



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en una DISA
del norte del Perú, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Silva Ocampo, Karina Janet (orcid.org/0009-0000-5843-3640)

ASESORAS:

Dra. Abad Bautista, Leonor (orcid.org/0000-0002-1908-9338)

Mgtr. Alban Villarreyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma de modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA-PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **ABAD BAUTISTA LEONOR**, docente de la **ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA**, asesor de Tesis titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN UNA DISA DEL NORTE DEL PERÚ, 2024."**, cuyo autor es **SILVA OCAMPO KARINA JANET**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

PIURA, 26 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ABAD BAUTISTA LEONOR DNI: 16414790 ORCID: 0000-0002-1908-9338	Firmado electrónicamente por: ABAUTISTAL el 26- 07-2024 09:05:01

Código documento Trilce: TRI - 0835967



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SILVA OCAMPO KARINA JANET estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN UNA DISA DEL NORTE DEL PERÚ, 2024.", 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
KARINA JANET SILVA OCAMPO DNI: 44262583 ORCID: 0009-0000-5843-3640	Firmado electrónicamente por: KSILVAO el 26-07-2024 17:10:23

Código documento Trilce: TRI - 0835968



DEDICATORIA

A mis queridos y adorados hijos, por su apoyo, tiempo y comprensión en este proceso por lograr el desarrollo profesional y personal.

Karina Janet

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento muy especial a la docente por la enseñanza durante el desarrollo de las clases me ha permitido obtener muchos conocimientos que benefician en la aplicación del campo laboral y en contribución de la sociedad.

Karina Janet

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	13
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación de la variable 1 y la variable 2.....	16
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de gestion administrativa frente a la calidad de los servicios públicos.....	17
Tabla 3. Nivel de las dimensiones de calidad de los servicios públicos.....	18
Tabla 4. El examen de normalidad de las dimensiones con la variable 2	19
Tabla 5. Rho Spearman las dimensiones de la variable 1 con la variable 2	20

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito analizar la relación entre Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú. Este estudio se realizó con enfoque cuantitativo, siendo de tipo básico y utilizando diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional y corte transversal. La población total incluyó 125 trabajadores, los cuales se seleccionó una muestra de 94 individuos. Para la recolección de datos, aplicó la técnica la encuesta y un cuestionario como instrumento. Los resultados indicaron que las dimensiones de gestión administrativa y calidad de los servicios públicos se encontraban en un nivel medio. La correlación entre las dimensiones gestión administrativa y calidad de los servicios públicos mostró una relación positiva, baja y moderada, con coeficientes de correlación de Spearman de 0,342, 0,525, 0,480 y 0,381, todos estadísticamente significativos. En conclusión, identificó una relación positiva moderada y significativa entre gestión administrativa y calidad de los servicios públicos, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,589 y un valor p de 0,000. Estos resultados llevaron a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Además, se determinó que calidad de los servicios públicos depende en un 68% de la gestión administrativa.

Palabras clave: calidad de servicios, gestión administrativa, salud pública.

ABSTRACT

The purpose of the research was to analyze the relationship between administrative management and quality of public services in a DISA in northern Peru. This study was carried out with a quantitative approach, being of a basic type and using a non-experimental design of a descriptive correlational and cross-sectional level. The total population included 125 workers, from which a sample of 94 individuals was selected. For data collection, the survey technique was applied and a questionnaire was used as an instrument. The results indicated that the dimensions of administrative management and quality of public services were at a medium level. The correlation between the administrative management dimensions and quality of public services showed a positive, low and moderate relationship, with Spearman correlation coefficients of 0.342, 0.525, 0.480 and 0.381, all statistically significant. In conclusion, a moderate and significant positive relationship was identified between administrative management and quality of public services, with a Spearman correlation coefficient of 0.589 and a p value of 0.000. These results led to rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis. Furthermore, it was determined that the quality of public services depends 68% on administrative management.

Keywords: quality of services, administrative management, public health.

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, gestión administrativa ha sido objeto de un escrutinio cada vez mayor en los servicios ofrecidos, se han llevado a cabo numerosos estudios y análisis para comprender las prácticas administrativas, en el pasado reciente, su ámbito real de la problemática de dos variables estudio propia gestión administrativa y los servicios de calidad en nuestro país ha sido objeto de preocupación y análisis (Hurtado, 2020). Estas realidades problemáticas, conforme el autor, generaron la necesidad urgente de implementar reformas en el sistema de administración de la gestión y en prestación de trabajo del Perú. Se requiere un enfoque integral, fortalezca capacitación del personal y fomente una cultura de integridad y rendición de cuentas. Esta investigación se identifica con la ODS17: puesto que incentiva la colaboración con los gobiernos que se alinea a la alianza para lograr objetivos, sector privado y sociedad civil para alcanzar metas comunes de desarrollo sostenible. En este contexto, en temas de democracia, liderazgo y participación ciudadana pueden beneficiarse de alianzas estratégicas (Gauvin y Abelson, 2020).

En el contexto de la problemática las Direcciones Regionales de la DISA en el norte del Perú, enfrentaron desafíos significativos en su gestión administrativa y los servicios de calidad en salud pública que ofrecían a los ciudadanos. Entre estos desafíos se encontraba la falta de coordinación entre las diferentes unidades de la DISA, lo que resultaba en una distribución ineficiente de recursos y en una prestación desigual de servicios en las diferentes localidades de la región. Además, servicios salud podían ser deficiente, la falta de estándares uniformes en la atención médica de calidad ofrecida a los establecimientos salud bajo jurisdicción DISA.

En este contexto se descubrió que los problemas sobre la gestión pública respecto a los temas de salud no podían ser entendidos de manera separada. Según Gauvin et al. (2020), las acciones de cada unidad afectan a todo el sistema de salud; por lo tanto, la falta de coordinación sobre los aspectos de mala distribución de los materiales utilizados son el resultado de la interacción y la dependencia de las distintas unidades dentro del sistema. Dado que esta falta que existe en el servicio que da salud también su falta de estándares uniformes mostraron una posible brecha en la capacitación del personal, la teoría del capital humano también proporcionó una perspectiva útil. Para superar las deficiencias y mejorar la calidad del servicio, según esta teoría, es necesario mejorar las competencias y la formación del personal de salud.

Así mismo Gauvin et al. (2020), refiere que, al enfatizar su relevancia para establecer, cada unidad con medidas efectivas dentro de una DISA, esto lo refiere las teorías por enfoque a objetivos proporcionó un marco para abordar estos problemas. La alineación de objetivos entre las distintas unidades podría optimizar su coordinación y ser eficiente su distribución de recursos, según esta teoría. Dado que la prestación desigual de los servicios y la falta de estándares uniformes indicaron una falta de mecanismos adecuados para la supervisión y el examen de su desempeño, la teoría para dar cuentas también resultó relevante. Conforme las actividades en salud se sustentan de manera justa en todo el mundo y cumplen con los estándares necesarios si se establece un sistema sólido de rendición de cuentas.

El autor corrobora sobre cómo los procesos de administración y su ofrecimiento al servicio de salud requieren reformas urgentes debido a las realidades problemáticas en una DISA. Para mejorar el adiestramiento de los colaboradores y promover una cultura de eficiencia e integridad en el sistema de salud del Perú, era necesario un enfoque integral que incluyera teorías como la parte sistematizada, su gestión por finalidades y rendición de cuentas.

Para este estudio, la interrogante es ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú?; los interrogantes específicos son: ¿Cuál es la relación entre estructura organizativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú? ¿Cuál es la relación entre recurso humano y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú? ¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú? ¿Cuál es la relación entre desempeño y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú?

Permitido los aspectos anteriormente mencionados la investigación se justificó en la fundamentación teórica, por las ilustraciones adquiridas en la Universidad César Vallejo durante la formación de los años de estudio, con un enfoque particular en los cursos de Gestión Pública. Estos conocimientos son cruciales para evaluar el escenario propuesto. La justificación práctica se refleja en la evaluación de situaciones reales. Desde una perspectiva social, gestión administrativa experimentará mejoras que resultarán en una mayor eficiencia para la sociedad y en la forma como lo percibe, metodológicamente, el proyecto se llevará a cabo utilizando el método científico, con una cuantificación exhaustiva que permitirá aportar de manera efectiva a las actividades de la investigación.

El objetivo general es analizar la relación entre gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú; por consiguiente, los objetivo(s) específico(s): 1. Determinar la relación entre estructura organizativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú. 2. Determinar la relación entre recurso humano y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú. 3. Determinar la relación entre cultura organizacional y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú. 4. Determinar la relación entre desempeño y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú.

El antecedente internacional de la investigación presentada por Torres (2021) titulado El diseño de servicios públicos: el poblador de su experiencia al usuario que tiene servicio Ecuador, realizado por Pontificia Universidad Católica – Ecuador, su objeto primordial de la investigación fue examinar el diseño servicios públicos en Ecuador desde la perspectiva de la experiencia del ciudadano como usuario, su metodología utilizó un enfoque cualitativo que se centró en recopilar información entrevistando a los involucrados y grupos focales ciudadanos que han utilizado servicios públicos en Ecuador, la técnica principal utilizada fue la investigación cualitativa, que permitió explorar las experiencias, percepciones y opiniones de los ciudadanos, los resultados obtenidos mostraron una variedad de experiencias y opiniones entre los ciudadanos en relación con el diseño de servicios públicos, sus conclusiones enfatizaron la importancia de centrarse con ciudadanos experimentados al diseñar trabajos en Ecuador.

En el nivel internacional, los autores Smith y Johnson (2020) investigación Importancia gestión administrativa en los procesos de salud pública ha señalado asegurar relación a las variables en cuestión los países de Latinoamérica, su objeto principal del estudio sucedió en examinar lo relevante de la administración su gestión en las actividades salud pública de todos los países del mundo, la metodología que utilizó fue un enfoque mixto que combinó métodos cualitativos y cuantitativos, la técnica principal utilizada fue la revisión sistemática de la literatura, que permitió recopilar y analizar información relevante sobre gestión administrativa en salud pública a nivel mundial, los resultados obtenidos mostraron relevancia crítica a una administración efectiva en actividades salud pública todos los países del mundo, sus conclusiones están dadas en gestión administrativa sólida puesto es fundamental para garantizar el funcionamiento efectivo de todo Latinoamérica y sus sistemas públicos de salud.

A nivel nacional, lo investigadores Chirinos y Mejía (2020), la investigación Deficiencias en las Variables de Estudio Relacionadas con el Servicio que brindan (DISA) en el Perú, su objetivo primordial es investigar y documentar las deficiencias en las variables de estudio relacionadas con el

servicio (DISA) del Perú, en su metodología se utilizó un enfoque principalmente cualitativo. Se realizaron entrevistas estructuradas y no estructuradas con funcionarios de salud, profesionales médicos y personal administrativo, la técnica principal utilizada fue la entrevista, que permitió recopilar información directa de los actores clave involucrados en DISA de la salud y sus servicios, resultados obtenidos mostraron una serie de deficiencias en las variables de estudio relacionadas con el servicio de salud.

En el ámbito nacional Gutiérrez y Rodríguez (2020) en la investigación Análisis de Deficiencias en el Proceso de Salud en Diferentes Niveles del Sistema de Salud Peruano: Un Estudio realizado por el INS y universidades como la Mayor de San Marcos de Lima, el objeto principal fue identificar y analizar las deficiencias en el proceso de salud en diferentes niveles del sistema de salud peruano, con un enfoque particular en (INS) instituto nacional de salud pública, la U. Mayor San Marcos, su metodología se utilizó un enfoque mixto que combinó métodos cualitativos y cuantitativos, la técnica principal utilizada fue la entrevista semiestructurada, que permitió recopilar información detallada y contextualizada autores insertados en los sistemas de salud peruano, los resultados obtenidos revelaron diversas deficiencias en el proceso de salud en diferentes niveles del sistema de salud peruano, en conclusión enfatizaron la necesidad de abordar las deficiencias identificadas en el proceso.

Examinamos las teorías vinculadas sobre la Calidad Total, según lo mencionado por Martínez y Pérez (2020), se señala que esta teoría plantea que calidad de los servicios se deriva de un enfoque holístico que abarca a toda la entidad, desde los líderes hasta los empleados operativos. Esta filosofía se enfoca en la mejora constante, intervención puntual de los empleados y su satisfacción del cliente como aspectos esenciales para los alcances de su excelencia sobre los servicios que presta. Las teorías relacionadas, la investigación como Teoría Contingencia según García y Sánchez (2020) mencionó no existir una sola forma de gestionar a la organización y las prácticas administrativas deben adaptarse al entorno específico en el que opera la organización. En el contexto de esta investigación con respecto a las

variables tratadas, esta hipótesis puede examinar cómo factores que utilizada y el entorno externo influyen en la efectividad de las prácticas administrativas y en los servicios de calidad.

Modelo Excelencia en la Gestión conforme según Martínez y Pérez (2020) mencionó que este modelo, se enfoca en identificar prácticas resaltantes administrativas, promover empresas que mejoren continuamente. La salud, este modelo puede proporcionar un marco para evaluar las dos variables en discusión de esta investigación, mediante la identificación áreas mejora e implementación acciones correctivas. Consultada las bases teóricas de la investigación según López y García (2022) la Teoría de los procesos de gestión, se centró para la organización y superación de los procesos internos de una organización para aumentar lo efectivo de los servicios de calidad.

En el contexto de las variables que se estudian en esta investigación, esta teoría puede explorar cómo la identificación, análisis y optimización de los procesos administrativos pueden impactar las variables tratadas en esta investigación. Satisfacción del Cliente, se centró en entender las expectativas de los usuarios y sus necesidades cómo satisfacerlas para generar lealtad y retención. En el contexto servicios de salud para la calidad, esta puede examinar cómo su administración inserta el anhelo para pacientes referido a calidad de los servicios y su atención, como también el nivel satisfactorio (Sánchez y Martínez, 2023).

Responsabilidad Social Corporativa conforme los autores en mención sugirió que las organizaciones tienen que realizar contribución al bienestar social y lo referido al medio ambiente. En el ámbito de las dos variables de la investigación del proceso de salud, RSC puede explorar cómo las acciones y políticas de responsabilidad social pueden mejorar lo que rodea sus atendidos en relación de su salud y calidad y fortalecer la reputación de la organización. Según Sánchez y Martínez (2023), gestión administrativa en salud pública se refirió al contiguo proceso, políticas, experiencias utilizadas para planear, constituir, guiar, manejar materiales humanos, en finanzas y materia para las instituciones salud pública. Su calidad de servicios en salud pública confiere a

todas las medidas donde los servicios de la salud cumplen estándares normalizados y las satisfacciones de todas las escaseces poblacionales, asegurando la eficacia, la seguridad, la accesibilidad, la equidad y la eficiencia.

Administrar calidad en el sector de la salud social ha requerido adopción de estrategias y sistemas de mejora continua con el fin de asegurar lo extraordinario y eficiente en la predisposición de los que refiere al a la salud y sus servicios. Esto implica la identificación de áreas susceptibles de mejora, lo voluntario de los usuarios y la evaluación regular del rendimiento. Según lo planteado por Sánchez y Martínez (2023), los indicadores de calidad en salud pública son herramientas tanto cuantitativas como cualitativas empleadas para valorar el desempeño y puntos resultantes en su prestación para lo referido a la salud y sus servicios. Estos aspectos facilitan la identificación de áreas en las que se pueden implementar mejoras y respaldan las decisiones tomadas fundamentalmente.

Administración estratégica en la sociedad y la salud, se ha enfocado los planes y sus políticas en formular e implementarlos a largo plazo en su finalidad de optimizar la salud ciudadana. Este enfoque trata sobre la definición de las finalidades de aspectos claros asignados de manera eficiente a los recursos y la colaboración de los diferentes rubros. Por otro lado, el interés poblacional en la administración de los servicios de salud implica la involucración a tomar decisiones a la población que usa los servicios, el diseño de programas de evaluación de servicios de salud, promoviendo así la autonomía, y la responsabilidad. Evaluación de disposición en salud pública según López y García (2022), consistió en el análisis sistemático y objetivo, de estructuras, resultados para la salud pública, utilizando indicadores, estándares predefinidos para identificar áreas de mejora y garantizar la eficacia y la seguridad.

Del mismo modo López y García (2022), sobre la gestión del conocimiento en salud pública se describieron a la identificación, adquisición, almacenamiento, distribución y aplicación efectiva del conocimiento científico, práctico y administrativa. La Gestión por Procesos (Business Process

Management BPM) se centra en optimización procesos administrativos en optimizar lo eficiente y eficaz los servicios que presta el sector salud esto hace un enfoque de normalidad continuamente sobre su calidad a los servicios brindados en la sociedad y trate las herramientas metodologías mejora continua, para establecer garantías a la calidad constante, entregas gubernamentales (López y García, 2022).

Los investigadores mencionados concentran el comprender y mejorar la interacción de los ciudadanos con los servicios públicos. Esta gestión se centra en garantizar a los usuarios y su satisfacción, además que se adapten más servicios a las necesidades de los usuarios. Por otro lado, las definiciones de la gobernanza colaborativa en la función pública hacen referencia los tratos entre el estado, su sociedad civil, las empresas privadas sobre los servicios de salud prestado. El objetivo es la colaboración para incrementar eficientemente y legítimamente gestión administrativa. Teoría la Participación Ciudadana y Empoderamiento también relaciona a esta investigación puesto que esta teoría se enfoca en promover coproducción servicios públicos, lo que puede conducir a una mayor legitimidad y calidad en la gestión pública (López y García, 2022).

La Innovación en su función pública, centra en fomentar la innovación dentro de las organizaciones gubernamentales, ya sea a través de tecnologías emergentes, nuevos modelos de servicio o prácticas de gestión, para mejorar los recursos públicos. La teoría relacionada a los riesgos y su gestión, ocupa la identificación, el evaluar y gestionar los riesgos asociados con los servicios prestados en el sector público, minimizando impactos negativos mejorar la resiliencia organizativa (López y García, 2022).

Los investigadores también refieren a la Teoría Ética y su responsabilidad social en la Administración Pública, esta refiere necesidad que las organizaciones gubernamentales actúen de manera ética y socialmente responsable en la prestación de servicios públicos. Así mismo los autores en mención refieren su privacidad de acceder sus datos públicos, se refiere la importancia que esta tiene en el ámbito de la sociedad, lo que permite a la población en decidir de forma informada, interviniendo haciendo cuentas y

rendirlas, promover seguridad para las instituciones gubernamentales. Investigadores López y García (2022), indican conceptos como la resiliencia Organizacional, se enfoca capazmente sobre las organizaciones públicas en acoplarse y librarse de la crisis, perturbaciones cambios inesperados, asegurando la protección del interés público.

Los autores mencionados requieren la gestión basada en evidencia, que propone la utilidad de los sistemas informáticos y que motive a mostrar las acciones empíricas para tomar las decisiones en los ciudadanos que pertenecen al ámbito; fomenta buenas prácticas para poder fortalecer aquellos resultados que se han desarrollado. En el ejemplo de López et al. (2022), W. Edwards Deming habría sugerido la teoría del Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) para abordar las deficiencias. Este ciclo, que ofrece un enfoque sistemático para la mejora continua, permite a la DISA detectar y resolver problemas en la coordinación y distribución de recursos. Se habría desarrollado un plan para abordar los problemas identificados, se habría llevado a cabo en un entorno controlado, se habrían verificado los resultados obtenidos y, finalmente, se habría creado una estrategia para abordar los problemas identificados.

También se demuestra que la teoría de la gestión por procesos conforme López et al. (2022), es beneficiosa, enfatiza la optimización de los procesos organizacionales para aumentar efectivamente la actividad en los procesos organizaciones. En referencia a una DISA, la implementación de esta teoría habría permitido analizar y rediseñar las actividades que destaca la organización en referencia a estos procesos que optimizará su coordinación entre unidades, asegurar una distribución más justa de los recursos, eliminar obstáculos y mejorar la comunicación.

En los conceptos de las dimensiones, se define a la estructura organizativa, como el sistema a través del cual se estructuran y guían los diversos elementos de una entidad para alcanzar los objetivos previstos, abarcando regulaciones, funciones y deberes. Asimismo, al armonizar y establecer conexiones entre los componentes de una entidad, esta dimensión facilita la colaboración entre los equipos dentro de sus funciones específicas y

dicta los patrones de intercambio de información en los diferentes niveles de la organización para optimizar su eficacia (Chopra, 2020).

La dimensión recurso humano abarca a los individuos colectivos que participan en varios sectores y divisiones dentro de una organización. Además, a través de sus funciones y competencias, las empresas pueden alcanzar sus objetivos operativos. Igualmente, desempeñan un papel fundamental y estratégico. Del mismo modo, varía según la naturaleza de la organización, dependiendo de lo que ofrezca bienes o servicios, incluidos los sectores público y privado (Espinoza y Ramírez, 2023).

La tercera dimensión cultura organizacional comprende una colección de convicciones, principios y costumbres compartidas que permiten a un colectivo dirigir todos los esfuerzos hacia un objetivo común. Sirve como facilitador para lograr los objetivos de las entidades respectivas. De igual manera, los organismos gubernamentales deben centrarse en el servicio, donde la dedicación a servir a los demás define los recursos humanos y los marcos operativos de estas instituciones. Es imperativo establecer una cultura orientada a la prestación de servicios que sea inspiradora y autosuficiente, ya que esta cultura fomentará la prestación de servicios eficiente y eficaz en todas las funciones organizativas relacionadas con la prestación de servicios. Numerosos expertos ya han confirmado que las entidades públicas y las privadas priorizan las necesidades de sus partes interesadas internas y externas tienden a obtener mejores resultados que las que no lo hacen (Plazas, 2020).

La última dimensión es el desempeño, la cual es la capacidad de optimizar recursos específicos ejecuta un rol clave en el desarrollo de la productividad, un fenómeno que se puede lograr mediante la optimización de los recursos. Además, se refiere a la manera en que una persona alcanza metas predeterminadas dentro del ámbito de sus funciones profesionales, y se evalúa de acuerdo a los resultados que se obtienen. Los componentes clave incluidos en este concepto incluyen el conocimiento laboral, la eficiencia, la responsabilidad, las habilidades de liderazgo y el compromiso laboral, con categorías que van desde excepcionales hasta inadecuadas. El desempeño laboral, en esencia, encarna el compromiso y el esfuerzo demostrados por los colaboradores en llevar a cabo sus actividades; por lo tanto, es imperativo

reconocer las capacidades del personal para fomentar la mejora continua destinada a producir un trabajo de alta calidad que se alinee con los objetivos institucionales (Dávila, 2022)

De acuerdo con López et al. (2022), la teoría de la Calidad Total (TQM) impulsa un compromiso integral hacia su completa satisfacción del consumidor además de la mejoría constante. Implementar TQM en las Direcciones Regionales de la DISA habría permitido cultivar una cultura organizacional dedicada a la excelencia en la atención médica. Este enfoque requeriría que todos los empleados se involucran activamente en la aplicación de estándares de calidad, así como en la identificación y resolución de problemas. La participación activa del personal sería crucial para obtener su mejora en el proceso significativo de su calidad para los servicios que da una DISA.

Según López et al. (2022), la teoría de la reducción de costos, que se conoce como Lean Management, ofrece una perspectiva para eliminar los desperdicios y maximizar los recursos. Se podrían haber rediseñado los procesos con el objeto de lograr un control distribuido de materiales en el proceso y haber identificado actividades que no aportan valor mediante el uso de principios Lean en la DISA. Este método habría aumentado significativamente la eficacia operativa, lo que habría llevado a una prestación de servicios de mayor calidad y eficiencia.

Por último, la teoría de la gobernanza corporativa brinda un esquema significativo sobre la decisión que debe tomar en sus decisiones y su supervisión en las organizaciones. Se habrían creado mecanismos claros en cuanto a rendir sus cuentas haciendo seguir las pautas a través de la implementación de principios de gobernanza corporativa en la DISA. Sería fundamental fomentar la responsabilidad y la transparencia en la administración para garantizar que los recursos se distribuyan de manera justa y que se cumplan los estándares de calidad. Con estos exámenes teóricos planteamos una hipótesis que es general y se expresa en la matriz de consistencia de esta investigación.

En lo que corresponde a la primera dimensión de la segunda variable, la calidad técnica, se refiere a un servicio que se adhiere a la corrección técnica y, en última instancia, produce un resultado satisfactorio. Abarca consideraciones relacionadas con la infraestructura física, los recursos materiales y la estructura operativa interna (Ruíz y Delgado, 2020).

La calidad funcional consta de la forma en que el usuario recibe el desarrollo del servicio. Se identifican cinco elementos para evaluar la calidad en el transcurso del desarrollo del servicio. El primer elemento se refiere a la tangibilidad y se caracteriza por las instalaciones físicas, el equipo y la apariencia del personal. El segundo es la confiabilidad se alude a la competencia de brindar el servicio pactado de manera precisa y formal. El tercero es la empatía, que se define como el deseo de la organización de prestar asistencia a los clientes con prontitud y ofrecer un servicio oportuno. El cuarto elemento es la seguridad, abarca el conocimiento y la amabilidad y la capacidad de los empleados para infundir confianza. Por último, el quinto elemento es la empatía, implica la atención y el cuidado personalizados que la empresa ofrece a sus clientes. (Martínez y Gosálbez, 2023).

Finalmente, la calidad percibida se basa en la evaluación realizada por un usuario refleja la alineación entre sus expectativas relacionadas con el servicio y el servicio real recibido. Básicamente, los usuarios se forman expectativas sobre el servicio y evalúan su conformidad con esas expectativas durante o después de recibirlo. En esencia, los usuarios utilizan sus expectativas como puntos de referencia para la evaluación, lo que convierte el proceso de evaluación en un proceso perceptivo que se basa en las interpretaciones (López y Arenas, 2022).

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de Investigación: básica en su tipo, ya que se propuso ampliar y profundizar en el entendimiento de las variables de estudio. Según Hernández et al. (2020), su enfoque se orienta hacia la adquisición de ilustraciones científicas, destacando semblantes cruciales, notables, y sus interrelaciones. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. Se eligió un enfoque no experimental para observar el comportamiento natural de las variables sin intervenir en sus procesos ni manipularlas. El diseño descriptivo correlacional se empleó para describir las dimensiones individuales de cada variable y explorar la relación entre ellas.

Las variables / Categorías: V1, gestión administrativa su definición conceptual conforme Hitt et. al. (2020) la se describe como el conjunto integral de actividades, procedimientos y tácticas empleadas para estructurar, coordinar, guiar y supervisar los recursos. En el marco operativo de la investigación, variable 1 se desglosa en varias dimensiones clave: la estructura organizativa, el capital humano, la cultura empresarial y el rendimiento. Por otro lado, la variable 2, referida a la calidad de los servicios públicos, se basa en el trabajo de Zeithaml et al. (2020), quienes defienden que la calidad del servicio se define por la capacidad de una organización para satisfacer y superar las expectativas y necesidades de sus clientes, tal como se detalla en su enunciación operacional.

La población y muestra: personal trabajador en una DISA, Según Hernández et al. (2020), define como el grupo de elementos seleccionados para formar parte de la investigación, elegidos debido a su papel crucial en la ejecución de los aspectos relacionados. Según Hernández et al. (2020), la muestra se define como una selección representativa de la población que se utiliza para tomar decisiones informadas sobre la misma. En el contexto de este estudio, la muestra incluirá todos los aspectos relevantes relacionados con la calidad de los servicios públicos durante los últimos años. Además, se considerará a los 125 empleados que laboran en la DISA, seleccionando una

muestra de 94 personas, dado que se trata de una población conocida. Los criterios de inclusión para esta muestra se basarán en las características específicas relacionadas con la calidad de los servicios públicos y la relevancia de los empleados en el contexto del estudio: Colaboradores del servicio público con un tiempo de trabajo de al menos seis meses, se incluyó a los trabajadores del servicio público de las unidades jerárquicas que tenían mayor conocimiento sobre la gestión del talento humano, se tomó en cuenta a los trabajadores del servicio público bajo el consentimiento de lo informado. Criterios de exclusión: Excluyó los colaboradores del servicio público con contrato temporal de locación de servicios, se excluyó a los trabajadores del servicio público con un tiempo de trabajo menor a seis meses.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: se emplearon encuestas como instrumentos principales para investigar la correlación entre dos variables. Resultado, aplicarán técnicas e instrumentos para recopilar datos, y se evaluará la validez con alfa de Cronbach se evaluó la confianza del instrumento. La validez del estudio, según Ñaupas et al. (2023), se basa en su consistencia interna, la cual se evalúa a través de la revisión por expertos. Para garantizar esta validez, se consultó a tres especialistas, cuyas evaluaciones confirmaron la adecuación de los instrumentos utilizados. Se optó por aplicar el coeficiente alfa de Cronbach para medir la confiabilidad, con un rango aceptable de 0.70 a 0.90 en la prueba piloto realizada con 20 personas. En relación con la primera variable, las dimensiones de esta se estructuraron para que los colaboradores pudieran expresar sus opiniones utilizando una escala de Likert de cinco opciones de frecuencia: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Para la segunda variable: las dimensiones expuestas en esta variable se estructuran de modo que los trabajadores puedan expresar su opinión mediante escala de Likert: Deficiente (1), Regular (2), Bueno (3), Muy bueno (4) y Excelente (5). Por último, se empleó el programa estadístico SPSS v29 para procesar la información recopilada.

Métodos para el análisis de datos: su análisis fue la adquisición para su información de investigación sobre gestión administrativa y calidad de los Servicios Públicos una DISA Norte del Perú en el año 2024 se llevará a cabo

mediante el uso de estadísticas descriptivas, la elaboración de tablas y gráficos. Estas representaciones visuales estarán basadas en cantidades y porcentajes derivados de los resultados estadísticos recopilados mediante el software estadístico profesional SPSS versión 29. Para llevar a cabo normalidad de prueba, se utilizó Kolmogórov_Smirnov como método, dado que la muestra superaba los cincuenta participantes.

Aspectos éticos: Se fomentó la participación voluntaria de los usuarios, sin ejercer ninguna forma de presión, destacando la importancia del estudio y el valor de su colaboración. Se garantizó la confidencialidad de la información proporcionada, comprometiéndonos a no divulgarla ni usarla para ningún propósito distinto al del estudio. Se priorizó y respetó en todo momento los intereses y necesidades de los participantes. Se evitó causar daño o sufrimiento innecesario, protegiendo su integridad física, emocional y psicológica. Se aseguró que los participantes tuvieran plena libertad de elección y se les proporcionó un consentimiento informado claro. Finalmente, se garantizó la justicia en la investigación, asegurando que los beneficios y riesgos se distribuyeran equitativamente entre todos los participantes, sin incurrir en discriminación o explotación.

III. RESULTADOS

El objetivo general Analizar la relación entre Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú; utilizando la tabla siguiente con Rho de Spearman para la evaluación observamos:

Tabla 1.

Relación de la variable 1 y la variable 2

		Variable 1: Gestión administrativa	Variable 2: Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	Variable 1:	Coeficiente de correlación	1,000
	Gestión administrativa	Sig. (bilateral)	,589**
		N	94
	Variable 2:	Coeficiente de correlación	,589**
	Calidad de los servicios públicos	Sig. (bilateral)	,000
		N	94

Nota. Datos resultados de la aplicación estadística

La tabla presenta datos estadísticos basado en el coeficiente de correlación de Spearman, que indica una correlación positiva moderada de 0,589. Esta relación es significativa, con un valor p de 0.000, lo cual es menor que 0.01, cumpliendo así con el criterio establecido ($p < 0.01$) y alcanzando un nivel de confianza del 99%. En consecuencia, **se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha)**. Para el diagrama de dispersión y análisis de determinación gestión administrativa con calidad de los servicios públicos conforme muestra una $R^2 = 0.6788$ de determinación, es decir que, calidad de los servicios públicos depende de la variable gestión administrativa en un 68%,

consecuentemente el 32% dependen de otros factores. En la investigación, se analizaron los datos prestando atención a distintos niveles y rangos para evaluar las dimensiones mediante la baremación del instrumento que emplea la escala de Likert. Esta escala de puntuación proporcionó la base para interpretar los resultados. Inicialmente, se contextualizaron las variables, lo que facilitó determinar con precisión los resultados correspondientes a cada uno de los objetivos planteados.

Tabla 2.

Nivel de las dimensiones de gestión administrativa frente a la calidad de los servicios públicos

Dimensiones	Niveles	Rangos	f	%
(D1) Estructura organizativa	Bajo	3-6	2	2%
	Medio	7-11	54	58%
	Alto	12-15	38	40%
	Total		94	100%
(D2) Recurso humano	Bajo	3-6	3	3%
	Medio	7-11	49	52%
	Alto	12-15	42	45%
	Total		94	100%
(D3) Cultura organizacional	Bajo	3-6	4	4%
	Medio	7-11	46	49%
	Alto	12-15	44	47%
	Total		94	100%
(D4) Desempeño	Bajo	1-2	9	9%
	Medio	3-4	74	79%
	Alto	5	11	12%
	Total		94	100%

Nota. Aplicación dada en la DISA Tumbes

Conforme la tabla la dimensión estructura organizativa, muestra un nivel bajo con 2%, un nivel medio con 58% y un nivel alto con 40%; la dimensión recurso humano, muestra un nivel bajo con 3%, un nivel medio con 52% y un nivel alto con 45%; la dimensión cultura organizacional, muestra un nivel bajo con 4%,

un nivel medio con 49% y un nivel alto con 47%; y la dimensión desempeño, muestra un nivel bajo con 9%, un nivel medio con 79% y un nivel alto con 12%.

Según el análisis, podemos inferir que prima el nivel medio en la variable **gestión administrativa**, teniendo el siguiente resultado: el nivel bajo con un 4%, medio con un 60% y nivel alto con 36%.

Tabla 3.

Nivel de las dimensiones de calidad de los servicios públicos

Dimensiones	Niveles	Rangos	F	%
(D5) calidad técnica	Bajo	3-6	7	7%
	Medio	7-11	44	47%
	Alto	12-15	43	46%
	Total		94	100%
(D6) calidad funcional	Bajo	2-4	5	5%
	Medio	5-7	46	49%
	Alto	8-10	43	46%
	Total		94	100%
(D7) calidad percibida	Bajo	5-11	8	6%
	Medio	12-18	42	43%
	Alto	19-25	44	51%
	Total		94	100%

Nota. Aplicación dada en la DISA Tumbes

En cuanto a la dimensión D5, los resultados muestran un 7% en el nivel bajo, un 47% en el nivel medio y un 46% en el nivel alto. La dimensión D6 presenta un 5% en el nivel bajo, un 49% en el nivel medio y un 46% en el nivel alto. En la dimensión D7, se observa un 6% en el nivel bajo, un 43% en el nivel medio y un 51% en el nivel alto. A partir de este análisis, se puede concluir que la variable 2 tiende a presentar un predominio del nivel alto. La distribución general para esta variable es del 6% en nivel bajo, 46% en nivel medio y 48% en nivel alto, lo que sugiere que, en general, el nivel alto es el más destacado.

Tabla 4.*El examen de normalidad de las dimensiones con la variable 2*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadísticos	gl	Sig.
Variable 1	,153	94	,000
D1	,208	94	,000
D2	,201	94	,000
D3	,170	94	,000
D4	,301	94	,000
Calidad de los servicios públicos	,185	94	,000

Nota. Datos procesados por la aplicación estadística

Tras interpretar los datos y considerando que la muestra supera las 50 unidades, se aplicaron los resultados de la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Los hallazgos indican que las variables y dimensiones no siguen una distribución normal, y los datos se consideran no paramétricos, ya que el valor p es 0.000, lo cual es menor que 0.05. En consecuencia, se ha optado por utilizar el coeficiente Rho de Spearman para calcular los coeficientes y porcentajes, dado que este método es adecuado para datos no paramétricos.

Tabla 5.*Rho Spearman las dimensiones de la variable 1 con la variable 2*

		D1	D2	D3	D4	Variable 2	
Rho de Spearman	D1	Coeficiente de correlación	1,000	,334**	,308**	,085	,342**
		Sig. (bilateral)	.	,001	,003	,417	,001
		N	94	94	94	94	94
	D2	Coeficiente de correlación	,334**	1,000	,414**	,160	,525**
		Sig. (bilateral)	,001	.	,000	,124	,000
		N	94	94	94	94	94
	D3	Coeficiente de correlación	,308**	,414**	1,000	,571**	,480**
		Sig. (bilateral)	,003	,000	.	,000	,000
		N	94	94	94	94	94
	D4	Coeficiente de correlación	,085	,160	,571**	1,000	,381**
		Sig. (bilateral)	,417	,124	,000	.	,000
		N	94	94	94	94	94
Variable 2	Coeficiente de correlación	,342**	,525**	,480**	,381**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,001	,000	,000	,000	.	
	N	94	94	94	94	94	

Nota. Datos resultados de la aplicación estadística

En el análisis estadístico, se observa una correlación positiva baja entre la dimensión de estructura organizativa y la variable 2, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.342. Esta correlación es significativa, dado que el valor p es 0.001, inferior al umbral de 0.01, cumpliendo con el criterio de significancia establecido ($p < 0.01$) y proporcionando un nivel de confianza del 99%. Además, se identifica una correlación positiva moderada entre las dimensiones recurso humano, cultura organizacional y desempeño con la variable 2. Los coeficientes de Rho de Spearman para estas dimensiones son 0.525, 0.480 y 0.381, respectivamente. Todas estas correlaciones son significativas, con un valor p de 0.000, que también está por debajo del umbral de 0.01, cumpliendo con el criterio de significancia ($p < 0.01$) y alcanzando un nivel de confianza del 99%, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

Para el **primer objetivo**, Determinar la relación entre estructura organizativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú. Los resultados se presentan de manera acorde y se muestra la dispersión y análisis de determinación de la dimensión estructura organizativa con calidad de los servicios públicos con una $R^2 = 0.2331$ de determinación, es decir que, la calidad de los servicios públicos depende de la dimensión estructura organizativa en un 23%, consecuentemente el 77% dependen de otros factores.

Para el **segundo objetivo**, Determinar la relación entre recurso humano y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú. Los resultados se presentan de manera acorde y se muestran la dispersión y análisis de determinación de la dimensión recurso humano con calidad de los servicios públicos en una $R^2 = 0.5201$ de determinación, es decir que, calidad de los servicios públicos depende de la dimensión recurso humano en un 52%, consecuentemente el 48% dependen de otros factores.

Para el **tercer objetivo**, Determinar la relación entre cultura organizacional y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú. Los resultados se presentan de manera acorde y se muestran la dispersión y análisis de determinación de la dimensión cultura organizacional con calidad de los servicios públicos con una $R^2 = 0.5238$ de determinación,

es decir que, calidad de los servicios públicos depende de la dimensión cultura organizacional en un 52%, consecuentemente el 48% dependen de otros factores.

Para el **cuarto objetivo**, Determinar la relación entre desempeño y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú. Los resultados se presentan de manera acorde y se muestran la dispersión y análisis de determinación de la dimensión desempeño con calidad de los servicios públicos con una $R^2 = 0.4588$ de determinación, es decir que, calidad de los servicios públicos depende de la dimensión desempeño en un 46%, consecuentemente el 54% dependen de otros factores.

IV. DISCUSIÓN

En esta parte, se pusieron en relación los resultados alcanzados con las teorías y los antecedentes mencionados en el marco teórico.

El objetivo general que analiza la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú, Se encontró una relación positiva moderada y significativa entre las variables, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.589 y un valor p de 0.000, que es menor a 0.01, indicando un nivel de confianza del 99%. Además, el coeficiente de determinación (R²) es de 0.6788, lo que sugiere que el 68% de la variabilidad en la calidad de los servicios públicos se puede explicar por la gestión administrativa, mientras que el 32% restante se debe a otros factores. Los hallazgos indican que una DISA en el norte del Perú no está combinando adecuadamente la gestión administrativa con la calidad de los servicios públicos para alcanzar plenamente sus metas institucionales.

Tras examinar cada dimensión según la normativa establecida por la autoridad reguladora, se concluye que el nivel medio es el más relevante en la variable evaluada. En el análisis de la calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú en 2024, se utilizó una muestra superior a 50 para aplicar la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Los resultados mostraron que las variables analizadas tienen una distribución no normal y los datos son no paramétricos, dado que el valor p para la variable de gestión administrativa, así como para la variable de calidad de los servicios públicos y sus dimensiones, es 0.000, todos inferiores al umbral de 0.05. Por lo tanto, se optó por emplear el coeficiente de correlación Rho de Spearman para calcular los coeficientes y porcentajes de las correlaciones.

Respecto al objetivo específico nro. 1 relacionado con el nivel de la dimensión, estructura organizativa, examinó con especial atención al fundamento mencionado por Torres (2021), que establece que la gestión administrativa en relación a la calidad de los servicios públicos de salud depende en gran medida

de cómo están organizados y gestionados. Para lograr esto, es necesario que existe una estructura organizativa eficiente para garantizar que los recursos, tanto humanos como financieros, se emplean de manera efectiva; esto contribuye a la gestión coordinada de los centros de salud, mejorando su acceso médico necesaria. La dimensión estructura organizativa según la Tabla 2, la calidad de los servicios públicos se clasifica de la siguiente manera: un 58% se encuentra en un nivel medio, seguido por un 40% en un nivel alto, y un 2% en un nivel bajo.

Esto significa que una DISA en el norte de Perú ha establecido su estructura organizativa en un nivel medio; este indicador sugiere que la entidad en esta región se sitúa en un nivel medio en términos de esta dimensión específica; se tomó los resultados conforme la tabla 4 de la prueba de normalidad con Kolmogórov-Smirnov, y se observa que la variable en su dimensión estructura organizativa tienen distribución no normal y sus datos no son paramétricos debido a que en la variable gestión del talento humano el $p = 0.000$ y en la variable calidad de los servicios públicos el $p = 0.000$, resultados menores a 0.05. Según estos resultados, podemos comparar la información de Smith et al. (2020), quien en su prueba de datos no métricos examinó la relevancia de la administración y su manejo en las operaciones de salud pública a nivel global. Además, analizaremos cómo variables clave como la gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos muestran distribuciones que no seguirán el patrón normal.

Chirinos et al. (2020) también abordan la gestión administrativa en su investigación deficiencias en las Variables de Estudio Relacionadas con el Servicio que brindan (DISA) en Perú, enfocándose en la relevancia de considerar cuidadosamente el método estadístico apropiado para el análisis de datos no normales. De esta manera, se garantiza las interpretaciones correctas y fundamentadas que puedan orientar decisiones y políticas en la gestión de servicios públicos de salud. El indicador de calidad en salud pública, de acuerdo con las teorías consultadas por Sánchez et al. (2023), es un instrumento que se emplea para evaluar de manera cuantitativa y cualitativa el rendimiento y los resultados en la prestación de servicios de salud. These elements support the decisions made and help identify areas that could be the subject of improvements.

Respecto al objetivo específico nro. 2 relacionado con el nivel de la dimensión recurso humano, este modelo de excelencia en la gestión administrativa de Gutierrez et al. (2020) se examinó, teniendo en cuenta principalmente lo precisado, lo cual se catalogó como elementos fundamentales dentro de cualquier organización, especialmente en el contexto de los servicios públicos de salud. Planification, organization, direction, and control of the resources and procedures inside the health institution fall under the purview of administrative management. Esto comprende la logística, la gestión de la información, la gestión financiera y otros elementos operativos que garanticen el sistema de salud funcionando de manera eficiente y efectiva.

Es así que en relación a la dimensión recurso humano frente a la calidad de los servicios públicos conforme la tabla 2, prevalece el nivel medio con 52%, seguido el nivel alto 45% y su nivel bajo en 3%; El indicador señala que una DISA en el norte del Perú cumple de manera moderada en un nivel intermedio, específicamente en lo que respecta a las estrategias para la contratación de nuevos empleados; se tomó los resultados conforme la tabla 4 de la prueba de normalidad con Kolmogórov-Smirnov, se observó que la variable en su dimensión recurso humano tienen distribución no normal y sus datos son no paramétricos debido que en la variable gestión del talento humano el $p = 0.000$ y la variable calidad de los servicios públicos el $p = 0.000$, resultados menores a 0.05. Contra ello La dimensión de recursos humanos incluye la administración administrativa en salud, que incluye desde la contratación y capacitación del personal hasta la administración del desempeño y el desarrollo profesional, según Chirinos et al. (2020) en las Deficiencias en las variables de estudio relacionadas con el servicio que brinda una DISA en el Perú.

Gutierrez et al. (2020), al examinar las deficiencias en el proceso de salud en varios niveles del sistema de salud peruano, afirmaron que Analizar y encontrar las deficiencias en el proceso de salud en distintos niveles del sistema de salud peruano, con especial atención al Instituto Nacional de Salud (INS) y la Universidad Mayor de San Marcos, incluyendo examinar cómo estas instituciones manejan y emplean su capital humano. Esto incluye evaluar las políticas de contratación, la asignación de personal, la capacitación y el desarrollo profesional.

Respecto al objetivo específico nro. 3 relacionado con el nivel de la dimensión cultura organizacional, se examinó frente a la calidad de los servicios públicos teniendo en cuenta principalmente las teorías consultadas por López et al. (2022) se orientó hacia la organización y mejora de los procedimientos internos de una entidad para incrementar la efectividad de los servicios de alta calidad. En el marco de las variables investigadas en este estudio, esta teoría puede investigar de qué manera la identificación, análisis y optimización de los procesos administrativos pueden influir en las dos variables bajo estudio.

En relación a la dimensión cultura organizacional frente al desempeño laboral de trabajadores conforme la tabla 2, prevalece el nivel medio con 49%, seguido el nivel alto 47% y su nivel bajo en 4%; indicador que muestra que una DISA en el norte del Perú incluye moderadamente con las normas, valores y prácticas compartidas que caracterizan a la entidad, estableciendo expectativas claras; se tomó los resultados conforme la tabla 4 de la prueba de normalidad con Kolmogórov-Smirnov, se observó que la variable en su dimensión cultura organizacional tienen distribución no normal y sus datos son no paramétricos debido que en la variable gestión del talento humano el $p = 0.000$ y la variable calidad de los servicios públicos el $p = 0.000$, resultados menores a 0.05.

Esta falta de normalidad podrá reflejar una variabilidad significativa y posiblemente compleja en la percepción y gestión de la cultura organizacional y la calidad de los servicios públicos. Se consideró que los métodos estadísticos no paramétricos pueden ser más adecuados para analizar estos datos debido a su robustez frente a distribuciones no normales. Resultados semejantes por lo expresado por Torres (2021) utilizó principalmente la metodología de investigación cualitativa para explorar las experiencias, percepciones y opiniones de los ciudadanos.

Respecto al objetivo específico nro. 4 relacionado con el nivel de la dimensión sobre el desempeño, se examinó teniendo en cuenta principalmente lo precisado por Gutierrez et al. (2020) sostuvo bajo su investigación que la gestión administrativa efectiva implica la planificación estratégica, la asignación adecuada

de recursos, la optimización de procesos y la supervisión eficaz del personal y los servicios. Cuando la gestión administrativa es eficiente, se puede mejorar la coordinación entre diferentes departamentos y niveles de atención, reducir los tiempos de espera, garantizar el suministro adecuado de medicamentos y equipos médicos, y mejorar la experiencia general del paciente.

En relación a la dimensión desempeño frente a la variable 2 conforme la tabla 2, prevalece el nivel medio con 79%, seguido el nivel alto 12% y su nivel bajo en 9%; indicador que muestra que una DISA en el norte del Perú se preocupa moderadamente por el desempeño de sus colaboradores, cumplen con sus responsabilidades y objetivos laborales de manera adecuada, pero sin destacar significativamente ni mostrar un rendimiento excepcional; se tomó los resultados conforme la tabla 4 de la prueba de normalidad con Kolmogórov-Smirnov, se observó que la variable en su dimensión desempeño tienen distribución no normal y sus datos son no paramétricos debido que en la variable gestión del talento humano el $p = 0.000$ y la variable calidad de los servicios públicos el $p = 0.000$, resultados menores a 0.05.

Dado este resultado Smith et al. (2020) señaló que la metodología utilizada incluye un enfoque mixto que combinó métodos cualitativos y cuantitativos; del cual guarda relación con la dimensión desempeño de la investigación y destacó la revisión sistemática de la literatura como la técnica principal para recopilar y analizar información relevante sobre la gestión administrativa en salud pública a nivel mundial; subrayando la importancia crítica de una administración efectiva en las actividades de salud pública en todos los países del mundo; es así que una gestión administrativa sólida es fundamental para garantizar el funcionamiento efectivo de todos los sistemas públicos de salud.

V. CONCLUSIONES

Se observa una relación significativa entre la variable 1 y la variable 2 en la dimensión de estructura organizativa, con un nivel medio de relevancia del 58% y una dispersión del 23%. Esto indica que la mayoría de los colaboradores comparten percepciones similares sobre diversos aspectos de la organización, incluidos los departamentos, equipos y roles individuales.

Se encuentra una relación significativa entre la variable 1 y la variable 2 en la dimensión de recurso humano, con un nivel medio del 52% y una dispersión que muestra resultados similares frente a la variable 2. Esta relación sugiere que diversos factores externos relacionados con el recurso humano influyen considerablemente. Los comportamientos de los colaboradores son fundamentales para comprender la dinámica entre las variables 1 y 2.

En la variable 1, se observa una correlación significativa con la variable 2, particularmente en la dimensión de cultura organizacional, donde el nivel es del 49% y la dispersión alcanza el 52%. Esta variabilidad refleja cómo se manifiesta o se relaciona la cultura organizacional con la variable 2. Los resultados destacan un conjunto distintivo de valores y comportamientos que definen la cultura organizacional, evidenciando una influencia notable en la relación entre ambas variables.

Existe en la variable 1 relación significativa con la variable 2 revela en la dimensión desempeño un nivel de 79%, una dispersión de 46% variabilidad resultante frente a la variable 2. El sector público pudo adaptarse y manejar estas variabilidades para mejorar el rendimiento y garantizar la eficiencia.

Se ha establecido una correlación positiva entre las distintas dimensiones de la variable 1 y el rendimiento laboral. Los resultados presentan correlaciones de Spearman (Rho) de 0.342, 0.525, 0.480 y 0.381, todas significativas con valores p de 0.001, 0.000, 0.000 y 0.000, respectivamente. Estas correlaciones, aunque moderadas, son constantes y evidencian una asociación positiva. Esto pone de relieve la necesidad de que la institución optimice la conexión entre la variable 1 y la calidad de los servicios públicos para garantizar una mayor coherencia y eficacia en el rendimiento laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Para el ente rector, el administrador y el jefe de recursos humanos, se recomienda fortalecer la gestión administrativa a través de programas de capacitación y optimización de procesos. Según Torres (2021), es fundamental que el personal adquiera las habilidades necesarias y que los procedimientos sean eficientes. El autor sostiene que estas mejoras contribuyen a una estructura organizativa más robusta, clarifican los roles y responsabilidades, y hacen que la estructura sea más adaptable a los cambios.

Para el ente rector, el administrador y el jefe de recursos humanos, Chirinos et al. (2020) sugieren la optimización de la estructura organizativa. Según el autor, esto resulta en procesos más eficientes y adaptables a los cambios. Para lograrlo, es crucial implementar programas de capacitación continua y desarrollo profesional, así como establecer sistemas de recompensas y evaluaciones de desempeño justas. Estas medidas contribuyen a mejorar la eficacia organizativa y a asegurar que el personal esté bien preparado para enfrentar los desafíos.

Para el administrador y el jefe de recursos humanos, es esencial trabajar en un equilibrio que potencie las mejoras técnicas y funcionales, consolidando la buena percepción que los usuarios ya tienen. Según Sánchez et al. (2023), este enfoque tiene un impacto significativo en la calidad de los servicios públicos de salud. Es crucial diseñar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios, así como recopilar retroalimentación para implementar mejoras continuas. Este proceso garantiza que los servicios se mantengan alineados con las expectativas y necesidades de la comunidad, mejorando así la percepción y la eficacia del sistema.

Para el administrador y el jefe de recursos humanos, se recomienda implementar una planificación estratégica integral que abarque todas las áreas de la gestión administrativa, tal como señala Gutiérrez et al. (2020). Esta planificación debe incluir un seguimiento y evaluación constantes para asegurar su efectividad. Además, es fundamental comunicar claramente los valores y la misión de la organización, así como fomentar el trabajo en equipo y la colaboración. Estas acciones contribuirán a una gestión más cohesiva y eficiente, alineada con los objetivos estratégicos de la organización.

REFERENCIAS

- Chirinos, J. L., Mejía, O. (2020). Evaluación de la gestión administrativa en las Direcciones Regionales de Salud del Perú. Lima – Perú. *Revista de Administración Pública*.URI. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103446>
- Chopra, S. (2020). *Administración de la cadena de suministro: estrategia, planeación y operación*. Pearson Educación. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9397>
- Contraloría General de la República del Perú. (2020). Informe de Control Concurrente N° 001-2018-CG/SCFI-ASC: *Evaluación de la gestión administrativa en establecimientos de salud del Ministerio de Salud del Perú*.
- Contraloría General de la República del Perú. (2022). Informe de Auditoría N° 005-2022-CG/SCFI-ASC: *Evaluación de la implementación de sistemas de gestión de la calidad en establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la DISA Tumbes*.
- Dávila, D. (2022). *Gestión integral de la calidad basada en procesos*. Ediciones de la U. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=27540>
- Espinoza, A., y Ramírez, S. (2023). El valor del recurso humano en las empresas. *Apuntes De Ciencia y Sociedad*, 12(1), 84-96. <https://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/862>
- García, L., Sánchez, R. (2020). Aplicación de la teoría de la contingencia en la gestión administrativa y la calidad de servicios en instituciones de salud de pequeña escala. *Revista de Gestión y Calidad en Salud*.
- George, B., Walker, R. y Monster, J. (2019). Does Strategic Planning Improve Organizational Performance? A Meta-Analysis. *Public Administration Review*, 79(6), 810-819. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/puar.13104>
- González, L., López, R. (2021). Escasez de recursos humanos capacitados en la DISA Tumbes: Impacto en la calidad de los servicios de salud. *Revista de Administración y Gestión de la Salud*.
- González, M., Reinoso, G., Ávalos, V., Dueñas, A. y Cazorla, M. (2023). Strategic planning for the sustainability of economic Policies in Ecuador. *RUSSIAN LAW*

- Gonzales S., Viteri D., Izquierdo A., Verdezoto G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Artículo: Universidad Autónoma de los Andes. Ecuador. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032
- Gutiérrez, E., Rodríguez, M. (2020). Análisis de la calidad de los servicios de salud en el Perú: Perspectiva desde el Instituto Nacional de Salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*.
- Hernández, S., Fernández, C., Baptista, P. (2020) *Metodología de la investigación*, 7ma edición. México.
- Hitt, M. A., Black, S. J., Porter, L. W. (2020). *Management*. Pearson. *University of Michigan*.
- Hurtado, O. R. (2020). Desarrollo de capacidades en la gestión administrativa de las entidades de la administración pública en el Perú. *Revista Científica Visión de Futuro*.
- López, C., y Arenas, S. (2022). GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA DE LIMA. *Gobierno Y Gestión Pública*, 7(2). <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2413>
- López, C., García, M. (2022). Gestión por Procesos en instituciones de salud: Efectos en la calidad de los servicios y la satisfacción del paciente. *Revista de Gestión Sanitaria*.
- Martínez, J., Pérez, A. (2020). Prácticas de corrupción y transparencia en la gestión administrativa de la DISA Tumbes: *Percepciones y realidades*. *Revista de Ética y Responsabilidad Social en Salud*.

- Martínez, W., y Gosálbez, H. (2023). La calidad de las instituciones del sector público: una revisión crítica de los estudios sobre el «buen gobierno» y la «debilidad institucional»: Debate: La calidad de las instituciones. Una perspectiva interdisciplinar. *Revista CENTRA De Ciencias Sociales*, 2(2), 167–186. <https://doi.org/10.54790/rccs.3>
- MEF (2022). Guía de Orientación al Ciudadano del Presupuesto Público 2022. <https://www.mef.gob.pe/guia-presupuestopublico-2022/>
- MEF (2022). Ejecución presupuestaria. <https://www.mef.gob.pe/es/normatividadsp-9867/por-instrumento/directivas/30500-directiva-n-0005-2022-ef-50-01/file>
- MEF (2023). Programación multianual presupuestaria y formulación presupuestaria. <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/porinstrumento/directivas/30839-directiva-n-0002-2023-ef-50-01-1/file>
- MEF (2023). Glosario de términos. <https://www.mef.gob.pe/es/glosario-sp-5902>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2023) Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis. Quinta Edición. Bogotá – Colombia.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Informe sobre la situación de la gestión administrativa en los sistemas de salud a nivel mundial: Desafíos y oportunidades para la mejora.
- Sánchez, A., Martínez, P. (2023). Importancia de la gestión administrativa en la satisfacción del paciente: Estudio de caso en hospitales de la DISA Tumbes. *Revista de Calidad Asistencial*.
- Plazas, A. (2020). Dirección estratégica con enfoque sistémico. Ediciones de la U. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=11871>
- Sánchez, P., Torres, M. (2020). Mejoras en la rendición de cuentas en la DISA Tumbes: Estrategias para fortalecer la confianza de la población en los servicios de salud. *Revista de Salud Pública y Administración Sanitaria*.
- Sandoval, M., Flores, R. (2021). Desafíos en la calidad de los servicios de salud en América Latina: Un análisis comparativo de tres países. *Revista Latinoamericana de Salud Pública*.

- Smith, A., Johnson, L. (2020). Comparación internacional de sistemas de salud: Lecciones aprendidas sobre gestión administrativa y calidad de servicios. *Revista Internacional de Salud Pública*.
- Smith, (2021). *Strategic Planning for Public Relations* (6aed.). Routledge. <https://api.taylorfrancis.com/v4/content/books/mono/download?identifierName=isbn&identifierValue=9781003024071&type=previewpd>
- Rodríguez, M. A., Gutiérrez, E. (2023). Desafíos en la gestión administrativa de la Dirección Regional de Salud Tumbes: Un análisis de la distribución de recursos y la prestación de servicios. *Revista de Salud Pública de Tumbes*.
- Ruíz, R., y Delgado M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Ruiz, M., González, E. (2021). Aplicación del Modelo de Excelencia en la Gestión en instituciones de salud: Caso de estudio en la DISA Tumbes. *Revista Latinoamericana de Gestión y Calidad en Salud*.
- Torres, C. (2021). El diseño de servicios públicos: la experiencia del ciudadano como usuario de servicios. Ecuador. *Scielo*: <https://doi.org/10.18682/cdc.vi126.4571>
- Torres, R., Díaz, E. (2020). Impacto de la Responsabilidad Social Corporativa en la gestión administrativa y la calidad de servicios en hospitales públicos: Caso de estudio en la DISA Tumbes. *Revista de Responsabilidad Social Empresarial*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

ANEXO

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión administrativa	Hitt et al. (2020) gestión administrativa se define como el conjunto de actividades, procesos y estrategias dirigidas a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva. Esto implica la coordinación de personas, procesos y tecnologías para optimizar el desempeño organizacional y lograr resultados satisfactorios en términos de productividad, calidad y satisfacción del cliente.	La variable está conformada por los aspectos de estructura organizativa, recurso humano, cultura organizacional y desempeño.	Estructura organizativa.	- Centralización/descentralización. - Amplitud de control. - Flexibilidad organizativa.	Escala Ordinal de Likert (1-5).
			Recurso humano.	- Tasa de rotación de personal. - Tasa de capacitación. - Clima laboral.	
			Cultura organizacional.	- Valores organizacionales. - Adaptabilidad y cambio. - Respeto y diversidad.	
			Desempeño.	- Crecimiento. - Calidad.	
Calidad de los servicios públicos	Zeithaml et. Al. (2020) indican sobre servicios de calidad a su medida de proporcionar y cumplir o superar las expectativas y necesidades de los clientes. Implica ofrecer un nivel de servicio que sea consistente, confiable y satisfactorio para los usuarios, asegurando que se cumplan los estándares establecidos y se brinde una experiencia positiva en todas las interacciones entre el proveedor y el cliente.	La variable está constituida por los aspectos de calidad técnica, calidad de funcionamiento y calidad percibida.	Calidad técnica.	- Exactitud. - Confiabilidad. - Funcionalidad.	Escala Ordinal de Likert (1-5).
			Calidad funcional.	- Facilidad de uso. - Eficiencia.	
			Calidad percibida.	- Satisfacción del cliente. - Calidad percibida. - Empatía. - Comunicación efectiva. - Confianza y credibilidad	

Nota. Elaboración propia

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO 1:

Gestión administrativa

PRESENTACIÓN

El presente instrumento forma parte del actual trabajo de investigación; por lo que se solicita su participación, respondiendo a cada pregunta de manera objetiva y veraz. La información es de carácter confidencial y reservada; y los resultados de esta serán utilizados solo para efectos académicos y de investigación científica.

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta un cuestionario que tiene por objeto analizar la relación que existe entre Gestión administrativa y calidad de los servicios en una DISA del norte del Perú, 2024, en los ítems que va a observar a continuación por favor de marcar con un "X" el número de selección considerando las siguientes opiniones de respuesta.

ITEM	DESCRIPCIÓN
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Nº	Gestión administrativa	Escala de Likert				
	Estructura organizativa	1	2	3	4	5
1	Con que frecuencia consideras que la estructura de tu organización tiende hacia la centralización o descentralización en la toma de decisiones					
2	Con qué frecuencia es adecuada la amplitud de control dentro de la estructura organizativa de tu área de trabajo					

3	En qué medida percibes la estructura organizativa de tu empresa en términos de adaptabilidad a cambios en el entorno					
Recurso humano						
4	En qué medida percibes alta la tasa de rotación de personal en tu organización en los últimos 12 meses					
5	Con qué frecuencia se ofrecen oportunidades de capacitación y desarrollo profesional en tu empresa					
6	En qué medida el clima laboral en tu lugar de trabajo es satisfactorio					
Cultura organizacional						
7	En qué medida sientes que los valores organizacionales son claros y están alineados con las acciones y decisiones de la empresa					
8	Qué tan adaptable percibes que es tu organización frente a cambios en el mercado, tecnología o regulaciones					
9	En qué medida consideras el nivel de respeto y valoración de la diversidad en tu lugar de trabajo					
Desempeño						
10	En qué medida consideras que tu organización está enfocada en el crecimiento y desarrollo a largo plazo					

Nota. Elaboración propia

CUESTIONARIO 2:

Calidad de los servicios públicos

ITEM	DESCRIPCIÓN
1	Deficiente
2	Regular
3	Bueno
4	Muy bueno
5	Excelente

Nº	Calidad de los servicios públicos	Escala de Likert				
	Calidad técnica	1	2	3	4	5
11	Qué tan exacto percibes que es el producto/servicio en cumplir con sus especificaciones o promesas					
12	Cuán confiable consideras que es el producto/servicio en términos de consistencia y fiabilidad en su desempeño					
13	Cómo evaluarías la funcionalidad del producto/servicio en satisfacer tus necesidades o resolver tus problemas					
	Calidad funcional					
14	Qué tan fácil de usar encuentras el producto/servicio en términos de su accesibilidad y comprensión					
15	Cómo calificarías la eficiencia del producto/servicio en términos de rapidez y economía de recursos					
	Calidad percibida					
16	Qué tan satisfecho estás con el producto/servicio en general					
17	Qué percepción tienes de la calidad del producto/servicio en comparación con tus expectativas					
18	Cómo evaluarías la empatía del personal de la empresa en entender y atender tus necesidades					

19	Qué tan efectiva consideras que es la comunicación proporcionada por la empresa en relación con el producto/servicio					
20	Qué nivel de confianza y credibilidad otorgas al producto/servicio y a la empresa que lo proporciona					

Nota. Elaboración propia

Anexo 3. Fichas de validación de instrumento para recolección de datos

Anexo 3

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Gestión Administrativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú, 2024”** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



Jonathan Merino Farjas
ING. DE SISTEMAS
REG. N° 124367

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista
de la variable/categoría**

Definición de la variable/categoría: Gestión Administrativa

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Estructura organizativa	Centralización / descentralización	Con qué frecuencia consideras que la estructura de tu organización tiende hacia la centralización o descentralización en la toma de decisiones			X		
	Amplitud de control	Con qué frecuencia es adecuada la amplitud de control dentro de la estructura organizativa de tu área de trabajo			X		
	Flexibilidad organizativa	En qué medida percibes la estructura organizativa de tu empresa en términos de adaptabilidad a cambios en el entorno			X		
Recurso humano	Tasa de rotación de personal	En qué medida percibes alta la tasa de rotación de personal en tu organización en los últimos 12 meses				X	
	Tasa de capacitación	Con qué frecuencia se ofrecen oportunidades de capacitación y desarrollo profesional en tu empresa				X	
	Clima laboral	En qué medida el clima laboral en tu lugar de trabajo es satisfactorio			X		
Cultura organizacional	Valores organizacionales	En qué medida sientes que los valores organizacionales son claros y están alineados con las acciones y decisiones de la empresa			X		
	Adaptabilidad y cambio	Qué tan adaptable percibes que es tu organización frente a cambios en el mercado, tecnología o regulaciones			X		


Jonathan Merino Farias
 ING. DE SISTEMAS
 REG. N° 124367

	Respeto y diversidad	En qué medida consideras el nivel de respeto y valoración de la diversidad en tu lugar de trabajo				X	
Desempeño	Crecimiento	En qué medida consideras que tu organización está enfocada en el crecimiento y desarrollo a largo plazo			X		
	Calidad					X	

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Definición de la variable/categoría: Calidad de los servicios públicos


Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad técnica	Exactitud	Qué tan exacto percibes que es el producto/servicio en cumplir con sus especificaciones o promesas			X		
	Confiabilidad	Cuán confiable consideras que es el producto/servicio en términos de consistencia y fiabilidad en su desempeño			X		
	Funcionalidad	Cómo evaluarías la funcionalidad del producto/servicio en satisfacer tus necesidades o resolver tus problemas			X		
Calidad funcional	Facilidad de uso	Qué tan fácil de usar encuentras el producto/servicio en términos de su accesibilidad y comprensión			X		
	Eficiencia	Cómo calificarías la eficiencia del producto/servicio en términos de rapidez y economía de recursos				X	


Jonathan Merino Farias
 ING. DE SISTEMAS
 REG. N° 124367

Calidad percibida	Satisfacción del cliente	Qué tan satisfecho estás con el producto/servicio en general				X	
	Calidad percibida	Qué percepción tienes de la calidad del producto/servicio en comparación con tus expectativas				X	
	Empatía	Cómo evaluarías la empatía del personal de la empresa en entender y atender tus necesidades				X	
	Comunicación efectiva	Qué tan efectiva consideras que es la comunicación proporcionada por la empresa en relación con el producto/servicio				X	
	Confianza y credibilidad	Qué nivel de confianza y credibilidad otorgas al producto/servicio y a la empresa que lo proporciona			X		


Jonathan Merino Farjas
ING. DE SISTEMAS
REG. N° 124367

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Analizar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de los servicios en una DISA del norte del Perú, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Ing. Mgtr. Jonathan Merino Farias
Documento de identidad	43696322
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Ingeniería de Sistemas con mención a las TICS
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	988035676
Firma	 Jonathan Merino Farias ING. DE SISTEMAS REG. N° 124367
Fecha	07/05/2024

Anexo 3

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Gestión Administrativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú, 2024”** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

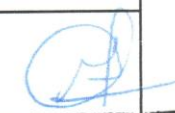
Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


César Céspedes Cornejo
ING. COMPUTACIÓN Y SISTEMAS
R. CIP. 59330

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista
de la variable/categoría**

Definición de la variable/categoría: Gestión Administrativa

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Estructura organizativa	Centralización / descentralización	Con qué frecuencia consideras que la estructura de tu organización tiende hacia la centralización o descentralización en la toma de decisiones			X		
	Amplitud de control	Con qué frecuencia es adecuada la amplitud de control dentro de la estructura organizativa de tu área de trabajo			X		
	Flexibilidad organizativa	En qué medida percibes la estructura organizativa de tu empresa en términos de adaptabilidad a cambios en el entorno			X		
Recurso humano	Tasa de rotación de personal	En qué medida percibes alta la tasa de rotación de personal en tu organización en los últimos 12 meses				X	
	Tasa de capacitación	Con qué frecuencia se ofrecen oportunidades de capacitación y desarrollo profesional en tu empresa				X	
	Clima laboral	En qué medida el clima laboral en tu lugar de trabajo es satisfactorio			X		
Cultura organizacional	Valores organizacionales	En qué medida sientes que los valores organizacionales son claros y están alineados con las acciones y decisiones de la empresa			X		
	Adaptabilidad y cambio	Qué tan adaptable percibes que es tu organización frente a cambios en el mercado, tecnología o regulaciones			X		



Cesar Céspedes Cornejo
 ING. COMPUTACIÓN Y SISTEMAS
 R. CIP. 59330

	Respeto y diversidad	En qué medida consideras el nivel de respeto y valoración de la diversidad en tu lugar de trabajo				X	
Desempeño	Crecimiento	En qué medida consideras que tu organización está enfocada en el crecimiento y desarrollo a largo plazo			X		
	Calidad					X	

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Definición de la variable/categoría: Calidad de los servicios públicos

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad técnica	Exactitud	Qué tan exacto percibes que es el producto/servicio en cumplir con sus especificaciones o promesas			X		
	Confiabilidad	Cuán confiable consideras que es el producto/servicio en términos de consistencia y fiabilidad en su desempeño			X		
	Funcionalidad	Cómo evaluarías la funcionalidad del producto/servicio en satisfacer tus necesidades o resolver tus problemas			X		
Calidad funcional	Facilidad de uso	Qué tan fácil de usar encuentras el producto/servicio en términos de su accesibilidad y comprensión			X		
	Eficiencia	Cómo calificarías la eficiencia del producto/servicio en términos de rapidez y economía de recursos				X	



César Céspedes Cornejo
 ING. COMPUTACIÓN Y SISTEMAS
 R. CIP. 59330

Calidad percibida	Satisfacción del cliente	Qué tan satisfecho estás con el producto/servicio en general				X	
	Calidad percibida	Qué percepción tienes de la calidad del producto/servicio en comparación con tus expectativas				X	
	Empatía	Cómo evaluarías la empatía del personal de la empresa en entender y atender tus necesidades				X	
	Comunicación efectiva	Qué tan efectiva consideras que es la comunicación proporcionada por la empresa en relación con el producto/servicio				X	
	Confianza y credibilidad	Qué nivel de confianza y credibilidad otorgas al producto/servicio y a la empresa que lo proporciona			X		



César Céspedes Cornejo
 ING. COMPUTACIÓN Y SISTEMAS
 R. C.I.P. 59330

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Analizar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de los servicios en una DISA del norte del Perú, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Ing. Mgtr. Cespedes Cornejo César Augusto
Documento de identidad	18138214
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Ingeniería de Sistemas con mención a las TICS
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Tumbes
Cargo	Docente
Número telefónico	949497506
Firma	 César Céspedes Cornejo ING. COMPUTACION Y SISTEMAS R. CIP. 59330
Fecha	08/05/2024

Anexo 3

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Gestión Administrativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú, 2024”** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo


Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


ING. MARILYN ELIZABETH YOVERA MORALES
ING. DE SISTEMAS
CIP. 112069

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista
de la variable/categoría**

Definición de la variable/categoría: Gestión Administrativa

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Estructura organizativa	Centralización / descentralización	Con qué frecuencia consideras que la estructura de tu organización tiende hacia la centralización o descentralización en la toma de decisiones			X		
	Amplitud de control	Con qué frecuencia es adecuada la amplitud de control dentro de la estructura organizativa de tu área de trabajo				X	
	Flexibilidad organizativa	En qué medida percibes la estructura organizativa de tu empresa en términos de adaptabilidad a cambios en el entorno				X	
Recurso humano	Tasa de rotación de personal	En qué medida percibes alta la tasa de rotación de personal en tu organización en los últimos 12 meses				X	
	Tasa de capacitación	Con qué frecuencia se ofrecen oportunidades de capacitación y desarrollo profesional en tu empresa				X	PORCENTAJE DE CAPACITACIONES
	Clima laboral	En qué medida el clima laboral en tu lugar de trabajo es satisfactorio			X		
Cultura organizacional	Valores organizacionales	En qué medida sientes que los valores organizacionales son claros y están alineados con las acciones y decisiones de la empresa			X		
	Adaptabilidad y cambio	Qué tan adaptable percibes que es tu organización frente a cambios en el mercado, tecnología o regulaciones			X		


 Ing. MARGARITA ELIZABETH YOVERA MORALES
 ING. DE SISTEMAS
 CIP. 112069

	Respeto y diversidad	En qué medida consideras el nivel de respeto y valoración de la diversidad en tu lugar de trabajo				X	
Desempeño	Crecimiento	En qué medida consideras que tu organización está enfocada en el crecimiento y desarrollo a largo plazo				X	
	Calidad					X	

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Definición de la variable/categoría: Calidad de los servicios públicos


Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad técnica	Exactitud	Qué tan exacto percibes que es el producto/servicio en cumplir con sus especificaciones o promesas				X	
	Confiabilidad	Cuán confiable consideras que es el producto/servicio en términos de consistencia y fiabilidad en su desempeño				X	
	Funcionalidad	Cómo evaluarías la funcionalidad del producto/servicio en satisfacer tus necesidades o resolver tus problemas				X	PRODUCTOS Y SERVICIOS POR SEPARADO
Calidad funcional	Facilidad de uso	Qué tan fácil de usar encuentras el producto/servicio en términos de su accesibilidad y comprensión				X	
	Eficiencia	Cómo calificarías la eficiencia del producto/servicio en términos de rapidez y economía de recursos				X	


 Ing. MARGARITA ELIZABETH YOVERA MORALES
 ING. DE SISTEMAS
 CIP. 112069

Calidad percibida	Satisfacción del cliente	Qué tan satisfecho estás con el producto/servicio en general				X	
	Calidad percibida	Qué percepción tienes de la calidad del producto/servicio en comparación con tus expectativas				X	PRODUCTOS Y SERVICIOS POR SEPARADO
	Empatía	Cómo evaluarías la empatía del personal de la empresa en entender y atender tus necesidades				X	
	Comunicación efectiva	Qué tan efectiva consideras que es la comunicación proporcionada por la empresa en relación con el producto/servicio				X	
	Confianza y credibilidad	Qué nivel de confianza y credibilidad otorgas al producto/servicio y a la empresa que lo proporciona				X	


 Ing. Mgtr. ELIZABETH YOVERA MORALES
 ING. DE SISTEMAS
 CIP. 112069

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Analizar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de los servicios en una DISA del norte del Perú, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Ing. Mgtr. Yovera Morales Rosita Elizabeth
Documento de identidad	44052829
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Ingeniería de Sistemas con mención a las TICS
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Tumbes
Cargo	Docente
Número telefónico	952518715
Firma	 Ing. Mgtr. ROSITA ELIZABETH YOVERA MORALES ING. DE SISTEMAS CIP. 112069
Fecha	09/05/2024

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna: Base de datos de la

BASE DE DATOS - ESTADÍSTICOS DE LA INVESTIGACIÓN											
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gestión administrativa
	F. de Estructura Organizativa						F. de Recurso Humano		F. de Cultura Organizativa		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38
28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43
33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47
37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49
39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53
43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56
46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57
47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58
48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59
49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62
52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63
53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64
54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66
56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67
57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68
58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69
59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73
63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74
64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75
65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76
66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77
67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78
68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79
69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82
72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83
73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84
74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85
75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86
76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87
77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88
78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89
79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92
82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93
83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94
84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95
85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96
86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97
87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98
88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99
89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102
92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103
93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104
94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105

BASE DE DATOS - ESTADÍSTICOS DE LA INVESTIGACIÓN											
Nº	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Calidad de los servicios públicos
	F. de Eficiencia			F. de Eficacia		F. de Relación Interpersonal					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38
28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43
33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47
37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49
39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51

Encuesta aplicada

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos (Alfa de Cronbach)

Questionario: Gestión administrativa

Variable 1: Gestión administrativa											
Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Total
1	2	2	3	1	1	2	2	4	4	2	23
2	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	44
3	2	2	5	1	2	5	2	4	4	2	29
4	4	5	2	5	5	2	5	5	5	4	42
5	2	2	5	2	2	5	2	5	5	5	35
6	4	5	2	5	3	2	5	5	5	2	38
7	2	2	5	2	1	5	2	4	4	5	32
8	4	5	3	3	5	2	5	5	5	2	39
9	2	2	3	1	2	5	2	5	2	2	26
10	4	5	5	3	5	4	5	2	5	4	42
11	2	2	2	2	2	5	2	5	2	4	28
12	4	5	5	3	3	2	5	2	5	4	38
13	2	2	2	1	1	5	2	5	4	2	26
14	4	5	5	3	5	2	5	5	5	5	44
15	2	2	3	1	2	2	2	4	4	2	24
16	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	46
17	2	2	2	2	2	4	2	5	5	2	28
18	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	43
19	2	2	2	1	1	2	2	4	4	2	22
20	4	5	3	3	3	4	5	5	5	4	41
Varianza	1.05	2.37	1.74	1.52	2.41	1.84	2.37	0.89	0.88	1.59	65.74

Escala: Gestión administrativa

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α : Alfa de Cronbach
 k : Número de ítems
 V_i : Varianza de cada ítem
 V_t : Varianza del total

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,830	,822	10

Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
Item1	3,00	1,026	20
Item2	3,50	1,539	20
Item3	3,50	1,318	20
Item4	2,40	1,231	20
Item5	2,90	1,553	20
Item6	3,55	1,356	20
Item7	3,50	1,539	20
Item8	4,45	,945	20
Item9	4,40	,940	20
Item10	3,30	1,261	20

Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	3,450	2,400	4,450	2,050	1,854	,394	10
Varianzas de los elementos	1,666	,884	2,411	1,526	2,726	,355	10

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Item1	31,50	51,632	,885	.	,785
Item2	31,00	45,368	,868	.	,771
Item3	31,00	58,105	,293	.	,836
Item4	32,10	51,358	,729	.	,793
Item5	31,60	46,358	,803	.	,779
Item6	30,95	68,576	-,208	.	,882
Item7	31,00	45,368	,868	.	,771
Item8	30,05	65,629	-,051	.	,855
Item9	30,10	56,516	,590	.	,811
Item10	31,20	53,642	,569	.	,809

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
34,50	65,737	8,108	10

Cuestionario: Calidad de los servicios públicos

Variable 2: Calidad del servicio público											
Sujeto	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Total
1	2	3	1	3	3	2	1	1	1	3	20
2	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	47
3	2	5	1	5	3	2	1	1	1	3	24
4	5	2	4	2	5	5	5	5	5	5	43
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
6	5	2	4	2	5	5	2	5	5	2	37
7	2	5	5	5	3	2	5	2	1	5	35
8	5	2	2	2	5	5	2	5	5	2	35
9	2	3	5	3	3	2	1	2	1	3	25
10	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	47
11	5	5	4	2	5	5	5	5	5	2	43
12	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	46
13	2	2	1	2	3	2	1	1	5	2	21
14	5	5	4	2	5	5	5	5	2	2	40
15	2	2	1	5	3	2	2	1	1	5	24
16	5	2	5	2	5	5	5	5	5	2	41
17	5	5	2	3	5	2	2	5	5	5	39
18	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	48
19	2	3	2	3	3	2	1	1	1	3	21
20	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	47
Varianza	2.16	1.96	2.27	1.57	0.96	2.27	3.41	3.38	3.63	1.91	107.09

Escala: Calidad de los servicios públicos

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α : Alfa de Cronbach
 k: Número de ítems
 V_i : Varianza de cada ítem
 V_t : Varianza del total

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,867	,865	10

Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
Item11	3,95	1,468	20
Item12	3,80	1,399	20
Item13	3,20	1,508	20
Item14	3,25	1,251	20
Item15	4,30	,979	20
Item16	3,80	1,508	20
Item17	3,40	1,847	20
Item18	3,70	1,838	20
Item19	3,50	1,906	20
Item20	3,70	1,380	20

Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	3,660	3,200	4,300	1,100	1,344	,112	10
Varianzas de los elementos	2,351	,958	3,632	2,674	3,791	,753	10

Estadísticos total-elemento

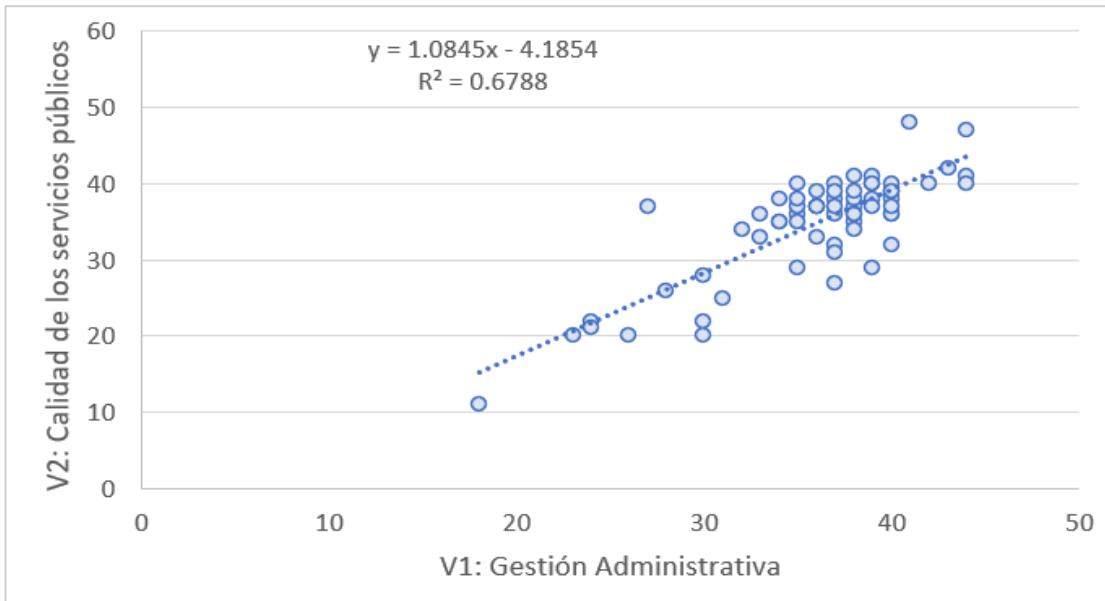
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Item11	32,65	82,029	,862	.	,832
Item12	32,80	93,958	,412	.	,867
Item13	33,40	90,042	,516	.	,860
Item14	33,35	107,924	-,092	.	,896
Item15	32,30	89,905	,875	.	,843
Item16	32,80	82,905	,798	.	,837
Item17	33,20	76,589	,838	.	,830
Item18	32,90	75,568	,881	.	,825
Item19	33,10	85,042	,524	.	,862
Item20	32,90	96,305	,328	.	,873

Estadísticos de la escala

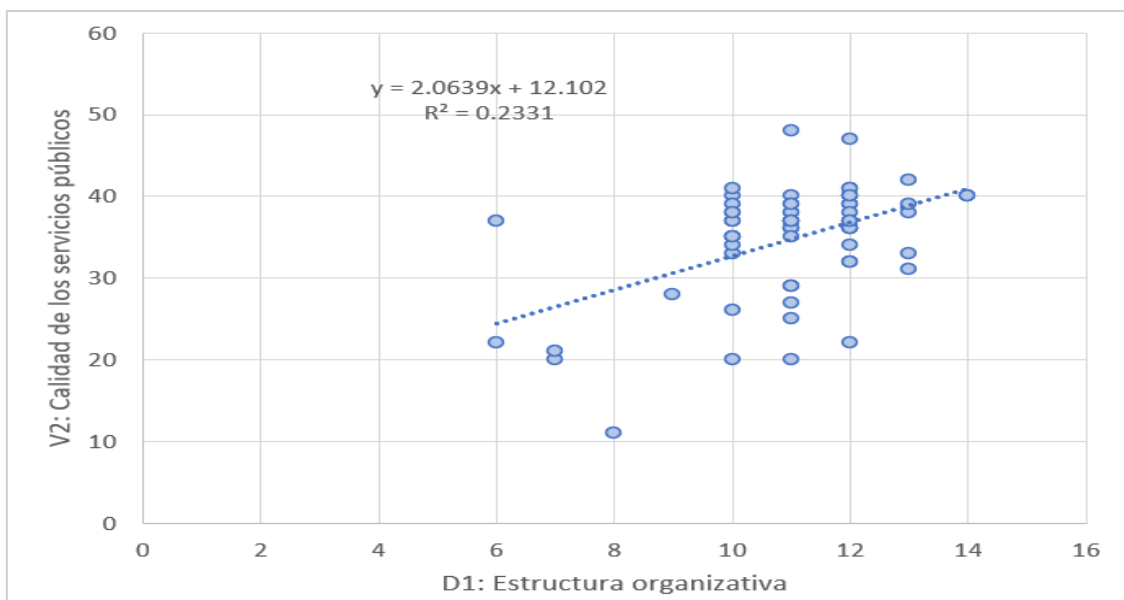
Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
36,60	107,095	10,349	10

Describimos la dispersión y su respectivo análisis para cada uno de los objetivos de la tesis

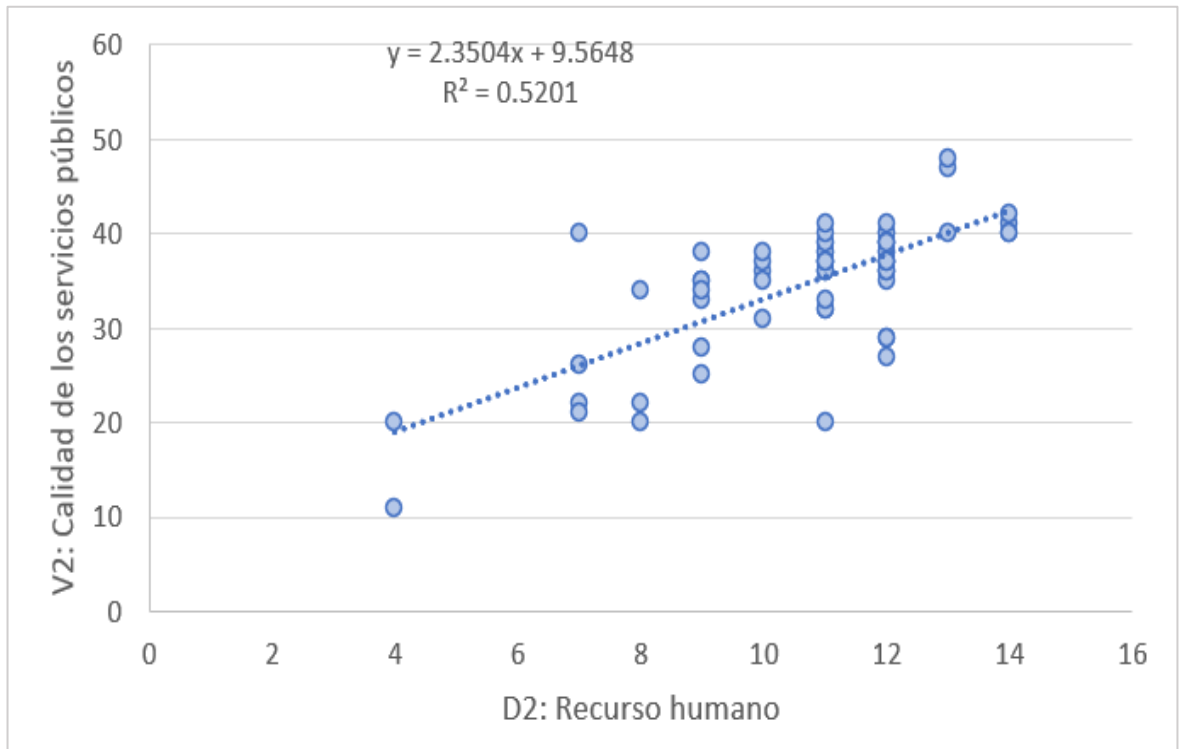
Para el objetivo general: *Diagrama de dispersión y análisis de determinación gestión administrativa con calidad de los servicios públicos*



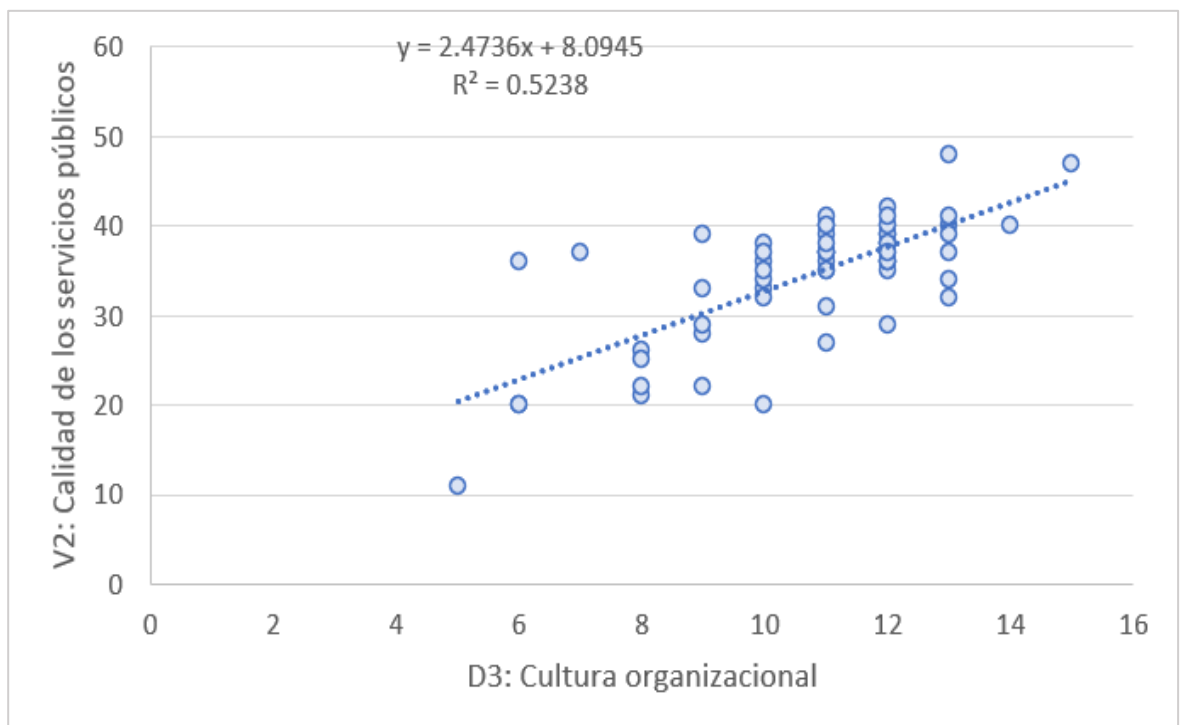
Para el objetivo 1: *Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión estructura organizativa con calidad de los servicios públicos.*



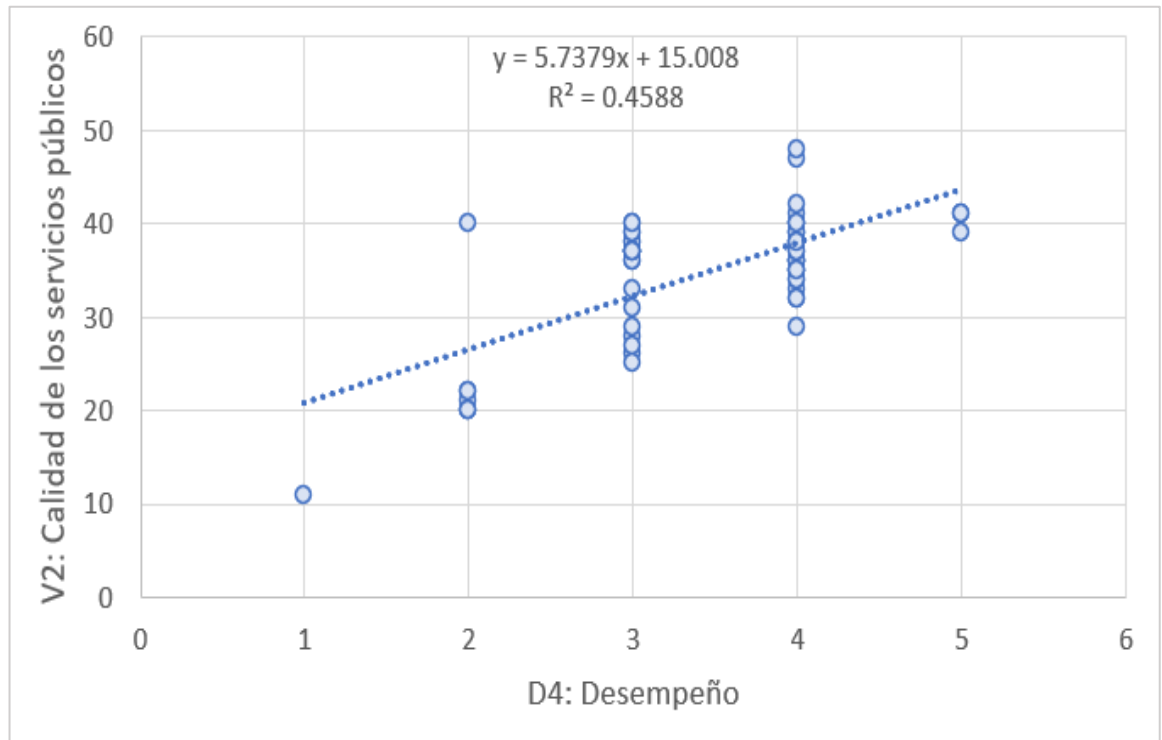
Para el objetivo 2: Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión recurso humano con calidad de los servicios públicos



Para el objetivo 3: Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión cultura organizacional con calidad de los servicios públicos



Para el objetivo 4: Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión desempeño con calidad de los servicios públicos



Anexo 4. Consentimiento o asentimiento Informado UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 3

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: *Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú, 2024*
Investigador (a) (es): *Silva Ocampo Karina Janet*

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "*Gestión Administrativa...*", cuyo objetivo es *analizar la relación entre gestión administrativa...* Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional *Gestión Pública* o programa *Maestría*, de la Universidad César Vallejo del campus *Piura*, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución *Dirección Regional de Salud Tumbes*.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Resultados significativos en la gestión administrativa y los servicios de calidad en Salud Pública que ofrecen a los ciudadanos

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "*Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú*".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de *10* minutos y se realizará en el ambiente de *área laboratorio* de la institución *DISA*. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde 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:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) Silva Olcampo Karina email: ksilvaocampo2@gmail.com y Docente asesor (Apellidos y Nombres) Dra. Abad Bautista, Lenor email: abautistal@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Leather Leonardo Oyola Infante
Fecha y hora: Miércoles 22 de Mayo 2024 11:12 am



Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 5. Análisis complementario

Identificando la población (N = 125) comprendida por los colaboradores de la entidad; La muestra, según Hernández et. al. (2020), especifica la representación de una selección cuidadosa de la población y se utiliza para realizar decisiones relacionadas con ella. En este estudio, la muestra comprenderá todos los aspectos relevantes acerca de la calidad de los servicios públicos en una DISA durante los últimos años, así como los 94 empleados que laboran en dicha DISA. Se utilizarán encuestas como herramientas principales para investigar la conexión entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios en una DISA del norte del Perú en el año 2024.

Aplicamos la formula siguiente:

Z = Nivel confianza - al 95% (1,96).

P = Probabilidad de éxito - (cuando no se conoce P=0.5).

Q = Probabilidad de fracaso o de desconocimiento - (Q=1-P).

E = Margen del error - (5%).

N = Tamaño de la población.

Sustituyendo los valores, obtenemos lo siguiente: $n_1 = 94$

Tamaño de muestra para variable cualitativa, con población conocida

$$n = \frac{Z^2 p q N}{Z^2 p q + E^2 (N - 1)}$$

valor redondeado

n= 94.497796 **94**

Parámetro	Insertar valor
Z=	1.96
p=	0.5
E=	0.05
N=	125

n= Tamaño de muestra buscado

Z= Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza

p= Probabilidad que ocurra el evento estudiado (éxito)

q= (1 - p) = Probabilidad que no ocurra el evento estudiado

E= error máximo de estimación

N= Tamaño de la población

Anexo 6. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación

(Copia)

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

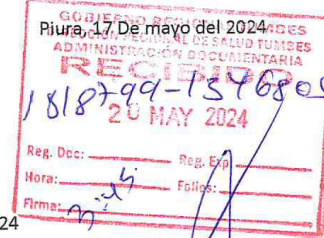
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho."

SEÑOR

Mg. C.D Antonio Fernando Valle Muñoz
Director Regional de Salud Tumbes (DISA)

ASUNTO: Solicita autorización para realizar investigación

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 06 de mayo del 2024



Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

1. Apellidos y nombres de estudiante: Silva Ocampo, Karina Janet
2. Programa de estudios : Maestría
3. Mención : Gestión Pública
4. Ciclo de estudios : Tercer ciclo
5. Título de la investigación : "La Gestion Administrativa y la Calidad de los Servicios Públicos en una DISA del norte del Perú, 2024"

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe UPG-UCV-Piura

Cel. 900102192.



NOTA DE COORDINACION N° 050 -2024/GR-TUMBES-DRST-DEGYDRH-CADDA

A : Lic. Adm. JUANITA MARIA MASIAS AVILA
 Directora Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de RRHH

ASUNTO : AUTORIZACION PARA EJECUCION DE PROYECTO DE TESIS

REFERENCIA : SOLICITUD EXP. N° 01818799 - 01546805



Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente, a la vez en atención al documento de la referencia sobre el pedido de la maestrante **Karina Janet Silva Ocampo**, estudiante del III Ciclo de la Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, MAESTRIA con mención en **Gestión Pública**, quien solicita autorización para ejecutar el proyecto de tesis titulado "**La Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios Públicos de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2024**", trabajo de investigación aprobado en donde se aplicara los instrumentos de recolección de datos e información; como Encuestas, Entrevistas y Visitas al Personal que realiza labores administrativas en la Dirección Regional de Salud de Tumbes; con la finalidad de obtener información a fines a la ejecución de su proyecto de investigaciones, la cual tiene por finalidad académicos y forma parte de los requisitos para obtener el grado de Magister.

Al respecto, esta Coordinación de Articulación Docente Asistencial e Investigación, donde ha llegado la solicitud de la maestrante, da a conocer que se ha adjuntado los documentos sustentatorios, para que conjuntamente con el comité de ética e Investigación de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, puedan evaluar y aprobar la ejecución del presente trabajo de investigación.

En este sentido; de acuerdo a las facultades que se me otorga como Coordinador de Articulación Docente Asistencial e Investigación, se da a conocer:

- 1.- Que la **Maestrante. Karina Janet Silva Ocampo**; ha adjuntado el resumen del proyecto de investigación, donde se reflejen los objetivos, y la técnica o instrumentos de recolección de datos (modelo de encuestas y/o entrevistas) la que se utilizara durante el desarrollo del estudio de investigación.
- 2.- El presente trabajo de investigación, se desarrollara solo para propósitos académicos; por lo que se deberá notificar a la maestrante, a fin de darle a conocer que se le autoriza la realización del presente trabajo de investigación y a las oficinas o dependencias para que brinden las facilidades y la información que se requiera en la ejecución del mismo.
- 3.- El presente trabajo de investigación se enmarca en el convenio marco de cooperación docente asistencial, entre las Instituciones involucradas en la formación profesional y en la formación laboral, los resultados de esta investigación que beneficia al estudiante y a la institución, por lo que se debe dejar una copia a la coordinación y al comité de investigación, para su análisis y posterior aplicación de las soluciones, conclusiones y recomendaciones, ante la problemática identificada.

Sin otro en particular, es propicia la oportunidad para manifestarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;

LEMBICADAI
 OO
 ARCHIVO
 Nuevo Reg. Documento: 01825240
 Nuevo Reg. Expediente: 01552033

1825240

GOBIERNO REGIONAL TUMBES
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD
 Lic. Luis Morales Benites
 COORD. DE ARTICULACION DOCENTE

Anexo 7. Otras evidencias

Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	UNIDAD DE ANÁLISIS	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL (Hi)	VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo
¿Cuál es la relación entre Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú?	Analizar la relación entre Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú.	Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú.	DIMENSIÓN		TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica no experimental
			Estructura organizativa.	POBLACIÓN: 125 trabajadores.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional
			Recurso humano.	MUESTRA: 94 trabajadores del Tamaño de muestra, con población conocida.	DISEÑO Transversal
			Cultura organizacional.		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLE:	TÉCNICA DEL MUESTREO:	
¿Cuál es la relación entre estructura organizativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú?	Determinar la relación entre estructura organizativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú.	Existe relación significativa entre estructura organizativa y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú.	Desempeño.	Muestreo Aleatorio Simple	
			VARIABLE:	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
¿Cuál es la relación entre recurso humano y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú?	Determinar la relación entre recurso humano y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú.	Existe relación significativa entre recurso humano y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú.	Calidad técnica.	Encuesta a través del instrumento cuestionario.	ESCALA DE MEDICIÓN Ordinal de Likert (1-5)
			DIMENSIÓN		
¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú?	Determinar la relación entre cultura organizacional y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú.	Existe relación significativa entre cultura organizacional y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú.	Calidad funcional.		
¿Cuál es la relación entre desempeño y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú?	Determinar la relación entre desempeño y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú.	Existe relación significativa entre desempeño y calidad de los servicios públicos en una DISA del norte del Perú.	Calidad percibida.		

Nota. Elaborado propia

Formulario en línea del Instrumento de recolección de datos



La Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios Públicos en la DISA

PRESENTACIÓN

El presente instrumento forma parte del actual trabajo de investigación; por lo que se solicita su participación, respondiendo a cada pregunta de manera objetiva y veraz. La información es de carácter confidencial y reservada; y los resultados de esta serán utilizados solo para efectos académicos y de investigación científica.

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta un cuestionario que tiene por objeto analizar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicios en una DISA del norte del Perú, 2024, en los ítems que va a observar a continuación porfavor de marcar con un "X" el número de selección considerando las siguientes opiniones de respuesta.

1. ¿Con que frecuencia consideras que la estructura de tu organización tiende hacia la centralización o descentralización en la toma de decisiones? *

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

2. ¿Con qué frecuencia es adecuada la amplitud de control dentro de la estructura organizativa de tu área de trabajo? *

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

3. ¿En qué medida percibes la estructura organizativa de tu empresa en términos de adaptabilidad a cambios en el entorno? *

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

4. ¿En qué medida percibes alta la tasa de rotación de personal en tu organización en los últimos 12 meses? *

<https://forms.gle/x55vxuJzyJxCQ6tv7>

Fotografías

