson	,834**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	100	100

En la tabla 2, se logra observar que la relación entre las variables es significativa directa, con un nivel alto; reflejando que sí una de las variables incrementa su nivel en la población, de la misma manera aumentará la otra. En este tejido burocrático, la eficiencia operativa actúa como el cimiento sobre el cual se erige la capacidad de la administración para satisfacer las demandas de la comunidad.

Tabla 3

Correlación entre planificación y la variable calidad de atención

		Planificación	Calidad Atención
Planificación	Correlación de Pearson	1	,652**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	100	100
Calidad Atención	Correlación de Pearson	,652**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	100	100

En la tabla 3, muestra un nivel de correlación de moderada a fuerte entre las variables. En este entramado analítico, la planificación se erige como un factor determinante que influye de manera substancial en la calidad de la atención. La moderada a fuerte correlación entre estas dos variables sugiere que la habilidad de la entidad para diseñar y ejecutar estrategias a largo plazo incide directamente en la excelencia de la atención ofrecida. Cuando la planificación es meticulosa y orientada hacia objetivos específicos, se establece un vínculo intrínseco con la capacidad de la institución para anticipar y satisfacer las necesidades cambiantes de los usuarios.

Tabla 4*Correlación entre organización y la variable calidad de atención*

		Organización	Calidad Atención
Organización	Correlación de Pearson	1	,627**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	100	100
Calidad Atención	Correlación de Pearson	,627**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	100	100

En la tabla 4, se identificó que un nivel de correlación que se sitúa entre moderado y fuerte. Este descubrimiento subraya que la manera en que una entidad se organiza internamente se asocia con la calidad de atención que proporciona. La relación de nivel moderado a fuerte indica que, a medida que la organización interna de la entidad mejora, la calidad de atención también experimenta un aumento proporcional. Aspectos como la asignación eficiente de recursos, la comunicación fluida entre los departamentos y la toma de decisiones bien estructurada son componentes clave de esta asociación positiva.

Tabla 5*Correlación entre dirección y la variable calidad de atención*

		Dirección	Calidad Atención
Dirección	Correlación de Pearson	1	,805**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	100	100
Calidad Atención	Correlación de Pearson	,805**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	100	100

En la tabla 5, se revela una asociación directa significativa, caracterizada por un nivel que va desde fuerte hasta perfecto. La correlación fuerte a perfecta sugiere que la calidad de atención está estrechamente ligada a la manera en que la dirección de la entidad establece metas, toma decisiones y guía el rumbo general de la organización. Cuando la dirección es efectiva, existe una alineación clara entre los objetivos estratégicos y las operaciones cotidianas, generando un beneficio a los usuarios.

Tabla 6*Correlación entre control y la variable calidad de atención*

		Control	Calidad Atención
Control	Correlación de Pearson	1	,753**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	100	100
Calidad Atención	Correlación de Pearson	,753**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	100	100

En la tabla 6, se evidencia una asociación directa significativa, caracterizada por un nivel que abarca desde moderado hasta perfecto. Este descubrimiento subraya la importancia crítica de un control efectivo en la determinación y mejora de la calidad de atención ofrecida por una entidad. La correlación moderada a perfecta sugiere que la calidad de atención está estrechamente vinculada a la manera en que se establece y mantiene el control sobre los procesos internos. Cuando el control es eficiente y bien regulado, se crea un ambiente propicio para brindar servicios de calidad de manera consistente. Esta correlación sugiere que a medida que la eficacia del control aumenta, la calidad de atención proporcionada tiende a mejorar en proporciones sustanciales.

V. DISCUSIÓN

En el transcurso de la presente discusión, se adentrará en las complejas relaciones que existen los factores de la gestión y la calidad de atención en el marco de una entidad determinada. Se procedió a examinar detalladamente las relaciones directas, con el objetivo de esclarecer de qué manera elementos como la planificación, la organización, la dirección y el control se entrelazan con la calidad de atención proporcionada. Cada dimensión, desde la elaboración de estrategias planificadas hasta el ejercicio de liderazgo y la aplicación de medidas de control, juega un papel esencial en la configuración y mejora de la experiencia de atención al usuario. Se espera que, al profundizar en los detalles de estas conexiones, nuestro estudio pueda contribuir a arrojar luz sobre lo que constituye una buena administración y prestación de servicios públicos.

En la trama intrincada de la gestión pública municipal, la conexión entre la gestión administrativa y la calidad de atención se revela como un hilo conductor esencial, con un valor de relación de ,834^{**}. En este tejido burocrático, la eficiencia operativa actúa como el cimiento sobre el cual se erige la capacidad de la administración para satisfacer las demandas de la comunidad. Cuando los engranajes de la gestión administrativa giran con precisión, los recursos, tanto humanos como financieros, se entrelazan en una danza eficiente.

El resultado encontrado en el estudio, es semejante a los hallazgos de Cortez y su equipo (2022) quienes revelaron una relación estadísticamente significativa, positiva y alta, que es directamente proporcional, entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención ($r_s=.94^{***}$). Destacando que una Gestión adecuada eficiente se relaciona positivamente la calidad de atención ofrecidos por la mencionada empresa.

A nivel teórico, se sustenta que la motivación y satisfacción laboral entra en juego al considerar el impacto directo de una administración sólida en el bienestar de los profesionales de la psicología. La creación de un entorno laboral positivo, propiciada por una gestión efectiva, puede ser el catalizador de una mayor motivación y satisfacción entre los empleados, factores que han demostrado influir directamente en la calidad de la atención proporcionada.

En el corazón de la argumentación yace la teoría de la calidad en la atención psicológica. La gestión administrativa, al implementar sistemas de control de calidad, protocolos eficaces y procedimientos estandarizados, contribuye a la coherencia y excelencia en la atención. La calidad, medida a través de indicadores como la eficacia del tratamiento, la satisfacción del cliente y mejoras en los resultados de salud mental, se convierte en un reflejo directo de la efectividad de la gestión administrativa.

Por otro lado, la vinculación entre la dimensión de planificación y la variable de calidad de atención revela una asociación significativa, destacando un nivel de correlación que oscila entre moderado y fuerte. En este entramado analítico, la planificación se erige como un factor determinante que influye de manera substancial en la calidad de la atención proporcionada. Este descubrimiento respalda la idea de que una buena planificación es parte esencial de la prestación de servicios que se esfuerzan por hacer felices y sanas a las comunidades, y también demuestra lo importante que es la prospectiva estratégica en la administración pública.

Chu y Donayre (2020) identificaron resultados similares a lo expuesto, destacando la relación entre la calidad de atención y la dimensión de planificación ($r=.89^{***}$). La teoría de las inteligencias fluidas y cristalizadas de Raymond Cattell ofrece una perspectiva enriquecedora para entender la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención. Las inteligencias fluidas se refieren a la capacidad de razonamiento y resolución de problemas en situaciones nuevas, mientras que las inteligencias cristalizadas están vinculadas al conocimiento adquirido con el tiempo. En este marco, la gestión administrativa podría considerarse como una manifestación de la inteligencia fluida, destacando la habilidad para abordar tareas analíticas nuevas y complejas. Por otro lado, la calidad de atención se asociaría más estrechamente con la inteligencia cristalizada, representando la aplicación de conocimientos y habilidades específicos acumulados.

Además, desde el punto de vista de la teoría del procesamiento de la información, la gestión administrativa se puede ver como la capacidad de procesar información de manera eficaz y eficiente. Esto implica la habilidad para llevar a cabo funciones cognitivas sofisticadas. En el ámbito analítico, esta capacidad puede ser

crucial para el reconocimiento de patrones, la síntesis de datos y la elaboración de juicios bien fundamentados.

La comprensión entre la gestión administrativa permite a los administradores adaptarse rápidamente a cambios, desarrollar estrategias creativas y tomar decisiones efectivas frente a la incertidumbre. Esta habilidad es vital en el dinámico clima empresarial actual, marcado por la constante aparición de nuevas tecnologías y modelos de negocio. Por su parte, la inteligencia cristalizada en la calidad de atención se enfoca en utilizar el conocimiento y las habilidades adquiridos para ofrecer un servicio excepcional. Los profesionales con una alta inteligencia cristalizada pueden aplicar experiencias pasadas y aprendizajes acumulados para entender y satisfacer las necesidades de los clientes, asegurando una experiencia consistente y de alta calidad.

En la gestión administrativa moderna, procesar y sintetizar grandes volúmenes de datos rápidamente es una competencia esencial. Esto incluye la habilidad para identificar tendencias relevantes, integrar información de diversas fuentes y realizar análisis complejos que apoyen la toma de decisiones estratégicas. En un mundo donde la información es abundante y a menudo abrumadora, la capacidad de filtrar, priorizar y utilizar eficazmente la información es crucial.

En conclusión, la integración de las inteligencias fluida y cristalizada en la gestión administrativa y la calidad de atención no solo facilita la toma de decisiones y la resolución de problemas, sino que también fomenta la innovación y la eficiencia operativa. La combinación de estas habilidades permite a las organizaciones adaptarse y prosperar en un entorno empresarial cambiante, asegurando que las necesidades y expectativas de los clientes sean atendidas de manera efectiva y consistente. El establecimiento de objetivos y la identificación de las acciones que deben emprenderse para alcanzarlos son los elementos esenciales de la planificación de la gestión administrativa. Este procedimiento incluye el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo, la evaluación de los recursos actuales y la selección del uso más eficaz de dichos recursos. En un proceso concertado de toma de decisiones, todas las partes implicadas en la gestión colaboran y contribuyen. Todos los miembros del equipo, desde los supervisores y ejecutivos hasta los trabajadores habituales, participan en él. El objetivo de la toma

de decisiones concertada es reunir diversos puntos de vista, sopesarlos y, en última instancia, llegar a una conclusión que sea buena para la empresa en general.

Este hallazgo apunta a que una planificación efectiva actúa como un precursor clave para garantizar procesos y servicios que respondan de manera proactiva a los desafíos y demandas del entorno. La conexión entre la anticipación estratégica y la calidad de atención destaca la importancia de la previsión y el diseño metódico en la gestión de servicios, lo que se traduce en una experiencia de atención más sólida y satisfactoria para los beneficiarios.

Además, la investigación logró determinar que la interacción entre la variable calidad de atención y la dimensión organización, emerge una relación positiva significativa, caracterizada por un nivel de correlación que se sitúa entre moderado y fuerte. Este descubrimiento subraya que la manera en que una entidad se organiza internamente está directamente relacionada con la calidad de atención que proporciona.

Es por ello, que Céspedes (2022) encontró hallazgos semejantes en su investigación, resaltando que existe una relación de alta intensidad entre calidad de atención la dimensión organización ($r=.87^{**}$); porque cuando los procesos internos están bien definidos y coordinados, se establece una base sólida para brindar servicios de manera coherente y efectiva. Esta coherencia y eficacia en la organización interna se traducen en una experiencia de atención más satisfactoria para los usuarios. Este hallazgo no solo enfatiza la necesidad de una gestión interna eficiente, sino que también sugiere que una organización bien estructurada se convierte en un habilitador fundamental para ofrecer una atención de calidad a aquellos a quienes sirve la entidad.

Moreno (2018) postula a la organización como un componente esencial en la consecución de fines y metas compartidas; esta posición se fundamenta en la segunda dimensión del marco de la gestión administrativa. Una asignación eficiente y eficaz de los recursos es el objetivo de esta parte, que se ocupa de la organización interna de la entidad o empresa. En un entorno administrativo, "organización" significa que los deberes y obligaciones de cada uno están claramente establecidos. Asignar responsabilidades entre los miembros del equipo de manera que se maximice su rendimiento y cooperación en pos de un objetivo compartido es el principal énfasis. Establecer jerarquías, definir las relaciones de autoridad y

facilitar la comunicación entre los distintos niveles de una entidad son aspectos de la estructura organizativa.

Este proceso también incluye la asignación de recursos, tanto humanos como materiales, de manera estratégica. La organización eficiente permite una utilización óptima de los talentos individuales, fomentando la especialización y la colaboración entre los miembros del equipo. Además, facilita la adaptabilidad a los cambios y desafíos que puedan surgir en el entorno empresarial.

De acuerdo, al tercer objetivo específico, se identificó que entre la variable calidad de atención y la dimensión dirección, emerge una relación positiva significativa, caracterizada por un nivel de correlación que se sitúa entre moderado y fuerte. Este descubrimiento subraya que la manera en que una entidad se organiza internamente está directamente relacionada con la calidad de atención que proporciona. La relación de nivel moderado a fuerte indica que, a medida que la organización interna de la entidad mejora, la calidad de atención también experimenta un aumento proporcional. Aspectos como la asignación eficiente de recursos, la comunicación fluida entre los departamentos y la toma de decisiones bien estructurada son componentes clave de esta asociación positiva.

En relación a dicho resultado, Carreño (2022) evidenció resultados similares, identificando asociación entre las variables ($r=.76^{***}$), resalando la correlación entre la dimensión organización y calidad de atención. Donde el autor destaca la importancia crucial de una dirección efectiva en la determinación y mejora de la calidad de atención proporcionada por una entidad.

Teóricamente, la gestión se posiciona como un deber vital que implica dirigir y guiar al equipo hacia la consecución de mejores objetivos y resultados, según Moreno (2018). Este enfoque se basa en la tercera dimensión de la gestión administrativa. La capacidad de liderar, inspirar y alentar a los miembros del equipo para alcanzar el éxito organizacional está íntimamente ligada a esta faceta de la gestión. Es fundamental contar con un líder en el nivel directivo que pueda articular y comunicar una visión convincente para el futuro del equipo. Para lograrlo es necesario articular y debatir los resultados deseados, así como garantizar que las operaciones cotidianas estén en consonancia con el propósito general de la organización. Además, los grandes líderes pueden adaptarse rápidamente a

nuevas situaciones, tomar decisiones acertadas y fomentar el trabajo en equipo y la inspiración entre los empleados.

Posteriormente, la investigación actual logró determinar relación entre la dimensión de control y la calidad de atención, de forma directa significativa, caracterizada por un nivel que abarca desde moderado hasta perfecto. Este descubrimiento subraya la importancia crítica de un control efectivo en la determinación y mejora de la calidad de atención ofrecida por una entidad. La correlación moderada a perfecta sugiere que la calidad de atención está estrechamente vinculada a la manera en que se establece y mantiene el control sobre los procesos internos. Cuando el control es eficiente y bien regulado, se crea un ambiente propicio para brindar servicios de calidad de manera consistente. Esta correlación sugiere que a medida que la eficacia del control aumenta, la calidad de atención proporcionada tiende a mejorar en proporciones sustanciales.

En relación, a lo antes mencionado Cortez y su equipo (2022) revelaron una relación estadísticamente significativa, positiva y alta, que es directamente proporcional, entre las variables ($r_s=.94^{***}$). Destacando la vinculación de la calidad de atención con la dimensión control, Resalando, que este descubrimiento subraya la importancia crítica de un control efectivo en la determinación y mejora de la calidad de atención ofrecida por una entidad.

Teóricamente, el control, completa el ciclo de la gestión administrativa según la perspectiva de Moreno (2018). En esta etapa, se pone énfasis en la supervisión del desempeño de los trabajadores y en la implementación de acciones correctivas o reconocimientos en función de los resultados obtenidos. El control implica establecer mecanismos y sistemas para evaluar el rendimiento individual y colectivo en relación con los estándares y metas predefinidos. Esta supervisión puede manifestarse a través de la medición de indicadores clave de rendimiento, revisiones periódicas de procesos y la utilización de herramientas de retroalimentación.

Cuando se detectan desviaciones o discrepancias entre el rendimiento real y los estándares establecidos, el control implica la aplicación de acciones correctivas. Estas medidas buscan corregir deficiencias, ajustar estrategias o realizar cambios necesarios para garantizar que la organización se mantenga en curso hacia el logro de sus objetivos. Por otro lado, el control también incluye el

reconocimiento y la apreciación de los logros. Cuando se alcanzan metas o se superan expectativas, es fundamental reconocer y celebrar estos éxitos. Este aspecto positivo del control no solo fortalece la moral y la motivación del equipo, sino que también refuerza la cultura organizacional orientada hacia el logro y la excelencia.

VI. CONCLUSIONES

Primera: El estudio actual concluye que la relación entre las variables es significativa directa, con un nivel perfecto; reflejando que sí una de las variables incrementa su nivel en la población, de la misma manera aumentará la otra.

Segunda: Se resalta la relación directa significativa entre la dimensión planificación y la variable calidad de atención, con un nivel de correlación de moderada a fuerte.

Tercera: Se logró determinar que la asociación entre la variable calidad de atención y la dimensión organización es positiva significativa, de nivel moderado a fuerte.

Cuarta: Se identifica que existe asociación directa significativa entre la calidad de atención y la dirección, la cual es de nivel fuerte a perfecto.

Quinta: Se evidencia que la asociación directa significativa entre la dimensión de control y la calidad de atención, la cual es moderada a perfecta.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A los directivos del centro de salud, reforzar la planificación estratégica. Esto implica considerar la carga de atención, garantizando recursos adecuados y proporcionando la capacitación necesaria al personal. Teniendo por finalidad mejorar la distribución eficiente de recursos y optimizar la atención, asegurando que la planificación esté alineada con las demandas y necesidades específicas del centro.

Segunda: A los encargados de la estructura organizativa, se plantea revisar y ajustar la asignación de responsabilidades. Este ajuste busca una distribución más eficiente del trabajo, reduciendo posibles cuellos de botella y mejorando la calidad de atención a través de una estructura interna más ágil y efectiva.

Tercera: A los líderes y supervisores de equipos de atención, se recomienda reforzar las habilidades de liderazgo. Esto implica promover la motivación y guía efectiva del personal, buscando mejorar la cohesión del equipo y la dirección eficaz, lo que impactará positivamente tanto en la calidad de atención como en el ambiente laboral.

Cuarta: A los dirigentes de RR.HH, responsables de supervisión y control de procesos, se sugiere implementar sistemas de retroalimentación y monitoreo continuo. Esta acción tiene como finalidad garantizar un control efectivo, anticipar posibles problemas y mantener altos estándares de calidad en la atención sanitaria.

Quinta: Se sugiere que futuras investigaciones se enfoquen en la intersección dinámica entre estos dos elementos cruciales en contextos específicos. La indagación detallada en cómo las estrategias de gestión administrativa impactan directamente en la calidad de atención, y viceversa, puede arrojar luz sobre prácticas óptimas y desafíos inherentes.

VIII. REFERENCIAS

- Aliaga, S., y Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *Revista Uide & Innova Research Journal* 6(1), 18-30.
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Alketbi, S., Alshuridesh, M. y Al Kurdi, B. (2020). The influence of service quality on customer's retention and loyalty in the UAE hotel sector with respect to the impact of customer, satisfaction, trust, and commitment a qualitative study. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 14(7).
<https://cutt.ly/SwJGLdBP>
- Álvarez, L. (2022). Validación del instrumento para medir la calidad de atención y satisfacción en usuarios de consulta externa del Hospital General Martín Icaza 2021. *ConcienciaDigital*, 5(2.1), 160-172.
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i2.1.2176>
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., Escalante-Flores, J. (2021). Administrative management and organizational commitment in educational institutions. *Propósito y representaciones*, 9(1). 899.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8096616>
- Araujo, D. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2616-2629. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3706
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., y Vasquez, M. (2022). *Metodología de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Bakr, M., Shrief, N., y Elnahas, A. (2020) Evaluation the quality of administrative system and health care provided to the patients among Hospital Managers. *International Journal of Novel Research in Healthcare and Nursing*, 7(3).
<https://www.noveltyjournals.com/upload/paper/paperpdf-1603371121.pdf>
- Bao-Condor, C., Marcelo-Armas, M., Gutierrez-Solorzano, M., Bardales-Gonzales, R., Corcino-Barrueta, F., y Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de

- posgrado, Huanuco-Perú. *Gaceta Científica Unheval*, 6(2).
<http://diu.unheval.edu.pe/revistas/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Bernal, I., Pedraza, N., Lavín, J., y Monforte, G. (2017). Service of quality and user's satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Journal of management*. 33(57). 36-47.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v33n57/0120-4645-cuadm-33-57-00036.pdf>
- Caballero-Martínez, L., (2017). El camino del éxito de las encuestas y entrevistas. *Documento de docencia course work*, 3.
<https://repository.ucc.edu.co/bitstreams/6122fd2b-e1a9-49cd-94d9-feb17a4ee3e4/download>
- Cabana (2018). Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Federico Villarreal.
<https://es.scribd.com/document/392528057/Unfv-Cabana-Fanola-Hilda-Gerardina-Maestria-2018#>
- Céspedes (2022). *Gestión de políticas públicas y calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes– 2021* [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/87028>
- Chiavento, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración. In Interamericana*. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/iadmon-chiavenato.pdf>
- Chu, K. y Donayre, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76759/Chu_IK-Donayre_CJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación tecnológica (2019). *Código Nacional de la Integridad Científica*. Lima: CONCYTEC.
<https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>

- Córdova, J., García, N., Puicón, V. y Merino Núñez, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de ciencias sociales - Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, XXVIII(3). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28071865020>
- Cortez, J., Diaz, E., y Vicente, V. (2022). *Gestión administrativa y calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & Loseacer S.A.C. Lima, 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7615/TESIS-CORTEZ-DIAZ-VICENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, D. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19. *Revista de Economía y negocios*, 3(1), 47-62. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1041/1153>
- Gijón-Alvarado, M., y Müggenburg-Rodríguez, M. (2020). Instrumentos que miden la comunicación enfermera-paciente. *Enfermería universitaria*, 16(3). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632019000300303&script=sci_abstract
- Gómez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas* [Tesis de la Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/G%c3%93MEZ%20MENDOZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>
- Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C., y Núñez, J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Sapientia: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(5), 69-80. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- Guevara, D. (2022). Administrative management model to improve the health service of the hospital. *SCIÉENDO*, 25(2), 169-174. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.021>
- Huanca-Frías, J., Morales-Zamalloa, C., Zela-Pacori, C., y Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en

- las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del conocimiento*, 6(1), 479-498.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/2159/4310>
- Lukman, L., Sujianto, A., Waluyo, A., y Yahya, M. (2021). Service quality and consumer satisfaction: an empirical study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5).
<https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202112748675283.pdf>
- Martino (2022). *Gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un Centro de Salud I-4* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94372/Martino_CEC-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Mendivel, R., Lavado, C. y Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión del talento humano por competencias en la Unidad Peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado*, 16(72).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262
- Minaya, K. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del Centro De Salud De Hualmay* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional de Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6106/KARINA%20EVELYN%20MINAYA%20PANTOJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mohammad, M. y Ahghar, N. (2018). Behavioral customer loyalty in online shopping: The role of E-Service quality and E-Recovery. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 13(1),
<https://www.scielo.cl/pdf/jtaer/v13n1/0718-1876-jtaer-13-01-00103.pdf>
- Moreno, D. (2018). *Gestión administrativa y desempeño de los trabajadores del 32 hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26046/Moreno_PDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Noriero, S., Avalos, M., y Priego, H. (2020) La evaluación de la calidad en salud desde la óptica de los pacientes. *Editorial de ciencias Médicas*, 32(1). <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2020/ifd2033p.pdf>
- Oltra, E., Fernández, B., Cabiedes, L., Riestra, R., González, C., y Osorio, S. (2020). Calidad percibida por usuarios de cirugía menor según nivel asistencial y profesionales que la realizan. *Revista española de salud pública*, 92, e201804015. <https://www.scielosp.org/article/resp/2018.v92/e201804015/es/>
- Ortiz (2023). *Modernización de la gestión pública y su Influencia en la calidad de atención en una Municipalidad Provincial, Apurímac, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113192/Ortiz_RD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 227-232. https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf?fbclid=IwAR3kYkuKQi pP9_KQRj_fIT16FU sKm8q6KHFgg79FzFK5HZ0JSISvNC_MkZU
- Panduro, L. (2021). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas – Loreto 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81329/Panduro_IL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Cep* 9(1). <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>
- Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, y. C. A. (2019). Quality of care and satisfaction of patients treated in the emergency service from Hospital Essalud Vitarte. *Rev Soc Peru Med Interna.* , 31(4). <https://medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20137-142.pdf>
- Rahman y Mehrab (2018). The relationship internal marketing and employee job satisfaction: A study from retail shop in Bangladesh. *Journal of Business and*

- Retail Management Research (JBRMR)*, 12(3), 149-159.
https://www.jbrmr.com/cdn/article_file/content_25199_18-04-20-03-32-13.pdf
- Sánchez, H. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Soledispa-Rodríguez, X., Pionce-Choez, J. y Sierra-González, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294.
<https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Suñol, R. (2001). Calidad Asistencial. *Revista de órgano de la sociedad española de calidad asistencial*, 16(1). <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- Torres, G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional de la Universidad Mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18952/Torres_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Turkoglu, N., y Dalgic, A. (2019). The effect of ruminative thought style and workplace ostracism on turnover intention of hotel employees: the mediating effects of organizational identification. *Tourism & Management Studies*, 15(3), 2019, 17-26. <https://doi.org/10.18089/tms.2019.150302>
- Ugarte (2022). *Gestión y calidad de atención en el Centro De Salud José Olaya, Del Distrito De Callería, Provincia De Coronel Portillo, Departamento De Ucayali, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional De Ucayali]. Repositorio de la Universidad Nacional De Ucayali.
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5796>
- Vanderlei, M., Larentis, F., y Giamello, C. (2021). Perceived quality and loyalty in service operations: a study in banking segment's corporate person division. *Gestão & Produção*, 28(1).
<https://www.scielo.br/j/gp/a/cgmKHGynKQFxmNJ7g3pMNDq/?lang=en>

- Vela, J. (2020). *Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44202/Vela_VJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zárate-Grajales, R., y Mejías, M. (2019). Cuidado perdido de enfermería. Estado del arte para la gestión de los servicios de salud. *Enfermería universitaria*, 16(4). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632019000400436

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de Operalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición
Gestión administrativa	La gestión administrativa se basa en la estructuración organizativa, la asignación de responsabilidades y la consecución de resultados beneficiosos para la institución (Fernández, 2021).	La variable se mide a través de cuatro dimensiones, las cuales son: Planificación, Organización, Dirección y Control.	Planificación	Estratégica	Ordinal
				Táctica	
				Operativa	
			Organización	Especialización	
				Unidad de mando	
				Jerarquía	
			Dirección	Responsabilidad	
				Comunicación	
				Liderazgo	
				Motivación	
				Toma de decisiones	
			Control	Trabajo en equipo	
				Preventivo	
	Correctivo				
Calidad de atención	La calidad de atención es definida como una	La presente variable se evalúa mediante seis	Elementos tangibles	Estado físico de las instalaciones	Ordinal

percepción tanto positiva o negativa respecto al servicio y atención que brinda una determinada institución (Bernal et al., 2017)	dimensiones, las cuales son: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.		Limpieza de las instalaciones
			Presentación personal del profesional
		Fiabilidad	Actitud confiable
			Atención adecuada
		Capacidad de respuesta	Prontitud
			Espíritu servicial
		Seguridad	Confianza
		Empatía	Amabilidad
			Necesidades del paciente

ANEXO 02: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos
P. General	O. General	H. General	- Tipo de investigación	- Población	- Técnica
¿Cuál es el nivel de relación entre gestión administrativa y calidad de los colaboradores de un Centro de Salud de mercado de Lima, 2023?	Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud, Lima – 2023	Existe relación significativamente alta entre gestión administrativa y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud, Lima – 2023	El tipo de estudio será básica (Arias et al., 2022).	150 colaboradores pertenecientes al Centro de Salud del Cercado de Lima	Se optará por las encuestas como método para la recolección de datos en este estudio (Caballero-Martínez, 2017).
P. Específicas	O. Específicos	H. Específicas	- Diseño de investigación	- Muestra	- Instrumentos
- ¿Cuál es el nivel de asociación entre la dimensión planificación y calidad de atención de los	- Identificar la asociación entre la dimensión planificación y calidad de atención de los colaboradores de	- Existe asociación significativamente alta entre la dimensión planificación y calidad de atención de los	El diseño de investigación será correlacional – transversal, diseño no experimental (Ato et al., 2013).	100 colaboradores	Cuestionario sobre Gestión Administrativa
				- Muestreo incidental	Cuestionario sobre Calidad de Atención

<p>colaboradores de un Centro de Salud de cercado de Lima, 2023?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de asociación entre la dimensión organización y calidad de atención de los colaboradores de un Centro de Salud de cercado de Lima, 2023?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de asociación entre la dimensión dirección y calidad de</p>	<p>un centro de salud, Lima – 2023</p> <p>- Describir la asociación entre la dimensión organización y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud, Lima – 2023</p> <p>- Detallar la asociación entre la dimensión dirección y calidad de atención de los colaboradores de un centro de</p>	<p>colaboradores de un centro de salud, Lima – 2023</p> <p>- Existe asociación significativamente alta entre la dimensión organización y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud, Lima – 2023</p> <p>- Existe asociación significativamente alta entre la dimensión dirección y calidad de</p>			
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

<p>atención de los colaboradores de un Centro de Salud de mercado de Lima, 2023?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de asociación entre la dimensión control y calidad de atención de los colaboradores de un Centro de Salud de mercado de Lima, 2023?</p>	<p>salud, Lima – 2023</p> <p>- Determinar la asociación entre la dimensión control y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud, Lima – 2023.</p>	<p>atención de los colaboradores de un centro de salud, Lima – 2023.</p> <p>- Existe asociación significativamente alta entre la dimensión control y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud, Lima – 2023</p>			
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

ANEXO 03: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Datos Generales:

Sexo: (H) (M) Edad: Cargo:

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

Escala valorativa				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿El Centro de Salud les asigna los objetivos a alcanzar en un plazo indicado?					
2	¿Ud. conoce cuál es la misión del Centro de Salud frente a las necesidades de la población?					
3	¿Usted elabora estrategias para cumplir con sus objetivos encomendados?					
4	¿Se toman decisiones a corto plazo en el día a día de sus actividades?					
5	¿El Centro de Salud evalúa al personal para designarlo en su especialidad correspondiente?					
6	¿El personal tiene conocimiento de los responsables y/o jefes de cada consultorio?					
7	¿Las funciones están designadas de manera ordenada frente a las actividades que se realizarán?					

8	¿Considera que sus compañeros de trabajo tienen responsabilidad al desarrollar sus tareas?					
9	¿En el Centro de Salud se fomenta la comunicación abierta y las relaciones cordiales entre trabajadores y colectivos?					
10	¿El Centro de Salud cuenta con liderazgo para asumir sus responsabilidades frente a la población?					
11	¿Considera que el Centro de Salud reúne los factores necesarios para que el personal se sienta motivado cuando labora?					
12	¿Se define el problema para tomar una decisión y poder resolverlo?					
13	¿Las autoridades del Centro de Salud propician el trabajo colaborativo y en equipo?					
14	¿El Centro de Salud realiza un control preventivo acerca del desempeño del personal en relación a los objetivos trazados?					
15	¿Frente a objetivos incumplidos y/o situaciones adversas, el Centro de Salud realiza un control correctivo para mejorar los resultados?					

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Datos Generales:

Sexo: (H) (M) Edad: Cargo:

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

Escala valorativa				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Está de acuerdo en que las instalaciones del centro de salud brindan los servicios adecuados?					
2	¿Está de acuerdo en que el ambiente donde usted desarrolla su trabajo es el adecuado?					
3	¿Está de acuerdo con los materiales que necesita para cumplir con su trabajo son los suficientes?					
4	¿Está de acuerdo usted con que el ambiente de trabajo siempre está limpio?					
5	¿Está de acuerdo usted que la atención que ofrece el personal a los usuarios es de calidad?					
6	¿Está de acuerdo usted que la información proporciona a los usuarios es veraz?					

7	¿Está de acuerdo con que el personal tiene la disposición para brindar el servicio de atención al usuario?					
8	¿Está de acuerdo usted con que el personal se encuentra debidamente capacitado para desarrollar la labor que cumple en el centro de salud?					
9	¿Está de acuerdo usted con que el personal atiende con rapidez al usuario?					
10	¿Está de acuerdo usted con que el personal siempre orienta al usuario para que realice su trámite con rapidez?					
11	¿Está de acuerdo usted con que el personal hace esperar demasiado al usuario, para su atención?					
12	¿Está de acuerdo usted con que el personal siempre inspira confianza al usuario?					
13	¿Está de acuerdo usted con que el personal brinda una atención adecuada al usuario?					
14	¿Está de acuerdo usted con que el personal siempre mantiene los datos de los usuarios en reserva?					
15	¿Está de acuerdo usted con que el personal siempre otorga un trato cordial a los usuarios?					
16	¿Está de acuerdo usted con que el personal mantiene comunicación asertiva con los usuarios?					
17	¿Está de acuerdo usted con que el personal comprende las necesidades de los usuarios?					

ANEXO 04: Ficha Técnica de los instrumentos

Cuestionario sobre la Gestión Administrativa

1. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la Gestión Administrativa
2. Autor creador (año) : Minaya (2022)
3. Dimensiones:
 - Planificación (Estratégica, Táctica, Operativa).
 - Organización (Especialización, Unidad de mando, Jerarquía)
 - Dirección (Responsabilidad, Comunicación, Liderazgo, Motivación, Toma de decisiones, Trabajo en equipo)
 - Control (Preventivo, Correctivo)
4. Escala de medición: Ordinal
5. Número de ítems: 15 ítems
6. Validez de contenido (juicio de expertos): 0.96
7. Fiabilidad (alfa de cronbach) : 0.79

Cuestionario sobre la Calidad de Atención

1. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la Calidad de Atención
2. Autor creador (año): Martino (2022)
3. Dimensiones:
 - Elementos tangibles (Instalaciones, Implementación del ambiente de trabajo, Limpieza del lugar de atención)
 - Fiabilidad (Satisfacción con el servicio ofrecido, Veracidad de la información, Disposición del personal, Conocimiento)
 - Capacidad de respuesta (Rapidez, Tiempo de espera)
 - Seguridad (Confianza, Confidencialidad)
 - Empatía (Trato a los pacientes, Comunicación)
4. Escala de medición: Ordinal
5. Número de ítems: 17 ítems
6. Validez de contenido (juicio de expertos): 1.00 (evaluado por 5 expertos)
7. Fiabilidad (alfa de cronbach) : 0.92

ANEXO 05: Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud, Lima – 2023.

Investigador: Reque Esqueche Carlos Alberto

Propósito de estudio:

Le invito a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud, Lima – 2023.” cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de los colaboradores de un centro de salud, Lima – 2023.

La presente investigación es desarrollada por un estudiante del programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo del campus de Lima.

El estudio actual busca analizar la asociación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de los colaboradores, con la finalidad de planificar y ejecutar estrategias que permitan mejorar el nivel de ambas variables.

Procedimiento:

Si usted acepta participar en esta investigación

1. Se realizará en primer lugar la evaluación de la escala de gestión administrativa.
2. Luego se aplicará el cuestionario de calidad de atención.

La investigación estará guiada por los siguientes principios:

Participación voluntaria

Usted puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a que haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema en cualquier momento que lo crea conveniente.

Riesgo

La participación en la investigación NO le ocasionará riesgo o daño alguno. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios

Mencionar que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al terminar el desarrollo de la misma. No recibirá ningún beneficio económico ni de

ninguna otra índole. El estudio no va a aportar individualmente a la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio para la institución.

Confidencialidad

Los datos recolectados de la investigación serán anónimos, garantizando que la información recogida en el cuestionario es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Cualquier consulta, duda o reclamo puede comunicarse al siguiente número telefónico 971811602 perteneciente a Reque Esqueche Carlos Alberto

Consentimiento

Después de haber leído el propósito de la investigación acepta participar de forma voluntaria en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha: _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MESCUA FIGUEROA AUGUSTO CESAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de atención de los colaboradores de un Centro de Salud del cercado de Lima, 2023", cuyo autor es REQUE ESQUECHE CARLOS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 09 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MESCUA FIGUEROA AUGUSTO CESAR DNI: 09929084 ORCID: 0000-0002-6812-2499	Firmado electrónicamente por: AMESCUA el 09-01- 2024 19:44:21

Código documento Trilce: TRI - 0729143