



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y la calidad del servicio en el personal de  
la comunidad local de administración de salud–Íllimo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Cubas Sánchez, Jorge Luis (ORCID: 0000-0001-6755-2334)

**ASESOR:**

Dr. Villon Prieto, Rafael Damián (ORCID: 0000-0002-5248-4858)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**CHICLAYO – PERÚ**

2021

## **Dedicatoria**

El camino de la vida se transita de manera resiliente en la búsqueda de mejores perspectivas y en este trajinar juega un rol determinante, la familia, quien se encuentra en el primer peldaño de todos mis quehaceres, a ella con eterna lealtad.

Jorge Luis

### **Agradecimiento**

A quienes me han ofrecido su desinteresado apoyo y me han echado una mano cuando más lo he necesitado y con ellos, al Dr. Villon Prieto, Rafael Damián, por mostrarme ese don de persona, y su profundo conocimiento de la realidad.

Jorge Luis

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	43

## **Índice de tablas**

Tabla 1 Distribución del nivel de la variable gestión administrativa	18
Tabla 2 Distribución del nivel de la variable calidad del servicio	19
Tabla 3 Relación entre planeación y calidad del servicio	20
Tabla 4 Nivel de relación entre organización y calidad del servicio	21
Tabla 5 Relación entre dirección y calidad del servicio	22
Tabla 6 Relación entre control y calidad del servicio	23
Tabla 7 Correlación entre gestión administrativa y la calidad del servicio	24
Tabla 8 Contrastación de hipótesis general	25

## **Índice de figuras**

Figura 1 Distribución del nivel de la variable gestión administrativa	18
Figura 2 Distribución del nivel de la variable calidad del servicio	19
Figura 3 Campana de gauss, de aceptación y rechazo de la hipótesis.	25
Figura 4 Regresión lineal de la gestión administrativa y la calidad del servicio	26

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud – Íllimo. El abordaje de la tesis corresponde a un enfoque cuantitativo, estudio básico, con diseño no experimental descriptivo correlacional. Se recurrió a un grupo representativo de estudio, integrado por cien trabajadores de la comunidad local de administración de salud – Íllimo a quienes se les aplicó, un cuestionario constituido por treintaseis ítems, cuya validez se estableció mediante juicio de expertos. La investigación se basó en los enfoques teóricos de gestión administrativa y calidad de servicio. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del procedimiento se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere fortalecer el nivel de la gestión administrativa en sus dimensiones de planeación, organización, dirección y control, asimismo la calidad del servicio en el personal de administración de salud – Íllimo, en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Palabras claves:** Gestión, administrativa, calidad, servicio.

## **Abstract**

The present research work has the general objective of establishing the relationship that exists between administrative management and quality of service in the personnel of the local community of health administration - Íllimo. The thesis approach corresponds to a quantitative approach, a basic study, with a correlational descriptive non-experimental design. A representative study group was used, made up of 100 workers from the local health administration community - Íllimo, to whom a questionnaire consisting of 36 items was applied, the validity of which was established through expert judgment and reliability through Cronbach's alpha, around 0.80 establishing a high level of reliability. The research was based on the theoretical approaches of administrative management and quality of service. The results imply a set of analyzes of the variables, dimensions and indicators that reflect the level of existing relationship. After the procedure, the results were analyzed, interpreted and discussed, concluding that it is necessary to strengthen the level of administrative management in its dimensions of planning, organization, direction and control, as well as the quality of service in health administration personnel - Illumination, in reliability, responsiveness, security and empathy.

**Keywords:** Culture, tax, collection, tax, property.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, en este universo globalizado en el que se habita, hablar de la salud es de vital importancia ya que día a día siempre está en constante innovación y en la gestión pública se pretende lograr que la ciudadanía y las familias se organicen y se involucren en las decisiones públicas que afectan en la salud conllevando al cumplimiento de objetivos de las políticas en salud pública, es por ello, que Nuti et al. (2021) señala que el avance de los sistemas de control y planificación como parte del proceso administrativo en los hospitales italianos no están preparados para respaldar el cambio hacia el nuevo enfoque, además, según Florence (2018) indica que en un hospital Africano, el nivel de participación es muy bajo debido a la falta de conocimiento de la gestión y los procesos administrativos para compartir la toma de decisiones., también su investigación, de la misma forma, Saavedra (2019) señala que en toda organización las limitaciones se deben convertir en potencialidades y las amenazas en oportunidades, a partir de una planificación y estrategias adecuadas a la vez señala que de acorde con el contexto la gestión administrativa busca fortificar y desplegar las capacidades de los colaboradores, Molina et al (2014) manifiesta gestión administrativa es muy trascendente para la calidad de servicio en las entidades, considerando a los colaboradores como las personas idóneas y no objetos que se encuentran a disponibilidad, Maxwell (2016) acompaña esta idea diciendo que se les debe considerar como seres humanos que sienten y piensan, lo que significa procurarles mejores condiciones de vida, con una fuente de ingreso bien remunerada, recompensas y reconocimiento por la labor realizada, Rojas et al (2020) asevera que las organizaciones se encuentran orientados al trabajo en equipo ,responsabilidad y al compromiso de un servicio de calidad, adicionalmente Akiyama et al (2020) indica que los incidentes que involucran al personal administrativo de un hospital en Japón en relación a la calidad del servicio, dado que ahora forma parte de los equipos de tratamiento médico, las mejoras en la atención al paciente pueden requerir más presentación y revisión de informes de incidentes que involucren al personal administrativo, de este modo, Pride y Ferrell (2016) en su análisis señalan que los servicios de calidad, a nivel nacional involucra una de las labores más trascendental y complicadas a su vez enfrentan cualquier similitud por lo tanto la provisión durable de un servicio capaz resulta bastante difícil que ocurra, por otro lado, en este contexto comenta

Ocampos y Valencia (2017) quienes señalan que enfrentar al reto de buscar que los gestores se centren en la gestión administrativa orientada a una labor eficiente y eficaz con la finalidad de alcanzar elevados estándares de utilidad, además, en su informe Soto (2019) en los establecimientos hospitalarios del MINSA, la calidad no solo se basa en el humanismo de la atención, la calidez y buen trato; en efecto, la gestión de los recursos materiales y la capacidad de respuesta frente a los problemas representan pruebas tangibles de las deficiencias de la capacidad resolutoria por parte del compromiso del personal e infraestructura, de igual manera, Gestión (2021) señala que los hospitales y demás establecimientos médicos, frente a la coyuntura de la pandemia, la mala calidad de atención aumentó del 78 al 97%, debido a que el personal sanitario de áreas críticas se encuentran atravesando una fuerte carga laboral que repercute sobre la calidad de atención y un deficiente sistema de organización y control, a nivel local, en una administración de salud en Íllimo, los más significativos problemas visualizados fueron, el malestar habitual de los usuarios por la atención que les brindan basado en la inadecuada infraestructura, largas colas por diversos trámites administrativos; tiempos de espera prolongados, falta de empatía del personal administrativo y sobre todo no existe una capacidad de respuesta apropiada, ante lo expuesto, la pregunta de investigación quedó conformada de la siguiente manera, cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud-Íllimo, por otro lado, el estudio fue conveniente porque analizó la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en trabajadores de la comunidad local de administración de salud en Íllimo, por el cual, la justificación teórica fue contributiva porque analizó la gestión administrativa en la administración de salud y puede ser tomado para desarrollar planes de gestión por procesos en el sector administrativo sanitario de diversos hospitales del país y así buscar la mejora continua basada en la calidad del servicio, además, su justificación social trasciende hacia los beneficiarios directos, que en este caso son los trabajadores administrativos del sector salud, quienes se beneficiarán con los resultados obtenidos del trabajo presentado para mejorar la gestión administrativa y como beneficiarios indirectos serán los usuarios pacientes, quienes van a recibir una atención oportuna y eficaz basado en una buena calidad de servicio, asimismo, en lo que respecta a la justificación práctica, este estudio

está orientado a resolver problemas asociados a los procesos administrativos, con la única finalidad de tener un mejor servicio por parte de los trabajadores administrativos, finalmente, se tiene a la justificación metodológica; porque los instrumentos de ambas variables y las recomendaciones ayudan a crear nuevos conocimientos y ser aplicados a otros estudios de similar propósito, como objetivo general principal se tiene establecer la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en el personal de la comunidad local de la entidad, de la misma forma, se plantearon los objetivos específicos, identificar el nivel de relación entre planeación y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de la entidad, determinar el nivel de relación entre organización y calidad del servicio en el personal de la comunidad local la entidad, determinar el nivel de relación entre dirección y calidad del servicio en el personal de la comunidad local la entidad, determinar el nivel de relación entre control y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de la entidad, conforme a los argumentos expresados anteriormente se expresó su hipótesis, como hipótesis alternativa se tiene H1, existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud-Íllimo y como hipótesis nula se tiene H0, no existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud-Íllimo

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo de la investigación se trató todo lo referente a la teoría que es la base de este estudio, además, para el desarrollo de la investigación con respecto al marco teórico se tiene en cuenta los enfoques conectados hacia la variable y a su vez trabajos previos, que con anticipación se han desplegado y conservan relación con el presente estudio tales como, en su investigación realizada por Pérez (2021) en su indagación de satisfacción laboral al usuario en la Municipalidad señala que, en cuanto a la satisfacción laboral, los factores extrínsecos como los intrínsecos fueron calificados como regular, en cuanto a la calidad de servicio, los usuarios lo calificaron como regular, por otro lado, Umoke et al (2020) en su estudio elaborado en Nigeria, tiene como finalidad evaluar la satisfacción del paciente con la calidad de la atención en los nosocomios generales del estado de Ebonyi, sureste de Nigeria, por ello, fue de tipo cuantitativo y de diseño no experimental, además la muestra quedó integrada por ciento cincuenta y cuatro pacientes y como instrumento se manejó una encuesta. El principal resultado fue que los usuarios están satisfechos con la calidad de la atención. Sin embargo, la satisfacción fue mayor con la empatía y menor con la tangibilidad, no obstante, González et al (2020) refiere que en su artículo científico tuvo como finalidad como los procesos administrativos escasean de precisión científica y técnica, lo cual restringe la gestión administrativa de la formación no hay una organización valiosa bien determinada que consienta el ejercicio de los propósitos organizacionales y coopere a asentar un buen crecimiento industrial, para realizar y elaborar un diseño de gestión administrativa triunfante en este escenario, otro enfoque presenta Ramírez et al (2015) quien indagó acerca de los enfoques administrativos en instituciones educativas, en donde se hizo un estudio de forma empírica en las instituciones de Colombia en la educación básica y media, se identificó los objetivos configurándose de gestiones, considerando el tamaño de sus variables y del establecimiento y genero de sus directivos, se abordó principalmente los paradigmas administrativos y la relación que existe entre gestión educativa, los resultados impactaron ya que fue un enfoque estratégico donde se engloba el conocimiento y el impacto con la calidad escolar en Latinoamérica, a la vez Peréz (2010) realizó un estudio en Honduras relacionado a la gestión educativa y la gestión administración bajo las perspectivas del liderazgo y también de los

derechos humanos en la institución Pedro Nufio, la cual la investigación fue de enfoque cuantitativo y correlacional, conformada por una muestra de estudio de veintinueve docentes, donde se aplicó el cuestionario para recolectar y analizar los datos, posteriormente a ello se interpretaron los datos evidenciando que un veintiocho por ciento de los docentes han afirmado que la opinión del director ayuda siempre a que se esfuercen, de igual manera, el veintiocho por ciento considera que no es de mucha ayuda por lo que se reflejan similitudes en las respuestas de la subdirectora y secretaria, sumado a ello, en su estudio Ruiz y Guerreros (2019) acerca de los procesos administrativos y la calidad de servicio brindada al usuario en la ciudad de Huamanga, en la unidad de gestión educativa, el cual el cuarenta y siete por ciento de los trabajadores del área de recursos humanos de esta unidad, considera que los procesos administrativos se encuentran en un nivel regular y el veinticinco por ciento también indica que existe una eficiente y buena calidad de servicio, el cual existe una correlación significativa entre las variables planteadas en este estudio con un coeficiente de positivo de ( $\rho = 0.519 > 0$ ), también nos dice Saldaña et al (2020) en el desarrollo del artículo científico afinan que en toda organización es importante un modelo de inspección interno para modernizar la gestión de administración financiera de la municipalidad, a la vez es importante tener en cuenta una evaluación dinámica y la aplicación de las normas institucionales claras, precisas para el beneficio de propósitos, además es elemental la administración de inversiones, financiamiento y activos, para cubrir un adecuado control interno, cómo es de verse, Durán (2020) en su investigación señala que para una adecuada gestión administrativa es significativa ofrecer una excelente disposición de servicio de todos los colaboradores de la organización hacia los clientes, en la misma línea, Goitia (2020) en su trabajo de investigación señala que para que una organización tenga éxito necesariamente se tiene que contar con profesionales competitivos que realicen sus funciones de acuerdo a los estamentos del servicio administrador para la complacencia de los interesados, la extensión realización administrativa de la mutable gestión administrativa obtiene una correlación denegación muy mínima en relación a la complacencia de los interesados del área de colaboración ciudadana, en esta disposición de ideas Quispe (2020) en su trabajo de estudio tuvo como finalidad evaluar el impacto entre la misión funcionaria y eficacia de servicio para ello trajo una sistemática

cuantitativa, de tipo primordial, de nivel similar y de modelo no empírico, con una metrópoli probabilística, que dio como consecuencia una reciprocidad de nivel afanosa, donde consume que coexiste una similitud directa, en este marco Hurtado (2020) en su indagación sobre gestión administrativa y su autoridad del liderazgo de transformación concluye que el escrito manifestó que el liderazgo transformacional interviene en la gestión administrativa; al mismo tiempo, Falconi et al (2019) en su estudio sobre administración afinan que existen debilidades en la administración de los procesos perfeccionados, lo que confina el progreso pleno de calados diarios y la composición e interconexión de procesos en ocupación de ello, se encamina enfoca una proposición de ordenación de métodos operativos y administrativos con el fin de aumentar la validez de los ordenamientos perfeccionados, Guevara (2020) realizó una investigación que se ha basado en la gestión administrativa y la auditoría gubernamental del municipio de la región Lambayeque, el cual, se ha tomado en cuenta en cómo se relacionan ambas variables por lo tanto se realizó la correlación de Pearson (0,677) siendo una correlación positiva y moderada entre las variables analizadas, por el cual, resultaron ser una categoría media, originando, las recomendaciones respectivas para su mejoría, por otra parte, en su informe Lira (2020) señala que el desarrollo de los procesos administrativos y la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, de la región de Lambayeque, la investigación ha tenido un enfoque propositiva, en la cual se basó en proponer de forma directa en mejorar la gestión administrativa del procedimiento administrativo sancionador, la muestra se conformó por los servidores se les aplicó la encuesta correspondiente en la cual permitió una mejoría en la gestión administrativa para una aplicación del procedimiento administrativo sancionador, según Mora (2020) refiere que la imagen y la disposición de servicio de una municipalidad distrital de Lima, la deducción certeza que coexiste similitud estadísticamente reveladora, alta y claramente proporcional, entre retrato institucional y la calidad de servicio en contexto, Ramírez (2016) señala que la afiliación de un desconocido diseño de gestión administrativa plantea una valoración exhaustiva y precedente de la escenario vigente, de tal cualidad que se intimen todos y asimismo los transcurso funcionarios especificados en el establecimiento y los resúmenes que entran en ellos, asimismo, según Lino (2014) manifiesta que el valor de la gestión administrativa radica en la

estimulación en el desempeño de los métodos, con el propósito de amplificar la eficacia y la exhaustiva en la gestión de los servicios que facilitan las entidades públicas del mismo modo, Jiménez (2019) en su indagación de gestión administrativa y control interno de una institución, tienen como finalidad que la gestión administrativa la cual fue estimada como eficientemente; además se halló que el inspección intrínseco no se atañe con la gestión administrativa, se halló que el inspección interna no se relaciona con las dimensiones organización y control de la gestión administrativa; a oposición de las dimensiones organización y dirección que si se atañen, igualmente Lira (2020) en su investigación la calidad de servicio y gestión administrativa indican que es importante para las organizaciones basarse en la evaluación del desempeño considerando el desempeño individual y en equipo, asimismo, se puede señalar o revelar que existe similitud directa, alta y reveladora, en esta línea, Salvador, (2018) en su investigación señala que para su estudio de la gestión administrativa se esgrimió el interrogatorio de gestión administradora aprobado por el mismo estudioso manifiesta que coexiste discrepancia reveladora en la apreciación de los educadores del nivel inicial, primarios y secundarios, con respecto a las funciones administrativas, Cáceres (2018) en su trabajo de investigación cuya finalidad es conseguir la correlación que hay entre la calidad de servicio en el municipio y gestión administrativa bajo la orientación metódico cuantitativo; efectúa similitud positiva moderado entre las inconstantes, en esta línea, Castro, (2015) en su estudio es descriptivo se esgrimió el cuestionario de diez interrogaciones a los personales de trabajo de la existencia, se obtuvo los sucesivos resultados que no existe una relación directa y reveladora entre el control interno y la gestión administrativa, como nunca existe una correlación entre la colocación y el contexto de inspección, pasando a otra instancia, las teorías que definen, describen y respaldan esta investigación son entre otras, como la gestión administrativa, Membrano (2002) señala que el plan de mejoría tiene una secuencia de acciones que pueden ser reemplazadas con mucha facilidad y más en conjunto con proyectos de estrategias, donde se priorizan el plan en la organización se agregó la teoría humanista y en su mayoría hablan de un formalismo organizacional, centrándose en la departamentalización y en sus métodos empíricos, por ello la teoría humanista de Elton Mayo, según Siabato, (2004) hace un énfasis en las relaciones humanas desde una mirada conductista, donde se

basa en la organización informal, ya que ve al trabajador como una persona social, se agregó la teoría de la gestión administrativa de Terry (1996) afirma que el éxito de las empresas es por la buena función de su administración de parte de los recursos humanos y físicos, para ello toda la organización se compromete a llevar sus metas y objetivos, también comenta Robbins y Coulter (2010) refiere que la gestión administrativa es una coordinación de las actividades diarias en el trabajo de forma eficaz y de calidad con las demás personas y a través de estas y es una condición de forma racional en sus actividades de la organización, planeamiento, controlar y dirigir las actividades, de tal forma sin ello no habría el éxito o eficacia en las organizaciones, asimismo, Chiavenato (2002) señala que consiste en la relación de funciones donde se pretende aprovechar al máximo posible, cada recurso de las instituciones de forma rápida, eficaz y correcta, por otro lado, Satybaldiyeva et al. (2020) señala que los procesos de negocio se crean para obtener beneficios, es decir, producen el valor añadido y el producto, que representa el valor y las cualidades del consumidor, igualmente, Briones (2017) señala que la gestión administrativa es de carácter sistemático ya que porta acciones de orientación al lograr los objetivos trazados a función de su cumplimiento de las clásicas gestiones de proceso administrativo, en su teoría del Etiquetamiento Becker (citado por Motz et al 2020) manifestó que, en correspondencia con las teorías de las relaciones sociales, que el desvío que no es congénito al acto reñido como tal, sino que es una determinación de la colectividad social que está calificado o rotulada como negativa por los comportamientos de las minorías de la sociedad, por otro lado, la gestión pública se encuentra inmersa dentro del proceso político y se debe establecer labores de conexión y ayuda interinstitucional, que genere innovación y destrezas instituyendo nuevas perspectivas administrativas y renovación estatal, para conseguir que el estado se tenga una buena gestión pública con la finalidad de que obtenga los mejores resultados posibles, además, Linnander et al (2017) señala que las responsabilidades administrativas en los hospitales y otras instalaciones sanitarias deben ser gestionadas por profesionales que tengan el conocimiento y la comprensión del marco regulatorio y las complejidades relacionadas con la atención al paciente, sus concepciones teóricas, Córdova (2011) delimita la dirección como el un grupo de técnicas encaminados a planear, fundar, dirigir,

controlar y coordinar los acervos de la institución para el triunfo de propósitos de actitud eficaz y eficiente, de igual manera, Yong y Olsen (2010) la administración de la atención médica es la gestión de todas las funciones no clínicas involucradas en la operación de un centro de atención médica, desde las operaciones diarias hasta la dotación de personal, la presupuestación, las finanzas y la planificación estratégica a largo plazo para garantizar el éxito del proveedor o sistema de atención médica. Puede pensar en la administración de la salud como el proceso de gestionar y manejar todos los aspectos del lado comercial de la prestación de servicios de salud, por otro lado, se tuvo a notoriedad la opinión de varios creadores que se vinculan al propósito de la indagación que es la de describir para Terry (1986) la delegación establece decretos en cada voluntad, donde se precisa una recaudación de caudales tales como el instrumento de una persona ; universalmente se mira en la conducción pública, dada por la trascendencia centralmente del progreso bancario, social de un país; teniendo en observación la máxima impregnación de las dinámicos que eran establecidos anteriormente a la sección privada, en este contexto según Bowen y Vaca (2015) con respecto a la gestión administrativa, muestran que esta se establece por ser simiente administrativo para diversas técnicas de la institución, de todas las espacios de la organización, con la meta de lograr una manifestación efectiva apaleando ascendentes competitivas ventajas que serán manifestadas en los períodos económicos, según Fayol (citado por Fajardo, 1996) quien marca que una educada gestión funcionaria, empleada para edificar, destinar y crear de mejor cualidad las posiciones de la organización, conduciendo a la ejecución de objetivos en donde las actividades de los colaboradores, sean de manera eficientemente y vigoroso, Chévez (2016) al realizar procedimientos procesos beneficia a la formación teniendo alineamientos para los trabajadores, siendo manifestados en los efectos la gestión administradora nos lleva a una falta de vigencia y empuje en las diligencias dentro del uniforme giro de ejercicio al no coexistir una despejada circunscripción de ocupaciones de los, es importante considerar en este estudio a Guadamarra (2015) señala que la función administradora es el mecanismo principal para el beneficio de los efectos junto con la eficacia y su trabajo recae en la corporación general de la organización, es señalar, sobre los seres humanos que la defieren, según Koontz y Weihrich, (2013) en sus teorías de principios de la

administración científica indica que el jefe debe asegurar la máxima prospectiva en conjunto a sus colaboradores, como es de verse las dimensiones de la gestión administrativa, teniendo en cuenta a Chiavenato (2009) concreta rotundamente a la institución como la situación funcionaria con la retribución de ocupaciones, la contingencia de ocupaciones a los componentes o jurisdicciones y el estipendio de los capitales ineludibles a los equipos o departamentos, Matsumoto (2014) en la investigación además aluce sobre la gestión administrativa la supervisión y coordinación de las actividades en las instituciones con el fin de concretar las metas trazadas de forma eficaz y eficiente manteniendo el propósito de planificar, organizar, dirigir y controlar, de la misma forma, Hellriegel et al., (2009) exteriorizan que para que la gestión administrativa sea eficiente, el administrador necesita desarrollar que se debe ocupar eficientemente cuatro puestos primordiales que es la planificación, la dirección la organización y el control, en este escenario la disposición de servicio, es un mecanismo básico de las conocimientos del beneficiario Bustamante (2012) los estudiosos de los mercados, a lo extenso de los años, han expuesto que los compradores estiman la calidad de los bienes en base a sus conocimientos experiencias básicas, Zeithaml et al (2010) manifiesta las expectativas del cliente, además atender las necesidades del usuario, ya que pueden ser muy cambiantes un día piden un servicio como también pueden cambiar de parecer, Koontz y Heinz (2012) indica cinco puntos fundamentales en donde debe considerase toda organización para una buena distribución de sus normas tales como Planificación, organización, dirección, control y ejecución, asimismo Ramírez (2016) manifiesta que la planeación necesaria para la obtención de los objetivos y metas en la organización se tiene en cuenta los planes de acción de manera eficiente, se caracteriza por ser el primer paso para seguir dentro de una organización, la misma que responde a varias interrogantes para su desarrollo, Igualmente Gonzales et al (2020) una institución debe tener la responsabilidad de sobresalir ante la sociedad en conjunto a sus empleados siendo un vínculo fundamental para determinar las metas indistintamente Chiavenato (2010) dirección es dirigir al equipo en la institución con el propósito de conseguir las metas y los objetivos trazados, cumple al mando que se le da para alcanzar una meta, siendo fragmento primordial los trabajadores y ejecutivos, en esta línea, Layme (2015) indica que el control se refiere a controlar que todas las actividades se

encuentren alineadas a lo establecido y planificado por la organización, esta función es la encargada de llevar a cabo y conseguir a través de una correcta y ordenada ejecución los objetivos trazados por los funcionarios públicos, es importante tener en cuenta los enfoques teóricos de la calidad de servicio donde Atao (2016) manifiesta la manera en cómo se ejerce la calidad de servicio, una evaluación determinada ante las actividades y ocupaciones basándose en actitudes a largo plazo desempeñando un rol fundamental en la organización, la calidad de servicio es fundamental para alcanzar el éxito, en específico, cuando un número pequeño de organizaciones ofrece servicio casi idéntico y compiten en un área pequeña, instituir la calidad en el servicio es el único modo de diferenciar, por lo tanto, Cardona (2018), explica los procesos evaluadores una forma de manifestar el comportamiento del comprador, ante un servicio brindado en la institución. Por su parte Vargas et al (2013) comprende la calidad y sus parámetros desde una presentación persona, habilidad, respeto, puntualidad, atención y destrezas en solución de los problemas, la actitud y preparación profesional son uno de los puntos fundamentales para una buena calidad de servicio. En este marco, Pizzo (2018) indica que el servicio es la interacción que realiza la organización encargado por un empleado relacionándose con el cliente para lograr satisfacer las necesidades y brindar un servicio intangible o tangible; por otro lado, en su libro Busse et al (2019) señala que la calidad del servicio es uno de los principios de las políticas de salud más citados y actualmente ocupa un lugar destacado en la agenda de los responsables políticos a nivel nacional, europeo e internacional, debido a que juega una papel muy esencial en la administración pública de los diferentes estados, además, las Grondahl et al (2018) indica que las percepciones de los usuarios acerca de la calidad de atención por parte de los trabajadores sanitarios, es uno de los indicadores fundamentales de la calidad de la atención y, como tal, importante para el trabajo de mejora de la calidad. Los pacientes que necesitan servicios de atención médica tiene que ser individualizada y de alta calidad, que también es el objetivo principal de quienes brindan la atención, en su artículo Aggarwal et al (2019) indica que la atención de la salud es un sector muy complejo y la prestación de servicios es la atención fragmentada, la cual, la calidad puede ser un paradigma común para abordar las necesidades de todos los grupos en el cuidado de la salud, por ello, la mejora de la calidad es el enfoque de proceso

para los desafíos operativos de la organización, en esa misma línea, en su artículo la World Health Organization (2017) señala que los servicios de salud de mala calidad están frenando los avances de las mejoras de la salud en los estados de todos los niveles de ingresos. Asimismo, hoy en día, la gran parte de países prevalecen diagnósticos inexactos, errores de medicación, tratamientos inadecuados o redundantes, prácticas clínicas inapropiadas, o proveedores que necesitan de la formación y la experiencia adecuadas, por otro lado, Salehi et al (2018) refiere que la gestión de la calidad del servicio ha surgido como un requerimiento muy imperioso y con un mayor énfasis en las nuevas conceptualización de la calidad con la satisfacción de los usuarios como consecuencia del servicio, ante ello, la calidad de los servicios que se ofrecen al usuario pacientes posee un alto nivel de importancia, además, Gupta y Rokade (2016) manifiesta que la satisfacción que es la medida más esencial para evaluar la calidad de atención que proporciona un establecimiento. En la actualidad, los pacientes son conscientes de sus derechos en cuanto a los servicios sanitarios y la calidad de los servicios que se les prestan, paralelamente, se puede mencionar que Berghout et al (2015) refiere que la atención centrada en los pacientes es un factor muy esencia que forma parte de la calidad de la atención; por ello el personal de salud, debe tener en claro tres puntos indispensables que son: tratar a los pacientes con dignidad y respeto, un enfoque interdisciplinario y accesos equitativos y buenos resultados, bajo ese mismo enfoque Shdaifat (2016) indica que la visión tradicional del control de calidad está orientada al descubrimiento de posibles defectos, sin embargo, la conceptualización actual está dirigida a la prevención de los defectos, manejo de los procesos mediante la mejora continua y el sistema inducido por los resultados guiado por los requerimientos de los usuarios pacientes, por otro lado, Arrigo (2012) la calidad de servicio se mide en un balance favorable tanto de riesgo como de beneficio ofreciendo recursos y tecnología actual para conseguir satisfacer las expectativas de los usuarios de forma directa, asimismo, Parasuraman et al (1985) refieren que la fiabilidad, es la capacidad de proporcionar un servicio según lo prometido, sin contar los errores, en esta dimensión se mide la forma en que se realiza el servicio, el cual se puede aprovechar el tiempo y los materiales y la eficiencia en el servicio se da cuando el cliente recibe el servicio que requiere, con respecto la capacidad de respuesta según lo manifestado por Urriago (2012)

sostiene que es de vital importancia ayudar a la hora de atender y ser puntual, porque es ofuscado para el usuario esperar, por ello requieren una atención rápida que se refleja en características como la sencillez de algún trámite en la atención, oportunidad de asignar citas de atención, ser capaz de atender cualquier consulta, agilidad en el trabajo para atender lo antes posible, cooperación entre funcionarios, oportunidad de contestar cualquier queja y reclamo, en esta línea Ortiz (2019) señala que en relación a la seguridad revisa el comportamiento de un servicio prestado, la amabilidad del trabajador con sus usuarios y reunir la confianza, como tercera dimensión se tiene a la empatía, el cual, bajo el argumento de Koontz y Wehrich (2013) refiere que se basa en la inspección de que el responsable de la entidad cuenta con suficiente conocimiento para responder alguna pregunta planteada por el cliente.

### **III. METODOLOGÍA**

En esta investigación se tiene en cuenta el enfoque, el tipo de investigación y el diseño, el cual, brinda la orientación metodológica del presente estudio; además, es importante mencionar que para el análisis de la información métodos, se tendrá en cuenta los siguientes: inductivo, deductivo, analítico y sintético.

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

Según Sampieri (2018) señala que el presente estudio se ha utilizado el modelo no experimental correlacional descriptiva especializado por la no transformación de variables, visualizándose las semejanzas que proyecten entre ellas, en un instante definitivo; ha sido similar, porque se estableció el nivel de unión que existe entre dos variables en un ambiente en específico; que en este caso serán la gestión administrativa y la calidad del servicio.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables se operacionalizaron con la finalidad de descomponer cada una de ellas, y tener un alcance de cómo están distribuidas, basado en la definición conceptual, operacional, dimensiones, indicadores, con la finalidad de valorar y medir cada variable en estudio, por ello, como la primera de ella, es la gestión administrativa, ya que el ámbito de la presenta investigación, la gestión administrativa, donde Alvarado (2016) señala que son las acciones a través de una directiva, donde se manifiesta un desarrollo de actividades de su desempeño de sus cambios administrativos, como definición operacional se tiene que fue una operación en conocimiento de las subsiguientes dimensiones: planeación, dirección, organización, coordinación y control; las cuales han sido estimadas a partir de la culminación del instrumento correspondiente, con respecto a la segunda variable, se tiene a la calidad del servicio, cuya definición conceptual se tiene que es la característica del servicio según Stanton et al., (2007) destacan, que los servicios es el grupo de actividades impalpables cuya esencia primordial es compensar las carestías de los clientes o usuarios en un ente, por otro lado, como definición operacional, fue una operación en conocimiento de las sucesivas superficies: sensibilidad, empatía, elementos tangibles, fiabilidad, y la seguridad las cuales fueron estimadas a partir de la ejecución del instrumento pertinente, como

indicadores se tiene que admiten medir particularidades de las versátiles de modo universal según dimensiones Universidad César Vallejo, 2020, así como la serie que fue ordinal, que se consiguió cuando las indagaciones se instalaron en un orden referente con relación a la peculiaridad que se valoró, en este perfil de ideas la operación de las variables se meditó en la central conveniente que se restringe en anexos, en la matriz de operacionalización de variables tengo la variable uno gestión administrativa con sus dimensiones planeación, organización, dirección y control, con sus indicadores, con respecto a la segunda variable que es la calidad de servicio, con sus dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, se tiene a su ítems que son dieciséis con una escala a aplicarse es siempre con el valor de dos, casi siempre valor de uno, nunca el valor de cero, y por último la técnica desarrollada en mi investigación es la encuesta, el cual como instrumento se desarrolló un cuestionario.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Según Baena (2017) señala que la metrópoli son todas las personas, que apiñan las idénticas características en correlación a una dificultad sobre el cual se obtendrá acabo la indagación, la población estuvo constituida por cien trabajadores, que fue apreciada en razón de los juicios de inclusión, que concretaron a la localidad electiva, hombres que trabajan en el personal de la entidad, cuyas singularidades son las subsiguientes: Mujeres y hombres. Asimismo, se tomó en cuenta los criterios de eliminación que se atañen con la situación que no tiene la emporio y que ocasiona su eliminación de la averiguación , por lo tanto en este caso incumbe a los de edad avanzada de sesenta años, y menores de veinticuatro años y los hombres con secundaria incompleta; estando que, la unidad de estudios estará configurada por las personas que laboran en la entidad, el estudio esboza una ejemplar de tipo censal, ya que se favoreció el 100% de la localidad propuesta, puesto que se pensó una cuantía manejable de sujetos. Según López (2013) el modelo censal es aquella parte que simboliza toda la localidad, en cuanto a la escala de medición que se aplicará es de naturaleza ordinal. En mi indagación la metrópoli fue de 100 personales de trabajo, no se tuvo en cuenta la muestra porque se afaná con toda la localidad.

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

Según Sánchez et al (2018) refiere que para la compilación de datos se trabajó con la técnica de la indagación, el instrumento cuestionario, la técnica compone un conjunto de instrucciones y pautas que se colocan a instituir la relación con el sujeto u objetivo de la indagación, la encuesta fue la técnica que se utilizó en la actual indagación, que condescendió a conseguir exploración fidedigna sobre la metrópoli, con el fin de valorar de cerca la trascendencia de la dificultad que se estudió, la recolección de instrumento de información que se manejó fue el cuestionario, integrado por una sucesión de ítems en relación de las variables escritas que se estimó con ello el intelectual consiguió datos notables y significativos del escrito, de igual manera, el instrumento de acopio de averiguación muestra conveniencia, coherencia, y pertinencia en correlación con el bosquejo de la dificultad y la suposición de indagación, además, se ejecutó una ratificación de adjunto, a cordura de especialistas, la cuales establecieron la coyuntura, excelencia y luminosidad de los ítems, la cual, son interrogatorios o sustancias que conforman un cuestionario, que se enunció a partir de un indicador, estuvieron tres jueces con grado letrado de maestro o doctor, cuya apreciación por cada uno de ellos dio la aprobación de la eficacia del interrogatorio, en la idea que logre medir lo que se quiere medir, la técnica manejada en mi averiguación fue el instrumento el cuestionario y la búsqueda.

### **3.5. Procedimientos**

Escobar et al (2018) señala que el procedimiento que se tuvo en cuenta para la administración del cuestionario fue de forma presencial y virtual. Se descendió a ejecutar la eficacia de adjunto del instrumento, a sensatez de especialistas en el campo, para luego colocar una prueba piloto y establecer así su seguridad, por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, todo con el intento de emplear de modo adecuado el instrumento en el compromiso de campo, se pidió la permisión a en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo para desplegar la exploración, con la mediación de los personales, luego se pondrá en conectó al grupo de estudio para encaminarlas a conexión, así como para solicitarlas su soporte durante el lapso que envuelva la concentración del interrogatorio, el cual fue efectuado en el plazo de hasta quince días, se eligió por desdoblarse el sondeo

vía online, por medio de formularios determinados; después de ello vino la simbolización de las reseñas y el registro de los mismos en transmisión estadístico SPSS para el estudio conveniente.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Según Cohén (2019) señala que el método de análisis partió a elaborar una simiente de información, la cual se recopiló los niveles y categorías conforme con el índice indicado. Posteriormente de realizar el estudio de la data y se produjo reportes con los del programa SPSS, del EXCEL, asimismo, la delegación del entendimiento detallada de la investigación se recurrió la tabla de frecuencias, la media aritmética, igualmente, el coeficiente de variabilidad la desviación estándar, para el estudio de hipótesis se verificará el experimento no paramétrica de Spearman (Rho), aplique en mi investigación el método anàlitico-sintético y deductivo –inductivo.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según, De López y Quintero (2007) refiere que son los aspectos, en que todo investigador tiene que tomar en cuenta, para no afectar el bienestar de los participante del estudio, es por ello, que se respetó los pensamientos de los colaboradores, protegiendo de manera confidencial toda la información personal, relacionado al manejo de la investigación donde se depositaron las fuentes, referenciándolas y citando de acuerdo a las normas APA, no existen datos falsos, menos se maniobraron, se enfatizó las autorías de la investigación, no copiando, reconociendo la gentileza de la Universidad César Vallejo sobre el tema, ante lo cual, el pensador se subordinará a la regla de ética para las operaciones penales a que tuviere parte, si lo depositado en el escrito fuera ganancia de una falsificación improbable, por ello, se efectuó con los advenimientos de la bioética (beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía), se aplicó en mi trabajo de investigación los términos definidos sobre los aspectos éticos para una buena investigación.

#### IV. RESULTADOS

En este apartado se presenta los resultados analizados de la aplicación de los instrumentos de investigación, con el propósito de efectuar con los objetivos de esta investigación.

**Tabla 1**

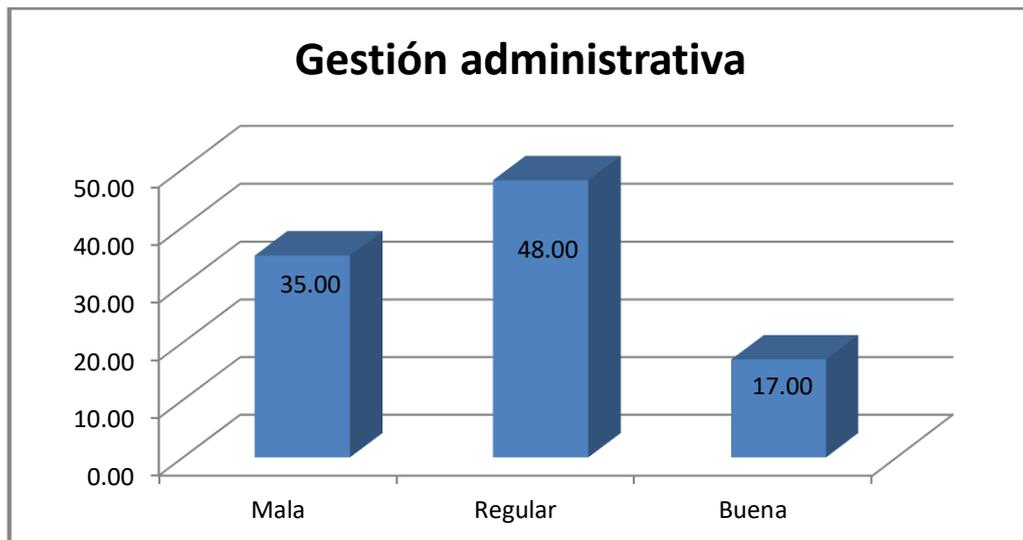
*Distribución del nivel de la variable gestión administrativa*

Total	f	%
Mala	35	35.00
Regular	48	48.00
Buena	17	17.00
Total	100	100.00

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 1**

*Distribución del nivel de la variable gestión administrativa*



Nota. Conforme a los resultados alcanzados de la muestra de estudio de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo, la mayoría de trabajadores la mayoría se halla menos de la mitad (48%) en una categoría regular del nivel de gestión administrativa, seguido de un 35% de una mala gestión administrativa y el 17% de la población encuestada indico brindar una buena gestión administrativa, manifestando aun no manejar una organización, formación, coordinación, dirección, y control adecuada.

**Tabla 2**

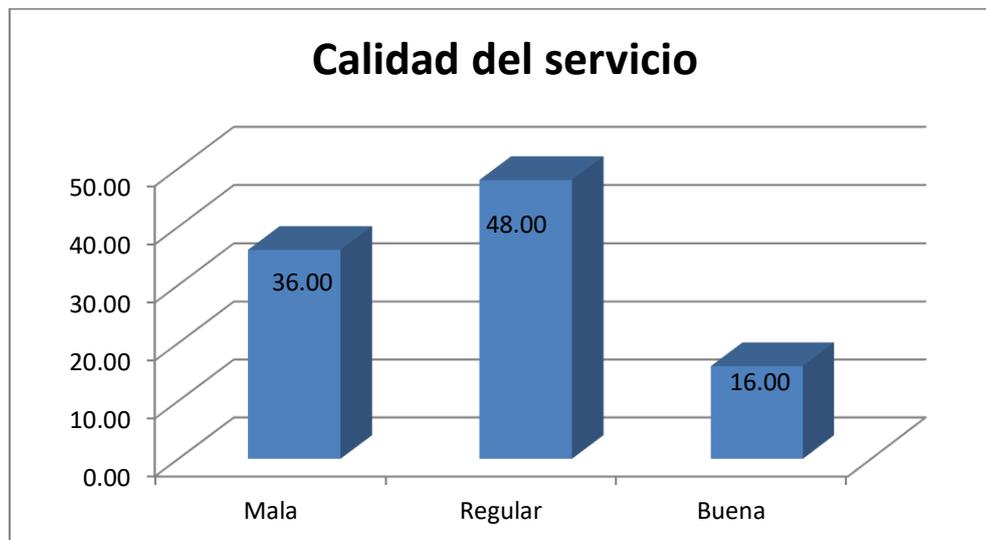
*Distribución del nivel de la variable calidad del servicio*

Total	f	%
Mala	38	38.00
Regular	46	46.00
Buena	16	16.00
Total	100	100.00

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 2**

*Distribución del nivel de la variable calidad del servicio*



Nota. Conforme a los resultados conseguidos de la muestra de estudio de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo, la mayoría de trabajadores se encuentran en una en un 46% en un regular nivel de calidad de servicio, seguido de un 38% de una mala calidad de servicio y el 16% de la población encuestada indico brindar una buena calidad de servicio, indicando no poder tener una atención adecuada, no cooperan oportunamente ante una queja o reclamos.

Objetivo 1. Identificar el nivel de relación entre planeación y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud–Íllimo

**Tabla 3**

*Relación entre planeación y calidad del servicio*

		Planeación	Calidad del servicio
Planeación	Correlación P	1	,802**
	Significancia B		,000
	N	100	100
Calidad del servicio	Correlación P	,802**	1
	Significancia B	,000	
	N	100	100

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

Nota. Se detalla el valor de las correlaciones de ambas variables encontrando que el valor de P es menor de 0,05; deducimos que si existe una alta relación con el 0,802. Por lo que su planeación si influye en la calidad del servicio.

Objetivo 2. Determinar el nivel de relación entre organización y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud–Íllimo

**Tabla 4**

*Nivel de relación entre organización y calidad del servicio*

		Organización	Calidad del servicio
Organización	Correlación P	1	,805**
	Significancia B		,000
	N	100	100
Calidad del servicio	Correlación P	,805**	1
	Significancia B	,000	
	N	100	100

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

Nota. Se detalla el valor de las correlaciones de ambas variables encontrando que el valor de P es menor de 0,05; deducimos que si existe una alta relación con el 0,805. Por lo que su organización si influye en la calidad del servicio.

Objetivo 3. Determinar el nivel de relación entre dirección y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud–Íllimo

**Tabla 5**

*Relación entre dirección y calidad del servicio*

		Dirección	Calidad del servicio
Dirección	Correlación P	1	,815**
	Significancia B		,000
	N	100	100
Calidad del servicio	Correlación P	,815**	1
	Significancia B	,000	
	N	100	100

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

Nota. Se detalla el valor de las correlaciones de ambas variables encontrando que el valor de P es menor de 0,05; deducimos que si existe una alta relación con el 0,815. Por lo que la dirección si influye en la calidad del servicio.

Objetivo 4. Determinar el nivel de relación entre control y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud-Íllimo

**Tabla 6** *Relación entre control y calidad del servicio*

		Control	Calidad del servicio
Control	Correlación P	1	,711**
	Significancia B		,000
	N	100	100
Calidad del servicio	Correlación P	,711**	1
	Significancia B	,000	
	N	100	100

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

Nota. Se detalla el valor de las correlaciones de ambas variables encontrando que el valor de P es menor de 0,05; deducimos que si existe una alta relación con el 0,711. Por lo que el control si influye en la calidad del servicio.

Objetivo general:

Se plantean las siguientes hipótesis:

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio

H0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio

Luego el valor de decisión será

Si  $p < 0,05$  se rechaza  $H_0$

Si  $p > 0,05$  se acepta  $H_0$

Luego

**Tabla 7** Niveles de correlación entre gestión administrativa y la calidad del servicio

		Gestión administrativa	Calidad del servicio
Gestión administrativa	Correlación P	1,000	,914**
	Significancia B	.	,000
	N	100	100
Calidad del servicio	Correlación P	,914**	1,000
	Significancia B	,000	.
	N	100	100

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

Nota. Se detalla el valor de las correlaciones de ambas variables encontrando una relación alta de 0,914, además el valor de  $p < 0,000$  lo que permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio.

Además para contrastar la hipótesis se aplica el siguiente estadístico t, determinado por la siguiente fórmula:

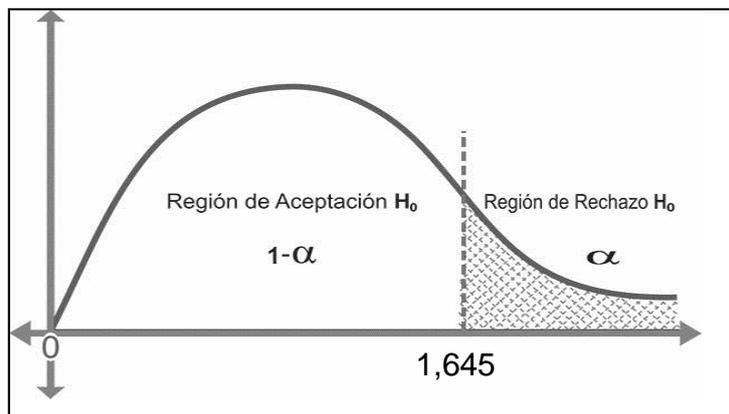
$$t = r \frac{\sqrt{m - 2}}{1 - r^2}$$

Luego los resultados se observan en la tabla siguiente:

**Tabla 8** *Contrastación de hipótesis general*

Variables	Grados de libertad	Nivel de Confianza	T calculado	T tabulado	Decisión
Gestión Administrativa y calidad de servicio	99	95%	54.83	1.645*	Se rechaza $H_0$ y se acepta $H_i$ .

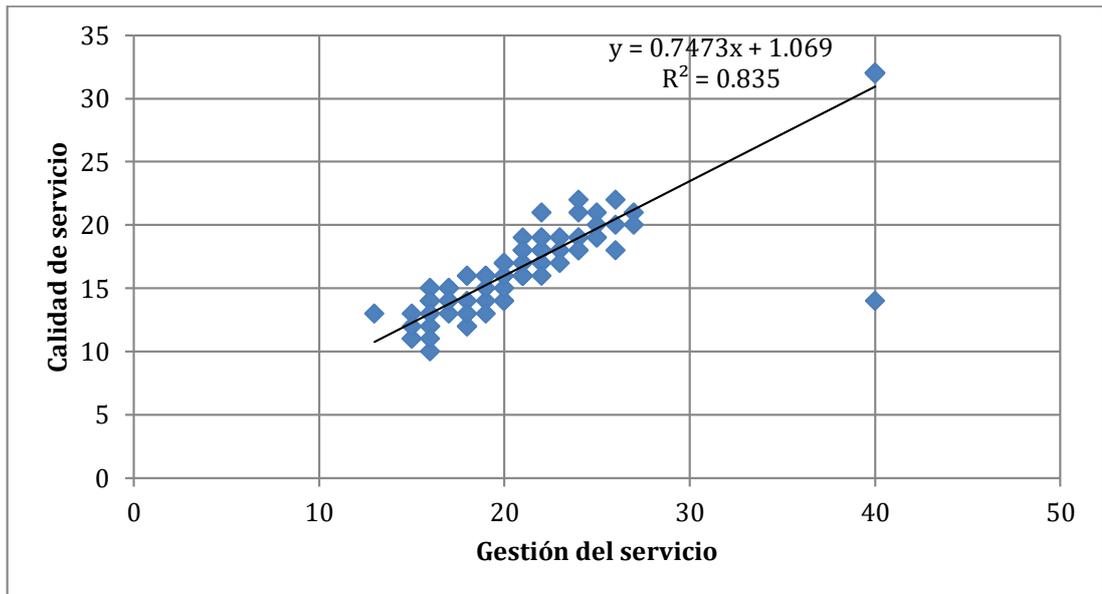
**Figura 3** *Campana de gauss, de aceptación y rechazo de la hipótesis.*



Nota. Es así que en la tabla 8 se observa que el valor T tabulado es de 1,645 mientras que el valor T calculado es 54,83 es así que en la campana de Gauss el valor calculado se encuentra en la zona de rechazo lo que corrobora con los hallado en la tabla 7 luego se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

**Figura 4**

*Regresión lineal de la gestión administrativa y la calidad del servicio*



Nota. Es así que en la figura 4 se muestra la regresión lineal la efectividad de una relación significativa entre las variables de estudios, por lo tanto, el valor de  $R^2$  es 0,835; por lo que la gestión la administrativa si influye en la calidad de servicio en un 83,5% con una regresión lineal positiva.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se puede verificar los datos recolectados en los colaboradores de la Comunidad Local de administración de salud - Illimo, del cual se han realizado varios trabajos internacionales como nacionales a través del tiempo, siendo de mucho interés para el presente estudio y para los trabajadores, permitiendo satisfacer las necesidades de ellos, con respecto al objetivo general se determinó la similitud entre compromiso organizacional y el desempeño laboral en los personales, esto lo ha determinado una correlación de Pearson con el valor de 0,914; la cual determina una correlación alta y positiva, además se observa que  $p$  tiene un valor de 0,002 donde  $p < 0,05$  entonces decimos las variables estudiadas si existe una semejanza significativa, la figura de regresión lineal la efectividad de una relación significativa entre las variables de estudios, por lo tanto el valor de  $R^2$  es 0,88 y el determinante de su coeficiente tenemos 0.91; por lo que la gestión la administrativa si influye en la calidad de servicio en un noventa y uno por ciento y su regresión lineación es positiva, la figura de regresión lineal la efectividad de una relación significativa entre las variables de estudios, por lo tanto el valor de  $R^2$  es 0,88 y el determinante de su coeficiente tenemos 0.91; por lo que la gestión la administrativa si influye en la calidad de servicio en un noventa y uno por ciento y su regresión lineación es positiva existiendo una semejanza con los resultados de la investigación de Quispe (2020), en su estudio de trabajo de gestión administrativa y calidad de servicio el autor manifiesta la existencia de un fuerte relación entre las variables por lo que por lo que el personal debe brindar una mejor calidad de servicio y mejorar la gestión mediante sus líderes, saber ejecutar y dirigir en sus planificación de metas se consuma que coexiste una similitud directa, fuerte entre calidad de servicio y la gestión administrativa en la Municipalidad y Panduro (2019), en su investigación gestión administrativa y la calidad de servicio las deducciones enuncian eminentemente en un nivel medio, en donde es fundamental una gestión liderada y dirigida de forma positiva a sus trabajadores implementando un ambiente hostil así mejora la calidad del servicio que brindan los trabajadores a los usuarios, el nivel de gestión administrativa, los resultados alcanzados de la muestra de estudio de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo, la mayoría de

trabajadores la mayoría se halla menos de la mitad el cuarenta y ocho por ciento, en una categoría regular del nivel de gestión administrativa, seguido de un treinta y cinco por ciento de una mala gestión administrativa y el diecisiete por ciento de la población encuestada indico brindar una buena gestión administrativa, manifestando aun no manejar una organización, formación, coordinación, dirección, y control adecuada además se contrasto con algunas investigaciones tales como González, et al (2020) se concluyó los procesos administrativos escasean de precisión científica y técnica, lo cual restringe la gestión administrativa de la formación, y por resultante el desempeño de sus ideales organizadas, se valora un demostrativo nivel de ignorancia de los términos de gestión administrativos, tal como, la sombra de un organigrama de la colocación organizativa de la identidad, y se excluye las ocupaciones que rescatarán los personales, todo ello, confina el progreso de la colectividad, asimismo como, un líder corporativo, no hay una organización valiosa bien determinada que consienta el ejercicio de los propósitos organizacionales y coopere a asentar un buen crecimiento industrial, para realizar y elaborar un diseño de gestión administrativa triunfante, además el nivel de calidad del servicio en los resultados conseguidos de la muestra de estudio de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo, la mayoría de trabajadores se encuentran en una en un 46% en un regular nivel de calidad de servicio, seguido de un 38% de una mala calidad de servicio y el 16% de la población encuestada indico brindar una buena calidad de servicio, indicando no poder tener una atención adecuada, no cooperan oportunamente ante una queja o reclamos, además se contrasto con algunas investigaciones tales como Aguilar, Palomino y Suarez (2020) en el desarrollo del artículo científico afinan que en toda organización es importante un modelo de inspección interno para modernizar la gestión de administración financiera de la Municipalidad, a la vez es importante tener en cuenta una evaluación dinámica y la aplicación de las normas institucionales claras, precisas para el beneficio de propósitos, además es elemental la administración de inversiones, financiamiento y activos, para cubrir un adecuado control interno, cómo es de verse.

Al identificar el nivel de relación entre planeación y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud–Íllimo, se detalla el valor

de las correlaciones de ambas variables encontrando que el valor de P es menor de 0,05; deducimos que si existe una alta relación con el 0,802. Por lo que su planeación si influye en la calidad del servicio, en esta línea, Salvador (2018) en su investigación señala que para su estudio de la gestión administrativa se esgrimió el interrogatorio de gestión administrativa aprobado por el propio investigador esto manifiesta que hay disconformidad reveladora en el conocimiento de los educadores del nivel inicial, primaria y secundaria, con relación a la gestión administrativa. Asimismo, se impugna la hipótesis nula y se admite la hipótesis  $H_1$ , evidenciándose de esta manera que hay disconformidades en la gestión administrativa en establecimientos, así mismo Pérez (2010) Pérez (2010) realizó un estudio en Honduras relacionado a la gestión educativa y la gestión administración bajo las perspectivas del liderazgo y también de los derechos humanos en la institución Pedro Nufio, la cual la investigación fue de enfoque cuantitativo y correlacional, conformada por una muestra de estudio de veintinueve docentes, donde se aplicó el cuestionario para recolectar y analizar los datos, posteriormente a ello se interpretaron los datos evidenciando que un veintiocho por ciento de los docentes han afirmado que la opinión del director ayuda siempre a que se esfuercen, de igual manera, el veintiocho por ciento considera que no es de mucha ayuda por lo que se reflejan similitudes en las respuestas de la subdirectora y secretaria

Con respecto al segundo objetivo, que fue determinar el nivel de relación entre organización y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud-Íllimo, se detalla el valor de las correlaciones de ambas variables encontrando que el valor de P es menor de 0,05; deducimos que si existe una alta relación con el valor de 0,805 siendo alta. Por lo tanto, se deduce que la organización si influye en la calidad del servicio, además se contrasto la investigación de Pérez (2021), en su indagación de satisfacción laboral al usuario en la Municipalidad señala que, en cuanto a la satisfacción laboral, los factores extrínsecos como los intrínsecos fueron calificados como regular, en cuanto a la calidad de servicio, los usuarios lo calificaron como regular, se asimilo la investigación con el aporte de Ruiz y Guerreros (2019) acerca de los procesos administrativos y la calidad de servicio brindada al usuario en la ciudad de

Huamanga, en la unidad de gestión educativa, el cual el cuarenta y siete por ciento de los trabajadores del área de recursos humanos de esta unidad, considera que los procesos administrativos se encuentran en un nivel regular y el veinticinco por ciento también indica que existe una eficiente y buena calidad de servicio, el cual existe una correlación significativa entre las variables planteadas en este estudio con un coeficiente de positivo de ( $\rho = 0.519 > 0$ ).

Por otro lado, en relación al tercer objetivo específico, se determinó el nivel de relación entre dirección y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud-Íllimo, Se detalla el valor de las correlaciones de ambas variables encontrando que el valor de P es menor de 0,05; deducimos que si existe una alta relación con el 0,815 siendo alta. Por lo tanto, se deduce que la dirección si influye en la calidad del servicio. En la misma línea, Goitia (2020) en su trabajo de investigación señala que para que una organización tenga éxito necesariamente se tiene que contar con profesionales competitivos que realicen sus funciones de acuerdo a los estamentos del servicio administrador para la complacencia de los interesados. La extensión realización administrativa de la mutable gestión administrativa obtiene una correlación denegación muy mínima en relación a la complacencia de los interesados del área de colaboración ciudadana Por consiguiente y aporta Guevara (2020) Auditoría gubernamental y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. En la investigación se tomó en cuenta en cómo se relacionan ambas variables por lo tanto se realizó la correlación de Pearson (0,677) siendo una relación positiva y moderada entre las variables de estudio por la cual ambas variables resultaron ser una categoría media por la cual se dio las recomendaciones posibles para su mejoría.

Finalmente se tiene al cuarto objetivo específico, al determinar el nivel de relación entre control y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud-Íllimo, se detalla el valor de las correlaciones de ambas variables encontrando que el valor de P es menor de 0,05; deducimos que si existe una alta relación con el 0,711. Por lo tanto, se deduce que el control si influye en la calidad del servicio. Durán (2020) en su investigación sobre calidad del servicio y administrativa en el Organismo de Control Corporativo, Municipalidad de Chancay señala que para una adecuada gestión administrativa es significativa ofrecer una

excelente disposición de servicio de todos los colaboradores de la organización hacia los clientes así mismo aporta Lira (2020) señala que el desarrollo de los procesos administrativos y la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, de la región de Lambayeque, la investigación ha tenido un enfoque propositiva, en la cual se basó en proponer de forma directa en mejorar la gestión administrativa del procedimiento administrativo sancionador, la muestra se conformó por los servidores se les aplico la encuesta correspondiente en la cual permitió una mejoría en la gestión administrativa para una aplicación de los procesos administrativos sancionadores, en este escenario, Ramírez et al (2015) quien indagó acerca de los enfoques administrativos en instituciones educativas, en donde se hizo un estudio de forma empírica en las instituciones de Colombia en la educación básica y media, se identificó los objetivos configurándose de gestiones, considerando el tamaño de sus variables y del establecimiento y genero de sus directivos, se abordó principalmente los paradigmas administrativos y la relación que existe entre gestión educativa, se realizó mediante la técnica 279 docentes las cuales fueron a 33 escuelas. Se procesó en Atlas T y SPSS. Los resultados impactaron ya que fue un enfoque estratégico donde se engloba el conocimiento y el impacto con la calidad escolar en Latinoamérica, apoya Jara (2019) sobre los niveles de la gestión administrativa en las Instituciones, indicando que no existe diferencia entre las variables de estudio por lo que se encontró en ambas un nivel regular y tiene que ser mejorada, se brindó las recomendaciones posibles para un futuro de mejoría, al mismo tiempo Ruiz (2019) señala que en el estudio basado en la gestión pedagógica y gestión administrativa en un centro educativo en la ciudad de Trujillo, fue de tipo no experimental, correlaciona-descriptiva, la cual su prueba de Rho de Spearman de 0,977 siendo positiva y alta, los resultados fue producto de dos cuestionarios: el Cuestionario-PBRC-1 y la Cuestionario PBRC-2, las cuales fueron un nivel regular en ambas variables de estudio, por otro lado, siendo fundamentales las teorías tal como la teoría humanista, en su mayoría hablan de un formalismo organizacional, centrándose en la departamentalización y en sus métodos empíricos. Por ello, Siabato (2004) señala que la teoría humanista de Elton Mayo, presenta un mayor énfasis en las relaciones humanas bajo una mirada conductista, donde se basa en la organización informal, ya que ve a los colaboradores como una persona social y la teoría de la

gestión administrativa de Terry (1996) afirma que el éxito de las empresas es por la buena función de su administración de parte de los recursos humanos y físicos, para ello toda la organización se compromete a llevar sus metas y objetivos.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó el nivel de correlación entre las variables de la gestión administradora y la disposición del servicio en el personal de la Corporación Local de Régimen de Salud – Illimo, el cual, con un valor de 0,914; existe una relación altamente significativa; comprobando que si existe una relación significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la alternativa.
2. Al identificar el nivel de relación entre planeación y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud–Íllimo, indica que existe relación entre ambas variables con el valor de 0,802 siendo alta. Por lo tanto, se deduce que la planeación si influye en la calidad del servicio.
3. Al determinar el nivel de relación entre organización y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud–Íllimo, indica que si existe relación entre ambas variables con el valor de 0,805 siendo alta. Por lo tanto, se deduce que la organización si influye en la calidad del servicio.
4. Se determinó el nivel de relación entre dirección y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud–Íllimo, existe relación entre ambas variables con el valor de 0,815 siendo alta. Por lo tanto, se deduce que la dirección si influye en la calidad del servicio.
5. Al determinar el nivel de relación entre control y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud–Íllimo, se tiene que existe relación entre ambas variables con el valor de 0,711 siendo moderada. Por lo tanto, se deduce que el control si influye en la calidad del servicio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se le encomienda instituir más aspectos de indagación que estén apropiadas a la gestión pública, para que logren desarrollarse más informaciones que ayuden al progreso de los diversos establecimientos
2. Se le encomienda dar firme aprendizaje en contenidos de gestión pública, así como pláticas que les producen estimulación para que se prometa mejor cuidado de favor al beneficiario.
3. A los futuros cometedores instructores en gestión pública, penetrar las indagaciones en las variables, obteniendo en cuenta que corresponden usar diseños empíricos.
4. Se sugiere a todos los trabajadores que participan en la toma de las decisiones en la organización, fortalecer sus funciones, realizar capacitaciones y charlas consecutivas
5. se solicita a los líderes o jefes la supervisión constante de las funciones de sus trabajadores, una ardua revisión y verificar el cumplimiento de forma eficaz y eficiente.
6. Se solicita a los trabajadores mejorar el nivel de comunicación tanto interno como externo con la comunidad institucional demostrando eficiencia en sus labores y procesos.
7. Se solicita a los trabajadores socializar con sus compañeros y proponer un plan de gestión con el propósito de mejorar los servicios y atención a la población.

## REFERENCIAS

- Aggarwal, A., Aeran, H., y Rathee, M. (2019). Quality management in healthcare: The pivotal desideratum. *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research*, 9(2), 180-182. <https://doi.org/10.1016/j.jobcr.2018.06.006>
- Akiyama, N., Akiyama, T., Hayashida, K., Shirowa, T., y Koeda, K. (2020). Incident reports involving hospital administrative staff: analysis of data from the Japan Council for Quality Health care nationwide database. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1054. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05903-1>
- Atao, M. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015. *Universidad Nacional José María Arguedas*. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/255>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (tercera edición). Grupo editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Berghout, M., Van, J., Leensvaart, L., y Cramm, J. (2015). Healthcare professionals' views on patient-centered care in hospitals. *BMC Health Services Research*, 15(1), 385. <https://doi.org/10.1186/s12913-015-1049-z>
- Bowen, C., y Vaca, T. (2015). *Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa Lubipernos de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9045/1/UPS-GT000880.pdf>
- Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Busse, R., Panteli, D., y Quentin, W. (2019). *An introduction to healthcare quality: defining and explaining its role in health systems*. European Observatory on Health Systems and Policies. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK549277/>
- Bustamante, J. (2012). *Administración de Marketing* (5ta Edición). [https://www.academia.edu/8750847/Administraci%C3%B3n\\_de\\_Marketing\\_5ta\\_Edicion](https://www.academia.edu/8750847/Administraci%C3%B3n_de_Marketing_5ta_Edicion)

- Cáceres, L. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo*, 2018. Tesis de posgrado, *Universidad Cesar Vallejo*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2126365>
- Castro, M. (2015). *Gestión administrativa y el control interno en la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica - 2012*. Tesis de posgrado, *Universidad Nacional de Huancavelica*. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/351>
- Chávez, J. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en la operatividad de la empresa sumbawa S.A. período 2014-2015, Modelo de gestión administrativo*. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/5647>
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. México. McGraw Hill. <https://www.buscalibre.pe/libro-administracion-en-los-nuevos-tiempos/9789584103017/p/995664>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México. McGraw-Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Cohén, N. (2019). *Metodología de la investigación*. Argentina. Tesén. [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)
- Córdova, M. (2011). *Formulación y evaluación de proyectos*. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1206/1/C%C3%B3rdova-evaluaci%C3%B3n%20de%20proyectos%20da%20ed.pdf>
- De López, J., y Quintero, J. (2007). *La ética en la investigación*. 9(2), 14. [https://www.researchgate.net/publication/237043346\\_La\\_etica\\_en\\_la\\_investigacion](https://www.researchgate.net/publication/237043346_La_etica_en_la_investigacion)
- Durán, B. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay*, 2020. Tesis de posgrado, *Universidad César Vallejo*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2116007>
- Escobar, A., Ramos, M., López, B., Indacochea, B., Quimis, A., y Ponce, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Área de Innovación y Desarrollo. <https://doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>

- Fajardo, C. (1996). *Administración de organizaciones: productividad y eficacia*. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Departamento de Gestión Empresarial. [http://www.fce.unal.edu.co/media/files/CentroEditorial/catalogo/Libros\\_Digitizados/M\\_Carlos\\_E\\_Martinez\\_1999.pdf](http://www.fce.unal.edu.co/media/files/CentroEditorial/catalogo/Libros_Digitizados/M_Carlos_E_Martinez_1999.pdf)
- Florence, F. (2018). *Influence of Employees Participation in Decision Making on Organization Performance: A Study of Ladoke Akintola University of Technology Teaching Hospital, Ogbomoso, Oyo State, Nigeria*. 6(3), 8-17. <https://seahipaj.org/journals-ci/sept-2018/IJISSHR/full/IJISSHR-S-2-2018.pdf>
- Goitia, A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo del año 2020*. Tesis de posgrado, *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47484>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_abstract&tlng=en)
- Grondahl, V., Kirchhoff, J., Andersen, K., Sorby, L., Andreassen, H., Skaug, E., Roos, A., Tvette, L., y Helgesen, A. (2018). Health care quality from the patients' perspective: a comparative study between an old and a new, high-tech hospital. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 11, 591-600. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S176630>
- Guadamarra, E. (2015). *Teorías de la organización y pensamiento estratégico*. Universidad Autónoma del Estado de México. [http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/69959/secme-3416\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/69959/secme-3416_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guevara, S. (2020). Auditoría gubernamental y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Tesis de posgrado, *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47368>

- Gupta, K., y Rokade, V. (2016). Importance of Quality in Health Care Sector: A Review. *Journal of Health Management*, 18(1), 84-94. <https://doi.org/10.1177/0972063415625527>
- Hurtado, M. (2020). Influencia del liderazgo transformacional en la gestión administrativa según los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco – 2019. Tesis de posgrado, *Universidad Nacional Hermilio Valdizán*. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE\\_413a6ab3c8517e7c730420b9b5d13bb9](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_413a6ab3c8517e7c730420b9b5d13bb9)
- Jimenez, F. (2019). Control interno y gestión administrativa de una institución superior, Sullana 2018. Tesis de posgrado, *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41411>
- Koontz, H., y Heinz, W. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill. México. [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- Koontz, H., y Wehrich, H. (2013). *Elementos de administración: un enfoque internacional y de innovación*. McGraw-Hill Interamericana. [https://www.academia.edu/42311491/Elementos\\_de\\_administracion\\_Un\\_enfoque\\_internaci](https://www.academia.edu/42311491/Elementos_de_administracion_Un_enfoque_internaci)
- Layme, E. (2015). Evaluación de los Componentes del Sistema de Control Interno y sus Efectos en la Gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2014. Tesis de posgrado, *Universidad José Carlos Mariátegui*. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/22>
- Linnander, E., Mantopoulos, J., Allen, N., Nembhard, I., y Bradley, E. (2017). Professionalizing Healthcare Management: A Descriptive Case Study. *International Journal of Health Policy and Management*, 6(10), 555-560. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2017.40>
- Lino, R. (2014). *Diseño de un modelo de gestión administrativa para el cabildo de la comuna San Rafael, Parroquia Chanduy, Provincia de Santa Elena, año 2014*. Tesis de posgrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1639>

- Lira, E. (2020). Gestión administrativa y aplicación del procedimiento administrativo sancionador en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Lambayeque. Tesis de posgrado, *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45825>
- López, D. (2013). *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A, Ubicada en el Cantón el Triunfo, Provincia de Guayas*. Tesis de posgrado, Universidad Estatal de Milagro. <https://core.ac.uk/download/pdf/143426233.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. 34(3), 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Maxwell, J. C. (2016). *Desarrolle el líder que está en usted*. San Pablo. [https://www.academia.edu/42674140/Desarrolle\\_el\\_li\\_der\\_que\\_esta\\_en\\_us\\_ted\\_John\\_C\\_Maxwell](https://www.academia.edu/42674140/Desarrolle_el_li_der_que_esta_en_us_ted_John_C_Maxwell)
- Membrano, J. (2002). *Innovación y mejora continua según el Modelo EFQM de excelencia*. Díaz De Santos. <https://www.editdiazdesantos.com/libros/membrado-martinez-joaquin-innovacion-y-mejora-continua-segun-el-modelo-efqm-de-excelencia-L27009270106.html?articulo=27009270106>
- Molina, G., Ramírez, A., y Ruíz, A. (2014). *Tensiones en las decisiones en salud pública en el sistema de salud colombiano: el bien común en confrontación con los intereses y prácticas particulares*. Medellín-Colombia. Universidad de Antioquia. <http://biblioteca.ciess.org:8081/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=27593>
- Mora, E. (2020). Imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018. Tesis de posgrado, *Universidad César Vallejo*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2096669>
- Nuti, S., Noto, G., Grillo Ruggieri, T., y Vainieri, M. (2021). The Challenges of Hospitals' Planning & Control Systems: The Path toward Public Value Management. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2732. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052732>
- Ocampos, L., y Valencia, S. (2017). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD - Tumbes 2016*. Tesis de

- posgrado, *Universidad Nacional de Tumbes*.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1689982>
- Ortiz, J. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de Santa María*. Tesis de posgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Ulises%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parasuraman, P., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *The Journal of Marketing*, 49, 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pérez, C. (2021). La satisfacción laboral y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019. Tesis de posgrado, *Universidad Nacional de Cajamarca*. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/4033>
- Peréz, J. (2010). Administración y gestión educativa desde la perspectiva de las prácticas de liderazgo y el ejercicio de los Derechos Humanos en la Escuela Nomal Mixta Pedro Nufio. Tesis de posgrado, *Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán*. <http://www.cervantesvirtual.com/obra/administracion-y-gestion-educativa-desde-la-perspectiva-de-las-practicas-de-liderazgo-y-el-ejercicio-de-los-derechos-humanos-en-la-escuela-nomal-mixta-pedro-nufio/>
- Pride, W., y Ferrell, O. (2016). *Foundations of Marketing*. Boston, MA. <https://www.amazon.com/-/es/William-M-Pride/dp/1305405765>
- Quispe, C. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019. Tesis de posgrado, *Universidad César Vallejo*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2090957>
- Ramírez, C. (2016). *Fundamentos de Administración. Colombia*. Tercera edición. [https://www.academia.edu/34524753/Fundamentos\\_de\\_Administraci%C3%B3n\\_Carlos\\_Ram%C3%ADrez\\_Cardona\\_3ra\\_Ed\\_](https://www.academia.edu/34524753/Fundamentos_de_Administraci%C3%B3n_Carlos_Ram%C3%ADrez_Cardona_3ra_Ed_)
- Ramírez, C., Calderón, G., y Castaño, G. (2015). Enfoques administrativos presentes en establecimientos educativos: Un estudio empírico en instituciones colombianas de educación básica y media. *Revista mexicana de investigación educativa*, 20(66), 911-940.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1405-66662015000300010&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1405-66662015000300010&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*. Pearson Educación. México. [https://books.google.com.pe/books?id=XWhoswEACAAJ&dq=Robbins,+S.+%26+Coulter,+M.+\(2005\).+Administraci%C3%B3n.+M%C3%A9xico:+Pearson+Educaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjNr6OB8bbyAhUSD7kGHW1FCCsQ6AEwAHoECAUQAQ](https://books.google.com.pe/books?id=XWhoswEACAAJ&dq=Robbins,+S.+%26+Coulter,+M.+(2005).+Administraci%C3%B3n.+M%C3%A9xico:+Pearson+Educaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjNr6OB8bbyAhUSD7kGHW1FCCsQ6AEwAHoECAUQAQ)
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., y Hernández, H. G. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Ruiz, J., y Guerreros, N. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede administrativa de la Unidad de Gestión educativa Local Huamanga, Ayacucho-2019. Tesis de posgrado, *Universidad Privada Telesup*. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/659>
- Saavedra, J. (2019). La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018. Tesis de posgrado, *Universidad Peruana de las Américas*. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/773>
- Saldaña, C., Alvarado, G., y Ríos, H. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 613-634. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.104](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.104)
- Salehi, A., Janati, A., Nosratnejad, S., y Heydari, L. (2018). *Factors influencing the inpatients satisfaction in public hospitals: A systematic review*. 7(1), 17-26. <https://doi.org/10.15562/bmj.v7i1.533>
- Salvador, C. (2018). La gestión administrativa en instituciones educativas según gestión Ventanilla-2016. Tesis de posgrado, *Universidad César Vallejo*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2078557>
- Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Tesis de posgrado, *Universidad Ricardo Palma*. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Satybaldiyeva, R., Uskenbayeva, R., Moldagulova, A., Kalpeyeva, Z., y Aitim, A. (2020). *Features of Administrative and Management Processes Modeling* 842-849. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-21803-4\\_84](https://doi.org/10.1007/978-3-030-21803-4_84)
- Shdaifat, E. (2016). *Implementation of total quality management in hospitals - ScienceDirect*. 10(4). <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2015.05.004>
- Siabato, M. (2004). *Gestión y gerencia en los colegios cooperativos de Bogotá*. U. Cooperativa de Colombia. [https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n\\_y\\_gerencia\\_en\\_los\\_colegios\\_coop.html?id=MUmRSwhhbKkC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_y_gerencia_en_los_colegios_coop.html?id=MUmRSwhhbKkC&redir_esc=y)
- Stanton, W., Etzel, M., y Walker, B. (2007). *Fundamentos de marketing*. México. <https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>
- Terry, G. (1996). *Principios de la administración*. McGraw-Hill Interamericana. <https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/principios-de-administraci%C3%B3n/autor/george-r-terry/libro/>
- Umoke, M., Umoke, P., Nwimo, I., Nwalieji, C., Onwe, R., Emmanuel N., y Samson, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, 8, 2050312120945129. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- World Health Organization. (2017). *Low quality healthcare is increasing the burden of illness and health costs globally*. <https://www.who.int/news/item/05-07-2018-low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
- Yong, P., y Olsen, L. (2010). *Administrative Simplification*. National Academies Press (US). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK53909/>
- Zeithaml, V., Bitner, M., y Gremler, D. (2010). *Services Marketing Strategy*. 23(5) 56-76. <https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Gestión administrativa	Bowen y Vaca (2015) con respecto a la gestión administrativa, indican que esta se fundamenta al ser un soporte administrativo para distintos procesos de la institución, de todas las áreas de la organización, con el objeto de obtener un resultado efectivo teniendo mayores ventajas competitivas que se verán reflejadas en los estados económicos.	La variable se operacionalizó en las dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, cuya valoración se realizó a partir de la aplicación del instrumento correspondiente	Planeación	Planificación estratégica Planificación operativa	1. Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades	0= Nunca 1= A veces 2= Siempre	Cuestionario
					2. Las actividades se planifican con la participación de los funcionarios y personal administrativo.		
					3. Se respetan los derechos de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo cuando se toman decisiones		
					4. El personal demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza		
					5. Existe conocimiento de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus actividades.		
			Organización	Estructura organizacional Manuales y funciones	6. El personal que labora tiene conocimiento que la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo cuenta con un organigrama funcional.		
					7. Las actividades que se realizan en la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo son debidamente coordinadas		
					8. Se da cumplimiento al reglamento de obligaciones y funciones respecto a los cargos del personal.		
					9. Los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo asumen sus funciones con responsabilidad		
					10. La comunicación entre las áreas o unidades es limitada a tal punto que		

					compromete con el desarrollo de sus funciones.		
			Dirección	Responsabilidad Liderazgo	11. El área de participación ciudadana de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo cuenta con los instrumentos de gestión actualizados		
					12. Existe compromiso y responsabilidades en el cumplimiento de las actividades programadas de la municipalidad		
					13. Los funcionarios buscan alternativas para mantener las buenas relaciones personales		
					14. Se promueven trabajos en equipo, entre los servidores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo		
					15. Demuestran predisposición los trabajadores de la institución para el trabajo coordinado.		
			Control	Medición de resultados Retroalimentación	16. Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia		
					17. Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos		
					18. Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.		
					19. Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados, los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo		
					20. Demuestra actitud y aptitud para el cumplimiento de las metas de la institución		

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Calidad de servicio	Atao (2016), alude sobre la calidad de servicio y explica que son hechos, actividades o desempeño. Actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una organización	La variable se operacionalizó en razón de las dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad Empatía., cuya valoración se realizó a partir de la aplicación del instrumento correspondiente	Fiabilidad	Servicio oportuno Personal informado Eficacia	<p>1. Los problemas de los usuarios son atendidos con total eficacia y fiabilidad por el colaborador</p> <p>2. El canal de comunicación con los colaboradores es el adecuado por lo que siempre están informados sobre los servicios brindados</p> <p>3. Se cumple las expectativas y las percepciones de un buen servicio a los usuarios en la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo</p> <p>4. Los servicios brindados en la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo son adecuados</p>	0= Nunca 1=A veces 2=Siempre	Cuestionario
			Capacidad de respuesta	Actitud y disposición Rapidez del servicio	<p>5. Los usuarios de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo, son atendidos oportunamente de acuerdo los plazos establecidos</p> <p>6. Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos</p> <p>7. Las asesorías del personal de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios</p> <p>8. Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.</p>		

			Seguridad	Confianza Amabilidad Cortesía	9. Existe criterio para atender las solicitudes acorde al orden de llegada				
									10. El personal de la entidad transmite la confianza necesaria a los colaboradores
									11. La sólida firmeza con que son atendidas las solicitudes ,es satisfactorio para el usuario
									12. El usuario se siente seguro al solicitar los servicios de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo
			Empatía	Interés institucional por el beneficiario Atención empática individualizada	13. La Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.				
									14. La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.
									15. Los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo atienden individualmente sus consultas cuando es requerida
									16. El personal de la de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo, demuestra respecto hacia su persona

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de gestión administrativa

El presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de Gestión administrativa en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo.

INSTRUCCIONES: marcar con una equis (x) la casilla correspondiente

Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)

N°	Ítems	Niveles		
		0	1	2
<b>Planeación</b>				
1	Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades			
2	Las actividades se planifican con la participación de los funcionarios y personal administrativo.			
3	Se respetan los derechos de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo cuando se toman decisiones			
4	El personal demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza			
5	Existe conocimiento de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus actividades.			
<b>Organización</b>				
6	El personal que labora tiene conocimiento que la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo cuenta con un organigrama funcional.			
7	Las actividades que se realizan en la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo son debidamente coordinadas			
8	Se da cumplimiento al reglamento de obligaciones y funciones respecto a los cargos del personal.			
9	Los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo asumen sus funciones con responsabilidad			
10	La comunicación entre las áreas o unidades es limitada a tal punto que compromete con el desarrollo de sus funciones.			

<b>Dirección</b>				
11	El área de participación ciudadana de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo cuenta con los instrumentos de gestión actualizados			
12	Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas de la municipalidad			
13	Los funcionarios buscan alternativas para mantener las buenas relaciones personales			
14	Se promueven trabajos en equipo, entre los servidores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo			
15	Demuestran predisposición los trabajadores de la institución para el trabajo coordinado.			
<b>Control</b>				
16	Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia			
17	Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos			
18	Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.			
19	Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados, los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo			
20	Demuestra actitud y aptitud para el cumplimiento de las metas de la institución			

## Cuestionario de calidad de servicio

El presente instrumento tiene como finalidad de valorar la calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo.

INSTRUCCIONES: marcar con una equis (x) la casilla correspondiente

Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)

N°	ÍTEMS	Niveles		
		0	1	2
<b>Fiabilidad</b>				
1	Los problemas de los usuarios son atendidos con total eficacia y fiabilidad por el colaborador			
2	El canal de comunicación con los colaboradores es el adecuado por lo que siempre están informados sobre los servicios brindados			
3	Se cumple las expectativas y las percepciones de un buen servicio a los usuarios en la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo			
4	Los servicios brindados en la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo son adecuados			
<b>Capacidad de respuesta</b>				
5	Los usuarios de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo, son atendidos oportunamente de acuerdo los plazos establecidos			
6	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos			
7	Las asesorías del personal de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios			
8	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.			
<b>Seguridad</b>				
9	Existe criterio para atender las solicitudes acorde al orden de llegada			
10	El personal de la entidad transmite la confianza necesaria a los colaboradores			
11	La sólida firmeza con que son atendidas las solicitudes ,es satisfactorio para el usuario			
12	El usuario se siente seguro al solicitar los servicios de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo			
<b>Empatía</b>				
13	La Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.			

14	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.			
15	Los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo atienden individualmente sus consultas cuando es requerida			
16	El personal de la de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo, demuestra respeto hacia su persona.			

### Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos



#### Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES S.V.C.		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
				I	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Gestión administrativa	Planeación	Planificación estratégica	Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades.	X		X		X		X		
			Las actividades se planifican con la participación de los funcionarios y personal administrativo. Se respetan los derechos de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Ilimo cuando se toman decisiones.	X		X		X		X		
		Planificación operativa	El personal demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza	X		X		X		X		
			Existe conocimiento de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus actividades.	X		X		X		X		
	Organización	Estructura organizacional	El personal que labora tiene conocimiento que la Comunidad Local de Administración de Salud – Ilimo cuenta con un organigrama funcional.	X		X		X		X		
			Las actividades que se realizan en la Comunidad Local de Administración de Salud – Ilimo son debidamente coordinadas.	X		X		X		X		
		Manuales funciones	Se da cumplimiento al reglamento de obligaciones y funciones respecto a los cargos del personal.	X		X		X		X		
			Los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Ilimo asumen sus funciones con responsabilidad. La comunicación entre las áreas o unidades es limitada a tal punto que compromete con el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		X		
	Dirección	Responsabilidad	El área de participación ciudadana de la Comunidad Local de Administración de Salud – Ilimo cuenta con los instrumentos de gestión actualizados. Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas de la municipalidad.	X		X		X		X		
			Los funcionarios buscan alternativas para mantener las buenas relaciones personales.	X		X		X		X		
		Liderazgo	Se promueven trabajos en equipo, entre los servidores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Ilimo. Demuestran predisposición los trabajadores de la institución para el trabajo coordinado.	X		X		X		X		
	Control	Medición de resultados Retroalimentación	Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia.	X		X		X		X		
			Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos.	X		X		X		X		
			Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.	X		X		X		X		
			Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados, los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Ilimo.	X		X		X		X		
		Demuestra actitud y aptitud para el cumplimiento de las metas de la institución.	X		X		X		X			

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa para la calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### TESISTA:

Cubas Sánchez, Jorge Luis

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 10 de julio de 2021

Firma \_\_\_\_\_

*EXPERTO: Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda*

*Grado académico: Maestro en Administración de Negocios*

*Matrícula del Colegio Profesional: CORLAD 313*

## Validación 2



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				I	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa	Planeación	Planificación estratégica	Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades.	X		X		X		X		
			Las actividades se planifican con la participación de los funcionarios y personal administrativo. Se respetan los derechos de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo cuando se toman decisiones.	X		X		X		X		
	Organización	Planificación operativa	El personal demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza	X		X		X		X		
			Existe conocimiento de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus actividades.	X		X		X		X		
	Organización	Estructura organizacional	El personal que labora tiene conocimiento que la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo cuenta con un organigrama funcional.	X		X		X		X		
			Las actividades que se realizan en la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo son debidamente coordinadas.	X		X		X		X		
			Manuales	Se da cumplimiento al reglamento de obligaciones y funciones respecto a los cargos del personal.	X		X		X		X	
	Dirección	funciones	Los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo asumen sus funciones con responsabilidad	X		X		X		X		
			La comunicación entre las áreas o unidades es limitada a tal punto que compromete el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		X		
			Responsabilidad	El área de participación ciudadana de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo cuenta con los instrumentos de gestión actualizados Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas de la municipalidad	X		X		X		X	
	Control	Liderazgo	Los funcionarios buscan alternativas para mantener las buenas relaciones personales	X		X		X		X		
			Se promueven trabajos en equipo, entre los servidores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo Demuestran predisposición los trabajadores de la institución para el trabajo coordinado.	X		X		X		X		
			Medición de resultados Retroalimentación	Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia	X		X		X		X	
	Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos	X			X		X		X			
	Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.	X			X		X		X			
Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados, los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo	X			X		X		X				
		Demuestra actitud y aptitud para el cumplimiento de las metas de la institución	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Mg. Mario Jesus Chinchayan Barrenechea

Firma del experto:

  
 Mg. Mario Jesus Chinchayan Barrenechea  
 ADMINISTRADOR EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa para la calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### TESISTA:

Cubas Sánchez, Jorge Luis

### DECISIÓN:

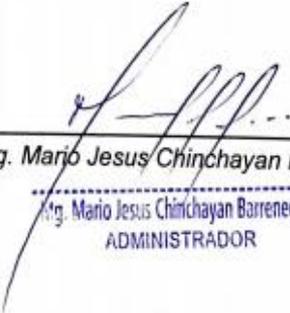
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 10 de julio de 2021

  
Mg. Mario Jesus Chinchayan Barrenechea

Mg. Mario Jesus Chinchayan Barrenechea  
ADMINISTRADOR

### Validación 3



#### Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS TÍTULO DE LA TESIS:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES S.V.U.
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				I	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa	Planeación	Planificación estratégica	Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades.	X		X		X		X		
			Las actividades se planifican con la participación de los funcionarios y personal administrativo. Se respetan los derechos de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Ilimo cuando se toman decisiones.	X		X		X		X		
		Planificación operativa	El personal demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza	X		X		X		X		
	Existe conocimiento de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus actividades.		X		X		X		X			
	Organización	Estructura organizacional	El personal que labora tiene conocimiento que la Comunidad Local de Administración de Salud – Ilimo cuenta con un organigrama funcional.	X		X		X		X		
			Las actividades que se realizan en la Comunidad Local de Administración de Salud – Ilimo son debidamente coordinadas.	X		X		X		X		
		Manuales	Se da cumplimiento al reglamento de obligaciones y funciones respecto a los cargos del personal.	X		X		X		X		
			Los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Ilimo asumen sus funciones con responsabilidad	X		X		X		X		
	Dirección	Responsabilidad	La comunicación entre las áreas o unidades es limitada a tal punto que compromete con el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		X		
			El área de participación ciudadana de la Comunidad Local de Administración de Salud – Ilimo cuenta con los instrumentos de gestión actualizados Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas de la municipalidad	X		X		X		X		
		Liderazgo	Los funcionarios buscan alternativas para mantener las buenas relaciones personales	X		X		X		X		
	Se promueven trabajos en equipo, entre los servidores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Ilimo Demuestran predisposición los trabajadores de la institución para el trabajo coordinado.		X		X		X		X			
	Control	Medición de resultados Retroalimentación	Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia	X		X		X		X		
			Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos	X		X		X		X		
			Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.	X		X		X		X		
Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados, los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud – Ilimo			X		X		X		X			
Demuestra actitud y aptitud para el cumplimiento de las metas de la institución			X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Mg. Milagros Fiestas Bornaz

Firma del experto:

Mg. Milagros Fiestas Bornaz  
ABOGADA

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa para la calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### TESISTA:

Cubas Sánchez, Jorge Luis

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 10 de julio de 2021

  
Mg. Milagros Fiestas Bomaz  
Mg. Milagros Fiestas Bomaz  
ABOGADA



CATEGORIAS	RANGOS				
	NIVEL DE GESTION ADMINISTRATIVA	D1	D2	D3	D4
Mala	1 al 19	1 al 4	1 al 4	1 al 4	1 al 4
Regular	20 al 39	5 al 9	5 al 9	5 al 9	5 al 9
Buena	40 al 60	10 al 15	10 al 15	10 al 15	10 al 15



CATEGORIAS	RANGOS				
	NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO	D1	D2	D3	D4
Mala	1 al 15	1 al 3	1 al 3	1 al 3	1 al 3
Regular	16 al 31	4 al 7	4 al 7	4 al 7	4 al 7
Buena	32 al 48	8 al 12	8 al 12	8 al 12	8 al 12

Anexo 5. Autorización del desarrollo de la tesis

## AUTORIZACIÓN

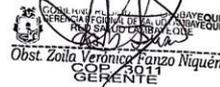
El que suscribe, Gerente de la Red de Salud de Lambayeque. Lic. ZOILA FANZO NIQUEN.

AUTORIZA:

Al Sr. Jorge Luis Cubas Sánchez, con DNI N° 46960006, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Chiclayo, para realizar la tesis de Maestría en Gestión Pública en la Micro red de Illimo, indicando que la tesis se titula "Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en el Personal de la Comunidad Local de Administración de Salud – Illimo".

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que estime pertinentes

Illimo 16 de Julio de 2021

  
  
Obst. Zoila Verónica Fanzo Niquén  
COE 2011  
GERENTE

Anexo 6. Matriz de consistencia

<b>Problema</b>	<b>Justificación</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>
<b>Problema general</b>	Fue conveniente porque analizó la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en trabajadores de la comunidad local de administración de salud en Íllimo	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud-Íllimo?		Establecer la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en el personal de la comunidad local de la entidad	H1: existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud-Íllimo  H0: no existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud-Íllimo
<b>Problemas específicos</b>		<b>Objetivos específicos</b>	
¿Cuál es el nivel de relación entre planeación y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de la entidad?		1. Identificar el nivel de relación entre planeación y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de la entidad	
¿Cuál nivel de relación entre organización y calidad del servicio en el personal de la comunidad local la entidad?		2. Determinar el nivel de relación entre organización y calidad del servicio en el personal de la comunidad local la entidad	
¿Cuál es el nivel de relación entre dirección y calidad del servicio en el personal de la comunidad local la entidad?	3. Determinar el nivel de relación entre dirección y calidad del servicio en el personal de la comunidad local la entidad		

¿Cual es el nivel de relación entre control y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de la entidad?		4.Determinar el nivel de relación entre control y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de la entidad	
--	--	---	--