



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gestión administrativa y calidad de atención al usuario del Servicio  
Odontológico de un centro de salud, Lima 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Silva Rivera, Severy Johana ([orcid.org/0009-0008-2122-7155](https://orcid.org/0009-0008-2122-7155))

**ASESORES:**

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio ([orcid.org/0000-0001-6768-381X](https://orcid.org/0000-0001-6768-381X))

Dra. Julca Vera, Noemi Teresa ([orcid.org/0000-0002-5469-2466](https://orcid.org/0000-0002-5469-2466))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en  
Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA – PERÚ

2024

## **Dedicatoria**

A Dios por su amor infinito, a mis padres e hija por su amor, sabiduría, cariño y gran fortaleza, les dedico este trabajo.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, al director general Dr. García Hamilton y a mi asesor Dr. Chumpitaz Caycho, por su dedicación, enseñanzas compartidas y su ardua labor.

Al Centro Salud por brindarme todas las facilidades y su apoyo para el estudio.

A mis compañeros de aula por cultivar el compañerismo.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Validación y confiabilidad del instrumento	12
3.6. Métodos de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Consistencia de alfa de Cronbach V1	13
<b>Tabla 2.</b> Consistencia de alfa de Cronbach V2	13
<b>Tabla 3.</b> Tabla cruzada V1 *V2	15
<b>Tabla 4.</b> Tabla cruzada V1 *D1	16
<b>Tabla 5.</b> Tabla cruzada V1 *D2	17
<b>Tabla 6.</b> Tabla cruzada V1 *D3	18
<b>Tabla 7.</b> Tabla cruzada V1 *D4	19
<b>Tabla 8.</b> Tabla cruzada V1 *D5	20
<b>Tabla 9.</b> Prueba de normalidad	21
<b>Tabla 10.</b> Hipótesis general	22
<b>Tabla 11.</b> Hipótesis específica 1	23
<b>Tabla 12.</b> Hipótesis específica 2	24
<b>Tabla 13.</b> Hipótesis específica 3	25
<b>Tabla 14.</b> Hipótesis específica 4	26
<b>Tabla 15.</b> Hipótesis específica 5	27

## Índice de figuras

	Pág.
<b><i>Figura 1.</i></b> Diseño de la investigación	11

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención al usuario del servicio odontológico de un centro de salud, Lima 2023. Por lo tanto, el estudio se centra en método cuantitativo, descriptivo, no experimental, correlación transversal. La muestra fue formada por 100 usuarios, se les aplicó un cuestionario Likert; aplicando el alfa de Cronbach para gestión administrativa el resultado fue de 0,528 y para calidad de atención fue de 0,605. Resultados: con relación a la gestión administrativa el 48% tiene un nivel bajo, el 39% un nivel medio y el 13% nivel alto, no obstante, la calidad de atención representa el 37% de un nivel bajo, el 45% nivel medio y el 18% nivel alto. Conclusión: se determina que existe correlación positiva moderada de las variables gestión administrativa y calidad de atención al usuario del servicio odontológico de un centro de salud, Lima 2023, con un coeficiente de correlación de Spearman da una estimación de 0,519, de ambas variables de tal manera que  $p < 0.05$ , se afirma que las variables se relacionan considerablemente.

Palabras clave: Gestión administrativo, calidad de atención, usuarios.

## **Abstract**

The objective of this research is to determine how administrative management is related to the quality of care to the user of the dental service of a health center, Lima 2023. Therefore, the study focuses on a quantitative, descriptive, non-experimental method. , cross-sectional correlation. The sample was made up of 100 users, a Likert questionnaire was applied to them; Applying Cronbach's alpha for administrative management, the result was 0.528 and for quality of care it was 0.605. Results: in relation to administrative management, 48% have a low level, 39% a medium level and 13% a high level, however, the quality of care represents 37% of a low level, 45% a medium level and 18% high level. Conclusion: it is determined that there is a moderate positive correlation of the variables administrative management and quality of care to the user of the dental service of a health center, Lima 2023, with a Spearman correlation coefficient giving an estimate of 0.519, of both variables as such. so that  $p < 0.05$ , it is stated that the variables are considerably related.

Keywords: Administrative management, quality of care, users

## I. INTRODUCCIÓN

Ecuador a pesar limitaciones internas acerca sobre el desarrollo de asuntos administrativos, el 85% de los usuarios de servicios cooperativos están satisfechos con los servicios prestados por la cooperativa; está claro que el área de la organización abarca mucho en relación con la condición de los servicios (Peña et al., 2022). Así mismo en México, la pandemia fue un punto de inflexión, y este fenómeno continúa impactando hoy a las áreas de una organización en muchos establecimientos de enseñanza; el paso de lo presencial a lo virtual generó la suma de circunstancias teniendo un valor de 22.35% en la parte que más afecto fue la parte administrativa a comparación de otras áreas (Becerra, 2022).

En Chile, con una población estimada de edad de 45 en adelante mostraron un aumento con relación a los niveles en satisfacción de la integración de servicios en comparación a las edades de 19 de edad y los de 20 a 44 años; los resultados obtenidos son similares a las prácticas de analizar percepciones que pueden ayudar a mejorar la contribución de bienes primarios respetando aquellos derechos más duraderos de cada persona (Navarro et al., 2019).

En el contexto nacional en Arequipa, se comprueba adecuada relación, asimismo tener consideración a la distribución de las instituciones educativas; si bien lograron resultados superiores a la media, también hay algunas deficiencias que es necesario mejorar, como la falta de coordinación que ya estaba presente varios meses antes de la situación del COVID-19 (Sánchez, 2021).

También en Puno, la gestión administrativa tiene un papel importante en promover la participación de actores sociales de diferentes estratos sociales, culturales y económicos, impulsar el crecimiento funcional en gestión municipal; sin él, existe una falta de eficiencia administrativa de los gobiernos locales dentro del marco regulatorio de la descentralización y el apoyo de la población en foros deliberativos democráticos; los resultados mostraron que el nivel de percepción de los alcaldes sobre el liderazgo democrático era 20% normal, 20% alto y 47,3% muy alto; de tal manera, se evidencia un alto nivel en las correlaciones de investigación mencionadas en la ciudad de Crucero, Perú (Hinojosa et al., 2023).

En Lambayeque, se hace referencia que el 59,5% manifiestan que recibieron la atención adecuada; por lo tanto, los servicios que reciben los pacientes pueden

optimizar la calidad y calidez brindada a los pacientes por cada servicio brindado (Larios, 2020).

En el contexto local, se encontró que el 56% de los colaboradores evaluados reportaron buenas prácticas de gestión administrativa y que la identificación con el atributo de compromiso con la organización volvió a ser alta, destacando su aceptación respecto de los parámetros señalados (Anchelia et al., 2021).

Los productos naturales son adecuados con un 50%, seguido de un 27% que piensa que son inadecuados y un 23% que piensa que son eficientes; es así como debe mejorar algunos aspectos de los servicios en relación a la gestión administrativas y sus métodos en disminuir la problemática central. (Ventura de Esquén, 2021).

Asimismo, se afirmó que existe correlación, teniendo un porcentaje de 51% en consideración de manera regular; por ello, se recomienda continuar capacitándose de forma constante y medirla en el tiempo para poder implementar un proyecto de desarrollo continua; el procedimiento continuo sistemáticamente con la participación de expertos acerca de cuestiones de usuarios externos también es importantes para mejorar la infraestructura y el equipamiento (Arévalo, 2022). Teniendo esto en cuenta, se consideró importante realizar problema general y específicos.

En campo teórico, se da entender que ambas variables de estudio buscan la pro- operación en relación con la atención del personal con los pacientes y de qué manera pueden contribuir para una atención breve y sentir la empatía.

Se justifica en el campo practico los datos obtenidos fue redactado de manera veraz y critica para responder las preguntas planteadas en base a los objetivos e hipótesis propuestos.

En el campo metodológico, los resultados brindaron al personal hospitalario la oportunidad en mejorar la calidad de la atención en su trabajo y les permitieron aportar ideas que beneficiarían la gestión administrativa, generando interacción mutua.

En el campo social, proporciona como refuerzo a la dirección de los centros de salud para tener en cuenta las opiniones de los empleados, para que se puedan aplicar normas de comportamiento y en base a ellas, mejorar las actividades educativas con el trabajo en equipo. Se plantea objetivo general y específicos a

mismos hipótesis general y específicos, ambos se encuentran en la matriz de consistencia.

## II. MARCO TÓRICO

En autores nacionales que aportaron a la investigación esta Salazar (2022), cuyo estudio fue centrado en la gestión administrativa y calidad. Cuantitativo, no experimental correlacional. Entre los integrantes de la muestra, el 82.5% reportó que la gestión administrativa es alta, mientras que el 17.5% indica que es media. Los resultados del estudio son similares. Sin embargo, en el análisis estadístico se encuentra una correlación moderadamente positiva de (622), en cuanto a las variables de estudio, se concluye que existe correlación significativa. Pletickosich (2021), realizó una investigación gestión administrativa y la calidad. Teniendo como metodología tipo descriptiva, en el nivel correlacional, de diseño no experimental en el enfoque cualitativo. Mostró, que la primera variable tiene una relación de un 77,0% con la calidad de la atención odontológica. El control administrativo está asociado a la segunda variable de estudio, en el que se asociación según spearman con un valor de 71,2%. El grado de asociación mediante correlación es del 76,9%. Ramos (2023), tuvo como objeto la gestión administrativa y calidad. Tipo básico, a nivel descriptivo transversal, cuyo diseño fue no experimental. Concluyendo así que el nivel promedio de la primera variable de estudio (52,2%), el nivel estándar (50,7%) de la segunda variable, afirma relación entre las variables. Cuanto mayor sea gestión, mayor será la calidad del servicio. García (2023), planteo una investigación de gestión administrativa y calidad al usuario. Además, fue aplicada, correlacional, no experimental y transversal. En el resultado, el 22% está totalmente de acuerdo en que la gestión afecta la calidad, 22% está totalmente de acuerdo en que el control afecta a la segunda variable de estudio. Por tanto, dicho estudio concluye que la gestión administrativa no tiene un impacto significativo en la experiencia del usuario. Diaz y Zapata (2021), realizaron la investigación gestión administrativa y calidad del servicio. Cuantitativo descriptivo, causal y transversal. Del mismo modo, el coeficiente del horno muestra que el 48.4% de la variabilidad de la entrega humanizada depende de las variables de estudio. En consecuencia, dichos resultados confirman que existe una frecuencia en el estudio de la investigación en la entrega humanizada. Mientras que, en los antecedentes internacionales, a Gómez (2021), en base de estudio en relación con la gestión administrativa y calidad del servicio. Transversal, exploratorio, descriptivo, no

experimental, cuantitativo. De tal manera que se indicó que el 50% de los usuarios considera la atención y buen trato del personal médico hacia los usuarios, el 26.7% expresó desacuerdo con que la sala física sea atractiva y finalmente el 53% algo de acuerdo, apreciando los modernos servicios hospitalarios. Concluimos que es necesaria una eficiencia administrativa óptima para ofrecer un producto que promueva la salud. Tóala (2022), investigo ambas variables de estudio. Metodología cualitativa, deductivo, analítico y sistemático. Los resultados muestran que este establecimiento mantiene un nivel promedio de satisfacción y así apoya la implementación de la iniciativa para mejorar la satisfacción del servicio. ofrecido a los afiliados; se plantean tres etapas, socialización, desarrollo y validación, a través de evaluaciones de satisfacción online posterior a cada consulta interna o externa. Concluyendo que ejemplo de gestión administrativa expuesto debe ser tomado en cuenta, de forma sucesiva y constante para evalúa su eficiencia entre los funcionarios. Balderramo y Lara (2020), realizaron una investigación sobre gestión y calidad. Metodología cualitativa. Considerando temas presentados de primera variable, se dispuso que la institución para ejercer una gestión administrativa de calidad se debe crear metas asociadas a realizar los procesos operativos de las unidades; no obstante, el presupuesto asignado no facilita cubrir los objetivos planificados. Fernández y Cedeño (2021), efectuaron un estudio gestión administrativa incidiendo en la calidad. Cuya investigación utilizada fue la descriptiva. De acuerdo a los resultados de parte de la administración, se realizaron diferentes actividades en mejora de la atención y calidad al usuario, en este caso se manejaron con capacitaciones, socializaciones y charlas para estar en continua enseñanza, aplicando estrategias en mejorar la atención y calidad de servicio; pero, el 43.8% de los usuarios aseguran que las variables de estudio son regulares y existe muchas deficiencias; la institución debe alcanzar los valores de satisfacción de los afiliados, ya que el 93% mantienen que debe mejorar la calidad del servicio; ya que existen problemas para las citas por llamadas, aunque las instalaciones de servicios cuentan con espacios e infraestructura adecuadas para brindar la atención de los pacientes. Riaz (2021) el objetivo era evaluar las deficiencias en la atención dental proporcionada en los hospitales públicos. En un estudio descriptivo transversal. Encontrando que la calidad del servicio estaba por debajo de las expectativas de los pacientes, registrándose los más altos en tratamiento,

capacidad de respuesta, confiabilidad y percepción de buen comportamiento del dentista.

Después de revisar los antecedentes, analizaremos las definiciones relacionadas a la gestión administrativa, la variable tiene una particularidad en conseguir los objetivos de una organización, mediante el cumplimiento del desarrollo funcional de gestión como el trabajo en equipo, además, también forma parte las tareas asignadas que se realizan con el propósito de dirigir la labor del conjunto de individuos y posibilitando el alcance de logros (Mendoza, 2017).

La gestión administrativa es aquel grupo de actos de los ejecutivos, en gestionar las funciones organizacionales en función al desarrollo administrativo, asimismo crea y conserva un ambiente donde se pueda trabajar de manera idónea, que a su vez necesitan aprender habilidades como la orientación, apoyo mutuo y liderazgo, además los jefes tienen la capacidad de producir cambios institucionales, además de tener el deber de dirigir y sostener una correcta organización, logrando los objetivos de la empresa, para cumplir las demandas del personal (Gamboa, 2016). Por otro lado, el estudio en base a la gestión administrativa busca beneficiar todo el grupo de trabajo, por lo que implica la capacidad de saber qué se debe hacer para luego alcanzar los objetivos gastados de forma plena y efectiva. Basándose en dos pilares: la coordinación y control de actividades para lograr el logro, estableciendo funciones básicas como planificar, estructurar, asignar y controlar (Mochón et al., 2018).

Mientras se identifica como las actividades del gerente, quien controla las operaciones de la empresa, vela por el correcto uso de la información otorgada; su posición es definir y cambiar reglas y políticas. y operaciones. Preparar una proyección de marketing, implementar una serie de normas y/o reglamentos de gestión adecuadas en el lugar de trabajo (Botero et al., 2017).

Es así como, representado como teoría de Parker, la propuesta ética en la teoría dinámica de la gestión administrativa es realizar investigaciones sobre el conocimiento que se aplica a las organizaciones y controlar significativamente la vida y el cotidiana en las labores llevadas a cabo en la organización (Parker,1941). Por otro lado, se sostiene que existen cuatro dimensiones importantes y están relacionados con el aporte de la gestión administrativa porque estos elementos difícilmente se entendería el funcionamiento institucional (Reynoso, 2017).

En primero está la dimensión planificación, basado en la realidad y que debe ser calculado y luego expresado en números, este entorno social requiere que se considere cuidadosamente lo que se debe considerar para lograr la eficiencia, se trata de costos, cómo y quién utiliza el servicio, esto explicará la equidad y la calidad del servicio, obteniendo una respuesta cuantitativa a las demandas sobre equidad, eficacia, eficiencia y calidad (Cabo, 2014).

La segunda dimensión es la organización, como conjunto de principios, responsabilidades y comportamientos que cada miembro de toda la organización debe considerar y considerar, el trabajo importante de una organización es; organizar y coordinar los recursos que pueden utilizarse, afirmando además que la organización es un campo en el que se desarrollan estructuras formales de poder a través de las diversas áreas del cargo a medida que se integran, identifican y coordinan para lograr un objetivo específico (Ramírez y Ramírez, 2016).

La tercera dimensión es la dirección, de naturaleza administrativa y utiliza la autoridad para inspirar y motivar a los miembros a lograr los objetivos establecidos, además de comunicar los trabajos es encargar a los colaboradores para que desarrollen las tareas diarias, siendo así, se asume que es un desarrollo que ayuda y orienta a las acciones que se vinculan con los labores que llevan a cabo cada miembro de la asociación como un solo equipo, reflejándose el desempeño del personal a fin de conseguir los resultados propuestos, plantear el modo de dirección apropiado, posicionando a los individuos para la reorganización, trazando estrategias a fin de encontrar prontas respuestas a los casos que se ocurren, asimismo tomar respuestas adecuadas (Blandez, 2014).

Finalmente considerando la dimensión control, siendo importante para todo proceso administrativo, puesto que facilita lograr un monitoreo constante, manteniendo datos de desempeño actualizados para respaldar eficazmente las líneas de negocios relevantes de la empresa y mantener rápidamente operaciones consistentes y precisas, facilitar el soporte verificando que todo se esté realizando de acuerdo con el acuerdo, de acuerdo con regulaciones administrativas específicas o no con principios de gestión, dicha gestión tiene una base importante y señala la necesidad de analizar el proceso de verificación de esta actividad, también se deben establecer lineamientos para identificar posibles desviaciones que ocurren en las respuestas que se han dado, el control ayuda a subsanar

posibles errores en los resultados, ampliando las actividades y desarrollos realizados (Reynoso, 2017).

La atención de salud de calidad se logra cuando la salud de los pacientes creciendo la probabilidad de obtener los resultados esperados; la definición anterior integra promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos, permitiendo así una medición y optimización continua de la calidad a través de investigaciones basadas en evidencia y basadas en investigaciones, según las preferencias y necesidades de los beneficiarios (OMS, 2020).

Además, los estándares específicos de calidad en el ámbito sanitario están determinados por la excelente cualificación profesional, el uso eficaz de sus ventajas, garantizando al usuario riesgos mínimos (Canzio, 2019).

Por otro lado, en caso de intuición de calidad, la relación entre los usuarios y los servicios debería ser, crear la naturaleza, de modo que la calidad no solo esté relacionada con los usuarios (Ortiz, 2016). Es importante capacitar las atenciones dentales, por lo que actúa ejemplando un recurso en fin de verificar los procesos para garantizar el cumplimiento de los objetivos, por lo que encontraremos errores que mejoren y mejoremos, optimizando la atención (Umer et al., 2020).

En el sector público, se entiende como conjunto de opiniones estrechamente vinculados con la gestión, implementación, regulación, prestación de soporte técnico y evaluación de las instalaciones de atención de salud en las tres regiones de la patria, asimismo, es necesario mejorar progresivamente la atención sanitaria mediante auditorías de calidad, certificación institucional, protección del paciente y valor añadido a la tecnología médica (MINSA, 2019). Se considera varias teorías, incluidas teorías que enfatizan el autocuidado, que enfatiza el impacto del autocuidado en el desarrollo profesional de enfermería, pero desafortunadamente, las enfermeras que hacen esto en entornos de práctica. Cabe señalar que solo hay una pocos. La calidad de la atención depende del estado de ánimo, el estado de salud y la dieta del personal de enfermería (Oren, 2020). Se señala que la medición de la variable incluye cinco parámetros: en primer lugar, la fiabilidad, de forma confiable; los usuarios buscan tener una data confiable y honesta sobre las atenciones del asegurado. El segundo es la seguridad, es decir, el conocimiento y experiencia que demuestra el usuario, así como su talento, confiabilidad y confianza en el proceso de su trabajo. La tercera dimensión es la empatía, es decir, la

capacidad de mostrar preocupación por el usuario y discernir sus aspiraciones y necesidades a través del cuidado, el respeto, la atención especial y el deseo de recibir su atención. El cuarto aspecto es la capacidad de respuesta, voluntad y tendencia de usuario a ayudar y atender a los pacientes con actividades tales así: tener rapidez prestando el servicio, atención inmediata a través de consultas, responder con prontitud a inquietudes y quejas, ayudar a los empleados a encontrar respuestas para resolver conflictos; finalmente, está el aspecto físico, que incluye aspectos de personal, infraestructura, equipamiento, diálogo adecuado y principios de gestión, garantizados por la cooperación con una agencia de servicios concienzuda (Chiavenato, 2014).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Aplicada, favorece arbitrar problemas cotidianos a través de la teoría y generalmente basándose en conocimientos, hallazgos y soluciones que se abordaron dentro del alcance de los objetivos (Arias, 2020).

De tal manera que fue desarrollado con el enfoque cuantitativo, este enfoque implicó el uso de métodos matemáticas y cálculos para hallar los datos. Estos datos permitieron identificar relaciones explicativas y causales entre variables. La investigación que fue utilizado este enfoque cuantifica las mismas variables que fueron observadas, descritas, medidas u objeto de experimentos controlados (Padilla y Marroquín, 2021).

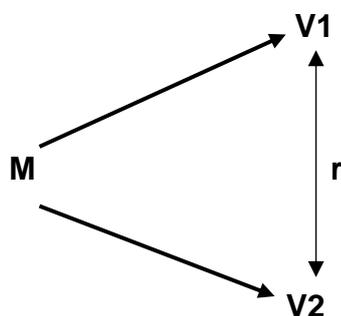
El método hipotético-deductivo formula hipótesis basadas en principios, reglas, teorías y evidencia empírica. Por tanto, la exactitud de la hipótesis se probó de acuerdo con las reglas de la deducción lógica. En él, se realiza como demostración o derivación de uno o más enunciados. Esto tiene un gran valor heurístico, ya que nos permite desarrollar y probar nuevas hipótesis sobre la realidad, y sacar conclusiones y hacer predicciones basadas en lo que ya sabemos (Falcón y Serpa, 2021).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

No experimental, estos estudios emplean comúnmente para recopilar datos sobre el comportamiento de las personas mediante el examen del fenómeno que se estudia (Espinoza, 2019).

Este estudio fue transversal – descriptivo, ya que dicho estudio transversal se define como evaluaciones en momentos concretos y determinados en cierto tiempo, a diferencia de los estudios longitudinales, que implican un seguimiento durante períodos de tiempo más largos. Tradicionalmente, los estudios transversales se consideran útiles para establecer el estado del "estudio de prevalencia". Sin embargo, es posible estimar la relación entre 2, o más variables. (Cvetkovic et al., 2021).

La correlación permite determinar la relación entre más de dos variables en un entorno determinado. La investigación correlacional tiene como objetivo responder preguntas de investigación (Polanía et al., 2020).



**Figura 1.** Diseño de la investigación (Polanía et al., 2020).

M = Muestra

V<sub>1</sub> = Gestión administrativa

V<sub>2</sub> = Calidad de atención

r = Establece la relación

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Definición conceptual

V<sub>1</sub>: Reynoso (2017), señala que la administración pública involucra diversas actividades encaminadas a coordinar la carga de trabajo de los grupos, lo que ayuda al logro de objetivos a través de tareas fundamentales como la planificación y la organización.

V<sub>2</sub>: Carrillo et al., (2018) medida del grado en que los servicios de salud obtengan resultados de salud óptimos para los individuos y las sociedades.

#### Definición operacional

V<sub>1</sub>: Es una variable cuantitativa que mide el nivel de gestión administrativa mediante cuatro dimensiones.

V<sub>2</sub>: Es una variable cuantitativa que mide el nivel de la calidad de atención mediante cinco dimensiones.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

**3.3.1. Población:** Es el conjunto de elementos agrupados que tienen las mismas características y pertenecen a un espacio determinado (Barbosa et al., 2020). Siendo 300 usuarios, divididos en diversas finalidades de tratamiento.

**3.3.2. Muestra:** Forma parte de una colección agrupada de elementos que comparten las mismas propiedades y pertenecen a un determinado espacio. (Rebollo y Ábalos, 2022). Fue elegida del servicio de odontología = 100 pacientes.

Utilizamos como principios de inclusión: Todos los usuarios generales de servicios odontológicos que acepten y firmen el consentimiento informado para participar en el trabajo de investigación.

Las normas de exclusión: clientes que sólo se hayan recibido atención una vez en el servicio de odontología, que se reciben en otro centro odontológico y usuarios menores de 18 años.

**3.3.3. Muestreo:** Probabilístico, se define como procedimientos y criterios utilizados para seleccionar un conjunto de población para determinar lo que sucede (Maldonado, 2018).

**3.3.4. Unidad de análisis:** Son aquellos clientes del servicio de odontología.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El cuestionario es una herramienta muy utilizada en este tipo de investigaciones, que ayuda a obtener los datos a procesar y a determinar la relación entre las variables (Bernardo, 2020).

Encuesta, es una técnica que promete recopilar opiniones de una comunidad que participa voluntariamente, permitiendo el consentimiento para proporcionar correlación (Bernardo, 2020).

### **3.5. Validación y confiabilidad del instrumento**

En cuanto a la validez, ambos cuestionarios fueron validados mediante la opinión de expertos jueces.

El estudio fue puesto a prueba y evaluado con 15 participantes; los resultados fueron 0,856 y 0,897, los cuales evalúan una confiabilidad aceptable y por lo tanto pueden usarse de manera efectiva.

**Tabla 1**

*Consistencia alfa Cronbach V1*

Alfa de Cronbach	N
,856	20

**Tabla 2**

*Consistencia alfa Cronbach V2*

Alfa de Cronbach	N
,897	16

Se ha solicitado una carta de recomendación a la universidad para realizar más investigaciones. La carta de recomendación incluyó cada curso de la administración general y fue enviada al Comité de Ética.

Se reunió al personal del servicio odontológico y les explicaron el propósito del estudio.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El procesamiento de la información se realizó ordenando los datos en una hoja de cálculo donde cada participante tenía sus propias respuestas; Luego se utilizaron fórmulas y funciones matemáticas para encontrar las puntuaciones, así como los rangos y rangos. Estos datos preestablecidos se importan a Spss V26, donde se pueden realizar análisis descriptivos e inferenciales con interpretaciones apropiadas utilizando estadísticas basadas en las pruebas utilizadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio aplicó la ética a lo largo de su desarrollo; La identidad de los participantes del estudio no será revelada y se mantendrá la confidencialidad. Como en toda investigación rigurosa, se obtuvo el consentimiento informado. La investigación utiliza diversas fuentes de autores; Utilizó el estilo Apa 7 para citar estas fuentes y organizarlas en las referencias comentadas.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

**Tabla 3**

*Tabla cruzada V1 \*V2*

			V2			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1	Bajo	R	38	10	1	49
		%	38%	10%	1%	49%
	Medio	R	9	20	6	35
		%	9%	20%	6%	35%
	Alto	R	1	5	11	17
		%	1%	5%	11%	17%
Total	R	48	35	17	100	
	%	48%	35%	17%	10%	

La tabla 3, observa el 49% es bajo, en tanto el 35% indican que es medio y el 17% es alto. Por otro lado, el 48% es bajo, el 35% representa como medio y el 17% indican que es alto.

**Tabla 4***Tabla cruzada V1 \*D1*

			D1			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1	Bajo	R	27	13	8	48
		%	27%	13%	8%	48%
	Medio	R	23	13	3	39
		%	23%	13%	3%	39%
	Alto	R	13	0	0	13
		%	13%	0%	0%	13%
Total	R	63	26	28	100	
	%	63%	26%	28%	100%	

La tabla 4, observa el 48% es bajo, el 39% indican que es medio y el 13% es alto. Por otro lado, 63% de los pacientes consideran que la fiabilidad es bajo, el 26% representa como medio y el 28% indican que es alto.

**Tabla 5***Tabla cruzada V1 \*D2*

			D2			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1	Bajo	R	27	16	5	48
		%	27%	16%	5%	48%
	Medio	R	27	12	0	39
		%	27%	12%	0%	39%
	Alto	R	11	2	0	13
		%	11%	2%	0%	13%
Total	R	65	30	5	100	
	%	65%	30%	5%	100%	

La tabla 5, observa el 48% es bajo, el 39% indican que es medio y el 13% es alto. Por otro lado, el 65% de los pacientes consideran que la seguridad es bajo, el 30% representa como medio y el 5% indican que es alto.

**Tabla 6***Tabla cruzada V1 \*D3*

			D3			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1	Bajo	R	40	6	2	48
		%	40%	6%	2%	48%
	Medio	R	30	4	5	39
		%	30%	4%	5%	39%
	Alto	R	12	1	0	13
		%	12%	1%	0%	13%
Total	R	82	11	7	100	
	%	82%	11%	7%	100%	

En la tabla 6, 48% es bajo, en tanto el 39% indican que es medio y el 13% es alto. Por otro lado, el 82% de los pacientes consideran que la empatía es bajo, el 11% representa como medio y el 7% indican que es alto.

**Tabla 7***Tabla cruzada V1 \*D4*

			D4			Total
			Bajo	Medio	Alto	
D1	Bajo	R	40	8	0	48
		%	40%	8%	0%	48%
	Medio	R	30	5	4	39
		%	30%	5%	4%	39%
	Alto	R	12	0	1	13
		%	12%	0%	1%	13%
Total	R	82	13	5	100	
	%	82%	13%	5%	100%	

En la tabla 7 se observa que 48% es bajo, en tanto el 39% indican que es medio y el 13% es alto. Por otro lado, el 82% de pacientes consideran que la capacidad de respuesta es bajo, 13% es medio y el 5% representa como alto.

**Tabla 8***Tabla cruzada V1 \*D5*

			D5			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1	Bajo	R	40	4	4	48
		%	40%	4%	4%	48%
	Medio	R	30	6	3	39
		%	30%	6%	3%	39%
	Alto	R	9	3	1	13
		%	9%	3%	1%	13%
Total	R	79	13	8	100	
	%	79%	13%	8%	100%	

En la tabla 8 del 48% es bajo, en tanto el 39% indican que es medio y el 13% es alto. Por otro lado, el 79% de los pacientes consideran que los aspectos tangibles son de nivel bajo, mientras que el 13% es denominado como medio y el 8% representa como alto.

## Análisis inferencial

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico.	Gl.	Sig.
Gestión Administrativa	,911	100	,000
Calidad de Atención	,924	100	,000

Si  $p < 0.05$ , rechazar la hipótesis negativa y aceptar la hipótesis del investigador; entonces usaremos el estadístico "No paramétrico" Rho de Spearman.

**Tabla 10***Hipótesis general*

			V1	V2
V1	Correlación	de	1,000	,608**
	Rho	de		
	Spearman			
	Sig.		.	,000
	N		100	100
V2	Correlación	de	,608**	1,000
	Rho	de		
	Spearman			
	Sig.		,000	.
	N		100	100

La correlación moderada positiva de 0.608, según Hernández y Fernández (2018); luego se prueba la hipótesis general.

**Tabla 11***Hipótesis específica 1*

		V1	D1
V1	Correlación	de 1,000	,593**
	Rho	de	
	Spearman		
	Sig.	.	,076
	N	100	100
D1	Correlación	de ,593**	1,000
	Rho	de	
	Spearman		
	Sig.	,076	.
	N	100	100

La correlación positiva moderada de 0,593, de Hernández y Fernández (2018); luego se prueba la hipótesis específica 1.

**Tabla 12***Hipótesis específica 2*

		V1	D2
V1	Correlación de Rho de Spearman	1,000	,600**
	Sig.	.	,005
	N	100	100
D2	Correlación de Rho de Spearman	,600**	1,000
	Sig.	,005	.
	N	100	100

La correlación positiva moderada de 0,600, de Hernández y Fernández (2018); luego se prueba la hipótesis específica 2.

**Tabla 13***Hipótesis específica 3*

		V1	D3
V1	Correlación de Rho de Spearman	1,000	,623**
	Sig.	.	,000
	N	100	100
D3	Correlación de Rho de Spearman	,623**	1,000
	Sig.	,000	.
	N	100	100

La correlación positiva moderada de 0,623, de Hernández y Fernández (2018): luego se prueba la hipótesis específica 3.

**Tabla 14***Hipótesis específica 4*

		V1	D4
V1	Correlación de Rho de Spearman	1,000	,554**
	Sig.	.	,016
	N	100	100
D4	Correlación de Rho de Spearman	,554**	1,000
	Sig.	,016	.
	N	100	100

La correlación positiva moderada de 0,554, de Hernández y Fernández (2018): luego se prueba la hipótesis específica 4.

**Tabla 15***Hipótesis específica 5*

		V1	D5
V1	Correlación de Rho de Spearman	1,000	,590**
	Sig.	.	,003
	N	100	100
D5	Correlación de Rho de Spearman	,590**	1,000
	Sig.	,003	.
	N	100	100

La correlación positiva moderada de 0,590, de Hernández y Fernández (2018); luego se prueba la hipótesis específica 5.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados del objetivo principal fue 49,0% bajo, 35,0% medio y 17,0% alto. Por otro lado, 48,0 % bajo, 35,0% medio y 17,0% alto. Se dio a conocer una correlación positiva 0,608. La investigación Salazar (2022), el análisis estadístico reveló una correlación positiva moderada entre las variables (0,622). Según Rho de Spearman  $p = .000 < \alpha = .050$  entre dos variables se acepta  $H_1$ , por lo tanto, existe correlación significativa. La teoría dinámica de Parker (1941), es realizar investigaciones sobre el conocimiento que se aplica a las organizaciones y controlar significativamente la vida y el cotidiana en las labores llevadas a cabo en la organización. La otra teoría enfatiza el autocuidado del autor Oren (2020), que enfatiza el impacto del autocuidado en el desarrollo profesional de enfermería, pero desafortunadamente, las enfermeras que hacen esto en entornos de práctica. Cabe señalar que solo hay una pocos. La calidad de la atención depende del estado de ánimo, el estado de salud. En relación con el objetivo específico 1, se arribó a los siguientes resultados que cerca 48,0% bajo, 39,0% medio y 13,0% alto. Por otro lado, 63,0 % bajo, 26,0% medio y 28% alto. Logró establecer una correlación estadísticamente positiva y moderada del Rho. Spearman = 0,593. La investigación de Salazar (2022), la confiabilidad fue considerada alta por el 75,0% de la muestra, ya que el personal de la clínica fue considerado honesto y brinda el mejor servicio, con un promedio de 25,0%. Sin embargo, se basó en la teoría de Chiavenato (2014) la fiabilidad, no teniendo errores y de forma confiable; los usuarios buscan tener una data confiable y honesta sobre las atenciones del asegurado. En relación al objetivo específico 2, 48,0% bajo, 39,0% medio y 13,0% alto. Por otro lado, 65,0 % bajo, 30,0% medio y 5,0% altos. Consiguió establecer una correlación positiva y moderada del Rho. Spearman = 0,600. En ese orden, hay una coincidencia con la investigación de Salazar (2022), el 75,0% de los participantes de la muestra confirmó que la seguridad es de alto nivel, porque el personal de la institución confía en la atención brindada a los pacientes y los expertos utilizan responsablemente los equipos, materiales y accesorios. Higiene y seguridad el 25,0% se encontraba en un nivel moderado. Se basó en la teoría de Chiavenato (2014) la seguridad, es decir, el conocimiento y experiencia que demuestra el usuario, así como su talento,

confiabilidad y confianza en el proceso de su trabajo. En el específico 3, arribó a los siguientes resultados que 48,0% bajo, 39,0% medio y 13,0% alto. Por otro lado, 82,0 % bajo, 11,0% medio y 7% alto. Permitió una correlación positiva; y moderada del Rho. Spearman =0,623. Encontrando una coincidencia con la investigación de Salazar (2022), la empatía fue valorada como moderada por el 75,0%, porque se brinda atención personalizada, el 23,8% la valoró como alta y el 1,3% como moderada. Nivel bajo. Sin embargo, se basó en la teoría de Chiavenato (2014) la empatía, es decir, la capacidad de mostrar preocupación por el usuario y discernir sus aspiraciones y necesidades a través del cuidado, el respeto, la atención especial y el deseo de recibir su atención. Con relación al objetivo específico 4, se arribó a los siguientes resultados que 48,0% bajo, 39,0% medio y 13,0% alto. Por otro lado, 82,0 % bajo, 13,0% medio y 5% alto. Determinó una correlación estadísticamente positiva y moderada de Rho. Spearman =0,554. Se estableció una coincidencia con la investigación de Salazar (2022), el 56,3% de la muestra consideró que la capacidad de respuesta era alta porque se observó que los problemas o quejas expresadas por los pacientes fueron atendidos y resueltos en tiempo y forma, y el 42,5% de la muestra consideró que la capacidad de respuesta era alta. nivel. Nivel medio y bajo 1,3%. Sin embargo, se basó en la teoría de Chiavenato (2014) la capacidad de respuesta, que incluye la voluntad y la tendencia del usuario a ayudar y atender a los pacientes con actividades tales así: tener rapidez prestando el servicio, atención inmediata a través de consultas, responder con prontitud a inquietudes y quejas, ayudar a los empleados a encontrar respuestas para resolver conflictos. En relación con el objetivo específico 5, se arribó a los siguientes resultados que 48,0% bajo, 39,0% medio y 13,0% alto. Por otro lado, 79,0 % nivel bajo, 13,0% medio y 8,0% alto. Encontró una correlación positiva moderada del Rho. Spearman =0,590. Arribó que hay una coincidencia con la investigación de Salazar (2022), el 80,0% de los encuestados considera que los aspectos físicos se encuentran en un nivel alto, gracias a una infraestructura moderna y locales seguros, espaciosos y ventilados, así como un equipamiento técnico moderno y moderno, el 18,8% nivel medio, y 1 ,3% nivel medio. Los encuestados calificaron los aspectos tangibles con un alto nivel. % es bajo. Sin embargo, se basó en la teoría de Chiavenato (2014) el aspecto físico, que incluye aspectos de personal, infraestructura, equipamiento, diálogo adecuado y principios

de gestión, garantizados por la cooperación con una agencia de servicios concienzuda. Alcanzó los aportes de García y Gómez (2019) Las habilidades laborales determinan el nivel de habilidades necesarias para un buen desempeño laboral; el desempeño efectivo requiere trabajo en equipo. También se considera una actividad conjunta donde los colaboradores aplican las estrategias necesarias, comparten opiniones y funciones y lideran en un ambiente armonioso. De esta forma podemos conseguir un excelente servicio, pero gracias al esfuerzo de todos, es decir, trabajando en equipo, podemos conseguir los objetivos marcados. En ese orden, se asimiló las ideas de Linares (2017) en donde la atención se centra en las habilidades que poseen los colaboradores al interactuar con su entorno. La gestión de equipos en el entorno laboral promueve el entendimiento mutuo, el intercambio de experiencias y habilidades; conduce a buenas prácticas de convivencia para alcanzar los objetivos de la organización y su posicionamiento en el campo. Este estudio busca una relación entre la administración de variables y la calidad de la atención, y la magnitud de la relación puede determinarse mediante pruebas que utilizan estadística descriptiva e inferencial. Se recomienda seguir investigando estas variables para actualizar estos temas, que son importantes no sólo para los profesionales sanitarios sino también para la sociedad en su conjunto.

## **V. CONCLUSIONES**

### **Primera:**

En cuanto al objetivo general, los resultados sugieren que la variable 1 se relaciona significativamente con la variable 2 en los usuarios de servicios odontológicos ( $r_s=0.608$ ).

### **Segunda:**

Respecto al primer objetivo específico, los resultados nos llevan a concluir que la variable 1 está significativamente relacionada con la dimensión 1 de los usuarios de odontología ( $r_s=0.593$ ).

### **Tercera:**

En cuanto al segundo objetivo específico, los resultados nos llevan a concluir que la variable 1 está significativamente relacionada con la dimensión 2 de los usuarios de odontología ( $r_s=0.600$ ).

### **Cuarta:**

En cuanto al tercer objetivo específico, los resultados nos llevan a concluir que la variable 1 está significativamente relacionada con la dimensión 3 de los usuarios de odontología ( $r_s=0.623$ ).

### **Quinta:**

En cuanto al cuarto objetivo específico, los resultados nos llevan a concluir que la variable 1 se relaciona significativamente con la dimensión 4 de los usuarios de odontología ( $r_s=0.554$ ).

### **Sexta:**

Haciendo referencia al objetivo específico 5, los resultados nos llevan a concluir que la variable 1 se relaciona significativamente con la 5ª dimensión de los usuarios de odontólogos ( $r_s=0.590$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Gerencia administrativa pueda implementar medidas que permitan ver como son atendido los pacientes sugiriendo implementar sistemas que se visualicen la calidad de atención al paciente o también a través de canales de comunicación como llamas o formularios de atención en las cuales se pueda saber si su estadía fue correcta y acciones se puedan mejorar si en caso no fue grata su atención. También es aconsejable que el personal cuente con todos los materiales de trabajo a disposición debido a escasas herramientas para que estos no perjudiquen el tiempo de espera al usuario.

### **Segunda:**

Se sugiere que el personal de recursos humanos realice mensualmente capacitaciones para los colaboradores que requieran conocer más acerca del sistema para evitar desconocimiento de información que evite errores al general la atención al paciente como pueden ser al seleccionar un médico incorrecto, brindar una mala medicación o dar una fecha de atención errónea.

### **Tercera:**

Se recomienda que jefes o coordinadores del centro de salud puedan evaluar a sus colaboradores a través de responsabilidades en las cuales confiar para que en caso de una urgencia o no presencia, puedan saber qué medidas puedan tomar y la forma en que lo realizan; de tal manera que se incremente la confianza al estar en una posición a futuro.

### **Cuarta:**

Se sugiere que al momento de contratar un personal nuevo o contando con colaboradores con experiencia se refuercen las aptitudes y modelos de atención a través de charlar de motivación empática hacia el paciente a través de videos, juegos dinámicos que estimulen y refuercen la calidad de atención al paciente.

**Quinta:**

Se sugiere premiar trimestralmente o semestralmente al personal más eficiente el cual su capacidad de respuesta se vea reflejando en todos los sentidos; como brindar una atención optima, ayudar al paciente en caso tenga alguna duda o lo solicita, ser ágil al gestionar la documentación correspondiente, apoyar a cada área o al jefe encargado, estos quizás serian requisitos que si en caso se cumplan debería merecer un reconocimiento por su labor y apoyo al equipo.

**Sexta:**

Se recomienda que las infraestructuras para brindar un servicio eficiente se vean implementadas en el centro de salud, tales como: colocar más consultorios para responder a la demanda de pacientes, tener a disposición tecnología médica de alta calidad, mejorar la señalización de rutas y consultorios, contar con equipos más actuales para que el personal de atención sea más eficiente.

## REFERENCIAS

- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., y Escalante-Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos Y Representaciones*, 9(SPE1), e899. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Arévalo-Marcos, R. A. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica*, 8(4), 201-206. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>
- Arias Gonzales, J. L. (2020). Proyecto de tesis: guía para la elaboración. Recuperado de: [http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales\\_ProyectoDeTesis\\_libro.pdf](http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf)
- Balderramo Lélez, S. G., & Lara García, J. L. (2020). *Evaluación de la gestión administrativa para la mejora de la calidad del servicio que brinda el Centro de Salud Tipo C Chone* (Bachelor's thesis, Calceta: ESPAM MFL).
- Barbosa, Mar y Molar (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas*. México: Patria Educación.
- Becerra, B, M. (2022). Afectaciones en la gestión administrativa de las instituciones de educación superior por la covid-19. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(24), e031. Epub 23 de mayo de 2022. <https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1171>
- Bernardo Reyes (2020). *Metodología de la Investigación edición. Gamma 2020: 1er semestre Bachillerato General*.
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. México: Editorial Digital UNID.
- Botero P, Dary L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. *Revista Ciencias Estratégicas*; 25(38):271-276. <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939001.pdf>

- Cabo, J. (2014). *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*. Madrid: (1.a ed.). Ediciones Díaz de Santos.
- Caicedo, K. P. E., Urréa, H. E. R., Reinoso, G. N. S., & Sanchez, E. M. M. (2020). Estilos de Vida del Profesional Enfermero y su relación en la calidad de atención. *Salud y Bienestar Colectivo*, 44-58.
- Canzio C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Carrillo R, Guzmán L, Magaña L, Ramos K. (2018). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud Quintana Roo*; 9(35): 11-15.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr2016/sqr1635c.pdf>
- Chiavenato I. (2014). *Teoría General de la Administración*. 8va edición. México: Interamericana Editores S.A.
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., & López, L. E. C. (2021). Estudios transversales. *Revista de la facultad de medicina humana*, 21(1), 179-185.
- Díaz, S. A., & Zapata, N. A. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30.
- Díaz, S. A., & Zapata, N. A. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30.
- Espinoza Freire, E. E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Conrado*, 15(69), 171-180.
- Falcón, A. L., & Serpa, G. R. (2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: significación para la investigación educativa. *Revista Conrado*, 17(S3), 22-31. Recuperado de: <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/download/2133/2079>

- FERNÁNDEZ, E. R. I. M., & CEDEÑO, I. J. F. (2021). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del hospital general Quevedo IESS, plan de capacitación.
- Gamboa Horna, E. R. (2016). Caracterización del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: caso minera andina For Sac. Trujillo, 2016. (Tesis presentada para optar el título profesional de contador público). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad. Trujillo, Perú.
- García Kimura, J. N. (2023). Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la clínica dental máxima sonrisa en la provincia de Huaura.
- García Kimura, J. N. (2023). Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la clínica dental máxima sonrisa en la provincia de Huaura.
- García Kimura, J. N. (2023). Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la clínica dental máxima sonrisa en la provincia de Huaura.
- Gómez Mendoza, M. J. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas* (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE-Maestría en Salud Pública Mención Atención Integral en Urgencia y Emergencias).
- Hinojosa-Mamani, J., Mamani-Gamarra, J., Tintaya-Cari, C., Gómez-Bailón, P., & Pancca-Parillo, V. (2023). Liderazgo político y gestión administrativa en el municipio de Crucero, Perú. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 3(3), 20-32.
- Larios, C. D. P. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1).
- Maldonado Pinto, J. E. (2018). Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Colombia: Ediciones de la U.

- Mendoza A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, Vol.3, num.2, pp.947-964. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.%20947-964>
- Mercado, A. M. (2019). Gestión Administrativa Operativa en Recursos Humanos. *Revista Sinapsis*, 11(1), 13-23.
- Ministerio de Salud del Perú. (2019). Análisis de situación de Salud del Perú. Data for health initiative; 1(1): 20- 80. [https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis\\_peru19.pdf](https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf)
- Mochón F, Mochón M, Sáez M. (2018). Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos (Primera ed.). México D.F., México: Alfaomega Grupo Editor
- Navarro, C. T., Waltrick, M. S., & Pérez, J. S. (2019). Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno. *Revista Ingeniería Industrial*, 17(2).
- Organización mundial de la Salud (OMS). Servicios Sanitarios De Calidad. 2020. Disponible en: 7 <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-healthservices>
- Ortiz P. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud en la Micro Red Villa – Chorrillos en el año 2014. [Tesis de Licenciatura], Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Padilla-Avalos, C. A., & Marroquín-Soto, C. (2021). Enfoques de investigación en odontología: cuantitativa, cualitativa y mixta. *Revista estomatologica herediana*, 31(4), 338-340.
- Peña P, D., Sanchez C, M., & Sancan L, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(supl 1), 120-131. <https://doi.org/10.26820/recimundo/6>. (supl1).junio.2022.120-131
- Pletickosich Cuba, J. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco 2020.

- Polanía Reyes, C. L., Cardona Olaya, F. A., Castañeda Gamboa, G. I., Vargas, I. A., Calvache Salazar, O. A., & Abanto Vélez, W. I. (2020). Metodología de investigación Cuantitativa & Cualitativa.
- Ramírez, C. y Ramírez M.P (2016). Fundamentos de Administración de Empresas. ECOE Ediciones
- Ramos Tejada, K. L. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque.
- Rebollo, P. A. y Ábalos, E. M. (2022). Metodología de la Investigación / Recopilación. Argentina: Editorial Autores de Argentina.
- Reynoso J. (2017). La Gestión Administrativa. Cómo son administradas las empresas del siglo XXI. [Documento en línea] Disponible en: <https://medium.com/revista-academica-digital-de-la-escuela-de/lagesti%C3%B3n-administrativa-6dc30fb87c04>
- Reynoso J. (2017). La Gestión Administrativa. Cómo son administradas las empresas del siglo XXI. [Documento en línea] Disponible en: <https://medium.com/revista-academica-digital-de-la-escuela-de/lagesti%C3%B3n-administrativa-6dc30fb87c04>
- Riaz A, Sughra U. (2021). Measurement of Service Quality Gaps in Dental Services using SERVQUAL in Public Hospitals of Rawalpindi. Pak J Med Sci ;37(3):751-756. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34104160/>
- Salazar Rivera, G. L. (2022). Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021.
- Sanchez, D. G. F. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19. *Economía & Negocios: Revista de la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial*, 3(1), 47-62.
- Tóala Benavides, Y. L. (2022). *Modelo de gestión administrativa y la calidad del servicio al afiliado en el IESS* (Master's thesis, Jipijapa-Unesum).

Umer F, Motiwala M. (2020). Dental services during the COVID-19 pandemic: A tertiary care hospital experience. *Spec Care Dentist*; 40(5):431-436. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32815633/>

Ventura de Esquén, M., (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 43-60. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>

## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rango	Instrumento
Gestión administrativa	La gestión administrativa es un conjunto de actividades encaminadas a organizar el trabajo de un grupo de personas y por tanto capaces de alcanzar objetivos fijados a través de tareas básicas como: planificación, organización, dirección y control (Reynoso, 2017).	Es una variable de naturaleza cuantitativa, mide la gestión administrativa a través de 4 dimensiones con la escala de tipo Likert, nada (1), poco (2), moderadamente (3), bastante (4), intensamente (5); los mismos fueron tratados estadísticamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés</li> <li>• Entusiasmo</li> <li>• Energía</li> <li>• Orgullo</li> <li>• Inspiración</li> <li>• Estimulo</li> <li>• Decisión</li> <li>• Atención</li> <li>• Actividad</li> <li>• Alerta</li> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Tensión</li> </ul>	1 - 20	Tipo Likert: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente en desacuerdo (1)</li> <li>• En desacuerdo (2)</li> <li>• Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)</li> <li>• De acuerdo (4)</li> <li>• Totalmente de acuerdo (5)</li> </ul>	Bajo Medio Alto	Cuestionario
Calidad de atención	Es el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de lograr resultados de salud óptimos para los individuos y la sociedad en su conjunto (Carrillo et al., 2018).	Es una variable de naturaleza cuantitativa, mide el nivel de la calidad de atención a través de 5 dimensiones con la escala de tipo Likert, nunca (0), casi siempre (1) y siempre (2), los mismos fueron tratados estadísticamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Aspectos tangibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad del personal</li> <li>• Servicio optimo</li> <li>• Conocimiento y responsabilidad del profesional</li> <li>• Actitudes del profesional durante la atención</li> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Disposición de ayuda</li> <li>• Solución a problemas</li> <li>• Estado de la infraestructura</li> <li>• Personal capacitado</li> </ul>	1 - 16	Tipo Likert: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca (0)</li> <li>• Casi siempre (1)</li> <li>• Siempre (2)</li> </ul>		

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023?	Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023	La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023.		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	<p><b>Variable 1:</b> Gestión administrativa</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Calidad de atención</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Aspectos tangibles</li> </ul>	<p><b>Tipo investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Corte:</b> Transversal – correlacional</p> <p><b>Población y muestra:</b> Población 300 usuarios Muestra intencional 100</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la fiabilidad al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023?</li> <li>• ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la seguridad al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023?</li> <li>• ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la empatía al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023?</li> <li>• ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023?</li> <li>• ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con los aspectos tangibles al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la fiabilidad al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023.</li> <li>• Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la seguridad al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023.</li> <li>• Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la empatía al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023.</li> <li>• Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023.</li> <li>• Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con los aspectos tangibles al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión administrativa se relaciona significativamente con la fiabilidad al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023.</li> <li>• La gestión administrativa se relaciona significativamente con la seguridad al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023.</li> <li>• La gestión administrativa se relaciona significativamente con la empatía al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023.</li> <li>• La gestión administrativa se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023.</li> <li>• La gestión administrativa se relaciona significativamente con los aspectos tangibles al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023.</li> </ul>		

Anexo 3. Instrumentos

**Cuestionario gestión administrativa**

Autor: Vigo Seminario (2020)

Edad: \_\_\_\_\_ Género: M ( ) F ( ) Grado de instrucción:

Estimado usuario (a), queremos conocer su opinión. Garantizamos la confiabilidad de su opinión. Utilizando una calificación de:

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Moderadamente
- 4 Bastante
- 5 Intensamente

Marque el número que refleje mejor su percepción.

N°	Enunciados	1	2	3	4	5
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?					
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el Servicio?					
3	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?					
4	¿Siente orgullo de contar con este Servicio para Ud. y sus familiares?					
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?					
6	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?					
7	¿Está decidido a volver a atenderse en este Servicio?					
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio?					
9	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?					
10	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?					
11	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Servicio?					

<b>12</b>	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?					
<b>13</b>	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?					
<b>14</b>	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Servicio?					
<b>15</b>	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Servicio?					
<b>16</b>	¿Siente nerviosismo durante el proceso de administración del tratamiento?					
<b>17</b>	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjeron alguna sensación de miedo?					
<b>18</b>	¿Le asusta tener que regresar al Servicio?					
<b>19</b>	¿El personal del Servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?					
<b>20</b>	¿El personal del Servicio le mostró hostilidad en su trato?					

## Cuestionario gestión administrativa

Autor: Ramos (2022)

Al responder este cuestionario debe tener en cuenta lo siguiente:

Responde detenidamente cada pregunta, antes de contestarla, así como sus posibles respuestas. Le rogamos analizar con atención cada proposición, cuidando además de la exactitud y veracidad de sus respuestas, marcando con una (X) el número de la escala que mejor represente su realidad. Siendo:

- 0 Nunca
- 1 Casi nunca
- 2 Siempre

N°	Preguntas	0	1	2
1	En la clínica, son valorados las opiniones y testimonios de los pacientes			
2	La clínica odontológica busca ser un lugar agradable para su personal y así mejorar su disposición en la atención.			
3	La clínica odontológica brinda un servicio de primera calidad en relación a equipos y tecnología.			
4	En la clínica, cada profesional se desempeña en una determinada especialidad.			
5	La clínica odontológica cuenta con los recursos, materiales, insumos y equipos sofisticados para el mejor desempeño del personal.			
6	En la clínica, el personal pone su máximo rendimiento en su área asignada			
7	En la clínica, el director muestra preocupación por el bienestar físico y mental de cada trabajador			
8	En la clínica, los directivos motivan a sus trabajadores			
9	En la clínica se premia o estimula al personal por su excelente desempeño			

10	La clínica cuenta con un líder preparado para dirigir al personal y fomentar un buen ambiente laboral.			
11	En la clínica, se mejora permanentemente las reglas para la capacitación del personal.			
12	En la clínica, el personal se siente identificado y comprometido con su trabajo			
13	En la clínica, existe buena comunicación y empatía entre los compañeros de trabajo			
14	La clínica odontológica, promueve capacitaciones a sus trabajadores para mejorar su desempeño laboral			
15	La clínica, evalúa constantemente los procedimientos realizados y actitudes del personal			
16	La clínica se preocupa por cumplir sus metas y logros a un plazo determinado, así como en corregir posibles deficiencias.			

## Cuestionario calidad de atención

Autor: Ramos (2022)

Al responder este cuestionario debe tener en cuenta lo siguiente:

Responde detenidamente cada pregunta, antes de contestarla, así como sus posibles respuestas. Le rogamos analizar con atención cada proposición, cuidando además de la exactitud y veracidad de sus respuestas, marcando con una (X) el número de la escala que mejor represente su realidad. Siendo:

- 0 Nunca
- 1 Casi nunca
- 2 Siempre

N°	Preguntas	0	1	2
1	Usted considera que el personal se encuentra disponible para resolver dudas o inquietudes sobre el servicio que ofrecen			
2	Usted percibe que existe honestidad por parte del personal que labora en la clínica odontológica			
3	Usted cree que se brinda un servicio de calidad para satisfacer las necesidades del paciente			
4	Usted considera que el personal se encuentra preparado y tiene conocimiento sobre las medidas de seguridad en el desarrollo de sus actividades			
5	Usted cree que los trabajadores de la institución proporcionan confianza en la atención			
6	Usted considera que los equipos, materiales e insumos son utilizados con responsabilidad por parte del personal			
7	Percibe usted confort, higiene y seguridad en las instalaciones de la clínica odontológica			
8	Piensa usted que existe disposición del personal para ayudar al paciente			
9	Usted considera que la atención es de manera oportuna			

10	Usted considera que el personal brinda una atención personalizada de acuerdo a la demanda del paciente			
11	Usted cree que el personal de la clínica tiene buena actitud con los pacientes y sus acompañantes			
12	Piensa usted que el personal tiene disposición para brindarle un buen trato			
13	Usted considera que en la clínica odontológica brindan una solución a los problemas o quejas por parte de los pacientes			
14	Usted observa una infraestructura moderna e instalaciones seguras, amplias y ventiladas.			
15	Usted considera que la clínica odontológica cuenta con equipo tecnológico moderno y actualizado.			
16	Usted considera que el personal se encuentra capacitado para resolver la consulta odontológica.			



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de atención al usuario del servicio odontológico de un Centro de Salud, Lima 2023", cuyo autor es SILVA RIVERA SEVERY JOHANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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, 28 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO <b>DNI:</b> 15434903 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6768-381X	Firmado electrónicamente por: HCHUMPITAZC el 03-01-2024 00:46:51

Código documento Trilce: TRI - 0711433