



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión administrativa y calidad de atención al usuario del
centro de salud de Tabalosos, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Chu Ipanama, Kenyi (ORCID: 0000-0003-0612-4859)

Donayre Cabezas Joe Francis (ORCID: 0000-0002-0106-5311)

ASESOR:

Mg. Díaz Saavedra, Robin Alexander (ORCID: 0000-0003-2707-8193)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TARAPOTO - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de investigación a Dios por habernos dado la vida y permitirnos culminar nuestra carrera profesional.

A nuestros padres, por haber sido componente principal en nuestras vidas y habernos acompañado y apoyado en todo momento.

A nuestros familiares, por habernos alentado a cumplir con nuestros sueños y alimentado nuestras esperanzas.

A nuestros amigos, por haber sido participes de nuestra historia profesional y brindarnos su amistad sincera.

Kenyi y Joe

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por su infinito amor y misericordia, a nuestros padres por haber depositado toda su confianza en nosotros sus hijos y apoyarnos en cada proyecto de superación personal, a nuestros familiares por haber estado al pendiente de nuestra formación académica y por último a nuestros amigos, por habernos llenado nuestros momentos de alegrías y dado aliento para salir adelante.

Los autores

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
3.2. Variable, operacionalización.....	23
3.3. Población y muestra.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Procedimientos.....	27
3.6. Métodos de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS.....	53

Índice de tablas

Tabla 1.	Información sociodemográfica	29
Tabla 2.	Análisis de fiabilidad de Alfa de Crombach	34
Tabla 3.	Análisis de la variable Gestión administrativa.	35
Tabla 4.	Análisis de la variable Calidad de atención.....	36
Tabla 5.	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de una muestra.....	37
Tabla 6.	Análisis de correlación entre la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020	37
Tabla 7.	Análisis de correlación entre la planificación con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020	38
Tabla 8.	Análisis de correlación entre la organización con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020	39
Tabla 9.	Análisis de correlación entre la dirección con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020	39
Tabla 10.	Análisis de correlación entre el control con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020	40

Índice de figuras

Figura 1. Género	30
Figura 2. Edad	31
Figura 3. Frecuencia de visita.....	32
Figura 4. Lugar de procedencia.....	33

Resumen

El presente estudio, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020. La investigación es de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo correlacional ya que realiza la evaluación sobre el grado de relación entre las variables de estudio. El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal debido a que se llevó a cabo el proceso sin tener que manipular las variables. Abarcó una población de 1500 usuarios de los cuales se seleccionó una muestra de 211 usuarios y estuvo compuesta por hombres y mujeres de los rangos de edad entre 20 a más años, se encuestó al total de la muestra, para ello se hizo uso de instrumentos, para la variable gestión administrativa se utilizó a lo propuesto por el autor Mollo, D. (2017) y para la variable calidad de atención, se utilizó a lo propuesto por la autora Torres, E. (2018). Ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y se comprobó su fiabilidad mediante el Alpha de Crombach, en la cual la gestión administrativa obtuvo un valor de 0.945 y la variable calidad de atención obtuvo un valor de 0.987; esto indica que la fiabilidad de los instrumentos es buena. Los resultados muestran que existe correlación entre la gestión administrativa con la calidad de atención, la cual fue comprobada mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual arrojó un valor igual a 0.891 y una significancia igual a 0.000 el cual es inferior a 0.05, por lo cual, se procedió al rechazo de la hipótesis nula y se acepta el planteamiento de la hipótesis alterna con lo cual se determina que, a medida que se mejore la gestión administrativa en la entidad, se mejorará la calidad de atención.

Palabras Clave: Gestión administrativa, calidad de atención, colaboradores.

Abstract

The general objective of this study was to determine the relationship between administrative management and the quality of care for the user of the Tabalosos health center, 2020. The research is quantitative in focus with a descriptive correlational scope since it performs the evaluation of the degree of relationship between the study variables. The research design was non-experimental, cross-sectional because the process was carried out without having to manipulate the variables. It covered a population of 1500 users from which a sample of 211 users was selected and it was composed of men and women of the age ranges between 20 and more years, the total sample was surveyed, for this, instruments were used, For the administrative management variable, the one proposed by the author Mollo, D. (2017) was used and for the quality of care variable, the one proposed by the author Torres, E. (2018) was used. Both instruments were validated through expert judgment and their reliability was verified using the Crombach Alpha, in which administrative management obtained a value of 0.945 and the variable quality of care obtained a value of 0.987; this indicates that the reliability of the instruments is good. The results show that there is a correlation between administrative management and quality of care, which was verified by Spearman's Rho coefficient, which yielded a value equal to 0.891 and a significance equal to 0.000 which is less than 0.05, therefore which, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis approach was accepted, which determined that, as administrative management in the entity improves, the quality of care will improve.

Keywords: Administrative management, quality of care, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, las entidades dedicadas al cuidado integral de la salud, tienen la ardua labor de proteger y resguardar el cuidado de la salud debido al incremento de las problemáticas de salud presentadas durante los últimos tiempos, de modo que pueda salvaguardar la integridad de salud haciendo uso de la distribución de recursos que los diferentes gobiernos han dispuesto con la finalidad de que la prestación de este servicio sea íntegra y con mejores condiciones; sin embargo, a pesar de la designación de grandes cantidades de dinero, estos no logran ejecutarse en su totalidad o no llega hacia los sectores que verdaderamente lo necesitan a causa de la corrupción que suele estar inmersa en algunos gobiernos; en ese contexto, según el Banco Interamericano de Desarrollo (2018) el 60% de las defunciones en personas pudieron haberse evitado si es que se llevaba un adecuado proceso de tratamiento y una atención oportuna y de calidad. Asimismo, la mala calidad que se ofrece en este ámbito, es una de las causas principales de las pérdidas de vida humana a nivel mundial, el cual representa una problemática preocupante y de gran alcance. (p.2)

De acuerdo a la realidad nacional, son dos los problemas más resaltantes que actualmente están frenando el avance económico y social, es así que según CEPAL (2018) en el Perú no se brinda el debido lugar a las prestaciones del servicio de salud, estos genera que los servicios estatales en este campo se presten bajo condiciones de calidad deplorables, mediante una atención al cliente de baja calidad, es decir el cuidado de la salud no es una prioridad de los gobiernos tanto locales, regionales y el ejecutivo, es así que en un estudio publicado por el diario (Perú 21 (2018) la entidad encargada de recibir los reclamos de los usuarios del servicio de salud (SUNASA) alcanzó cifras de 40 mil reportes de mala experiencia de los usuarios en el servicio de salud estatal en la calidad de asegurados. Del cual, el 28.4% se debió al retraso en las citas, mientras que el 20.3% estuvo causada por la escasa información brindada por el personal de salud, mientras que un 8.4% estuvo dado por el retraso para realizar las intervenciones de salud necesaria en los pacientes. (p.2).

A nivel local, la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, es deficiente, dichas deficiencias se debe a ciertas falencias en a **calidad técnica**, expresados en la mala atención brindada, las orientaciones recibida por el personal de salud no son adecuadas, no existe un trato digno de paciente médico, poco personal que existe limita mayor número de atenciones, teniendo así gran insatisfacción por parte de los usuarios, referente a la **calidad interpersonal**, los profesionales solo cumplen su labor por obligación, no existe una empatía hacia el usuario, muchas de las veces no son amables, no existe un adecuado control de los pacientes, los tiempos de consulta son muy rápidos, respecto a la **calidad infraestructura**, el centro de salud carece de una adecuada infraestructura, equipos y herramientas para que brinde una atención de calidad, optando por hacer referencias a otros hospitales.

El presente estudio presenta como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020? y como **problemas específicos**: ¿De qué manera se relaciona la planeación con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020?, ¿De qué manera se relaciona la organización con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020?, ¿De qué manera se relaciona la dirección con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020? y ¿De qué manera se relaciona el control con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020?

El presente estudio posee justificación de acuerdo a los siguientes criterios: en cuanto al enfoque teórico, se encuentra justificado de acuerdo los siguientes autores, de esta manera, para la variable gestión administrativa a Chiavento (2007) y para la variable calidad de atención, al autor Suñol (2001); en tanto para la justificación práctica, servirá para para que la institución mejore sus procesos administrativos, con una adecuada planificación tanto del personal como de los recursos con el objetivo de mejorar los índices de calidad y poder satisfacer a los usuarios, desde el marco social, servirá a que se utilice de manera adecuada los recursos públicos y se priorice actividades prioritarias que los usuarios requieren y por último desde la perspectiva metodológica se

justificó en la teoría de los siguientes autores Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), como la lineamientos básicos utilizados para el desarrollo de la investigación, al mismo tiempo que se realizará tienen en cuenta a la normativas de Concytec, dentro de los cuales se resalta al enfoque cuantitativo, manteniendo un tipo de investigación aplicada de alcance correlacional, teniendo en cuenta un diseño de tipo no experimental con corte transversal.

En cuanto a los objetivos, se tiene como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020 y como **objetivos específicos**: Describir la relación entre la planificación con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020, Describir la relación entre la organización con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020, Describir la relación entre la dirección con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020 y Describir la relación entre el control con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020.

En cuanto a las hipótesis, se tiene como **hipótesis general**: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020 y como **hipótesis específicas**: Existe relación significativa entre la planificación con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020, Existe relación significativa entre la organización con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020, Existe relación significativa entre la dirección con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020, Existe relación significativa el control con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para el presente trabajo de investigación se han tomado estudios anteriores tanto a nivel internacional, nacional y local que servirán como antecedentes:

Orozco, J. (2017), en su investigación titulada *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, febrero 2017*. Estuvo guiado por el propósito de evaluar el nivel de satisfacción en el público, tomando como base a la calidad de atención. Correspondiente al desarrollo de una tipología aplicada, desarrollado bajo en un alcance correlacional, tienen en cuenta un diseño no experimental, la población fue igual a 7000 usuarios, de ellos, seleccionó una muestra de 364 usuarios, utilizó la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario. Los resultados fueron que la responsabilidad es el aspecto más deficiente en cuanto a la calidad ofrecida por la entidad. Concluyó que: Después de evaluar la calidad de la atención brindada dentro de las áreas organizacionales, se encontró que en cuanto a la calidad es buena en el área de consulta externa, pero que los clientes externos no la consideran como tal debido a que ello sostienen que el personal no es responsable a cabalidad en el desarrollo de sus funciones por lo que se relaciona este aspecto con la calidad atención, asimismo, se conoció que la muestra encuestada hace énfasis en las necesidades de que el personal los atiende con mayor cordialidad para orientarlos en el cuidado de su salud, ya que dicho factor se da a medias por lo que se valora como una calidad baja que produce insatisfacción en algunos casos.

Rivas, B. (2017), en su investigación titulada *Medición de la calidad de atención que brinda el personal a los usuarios. Centro de Salud El Calverio, Huehuetenango, Guatemala, Junio – Julio 2016*. Bajo el planeamiento objetivo de realizar la determinación como la entrega de calidad de atención genera satisfacción en el público. Correspondiente al desarrollo de una tipología aplicada, diseñado no experimentalmente, la cantidad poblacional fue de 2935 usuarios, de ellos, seleccionó una cantidad muestral de 106 usuarios, empleó la encuesta a través del cuestionario. Concluyó que, los diferentes resultados obtenidos ayudaron a determinar que la entidad posee

deficiencias para brindar una atención de calidad a los usuarios, dentro de los cuales se resalta la ineficiencia para gestionar de manera adecuada los horarios de atención, los cuales no se adaptan a las características y disponibilidad de tiempo de los usuarios, asimismo, los tiempos de consulta son muy prolongados, lo cual incrementa las colas de espera que generan insatisfacción e incomodidad, se encontró además que la calidad de los servicios es muy deficiente y no cumple con las expectativas de los usuarios, por otro lado, la información que se brinda al público usuario no es eficiente, clara y concisa lo cual genera confusiones.

Sabogal, C. y Vargas, J. (2017), en su investigación titulada *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados de la Universidad Nacional de Colombia*. Desarrollado bajo el objetivo de realizar el desarrollo de las actividades de G.A. para incrementar el desempeño del programa de egresados. Correspondiente a una tipología aplicada, desarrollado bajo en un alcance tomado correlacionalmente, diseñado no experimentalmente, la población y muestra fue de 37 coordinadores, empleó la encuesta mediante la aplicación del cuestionario. Concluyeron que, se pudo relacionar los diferentes factores que ayuda a favorecer el desempeño del programa optados para los egresados; por lo tanto, según el diagnóstico arrojado sobre la necesidad de implementación de lineamientos estratégicos para favorecer el desarrollo del programa dentro de un ambiente de satisfacción para los usuarios al mismo tiempo que tenga un aporte significativo de desarrollo en su formación profesional y laboral. Por otro lado, se detectó que, en la organización, los aspectos del proceso administrativo no se desarrollan de manera adecuada por lo que a veces se producen conflictos debido a la ausencia de planificación o coordinación para llevar a cabo actividades que no están contempladas en el planeamiento estratégico pero que son importantes para el desarrollo organizacional.

Para el nivel nacional, se citó a: Orihuela, J. (2018), en su investigación titulada *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017*. Se planteó la determinación objetiva de determinar la existencia de

correlaciones entre ambas variables. Correspondiente a una tipología aplicada, diseño no experimental, la cantidad poblacional fue de 250 usuarios, de ellos, seleccionó una cantidad muestral de 150 usuarios, asimismo, empleó la encuesta a través del cuestionario. Los resultados representativos fueron que, gracias al desarrollo de los modelos estadísticos, se pudo determinar la presencia de correlaciones entre las variantes acogidas para el estudio. Concluyó que: después de haber llevado a cabo el estudio de datos recopilados durante el proceso, se conoció que, debido a los valores del Rho Spearman, iguales a ($r_s = 0.995$, $p < 0.05$), se determinó que las relaciones que se dan entre las variables, corresponden a la tipología de relaciones altas al mismo tiempo positivas. Por ello, al conocer que las variables se relacionan, se determinó que mientras mejores sean las actividades de gestión administrativa, la entidad podrá brindar mayor calidad de atención a los clientes externos, promovida mediante la capacitación a sus colaboradores.

Tipián, S. (2017), en su investigación titulada: *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. Estuvo guiado bajo la determinación objetiva de conocer el nivel de relación entre variables, Correspondiente a una tipología aplicada, diseño no experimental, la cantidad poblacional fue de 134 usuarios, de ellos, seleccionó una cantidad muestral de 100 usuarios, asimismo, empleó la encuesta a través del cuestionario. Los principales resultados fueron que se encontró las evidencias que dan razón de la presencia de correlaciones ente las variables que ayudaron a cumplir con el objetivo planteado. Concluyó que: al analizar los datos relacionados a la correlación haciendo uso de la prueba denominada Rho Spearman, arrojó un valor igual a ($Rho=0,500$), y debido a que el p-valor es inferior al valor de significancia ($p=0,000 < 0,05$), procedió al rechazo del planteamiento hipotético inicial nula. Asistiendo con ello que, las relaciones encontradas entre las variables, corresponden al tipo positivo dentro de un nivel significativo, por ello la determinación de que mientras se mejore la gestión a nivel administrativo, se podrá tener mejoras en la calidad del servicio entregado por la entidad.

Ocampos, L. y Valencia, S. (2017), en su investigación titulada: *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red Asistencial EsSalud - Tumbes, (2016)*. Guiado por la determinación del objetivo para determinar las relaciones entre variables. Correspondiente a una tipología aplicada, diseño no experimental, la cantidad poblacional fue de 87 usuarios, de ellos, seleccionó una cantidad muestral de 34 usuarios, haciendo uso del muestreo probabilístico, asimismo, empleó la encuesta a través del cuestionario. Los principales resultados fueron que, mediante los análisis estadísticos necesarios, se dio con la determinación acertada que existe influencia en las variables de estudio, tanto a nivel general como a través de sus dimensiones. Concluyó que: debido a que el valor de Pearson obtenido es igual a ($R=+0,559$) se determinó que existe relaciones significativas entre las variables, asimismo estas con positivas, con ello se determinó además que en I medid que se realicen modificaciones en la variable independiente, se tendrá variaciones sobre la calidad del servicio que se ofrece al paciente, por ello que la entidad debe velar que los procesos aplicados se desarrollen de una manera acertada para que los cambios sean significativos y que agreguen valor a la entrega de calidad mediante el servicio al público.

Mientras que, a nivel local, se citó a Arévalo, M. y Vidaurre, Z. (2019), en su investigación titulada *La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018*, se planteó el objetivo de realizar la determinación de los valores de correlación presentes entre las variables tomadas para el estudio, correspondiente a una tipología aplicada, diseño no experimental, tanto la cantidad poblacional y muestral fue igual a 27 colaboradores, utilizó a la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario. Concluyeron que, después de haber encontrado un Valor de correlación igual a 0.933 de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman, se determinó que las variables poseen una correlación de tipo positiva dentro de un nivel alto, lo cual ayudó a establecer que, a medida que la entidad logre mejorar los lineamientos orientados a la gestión administrativa, logrará mejorar los índices de satisfacción del usuario, esto debido al

perfeccionamiento de los procesos internos que conllevan a entregar calidad en la entrega del servicio al público usuario.

Samaniego, D. (2019), en su tesis denominada *Gestión administrativa y calidad de servicio en el Hospital II – 2 Tarapoto, 2018*. Estuvo enfocado en realizar la determinación de los datos de correlación entre las variables; correspondiente a una tipología aplicada, diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral fue de 54 trabajadores, empleó la encuesta a través del cuestionario. Los principales resultados fueron que los niveles de calidad en el área analizada, corresponde a un tipo regular, lo cual refleja la necesidad de implementar la capacidad profesional, tecnológica y personal. Concluyó que después de haber llevado a cabo la aplicación de los procedimientos estadísticos necesarios, se determinó que las relaciones entre las variables se dan de manera inversa negativa con una connotación baja representados por un valor igual a - 0,39 con ello se evidencia que las variables son ejercen dependencia ya que al modificar una no realizará variaciones sobre la otra debido a la ausencia de correlaciones entre sí. Por ello, a pesar de que las actividades sobre la gestión administrativa dentro de la entidad, mediante este procedimiento no se podrá mejorar la calidad de atención en el nosocomio citado.

León, S. (2017), en su tesis denominada: *Gestión administrativa y calidad del servicio en la OSCE, Tarapoto 2017*. Estuvo guiado por la determinación objetiva de determinar cuáles son los valores correlativos entre las variables consideradas para el estudio; correspondiente a una tipología aplicada, diseño no experimental, la cantidad poblacional fue de 219 usuarios, de los cuales tomó una muestra igual a 139 usuarios, utilizó a la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento. Los principales resultados fueron que los colaboradores consideran al desarrollo de la gestión realizada por la entidad dentro de un nivel medio 57%, esto debido a que los procesos administrativos no se llevan a cabo dentro de los estándares necesarios. Concluyó que: los datos de correlación están dados por una significancia menor a 0,05; del mismo modo se conoció que los valores del R de Pearson mantiene un valor de carácter positivo con un valor igual a 0,806, por ello, se

determinó que al haber presencia de relaciones entre variables, a medida que se cambie las actividades o el enfoque de la gestión interna, se podrá obtener variaciones de mejora sobre el alcance de mejora en la calidad de atención o servicio ofrecido por el personal dentro de la entidad. Asimismo, se conoció que los colaboradores consideran como una buena alternativa viable para mejorar la calidad de atención, aplicar capacitaciones periódicas al personal para dar a conocer nuevas herramientas para brindar un mejor servicio.

Esta investigación se sustenta bajo las teorías de diferentes autores citados por cada variable de estudio. En cuanto a la **gestión administrativa**, se cita como autor principal a Chiavenato (2007) sosteniendo que se define como la aplicación de diferentes procedimientos internos orientados a la administración de los recursos disponibles dentro de una organización para lograr una distribución equitativa de modo que se pueda desarrollar bajos lineamientos organizacionales y tenga como resultados el logro de los objetivos. (p.70). Mientras tanto, para Riffo (2019) la gestión administrativa es un procedimiento en el cual se norma y se ajustan en relación al entorno, que a pesar que existan estamentos establecidos para el actuar comercial, no siempre se dará el mismo tratamiento a todas los estados que imperen, esto dependerá exclusivamente de los factores internos y externos que converjan en la organización. (p.155) .Asimismo Mendoza (2017), menciona que este es un procedimiento cohesionado entre actividades y recursos que busca gestionarse de manera tal que los resultados alcanzados vayan fluyendo en relación a la planificación estratégica definida en la organización; este proceso involucra a los diversos agentes que integran a la empresa, tal como los recursos, materiales, fuentes tecnológicas, musculo financieros, personas entre otros. (p. 951)

Del mismo modo Serkina & Logvinova (2019), menciona que, la tendencia de la pragmatización se enfoca muchas veces en la gestión para suplir los requerimientos profesionistas más populares y depende directamente de las relaciones de mercado. La pragmatización se expresa en el establecimiento de estándares organizacionales uniformes. La estandarización,

caracterizada por la falta de ambigüedad e integridad de todos los procedimientos internos que se pueda dar en una empresa. (p. 675) Muñoz & González (2019) sostienen que para fortalecer las habilidades y capacidades de gestión empresarial, las empresas deben brindar capacitaciones constantes a los gestores para mejorar los resultados. (p.140) Para Aguilar & Pacheco (2020) la cultura organizacional establecida modela las bases sobre la forma de aplicación de la gestión administrativa ya sea en una organización o empresa. (p.16) Seguidamente Balan (2017), en su opinión menciona desde su punto de vista la administración administrativa es un comportamiento humano y una ciencia de gestión, además del desarrollo que tiene que ver con la eficiencia de la empresa y este que se establece en su gestión en base a sus funciones básicas que son planear, dirigir, organizar y controlar. (p. 6)

Según Riffo (2019), la gestión administrativa es una herramienta de gran importancia para el desarrollo de las organizaciones, debido a que ayuda gestionar de manera eficiente los recursos y procesos internos para obtener el máximo resultado que ayuden a lograr los objetivos planteados; para ello, es necesario la aplicación de las diversas etapas del proceso administrativo, el cual inicia con la planificación de cada una de las actividades que serán necesarias para el desarrollo prospectivo organizacional, para lo cual se debe realizar un análisis exhaustivo y eficiente sobre la realidad de la organización, al mismo tiempo se determine las debilidades, fortalezas y oportunidades, todo ello con la finalidad de establecer las mejores estrategias y mecanismos viables para aprovechar cada una de las oportunidades brindadas por el sector económico. Además, es necesario la aplicación de una etapa de control, la cual se lleven a cabo procedimientos internos para verificar el cumplimiento efectivo de las actividades planificadas, al mismo tiempo que se puede verificar el desarrollo de procesos internos según lo planeado.

Marcó. Loguzzo. y Fedi (2016) sostienen que los directivos encargados de llevar a cabo la gestión administrativa dentro de una organización deben estar debidamente capacitados para llevar a cabo estas actividades de

manera acertada ya que es la base para el desarrollo empresarial y asegurar el logro de los objetivos; dentro de estas habilidades requeridas se encuentran aquellas relacionadas al conocimiento amplio de la actividad económica desarrolladas por la empresa, además es necesario que cuenten con características de interrelación y comunicación avanzadas. Todos estos atributos van a servir de puente para establecer cercanía con los colaboradores, tener un mejor enfoque holístico de la empresa y asegurarse que las decisiones que se tomen generen valor para la entidad. (p.47) Por lo tanto, tal como lo señalan los autores Cerrillo & Casadesús (2018) todas las herramientas que se apliquen en pro de las mejoras de la gestión administrativa, siempre será una entrada de resultados basados en planeaciones de desarrollo ejecutivo; cabe resaltar que cuando uno diseña un plan o programa lo hace pensando de manera prospectiva de manera que se considere todos los departamentos, factores, elementos, recursos y herramientas y garanticen la sinergia de procesos. (p.7)

Para Miranda & Satya (2018), en las entidades públicas, la calidad de atención es un problema recurrente y muy frecuente, lo cual se ve evidenciado en la insatisfacción de los usuarios, quienes consideran que las instituciones del estado no realiza una gestión eficiente de los recursos que les permita mejorar sus procesos internos para ofrecer un servicio de calidad, por lo tanto, la incomodidad materializada en el retiro de su respaldo y confianza hacia las entidades, lo cual conlleva a la pérdida de institucionalidad, la cual es muy importante para el desarrollo de actividades mancomunadas que permitan el desarrollo económico y social de la población. En este sentido, es necesario que las entidades públicas realicen una reformulación a sus diferentes procesos internos, garantizando una máxima optimización de los recursos que les permita invertir de manera responsable y acertada en equipamiento tecnológico que posibilite brindar servicios de calidad acompañada de una atención coherente. En el servicio de salud, donde mayor énfasis se pone en las entidades públicas para brindar una atención de calidad, debido a que este es un servicio de vital importancia para garantizar la subsistencia de la ciudadanía.

Briones, et al. (2019) afirman que, el crecimiento o éxito empresarial y organizacional están sujetas a la capacidad que tengan los directivos para organizar el trabajo en base a una planificación estratégica visionaria que ayude a encaminar las actividades hacia el logro de objetivos de valor mediante el desarrollo de actividades eficientes que permitan generar una ventaja competitiva. (p.3) Como mencionan los autores Patiño & Valencia (2019), las habilidades administrativa dentro las organizaciones, juega un rol de suma importancia para llevar a cabo un proceso de toma de decisiones sea deficiente, donde puedan integrar diferentes recursos disponibles para el logro de los objetivos organizacionales, integrando diversos recursos tecnológicos y estrategias potenciales que conlleven al éxito integral de la organización. (p.18)

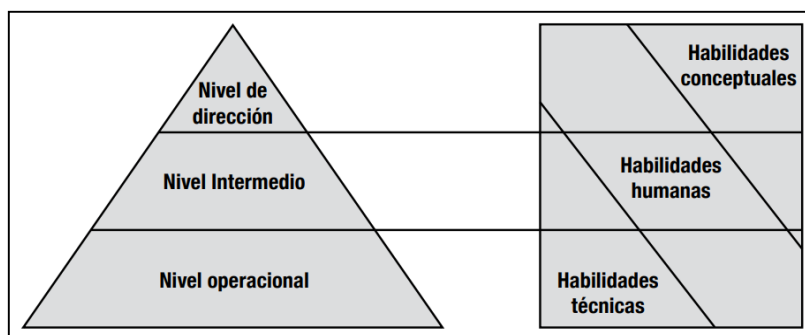


Figura 1. Habilidades administrativas

Fuente: Marcó. Loguzzo. y Fedi (2016). Libro Introducción a la gestión y administración en las organizaciones.

Según los autores Marcó. Loguzzo. y Fedi (2016), para que las organizaciones puedan desarrollar una gestión administrativa eficiente, es necesario que cuenten con personal debidamente capacitado con las habilidades y competencias que demanda la dirección de una empresa u organización, por lo tanto, los procesos de selección son un filtro muy importante que permite la integración del personal se cuente con el perfil del puesto, de modo que se pueda reportar al personal más idóneo para realizar las actividades necesarias para el crecimiento organizacional; asimismo deben contar con habilidades y conocimientos suficientes para la toma de decisiones, debido a que, estas son un factor de suma importancia para el

desarrollo organizacional, la cual debe estar basada en información relevante y verídica, de modo que permita dar solución a las problemáticas internas, al mismo tiempo que permite aprovechar al máximo los recursos organizacionales. Por lo tanto, es de gran importancia también que las organizaciones que establezca un plan de capacitaciones para el personal directivo donde puedan actualizar y reforzar sus conocimientos sobre dirección estratégica, de modo que puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente y acertada.

Ruvalcaba (2019), sostiene que, todos los conocimientos y habilidades utilizadas para realizar la gestión administrativa, deben estar en constante actualización a las nuevas tendencias y técnicas de aplicar los procedimientos ya sea en empresas u organizaciones, además se debe considerar que lo que hoy funciona mañana ya no puede hacerlo, por ende, es necesario ir a la vanguardia del mercado y diseñar cada uno de nuestros pasos. (p.2). Asimismo, según Cárdenas, Farías & Méndez (2017) las innovaciones de los procesos y metodologías son una herramienta fundamental en la gestión empresarial, pues permite enmarcar el horizonte estratégico, valorar el desempeño y evaluar los estatutos; es así que en la gestión administrativa se debe evaluar constantemente el avance de los planes desarrollados, así como considerar su impacto tanto a nivel interno como externo.(p.20)

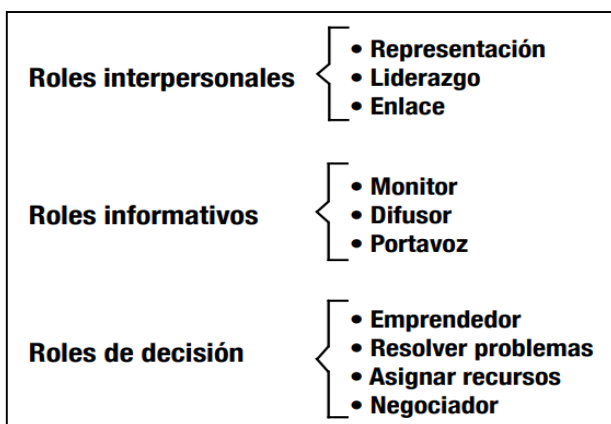


Figura 2. Roles administrativos

Fuente: Marcó. Loguzzo. y Fedi (2016). Libro Introducción a la gestión y administración en las organizaciones.

Chiavento (2007) afirma que la descentralización de la administración hace posible que esta esté presente en todas las áreas organizativas sin necesidad de que la principal esté pendiente directamente, sino que, mediante la delegación de funciones, estas actividades pueden estar disgregadas en toda la estructura organizacional y tributar hacia el área mayor. (p.139) Para Miranda & Satya (2018) las innovaciones en los procedimientos y metodologías son importantes, las modificaciones en los procesos de aplicación son básicos para evaluar los niveles de productividad de los colaboradores y las diversas áreas. (p.2)

Según Chávez, Moscoso & Manrique (2018), la atención es uno de los elementos más resaltantes que acompañan al servicio ofrecido por las entidades y organizaciones, la cual es capaz de determinar la primera impresión que se llevará el usuario nuevo al momento de estar en contacto por primera vez con la entidad, por lo tanto, es necesario que la atención sea brindada mediante un enfoque de calidad orientada a satisfacer la necesidades de los usuarios mediante el desarrollo de una interacción eficiente que permite recopilar las necesidades del público para ofrecerles una solución oportuna y congruente. Por lo tanto, uno de los mayores objetivos de las organizaciones, debe ser la entrega de una atención de calidad, buscando que el usuario se sienta cómodo y en confianza con la organización, el cual puede ser desarrollada mediante la capacitación del personal orientado a la atención del público, de modo que se pueda potenciar sus habilidades y competencias para un mejor desempeño en esta área. Es decir, la calidad de atención depender de diversos factores, sin embargo, el factor humano es el más resaltantes dentro de ellos debido a su versatilidad para adaptarse a nuevos escenarios y desarrollar la empatía con los usuarios.

De acuerdo a Ruvalcaba (2019), la gestión efectiva dentro sector público, actualmente se encuentra en decadencia, debido a que las diferentes

entidades estatales no son capaces de realizar una gestión efectiva de los recursos públicos, lo cual se ve evidenciado en el atraso de los pueblos, debido a que no se desarrollan proyectos y obras de alto impacto que permite el desarrollo económico y social de manera integral; por lo tanto, urge una reformulación generalizada que permita volver a los orígenes sobre la verdadera visión que tienen las entidades públicas y su responsabilidad con la ciudadanía, la cual debe ser abordada desde una perspectiva de modernización y enfocada en brindar servicios de calidad a la ciudadanía, al mismo tiempo, que permitan su participación en la toma de decisiones mediante sus opiniones y sugerencias que ayuden a detener la realidad problemática que se vive en la sociedad, teniendo en cuenta que la sociedad civil organizada, es quien tiene mayor conocimiento sobre los verdaderos problemas que aquejan la sociedad, de modo que las entidades puedan tomar decisiones más acertadas que ayuden a reducir las brechas sociales.

Asimismo, Chiavento (2007) sostiene que dentro de la gestión administrativa, muy aparte del proceso administrativo, existen otras actividades a realizar para dar lugar a una administración con resultados integrales, entre ellas se encuentran las labores de dirección de personal, manejo de inventarios, etc. (p.140) Para los autores De la Garza, Yllán & Barredo (2018) para poder alcanzar que los objetivos se concreten paralelamente al avance de las nuevas tendencias administrativas, resulta necesario el involucramiento de los colaboradores en el proceso de la generación y evaluación de las políticas y normas internas, ya que los colaboradores crearían una sinergia con la empresa. (p.4) La descentralización puede representar una desventaja para la organización, tales como la falta de coordinación para la elección de alternativas debido a la lejanía y pluralidad de puntos de vista; en segundo lugar, esta produce que la organización no pueda aprovechar de manera óptima las competencias de los profesionistas para el despliegue de estas actividades debido a que estas están separadas y no tiene contacto constante. (p.140) Tal como lo señala Arríen (2018) cuando una organización desarrolla sus actividades en un territorio muy amplio, es necesario realizar la descentralización de la gestión administrativa para ello es necesario

seleccionar adecuadamente a los participantes del proceso así como establecer los lineamientos y definir los objetivos institucionales. (p.241)

Referirse a la gestión administrativa implica definir específicamente las tareas de cada integrante de la organización, en la cual se utilicen los recursos de forma efectiva y proporcionada con el propósito de conseguir que toda la fuerza laboral trabaje en un mismo ritmo y por un mismo objetivo. (p.158). Para el autor Valdés (2016) la competitividad de los mercados es cada vez más aguda lo cual hace que las empresas se muevan en estadios competitivos y que para poder alcanzar el auge empresarial es necesario gestionar conjuntamente las áreas de la organización. (p. 2) En tanto, Kent (2020) sostiene que la gestión administrativa se encarga también de las decisiones sobre la partición de la empresa en el cuidado del medio ambiente. (p.3) Para López & Moreno (2019) las nuevas tendencias de los clientes en torno al desarrollo de herramientas tecnológicas, ha obligado a las empresas a establecer actividades para transmitir mensaje al público a través de las plataformas de interacción social. (p.2)

Según De la Garza, Yllán & Barredo (2018), para poder lograr una gestión administrativa eficiente dentro las organizaciones, es necesario que se lleve a cabo el cumplimiento a cabalidad de cada una de las etapas del proceso administrativo, teniendo en cuenta que cada uno de ellos cumple un rol muy importante para el aprovechamiento óptimo de los recursos organizacionales, debido a que son procesados debidamente cohesionado que depende uno de los, por lo que un error en una etapa anterior puede generar problemas en la etapa siguiente. Sin embargo, muchos autores consideran que la etapa final denominada control, se deben desarrollar de una manera eficiente bajo un enfoque de imparcialidad, debido a que esta determina el rendimiento de cada uno de los recursos invertidos en los procesos y actividades internas, de modo que se puedan analizar cada uno de los factores que perjudican elaborar los objetivos planificados, lo cual es muy importante para poder determinar las medidas correctivas que son necesarias para solucionarlos, permitiendo la organización actuar de manera

oportuna antes de que los problemas se vuelvan más complejos y generen pérdidas para la realización.

Para Chávez, Moscoso & Manrique (2018) la gestión administrativa es un constructo sofisticado de actividades procesos y recursos que permite a las organizaciones desarrollar las actividades clave para el funcionamiento empresarial u organizacional con miras a mejorar el estado actual. (p.134) Para el autor Quecan (2020) para esta disciplina es muy importante el precedente de la actividad anterior precedida por los directivos, ya que se consideran como los encaminadores de la actual realidad empresarial. (p.357)

Para describir las dimensiones de la variable, se citó a Chiavento (2007); las cuales se detallan a continuación: **Planificación.** Consiste en desarrollar un aprovisionamiento de las actividades que se realizarán dentro de la empresa u organización con miras a lograr los objetivos necesarios para propiciar el desarrollo interno prospectivo sin dejar lugar a proceso improvisados. En ella se encuentran las actividades para definir de manera acertada tanto la visión, misión y los objetivos organizacionales. Sus indicadores son: los requerimientos, el plan anual y los objetivos. **Organización.** Consiste en realizar un reconocimiento de los recursos financieros, humanos y tecnológicos con los que cuenta la organización y, en base a ello designar la cantidad de elementos que serán necesarios para desarrollar las actividades planeadas para que se pueda lograr los objetivos en el tiempo estimado. Tiene los siguientes indicadores: manual de organizaciones, capacitaciones, órdenes de compra (p.148)

Chiavento (2007) como tercera dimensión, el autor considera a la **Dirección.** Consiste en llevar a cabo las orientaciones correspondientes al despliegue de las actividades designadas con el propósito de brindar soporte a las personas que encargadas de poner en marcha el despliegue de los recursos para el logro de resultados. Tiene los siguientes indicadores: recepción, abastecimiento (p.150) Por último, el autor contempla la dimensión de **Control.** Todas las actividades planeadas y puestas en marcha, necesitan

ser verificadas a medida que se van desarrollando para conocer cuál es el nivel de avance y determinar si estas se están desarrollando dentro de los lineamientos establecidos; esto permite realizar ajustes en caso de que los resultados encontrados no sean los esperados y necesarios para el desarrollo empresarial. Sus indicadores son: seguimiento, control previo y monitoreo. (p.151)

Para la variable **calidad de atención**, se citó como autor principal a las teorías de Suñol (2001), quien lo define como aquellos elementos intangibles que son perceptibles para el usuario, los cuales son capaces de dar forma a la satisfacción y el tipo de experiencia experimentada al momento de realizar su compra, por lo tanto, es imprescindible que las organizaciones ofrezcan una calidad de atención que cumpla con las expectativas de los clientes ayudando a mejorar su nivel de satisfacción. (p.11) Mientras que Forrellat (2014) lo define como el hecho de que las empresas entreguen calidad desde el primer contacto con el cliente y no solo la primera vez que el cliente los visita sino que esta acción debe ser repetida constantemente. (p.181) Para Messarina (2016), menciona que, esta actividad se desarrolla con la intención de añadir un elemento de valor que aunque es intangible, ayuda a la satisfacción del cliente según como sea haya dado la interacción en el momento de encontrarse frente al personal designado para la atención al público. (p. 120)

Para Puchi; Paravic & Salazar (2018), calidad de servicio es una prioridad para los profesionistas de enfermería por lo tanto, es de suma relevancia para esta disciplina la medida en que se implementa su abordaje. Diferentes autores señalaron que las enfermeras (as) son los responsables de ofrecer cuidados de calidad, por ende, es necesario contar con profesionistas de este ámbito con basta experiencia para garantizar un servicio oportuno y de calidad. (p.4)

Asimismo Fariño; Vera; Cercado; Velasco; Limaico & Saldarriaga (2018), manifiestan que, la calidad que se asocia a un servicio prestado por una empresa, es una tarea compleja que depende de todas las áreas

organizacionales para que el producto entregado logre calar en las expectativas del público s fin de satisfacer sus necesidades, sin embargo, un elemento fundamental sin duda es la calidad de atención ya que si bien esta es una actividad complementaria con la que culmina el proceso de calidad, esta puede ser la responsable de la generación de una buena o mala experiencia para el usuario, es aquí donde radica su importancia. (p. 4)

Suñol (2001) sostiene que existen diversas fuentes de información para valorar la calidad de atención, así mismo indica que el enfoque que se adhiere para evaluar la calidad determina en gran medida los procedimientos que se emplearán para la recolección de datos importantes, los mismos que servirán de foco para mejorar procesos internos, minimizar tramites, desaparecer cuellos de botellas y simplificar los procedimientos. (p.13)

Seguidamente Nuváez (2016), menciona que, dentro de la atención de los servicios relacionados con la salud, también es necesario la presencia de calidad en estos procesos, lo cuales están contenidos en base a determinaciones o el reglamento interno de las entidades pero que sin embargo, estas necesitan de una constante actualización y control para llevarse a cabo de la manera adecuada. (p. 105)



Figura 3. Los elementos a tener en cuenta

Fuente: Mediante el artículo científico de Nuváez (2016)

Para Suñol (2001) no todas las personas reaccionan igual a las prestaciones de la calidad de atención brindada por el personal, por ello, es necesario que los colaboradores se encuentren capacitados en base a las características expresadas por su público, a fin de desarrollar estas relaciones con la mayor calidad posible para que este sea una herramienta o input para que la empresa pueda desarrollar de una mejor manera la satisfacción de su público, el cual puede ayudar incluso a desarrollar la fidelización. (p.16)

El mismo autor Forrellat (2014) sostiene que el fortalecimiento de la calidad puede ser visto desde una perspectiva de los pilares fundamentales que la conforman, de esta manera, en primera línea se encuentra la medición de los resultados de satisfacción a la persona o público, seguidamente se encuentra la medición de los procesos y finalmente se tiene que ver las mediciones de los datos obtenidos para determinar la permanencia de la estrategia o la necesidad de reformulación a fin de alcanzar los objetivos. (p.183)



Figura 4. Integración de los servicios en salud

Fuente: Implementación por Forrellat (2014)

Vargas; Valecillos & Hernández (2013) sostienen que la concepción de la calidad de salud responde a una óptica de carácter histórico como

institucional y también corresponde al juicio de parte de quienes lo definan. Pero, es importante acotar que su conceptualización involucra todos los atributos con las que debería contar la disposición del servicio, al mismo tiempo se debe considerar la utilidad brindada al usuario o paciente. La calidad de la prestación de servicios debe ser conceptualizada como una función de conformidad al respecto de las atribuciones, y por lo general se define como un todo, resultado de la interrelación de diversos factores ya sean técnicos, administrativos, financieros, científicos, entre otros. Es el punto de vista del paciente y/o usuario la que sostiene el curso de las acciones a seguir cuando las necesidades no son del todo satisfechas, por lo cual se hace necesario realizar cuestionarios periódicos sobre las percepciones que tienen los clientes externos sobre las características del servicio dispuesto. (p.666)

Suñol (2001) afirma que los procedimientos a adoptar en las empresas para elegir la herramienta que ayude a generar mejores resultados, debe obedecer a un análisis exhaustivo de la realidad problemática empresarial en cuanto calidad de atención brindada; es preciso mencionar además que mientras los colaboradores se encuentran satisfechos, estos generalmente mantiene una actitud positiva frente al público lo cual ayuda a reforzar la calidad brindada. (p.35)

Hernández; Cardona & Pineda (2017) afirman que, dentro del sector salud le desarrollo de sistemas de calidad encamina hacia el accionar desde la calidad total, en base a cuatro terminologías claves: eficacia, equidad, eficiencia y efectividad. Bajo esta perspectiva el servicio debe ofrecerse de manera en función a las necesidades garantizando el libre acceso a todos, de acuerdo a los métodos y medios tecnológicos adecuados, con el propósito de obtener una cobertura eficiente, oportuna y con costos razonables. (p.173)

Las dimensiones de la variable calidad de atención, se encuentran determinadas por el autor Suñol (2001), quien menciona que son las siguientes: **Calidad de la infraestructura.** Consiste en los diferentes

elementos tangibles y verificables que conforman las instalaciones donde la empresa u organización brinda los servicios u ofrecen sus productos a su público objetivo, los cuales deben ser accesibles y debidamente acondicionados para brindar una buena experiencia y comodidad al público, dentro de otros factores, interviene el clima, de la orden, la limpieza, y entre otros. (p.68)

Calidad técnica. Consiste en la propuesta de valor que la empresa u organización logra transmitir al público objetivo, la cual es corroborada al momento de que las personas utilizan el bien o servicio promocionado, por lo tanto, el rendimiento debe ser correlativo al monto dinerario pagado por el mismo, es decir, que el cliente espera que el que el producto o servicio de brindar de acuerdo a sus expectativas y las promesas hechas por la organización. **Calidad interpersonal.** Consiste en la capacidad que poseen los colaboradores para desarrollar una interacción y eficiente con el público objetivo, de modo que se pueda recepción a sus diferentes necesidades y sugerencias de manera objetiva, para ofrecerle la mejor solución posible de acuerdo a la disponibilidad de productos y servicios por parte de la organización. (p.68)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: aplicada, puesto que, por medio del conocimiento de carácter científico, se puede determinar los métodos, medios y fuentes tecnológicas para suplir una determinada necesidad. (Concytec, 2018, p. 2)

Alcance: la investigación posee un alcance correlacional y descriptivo, debido a que está orientada a la determinación de los valores numéricos que relacionan a las variables abordadas, al mismo tiempo que busca proporcionar una descripción amplia y objetiva sobre los fenómenos y características relacionadas a las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 158).

Diseño de investigación

No experimental, puesto que son estudio que se realizan sin la manipulación de las variables de estudio, sino que se observan en su estancia natural y a partir de ella se realizan los respectivos estudios, en resumidas palabras, se analiza al fenómeno en su habitación natural. **De corte transversal**, Hernández, et al. (2014) esto dado a que los resultados obtenidos han sido evaluados y analizados en un momento específico, su fin es describir la incidencia de las variables de estudio en un momento dado. (p.154)

3.2. Variable, operacionalización

Variable I: Gestión administrativa

Definición conceptual: Chiavenato (2007) sosteniendo que se define como la aplicación de diferentes procedimientos internos orientados a la administración de los recursos disponibles dentro de una organización para lograr una distribución equitativa de modo que se pueda desarrollar bajos lineamientos organizacionales y tenga como resultados el logro de los objetivos. (p.70).

Definición operacional: Se realizó la aplicación de un cuestionario para obtener resultados sobre la realidad de la gestión administrativa y luego procesar los datos para mostrar en los resultados.

Dimensiones:

- **Planificación**
- **Organización**
- **Dirección**
- **Control**

Escala de medición: Ordinal

Variable II: Calidad de atención

Definición conceptual: Suñol (2001), quien lo define como aquellos elementos intangibles que son perceptibles para el usuario, los cuales son capaces de dar forma a la satisfacción y el tipo de experiencia experimentada al momento de realizar su compra, por lo tanto, es imprescindible que las organizaciones ofrezcan una calidad de atención que cumpla con las expectativas de los clientes ayudando a mejorar su nivel de satisfacción.

Definición operacional: Se realizó la aplicación de un cuestionario para obtener resultados sobre la realidad de la calidad de atención y luego procesar los datos para mostrar en los resultados.

Dimensiones:

- **Calidad de la infraestructura**
- **Calidad técnica**
- **Calidad interpersonal**

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población y muestra

Población: de acuerdo los autores Hernández et al. (2014), Una población finita es considerada como la agrupación de una cantidad

de elementos que posibilita ser contados de manera simple, es decir, sin recurrir a métodos tradicionales complejos. (p. 174)

La población estará conformada por los 1500 usuarios del centro de Salud Tabalosos, conformado al año 2019.

Criterios de inclusión: Se incluirá a todos los usuarios del centro de salud.

Criterios de exclusión: Se excluirá al personal de centro de salud tanto médicos, enfermeros, personal administrativo.

Muestra: De acuerdo con Hernández; Fernández & Baptista (2014), la muestra es un subconjunto de la población sobre la cual se mide el instrumento de investigación, cabe resaltar que la muestra debe ser una cantidad razonable de la población y se debe delimitar con anterioridad. (p. 173)

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{z^2pqN}{e^2(N - 1) + z^2pq}$$

Z = 1.96
 E = 0.05
 p = 0.8
 q = 0.2
 N = 1,500

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.16}{1499}$	*	$\frac{1500}{0.61466}$
-----	-------------------------	---	---------------------	---	------------------------

n =	$\frac{921.984}{4.36}$	211
-----	------------------------	-----

La muestra de estudio será de 211 usuarios.

Muestreo:

Para Hernández et al., (2014), menciona que el muestreo, es la esencia de un conjunto de la población, cuya determinación permitirá obtener datos relevantes de la muestra de estudio, de tal manera que

se conocen dos tipos de muestras probabilísticas y muestras no probabilísticas. p. 175)

Muestreo probabilístico: el presente estudio posee un muestreo probabilístico, debido a que se ha utilizado una fórmula estadística para determinar la cantidad de unidades que formarán parte de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó a la encuesta como la técnica para la recopilación de datos que ayudaron a determinar la correlación entre las variables; se eligió esta técnica debido a la facilidad para ser aplicada, guía que no requiere de una gran inversión para el despliegue de su respectivo instrumento.

Instrumentos

Se utilizó al cuestionario como instrumento de recolección de datos, de acuerdo a cada una de las variables abordadas.

Cuestionario 1: Condiciones laborales, el cual estará compuesta por 32 ítems y tendrá como posibles respuestas: Nunca, Casi nunca, A veces y Siempre.

Cuestionario 2: Productividad, el cual estará compuesta por 23 ítems y tendrá como posibles respuestas: Siempre, Frecuentemente, Alguna vez, Rara vez y Nunca.

Validez

Juicio de expertos: se congregó a tres profesionales con amplios conocimientos sobre las variables de estudio abordadas, quienes tuvieron la responsabilidad de analizar cada uno de los ítems congregados en los instrumentos, para evaluar la coherencia y cohesión que presentan, para al final emitir un valor de validez.

Confiabilidad: para comprobar la confiabilidad de los instrumentos, se procedió a calcular el alfa de Cronbach, de acuerdo a la regla que establece que los resultados deben ser superiores o iguales a 0.70 para considerarse como confiables.

3.5. Procedimientos

Se inició el proceso de investigación mediante la determinación de la realidad problemática que afecta al objeto de estudio, para el cual se utilizó el método empírico a través de la técnica de la observación; seguidamente se dio lugar a la construcción del marco teórico, en el cual se consignaron antecedentes y bases teóricas relevantes sobre las variables abordadas, las cuales fueron seleccionadas de acuerdo a su importancia y la actualidad de las fuentes confiables; posteriormente se elaboraron los instrumentos para la recolección de datos, los cuales pasaron por un proceso para establecer su nivel de validez y confiabilidad, posteriormente fueron aplicados a la muestra seleccionada, con lo cual se obtuvieron los datos cuantitativos para realizar el procesamiento estadístico correspondiente, con lo cual se determinó los resultados para realizar la contrastación con las bases teóricas y antecedentes; finalmente se establecieron las conclusiones y recomendaciones respectivamente teniendo en cuenta los objetivos planteados.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los diferentes datos recopilados y poder determinar la correlación existente entre las variables, se utilizó el coeficiente de correlación, el cual fue calculado mediante el programa estadístico SPSS V.25 por lo cual se dio cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados, al mismo tiempo que se comprobaron las hipótesis establecidas al inicio de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

La totalidad del proceso de investigación del presente estudio, fue abordada mediante el cumplimiento de los principios éticos internacionales, dentro de los cuales se resalta al principio de

autonomía, mediante el cual establece que cada uno de los participantes, participaron de manera voluntaria en el estudio; el principio de respeto, mediante el cual se respetó cada uno de los derechos de los participantes; principio de ética y moral, mediante el cual se respetó las diferentes orientaciones éticas y morales de los participantes; principio de responsabilidad, a través del cual se determinó que todas las etapas de la investigación fueron abordados con responsabilidad para obtener datos confiables. Asimismo, se dio cumplimiento a los diferentes lineamientos de investigación establecidos por la universidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Tabla 1.

Información sociodemográfica

		Frecuencia	Porcentaje
GÉNERO	masculino	135	64.0
	femenino	76	36.0
	Total	211	100.0
EDAD	20 a 30 años	40	19.0
	31 a 40 años	41	19.4
	41 a 50 años	76	36.0
	51 a más años	54	25.6
	Total	211	100.0
FRECUENCIA DE VISITA	mensual	32	15.2
	trimestral	73	34.6
	semestral	40	19.0
	anual	66	31.3
	Total	211	100.0
LUGAR DE PROCEDENCIA	Tabalosos	84	39.8
	Shanao	63	29.9
	Pinto recodo	28	13.3
	San Miguel	36	17.1
	Total	211	100.0

Fuente. Spss. V.25

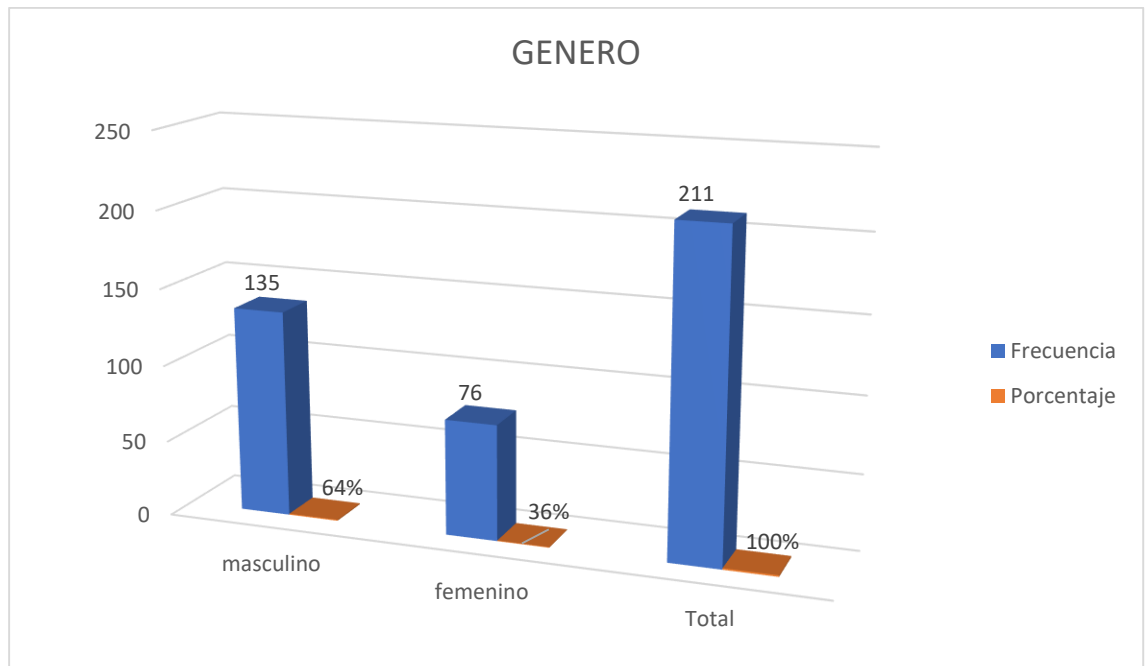


Figura 1.

Figura 1. Genero

Interpretación:

De acuerdo a la información presentada en la figura 1, se observa que el 64% de la muestra encuestada, pertenece al género masculino, a diferencia del 36% que corresponde al género femenino.

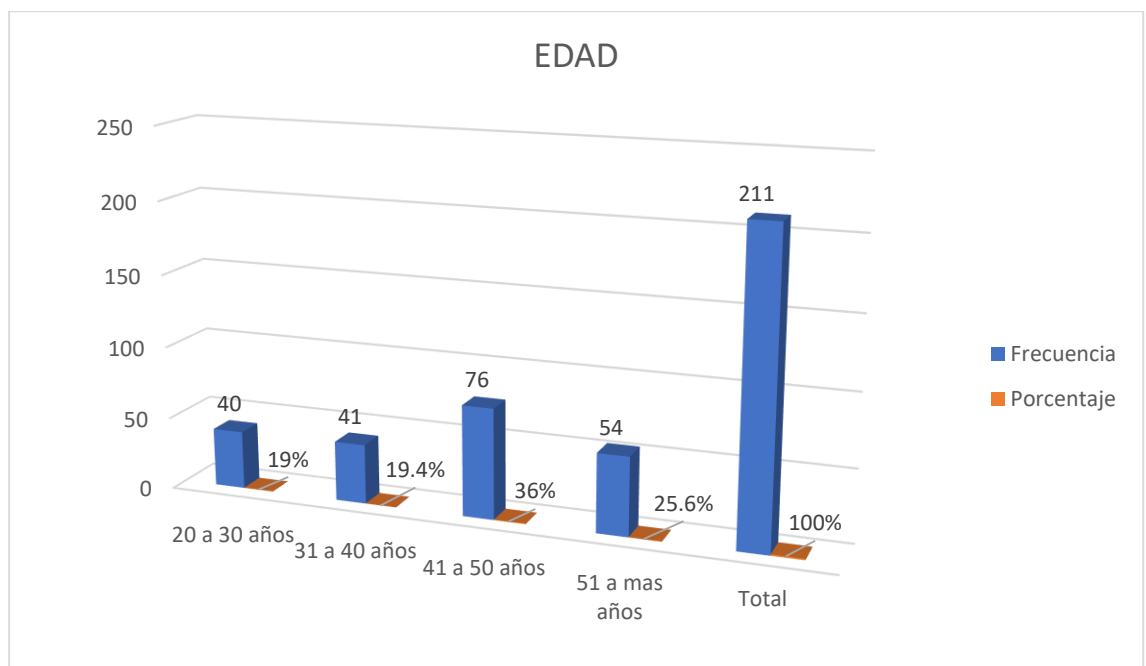


Figura 2.

Figura 2. Edad

Interpretación:

De acuerdo a la información presentada en la figura 2, se observa que el 36% de la muestra pertenece a las edades entre 20 a 30 años; el 25.6% se encuentra entre 51 a más; el 19.4% se encuentra entre 31 a 40 y finalmente el 19% se encuentra entre 20 a 30 años.

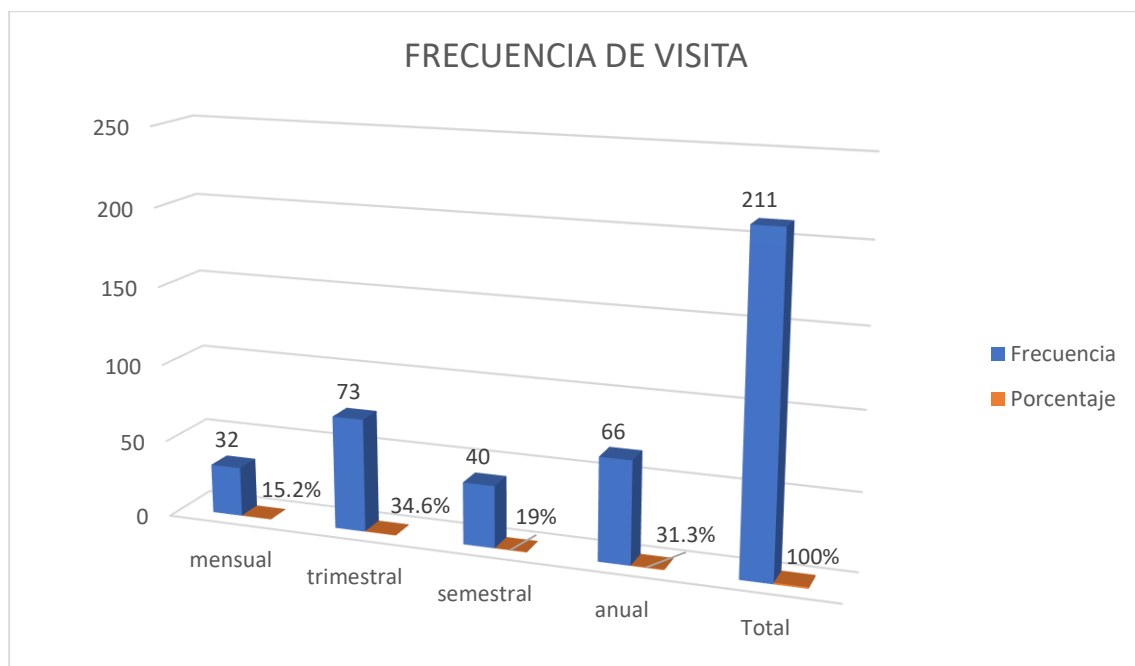


Figura 3.

Figura 3. Frecuencia de visita

Interpretación:

En la figura 3 se presenta la información correspondiente a la frecuencia de visitas de la muestra encuestada, en la cual se observa que el 34.6% lo realiza de forma trimestral; el 31.3% lo realiza de manera anual; el 19% lo hace de manera semestral y el 15.2% lo realiza de manera mensual.

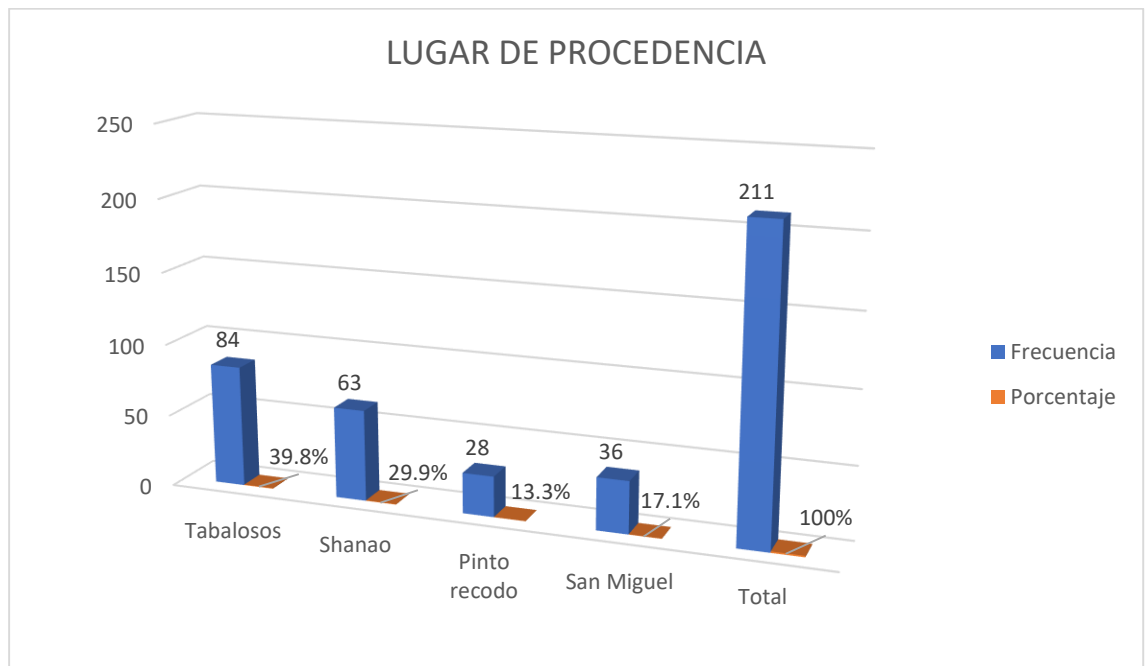


Figura 4.

Figura 4. Lugar de procedencia

Interpretación:

La figura 4 muestra la información correspondiente al lugar de procedencia de los clientes, en el cual se observa que el 39.8% Tabalosos, el 29.9% Shanao, el 13,3 Pinto recodo y el 17.1% San Miguel.

Tabla 2.*Análisis de fiabilidad de Alfa de Crombach*

	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Gestión administrativa (0.945) (32 ítem)	Planeación	0.957	10
	Organización	0.966	8
	Dirección	0.706	8
	Control	0.942	6
	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Calidad de atención (0,987) (23 ítem)	Calidad de la infraestructura	0.970	8
	Calidad técnica	0.954	6
	Calidad interpersonal	0.956	9

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla 2 se presenta la información relacionada a la confiabilidad de los instrumentos utilizados para la recopilación de información en la investigación mediante el Alpha de Cronbach, dentro del cual se observa que los resultados son superiores a 0.7 con lo cual se determina que los resultados son aceptables, por lo tanto, los instrumentos son aptos para aplicarlos en la muestra seleccionada. Los autores (Hernández et al; 2014, p. 295) manifiestan que, para que un instrumento sea considerado como confiable, los resultados deben ser iguales o superiores a 0.70.

Tabla 3.*Análisis de la variable Gestión administrativa.*

		Frecuencia	Porcentaje
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	nunca	4	1.9
	casi nunca	60	28.4
	a veces	83	39.3
	casi siempre	64	30.3
	Total	211	100.0
Planeación	nunca	12	5.7
	casi nunca	43	20.4
	a veces	81	38.4
	casi siempre	63	29.9
	siempre	12	5.7
Total	211	100.0	
Organización	nunca	12	5.7
	casi nunca	46	21.8
	a veces	77	36.5
	casi siempre	61	28.9
	siempre	15	7.1
Total	211	100.0	
Dirección	casi nunca	47	22.3
	a veces	117	55.5
	casi siempre	47	22.3
	Total	211	100.0
Control	nunca	1	0.5
	casi nunca	49	23.2
	a veces	107	50.7
	casi siempre	51	24.2
	siempre	3	1.4
Total	211	100.0	

Fuente. Spss. V.25

Interpretación:

En cuanto a la variable; Gestión administrativa, el 1.9% nunca, el 28.4% casi nunca, el 39.3% a veces, el 30.3% casi siempre. En cuanto a la dimensión; planeación, el 5.7% nunca, el 20.4% casi nunca, el 38.4% a veces, el 29.9% casi siempre, el 5.7% siempre. En cuanto a la dimensión; organización, el 5.7% nunca, el 21.8%

casi nunca, el 36.5% a veces, el 28.9% casi siempre, el 7.1 siempre. En cuanto a la dimensión; dirección, el 22.3% casi nunca, el 55.5% a veces, el 22.3% casi siempre. En cuanto a la dimensión; Control, el 0.5% nunca, 23.2% casi nunca, el 50.7% a veces, el 24.2% casi siempre, el 1.4% siempre.

Tabla 4.

Análisis de la variable Calidad de atención.

		Frecuencia	Porcentaje
CALIDAD DE ATENCIÓN	nunca	21	10.0
	casi nunca	52	24.6
	a veces	94	44.5
	casi siempre	44	20.9
	Total	211	100.0
calidad técnica	nunca	21	10.0
	casi nunca	73	34.6
	a veces	52	24.6
	casi siempre	54	25.6
	siempre	11	5.2
Total	211	100.0	
calidad interpersonal	nunca	21	10.0
	casi nunca	42	19.9
	a veces	104	49.3
	casi siempre	44	20.9
	Total	211	100.0
calidad infraestructura	nunca	18	8.5
	casi nunca	45	21.3
	a veces	73	34.6
	casi siempre	64	30.3
	siempre	11	5.2
Total	211	100.0	

Fuente. Spss. V.25

Interpretación:

En cuanto a la variable; Calidad de atención, el 10% nunca, el 24.6% casi nunca, el 44.5% a veces, el 20.9% casi siempre. En cuanto a la dimensión; calidad técnica, el 10% nunca, el 34.6% casi nunca, el 24.6% a veces, el 25.6% casi siempre, el 5.2% siempre. En cuanto a la dimensión; calidad interpersonal, el 10% nunca, el 19.9% casi nunca, el 49.3% a veces, el 20.9% casi siempre. En cuanto a la

dimensión; calidad infraestructura, el 8.5% nunca, el 21.3% casi nunca, el 34.6% a veces, el 30.3% casi siempre, el 5.2% siempre.

Tabla 5.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de una muestra

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	n	Sig.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	0.206	211	0.000
Planeación	0.201	211	0.000
Organización	0.186	211	0.000
Dirección	0.277	211	0.000
Control	0.259	211	0.000
CALIDAD DE ATENCIÓN	0.258	211	0.000
calidad técnica	0.219	211	0.000
calidad interpersonal	0.287	211	0.000
calidad infraestructura	0.192	211	0.000

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

La tabla 5 muestra los resultados de la prueba de normalidad, la cual fue realizada mediante Kolmogorov-Smirnov^a el cual fue aplicado al contar con una muestra superior a 50 unidades, el cual al haber obtenido un resultado igual a 0.000 se determina que la distribución de la muestra es no paramétrica, por lo tanto, se determinó que se utilizará el coeficiente Rho de Spearman para establecer la correlación entre variables.

Prueba de hipótesis

Tabla 6.

Análisis de correlación entre la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020.

Calidad de atención

Gestión	Rho de Spearman	p- valor	N
administrativa	0,981	0,000	211

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

La tabla 6 muestra la correlación existente entre la gestión administrativa con la calidad de atención, la cual fue comprobada mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual arrojó un valor igual a 0.891 y una significancia igual a 0.000 el cual es inferior a 0.05, por lo cual, se procedió al rechazo de la hipótesis nula y se acepta el planteamiento de la hipótesis alterna con lo cual se determina que, a medida que se mejore la gestión administrativa en la entidad, se mejorará la calidad de atención.

Hipótesis específicas

Tabla 7.

Análisis de correlación entre la planificación con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020

Planificación	Calidad de atención		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,958	0,000	211

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

La tabla 7 muestra la correlación existente entre la planificación con la calidad de atención, la cual fue comprobada mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual arrojó un valor igual a 0.958 y una significancia igual a 0.000 el cual es inferior a 0.05, por lo cual, se procedió al rechazo de la hipótesis nula y se acepta el

planteamiento de la hipótesis alterna con lo cual se determina que, a medida que se mejore la planificación en la entidad, se mejorará la calidad de atención.

Tabla 8.

Análisis de correlación entre la organización con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020

Organización	Calidad de atención		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,972	0,000	211

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

La tabla 8 muestra la correlación existente entre la organización con la calidad de atención, la cual fue comprobada mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual arrojó un valor igual a 0.972 y una significancia igual a 0.000 el cual es inferior a 0.05, por lo cual, se procedió al rechazo de la hipótesis nula y se acepta el planteamiento de la hipótesis alterna con lo cual se determina que, a medida que se mejore la organización en la entidad, se mejorará la calidad de atención.

Tabla 9.

Análisis de correlación entre la dirección con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020

Dirección	Calidad de atención		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,975	0,000	211

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

La tabla 9 muestra la correlación existente entre la dirección con la calidad de atención, la cual fue comprobada mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual arrojó un valor igual a 0.975 y una significancia igual a 0.000 el cual es inferior a 0.05, por lo cual, se procedió al rechazo de la hipótesis nula y se acepta el planteamiento de la hipótesis alterna con lo cual se determina que, a medida que se mejore la dirección en la entidad, se mejorará la calidad de atención.

Tabla 10.

Análisis de correlación entre el control con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020

Control	Calidad de atención		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,715	0,000	211

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

La tabla 10 muestra la correlación existente entre el control con la calidad de atención, la cual fue comprobada mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual arrojó un valor igual a 0.715 y una significancia igual a 0.000 el cual es inferior a 0.05, por lo cual, se procedió al rechazo de la hipótesis nula y se acepta el planteamiento de la hipótesis alterna con lo cual se determina que, a medida que se mejore el control en la entidad, se mejorará la calidad de atención.

V. DISCUSIÓN

En el presente apartado se lleva a cabo la discusión de los resultados obtenidos en la presente investigación con aquellos hallazgos de los autores considerados como antecedentes; partimos de que la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, 2020, poseen correlación alta, determinado mediante el análisis estadístico Rho de Spearman que obtuvo el coeficiente de 0,981 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), Esto indica que mientras mejores sean las actividades de gestión administrativa desarrolladas en la entidad, se podrán lograr mejores estándares en la calidad de atención ofrecida hacia el usuario del servicio de salud.

Al realizar una revisión con los resultados de los autores Sabogal, C. y Vargas, J. (2017), se encontraron convergencias, al mencionar que según el diagnóstico arrojado sobre la necesidad de implementación de lineamientos estratégicos para favorecer el desarrollo del programa dentro de un ambiente de satisfacción para los usuarios al mismo tiempo que tenga un aporte significativo de desarrollo en su formación profesional y laboral. Por otro lado, se detectó que, en la organización, los aspectos del proceso administrativo no se desarrollan de manera adecuada por lo que a veces se producen conflictos debido a la ausencia de planificación o coordinación para llevar a cabo actividades que no están contempladas en el planeamiento estratégico pero que son importantes para el desarrollo organizacional. Esto indica que la gestión administrativa es determinante para poder generar una buena calidad de atención hacia el público, destacando así su independencia y condicionamiento hacia la segunda variable. Asimismo, estos resultados son apoyados por el autor Orihuela, J. (2018), al afirmar que, después de haber llevado a cabo el análisis de la

información recopilada durante el proceso, se conoció que debido a los valores del rho Spearman, iguales a ($r_s = 0.995$, $p < 0.05$), se determinó que las relaciones que se dan entre las variables, corresponden a la tipología de relaciones altas al mismo tiempo positivas. Por ello, al conocer que las variables se relacionan, se determinó que mientras mejores sean las actividades de gestión administrativa, la entidad podrá brindar una mejor calidad de atención a los usuarios, promovida mediante la capacitación a sus colaboradores. Además, Ocampos y Valencia (2017), en su investigación citada menciona que el valor de Pearson obtenido es igual a ($R = +0,559$) se determinó que existe relaciones significativas entre las variables, asimismo estas con positivas, con ello se determinó además que en la medida que se realicen modificaciones en la variable independiente, se tendrá variaciones sobre la calidad del servicio que se ofrece al paciente, por ello que la entidad debe velar que los procesos aplicados se desarrollen de una manera acertada para que los cambios sean significativos y que agreguen valor a la entrega de calidad mediante el servicio al público. Por último, se encuentra convergencia con los resultados del autor León, S. (2017), al afirmar que, los datos de correlación están dados por una significancia bilateral (Sig. (Bilateral)) el cual es $< 0,05$ es decir "0,000; del mismo modo se conoció que los valores del R de Pearson muestra un valor de carácter positivo con un valor igual a 0,806, por ello, se determinó que al haber presencia de relaciones entre variables, a medida que se cambie las actividades o el enfoque de la gestión interna, se podrá obtener variaciones de mejora sobre el alcance de mejora en la calidad de atención o servicio ofrecido por el personal dentro de la entidad. Asimismo, se conoció que los colaboradores consideran como una buena alternativa viable para mejorar la calidad de atención, aplicar capacitaciones periódicas al personal para dar a conocer nuevas herramientas para brindar un mejor servicio relacionado con la atención hacia el público.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe correlación entre la gestión administrativa con la calidad de atención, la cual fue comprobada mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual arrojó un valor igual a 0.891 y una significancia igual a 0.000 el cual es inferior a 0.05, por lo cual, se procedió al rechazo de la hipótesis nula y se acepta el planteamiento de la hipótesis alterna con lo cual se determina que, a medida que se mejore la gestión administrativa en la entidad, se mejorará la calidad de atención.
- 6.2.** Existe correlación entre la planificación con la calidad de atención, la cual fue comprobada mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual arrojó un valor igual a 0.958 y una significancia igual a 0.000 el cual es inferior a 0.05, por lo cual, se procedió al rechazo de la hipótesis nula y se acepta el planteamiento de la hipótesis alterna con lo cual se determina que, a medida que se mejore la planificación en la entidad, se mejorará la calidad de atención.
- 6.3.** Existe correlación entre la organización con la calidad de atención, la cual fue comprobada mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual arrojó un valor igual a 0.972 y una significancia igual a 0.000 el cual es inferior a 0.05, por lo cual, se procedió al rechazo de la hipótesis nula y se acepta el planteamiento de la hipótesis alterna con lo cual se determina que, a medida que se mejore la organización en la entidad, se mejorará la calidad de atención.
- 6.4.** Existe correlación entre la dirección con la calidad de atención, la cual fue comprobada mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual arrojó un valor igual a 0.975 y una significancia igual a 0.000 el cual es inferior a 0.05, por lo cual, se procedió al rechazo de la

hipótesis nula y se acepta el planteamiento de la hipótesis alterna con lo cual se determina que, a medida que se mejore la dirección en la entidad, se mejorará la calidad de atención.

- 6.5.** Existe correlación entre el control con la calidad de atención, la cual fue comprobada mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual arrojó un valor igual a 0.715 y una significancia igual a 0.000 el cual es inferior a 0.05, por lo cual, se procedió al rechazo de la hipótesis nula y se acepta el planteamiento de la hipótesis alterna con lo cual se determina que, a medida que se mejore el control en la entidad, se mejorará la calidad de atención.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Fortalecer las actividades y lineamientos estipulados para el desarrollo de la gestión administrativa en la entidad con la finalidad de afianzar las condiciones necesarias para el funcionamiento correcto de la entidad, desarrollando análisis a los procesos de gestión de manera que, de encontrarse falencias, estas se solucionen de forma oportuna; esto es necesario debido a que un 28.4% de encuestados afirman que casi nunca se realiza una buena gestión, a ello se suma un 39.3% quienes consideran que solo a veces se lleva a cabo de manera eficiente, por lo que es necesario una intervención rápida. Además, aplicar una administración eficiente con un tipo de comunicación vertical, con el objetivo de contar con personal informado con información relevante y de calidad.
- 7.2.** Mejorar las actividades de planeación dentro de la entidad mediante una revisión a las bases procedimentales estipuladas en la entidad con la finalidad de dar cumplimiento eficiente a esta responsabilidad pública de manera que se garantice su crecimiento y se logren los resultados propuestos.
- 7.3.** Mejorar la organización interna de las actividades necesarias para poder cumplir con las metas y objetivos establecidos, mediante el análisis de las necesidades tanto de recursos financieros como humanos para cada actividad, de manera que se cuente siempre con los recursos suficientes para cumplir con las obligaciones de manera eficiente.
- 7.4.** Fortalecer los procedimientos orientados a la dirección interna de la entidad, con la finalidad de generar entendimiento entre todos los participantes en el logro de las metas y objetivos para lograr una sinergia entre todos y lograr mejores resultados.
- 7.5.** No descuidar las actividades de control tanto de los resultados como de los procesos a cargo de la entidad, mediante programaciones de

verificación periódica, a fin de corregir los posibles errores de manera oportuna y obtener mejores resultados en beneficio de la población.

- 7.6.** Mejorar los índices de calidad en la atención brindada hacia el público mediante la verificación de estas prestaciones a las personas encargadas o implicadas en esta variable, asimismo, de ser necesario, brindar las capacitaciones necesarias para poder elevar la calidad en lo que a atención al público se refiere; esta recomendación se genera a raíz de que un 24.6% de encuestados manifestaron que casi nunca la entidad presta un servicio de calidad, además un 44.5% sostiene que casi nunca está presente esta característica en el servicio, por lo tanto se evidencia una necesidad que requiere de atención inmediata.
- 7.7.** Investigar los factores que vienen generando bajos índices de calidad técnica brindada por parte del personal médico de la entidad hacia el público, para ello es posible aplicar encuestas a los usuarios y realizar verificaciones presenciales al momento que se atiende a los pacientes o usuarios, debido a que, el 34.6% de encuestados afirmaron que casi nunca está presente esta dimensión en la atención médica, a ello se suma el 24.6% que afirma que casi nunca encuentran esta disposición en la entidad.
- 7.8.** Reforzar la calidad interpersonal al momento de atender a los usuarios en la entidad con la finalidad de mejorar su satisfacción, asimismo, brindar una mejor imagen de la entidad hacia los usuarios, mediante tratos amables, cordiales y comprensibles de acuerdo a las situaciones suscitadas.
- 7.9.** Mejorar las condiciones de las instalaciones utilizadas para la prestación de los servicios hacia los usuarios, con la finalidad no solo de generar mayor satisfacción, sino que además se les atienda en espacios dignos y cómodos donde se evidencie la fácil transitabilidad de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, A. & Pacheco, A. (2020). Organizaciones Culturales de la Sociedad Civil: Modelos de gestión cultural y administrativa. *Estudios Sobre Las Culturas Contemporáneas*, 47–72. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31661318002>
- Arévalo, M. y Vidaurre, Z. (2019). La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018 [Universidad César Vallejo]. In *Normas Tributarias*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35128/Arévalo_AMM-Vidaurre_GZV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arríen, J. (2018). *Legislación y política pública regional sobre contrataciones administrativas como un medio de integración centroamericana: un primer acercamiento*. 25. <http://scielo.iics.una.py/pdf/rstpr/v6n12/2304-7887-rstpr-6-12-200.pdf>
- Balan, O. (2017). *Administrative management and mechanisms of its development*. 6–10. <https://economics.opu.ua/ejopu/2017/No2/6.pdf>
- Banco interamericano de Desarrollo, P. (2018). *La mala calidad de la atención de salud mata*. 15. <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
- Briones, W.; Guanín, E.; Morales, F. & Bajaña, F. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín*, 25, 10. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181559111001>
- Cárdenas, C.; Farías, G. & Méndez, G. (2017). ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 18. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55149730002>
- Cerrillo, A. & Casadesús, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por

- diseño. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 12.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281556727001>
- Chávez, A.; Moscoso, K. & Manrique, Z. (2018). Capacitación en gestión universitaria para lograr competencias laborales en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma. *Horizonte de La Ciencia*, 10.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=570960866010>
- Chiavento, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. In *Interamericana* (7 ava). <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Concytec. (2018). Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1689–1699.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- De la Garza, J.; Yllán, E. & Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Redalyc*, 19.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055767003>
- Fariño, J.; Vera, F.; Cercado, A.; Velasco, A.; Limaico, M. & Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista Científica INSPILIP*, 2(2), 25.
<https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.47.g52>
- Forrellat, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible*. 5.
<http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
- Hernández, H.; Cardona, D.; Pineda, M. (2017). Proyección estratégica de la calidad como facilitadora para la innovación en el sector salud de la ciudad de Barranquilla. *Redalyc*, 10.
<https://www.redalyc.org/pdf/695/69551301016.pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.).
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia de la](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)

investigación 5ta Edición.pdf

- Kent, P. (2020). Gestión y evaluación de la sustentabilidad Organizacional. *Ciencias Administrativas*, 13. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511660741001>
- León, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017* [Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12749/leon_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, E. & Moreno, B. (2019). La gestión de los medios sociales en la Administración local: análisis de los municipios rurales España. *Vivat Academia*, 22. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525762355005>
- Marcó, F., Loguzzo, H. y Fedi, J. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones* (2 da). <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones-3.pdf>
- Mendoza, 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/descarga/articulo/6325898.pdf>
- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *Ucv - Scientia*, 8(2), 119–123. <https://doi.org/10.18050/revucv-scientia.v8n2a3>
- Miranda, L. A. & Satya, V. (2018). La gestión directiva en escuelas unidocentes y dirección 1: Un desafío para alcanzar la equidad educativa en contextos rurales de Costa Rica. *Revista Electronica Educare*, 30. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v22n3/1409-4258-ree-22-03-198.pdf>
- Muñoz, N. & González, A. (2019). *Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle*. 18. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563662173009>

- Nuvárez, M. (2016). Calidad de atención en servicios de salud:: Una experiencia de pasantías en la perspectiva docente. *Interacción y Perspectiva: Revista de Trabajo Social*, 6(1), 95–107. <http://produccioncientificaluz.org/index.php/interaccion/article/download/21046/20904>
- Ocampos, L. y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud - Tumbes, 2016* [Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESES - OCAMPOS Y VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orihuela, J. (2018). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017* [Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15274/Orihuela_FJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orozco, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua, Febrero 2017* [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Patiño, O. & Valencia, J. (2019). Tendencias curriculares en gestión tecnológica e innovación en programas de administración. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 16. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194259585003>
- Perú 21. (2018). *Essalud: Crisis en hospitales afecta a millones de peruanos. 2.* <https://peru21.pe/lima/essalud-crisis-hospitales-afecta-millones-peruanos-146184-noticia/>
- Puchi, C.; Paravic, T.; Salazar, A. (2018). Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria. *Redalyc*, 23. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/741/74156437006/html/index.html>
- Quecan, R. (2020). El precedente administrativo en Colombia: consolidación e

- implementación. *Estudios Socio-Jurídicos*, 39.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73362099014>
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Cientific*, 21.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563662173010>
- Rivas, B. (2017). *Medición de la calidad de atención que brinda el personal a los usuarios. Centro de salud El Calvario, Huehuetenango, Guatemala. Junio - Julio 2016* [Universidad Rafael Landívar].
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2017/09/02/Rivas-Byron.pdf>
- Ruvalcaba, E. (2019). Nuevas tendencias en la gestión pública. Innovación abierta, gobernanza inteligente y tecnologías sociales en unas administraciones públicas colaborativas. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85954253004>
- Sabogal, C. y Vargas, J. (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia* [Universidad Libre de Colombia].
[https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS CLARA INES SABOGAL A Y JOHANNA VARGAS A..pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A..pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Samaniego, D. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018* [Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31862>
- Serkina, Y. & Logvinova, A. (2019). Administrative management of universities: background and consequences. *Amazonia Investiga*, 8(22), 673–683.
<https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/818>
- Suñol, R. (2001). *Calidad Asistencial*. 76. <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- Tipián, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus* [Universidad César Vallejo].

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipián_ESM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valdés, D. (2016). Incidencia de las técnicas de gestión en la mejora de las decisiones administrativas. *Retos*, 24. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504551172005>

Vargas, V.; Valecillos, J.; Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Redalyc*, 10. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>

ANEXOS

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Chiavenato (2007) sosteniendo que se define como la aplicación de diferentes procedimientos internos orientados a la administración de los recursos disponibles dentro de una organización para lograr una distribución equitativa de modo que se pueda desarrollar bajos lineamientos organizacionales y tenga como resultados el logro de los objetivos. . (p.70).	Se realizó la aplicación de un cuestionario para obtener resultados sobre la realidad de la gestión administrativa y luego procesar los datos para mostrar en los resultados.	Planeación	Requerimientos	Ordinal
				Plan anual	
				Objetivos	
			Organización	Manual de actividades	
				Capacitación	
				Orden de compra	
			Dirección	Recepción	
				Abastecimiento	
			Control	Seguimiento	
				Control previo	
Monitoreo					
Calidad de atención	Suñol (2001) quien lo define como “las características intangibles de valor que las empresas brindan a sus clientes al momento de hacer entrega del bien o servicio así como en aquellas ocasiones donde tienen que atender las dudas, sugerencias, reclamos y demás instancias de contacto	Se busca de indagar sobre la calidad de atención que se brinda, en función a las dimensiones de la variable.	Calidad de la infraestructura	Condiciones físicas del ambiente	Ordinal
				Disponibilidad de materiales e insumos	
			Calidad técnica	Conocimientos técnicos	
				Habilidades	
			Calidad interpersonal	Respeto y cordialidad humana	

	entre personal de atención y cliente". (p.11).				
--	--	--	--	--	--

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Anexo 2: Matriz de consistencia

Titulo	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo/Diseño de investigación	Conceptos
<p style="text-align: center;">Gestión administrativa y calidad de atención al usuario del centro de salud de tabalosos, 2020”</p>	<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario del centro de salud de tabalosos, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera se relaciona la planeación con la calidad de atención al usuario del centro de salud de tabalosos, 2020?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la organización con la calidad de atención al usuario del centro de salud de tabalosos, 2020?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dirección con la calidad de atención al usuario del</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario del centro de salud de tabalosos, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir la relación entre la planeación con la calidad de atención al usuario del centro de salud de tabalosos, 2020.</p> <p>Describir la relación entre la organización con la calidad de atención al usuario del centro de salud de tabalosos, 2020.</p> <p>Describir la relación entre la dirección con la calidad de atención al usuario del centro de salud de tabalosos,</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario del centro de salud de tabalosos, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la planeación con la calidad de atención al usuario del centro de salud de tabalosos, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la organización con la calidad de atención al usuario del centro de salud de tabalosos, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la dirección con la</p>	<p>Tipo básica</p> <p>Alcance correlacional</p> <p>Diseño no experimental de corte transversal.</p>	<p style="text-align: center;">GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>Chiavenato (2010) sostuvo: Que la gestión administrativa consiste que todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es necesario para tratar de lograr las metas u objetivos con ayuda de los individuos y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores primordiales, con lo que se presentaran dimensiones propuestas como son la planeación, organización, dirección y control. (p.70)</p> <p style="text-align: center;">CALIDAD DE ATENCIÓN</p> <p>Suñol (2001) quien lo define como “las características</p>

	<p>centro de salud de tabalosos, 2020?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el control con la calidad de atención al usuario del centro de salud de tabalosos, 2020?</p>	<p>2020.</p> <p>Describir la relación entre el control con la calidad de atención al usuario del centro de salud de tabalosos, 2020</p>	<p>calidad de atención al usuario del centro de salud de tabalosos, 2020.</p> <p>Existe relación significativa el control con la calidad de atención al usuario del centro de salud de tabalosos, 2020</p>	<p>intangibles de valor que las empresas brindan a sus clientes al momento de hacer entrega del bien o servicio así como en aquellas ocasiones donde tienen que atender las dudas, sugerencias, reclamos y demás instancias de contacto entre personal de atención y cliente". (p.11).</p>
--	--	---	--	--

FICHA TÉCNICA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

TITULO: La gestión administrativa percibida por el personal en el área logística del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017 recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14626/Mollo_PD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

1. AUTOR CREADOR (AÑO) : David Mollo Pizarro (2017)

2. DIMENSIONES

1. Planificación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

3. ESCALA DE MEDICIÓN : Ordinal

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

4. NÚMERO DE ITEMS: 32 ítems

5. VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

Mg, Miluska Vega Guevara

Mg. Lusmila Lourdes Garro Agurto

Mg. William Flores Sotelo

6. FIABILIDAD (ALFA DE CROMBACH) : 0.806

FICHA TÉCNICA DE CALIDAD DE ATENCIÓN

TÍTULO: Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016, RECUPERADO DE http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Autor creador (Año) : Br. Estrella Ludovina Minaya Torres de Ossio (2018)

Dimensiones:

1. Calidad infraestructura

2. Calidad técnica

3. Calidad interpersonal

Escala de medición : Ordinal

5. Siempre 4. Frecuentemente 3. Alguna Vez 2. Rara Vez 1.Nunca

Numero de items:23 items

Validez de contenido (juicio de expertos)

Se sometió a juicio de expertos:

Mg.Santiago A.Galladay

Dr.José V.Quispe Atúncar

Dr.Flores Sotelo William S.

Fiabilidad (alfa de Cronbach) : 0.78

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE SALUD
DE TABALOSOS.**

Buen día señor(a), somos alumnos del décimo ciclo de la carrera de Administración de la Universidad César Vallejo y deseamos pedirle su colaboración respondiendo las siguientes preguntas, para conocer el nivel de gestión administrativa en el centro de salud de Tabalosos, esta información recolectada será de mucha ayuda para la mejora continua del centro de salud de Tabalosos.

1. GÉNERO		2. EDAD	
MASCULINO	(1)	20-30	(1)
FEMENINO	(2)	31-40	(2)
		41-50	(3)
		51- A MAS AÑOS	(4)
3. FRECUENCIA DE VISITA		4. LUGAR DE PROCEDENCIA	
MENSUAL	(1)	TABALOSOS	(1)
TIMESTRAL	(2)	SHANAO	(2)
SEMESTRAL	(3)	PINTO RECODO	(3)
ANUAL	(4)	SAN MIGUEL	(4)

INSTRUCCIONES

Marque usted el numeral que considera de acuerdo a la escala siguiente.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

	ITEM	1	2	3	4	5
N°	PLANEACIÓN					
1	¿Considera usted que las áreas del centro de salud realizan su requerimiento de materiales en forma oportuna?					
2	La programación de trabajo y salidas de campo del personal del centro de salud son oportunas.					
3	¿Crees que la institución aplica de manera adecuada sus reglamentos internos?					
4	¿Consideras que los planes de trabajo del centro de salud son difundidos de manera oportuna a la población?					

5	Consideras que la institucion si logra sus objetivos que se planificaron.					
6	Consideras adecuada las actividades que realizan el personal del centro de salud.					
7	El personal que labora en el centro de salud le brinda una buena atencion y orientacion.					
8	Considera que las actividades del centro de salud cuentan con presupuestos adecuados.					
9	La institución difunde los objetivos y metas a conseguir en cierto periodo					
10	Consideras que se involucra a la población para el apoyo en las actividades que realiza la institución.					
	ORGANIZACIÓN					
11	Considera que los trabajadores del centro de salud conocen sus funciones adecuadamente.					
12	Percibe que hay conflictos entre los trabajadores del centro de salud					
13	¿Considera usted que el personal conoce sus funciones a realizar?					
14	¿Considera usted que el centro de salud cuenta con una adecuada organización para el logro de objetivos?					
15	Se respeta todos los procedimientos que el usuario requiere para ser atendido.					
16	Consideras que el personal se encuentra capacitado para atenderle adecuadamente.					
17	Considera que la institucion le brinda al usuario todas las facilidades y orientaciones para que sea atendido de manera oportuna y adecuada.					
18	Los trabajadores del centro de salud le brindan una información oportuna cuando ud lo requiere					
	DIRECCIÓN					
19	Existe un buen lidrazgo por parte del director.					
20	Consideras que las campañas medicas que realiza la institucion son de su satisfacción.					
21	El centro de salud motiva la población con ciertos beneficios y campañas medicas					
22	Considera que los trabajadores del centro de salud trabajan en equipo en todas als actividades					

	que campo que realizan.					
23	Consideras que el director del centro de salud tiene un buen liderazgo e interactúa con la sociedad.					
24	La solución de problemas o conflictos dentro del centro de salud es oportuna					
25	La interacción de los representantes del centro de salud con la población es oportuna.					
26	El medio utilizado para informar al usuario por parte de la institución es la adecuada.					
	CONTROL					
27	¿Consideras que existe un control y registro adecuado de cada usuario que es atendido en el centro de salud?					
28	¿Consideras que el personal le brinda todos los medicamentos conforme la receta médica?					
29	Consideras que se controla adecuadamente las campañas medicas y visitas que hacen el personal de salud en toda la comunidad.					
30	Consideras que el personal comunica de manera oportuna los inconvenientes que puedan existir al usuario.					
31	¿Considera los representantes difunden a la población los recursos y logros obtenidos?					
32	¿Consideras que el personal le informa y controla el estado de sus trámites?					

Cuestionario de opinión sobre calidad de atención del centro de salud de Tabalosos

INSTRUCCIONES

Marque usted el numeral que considera de acuerdo a la escala siguiente.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nº	DATOS ESPECIFICOS	1	2	3	4	5
	CALIDAD TECNICA					
1	En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada					
2	El personal del centro de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema que padece.					
3	El personal del centro salud respeta su privacidad y su información confidencial durante la atención.					
4	Usted comprende las indicaciones del personal respecto al tratamiento medico					
5	El personal del centro de salud que lo atiende lo orienta detallada sobre el examen que se le va a realizar.					
6	El personal del centro de salud lo orienta sobre los cuidados a realizar en el hogar					
Nº	CALIDAD INTERPERSONAL					
7	Durante su permanencia en el centro de salud el personal le brindó un trato cordial y amable					
8	El personal del centro de salud respeta el orden de llegada o número de citas de los pacientes					

9	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 30 minutos.					
10	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.					
11	El tiempo de su consulta en el centro de salud es suficiente					
12	El médico del centro de salud facilita el descanso médico en caso de que la lesión lo requiera					
13	El médico del centro de salud le otorga atención permanente durante la consulta					
14	El médico del centro de salud durante la atención médica le soluciona su problema de salud.					
15	El centro de salud le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante.					
	CALIDAD INFRAESTRUCTURA					
16	Los ambientes de la sala de espera del centro de salud mantienen una limpieza constante					
17	Los ambiente de la sala de espera están en constante ventilación					
18	El ambiente de consultorio permanece limpio y ordenado					
19	El ambiente de consultorio cuenta con una buena iluminación.					
20	El ambiente de consultorio cuenta con los materiales necesario para la atención médica,					
21	Es transferido inmediatamente a otro Hospital de mayor complejidad, en caso que Ud. lo pidiera.					
22	Los baños del centro de salud están en					

	constante limpieza.					
23	El centro de salud cuenta con programas informativos sobre salud en el tiempo que permaneció en sala de espera.					

Anexo 6: Validación del instrumento



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arevalo Arevalo, José Gabriel

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa

Autor (s) del Instrumento (s): David Mollo Pizarro (2017)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MARKETING DIRECTO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MARKETING DIRECTO .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MARKETING DIRECTO .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto, 12 de octubre de 2020


Lic. Adm. José Gabriel Arevalo Arevalo
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
GLAD. N° 19158
Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arevalo Arevalo, José Gabriel
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Calidad de atención
 Autor (s) del Instrumento (s): Br. Estrella Ludovina Minaya Torres de Ossio (2018)

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: POSICIONAMIENTO DE MARCA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: POSICIONAMIENTO DE MARCA .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: POSICIONAMIENTO DE MARCA .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto, 12 de octubre de 2020



Lic. Adm. José Gabriel Arevalo Arevalo
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 CLAB. N° 19158
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramirez Alvarado, Ivette

Institución donde labora : UGEL El Dorado

Especialidad :

Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa

Autor (s) del Instrumento (s): David Mollo Pizarro (2017)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MARKETING DIRECTO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MARKETING DIRECTO .					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MARKETING DIRECTO .					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X		
PUNTAJE TOTAL							47.00

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 8 de noviembre de 2020


 Msc. Adm. Ivette Ramirez Alvarado
 C.I.D. 07143



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramirez Alvarado, Ivette

Institución donde labora : UGEL El Dorado

Especialidad :

Instrumento de evaluación : Calidad de atención

Autor (s) del Instrumento (s): Br: Estrella Ludovina Minaya Torres de Ossio (2018)

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: POSICIONAMIENTO DE MARCA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: POSICIONAMIENTO DE MARCA.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: POSICIONAMIENTO DE MARCA.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		47.00				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 08 de noviembre de 2020



Lic. Adm. Ivette Ramirez Alvarado
C.I. N.º 07143

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Fasanando Puyo, Tercero

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Licenciado en Administración

Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa

Autor (s) del Instrumento (s): David Mollo Pizarro (2017)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MARKETING DIRECTO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MARKETING DIRECTO .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MARKETING DIRECTO .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento conforme para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 16 de octubre de 2020

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Fasanando Puyo Tercero

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Licenciado en Administración

Instrumento de evaluación : Calidad de atención

Autor (s) del Instrumento (s): Br. Estrella Ludovina Minaya Torres de Ossio (2018)

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: POSICIONAMIENTO DE MARCA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: POSICIONAMIENTO DE MARCA .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: POSICIONAMIENTO DE MARCA .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento conforme para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 16 de octubre de 2020

Sello personal y firma

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Tarapoto, 13 de Abril del 2020

Señor:

Carlos Alberto Segundo Sánchez López

Director Del Micro Red De Salud -Tabalosos

Presente. -

ASUNTO: CARTA DE PRESENTACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS Y DESARROLLO DE TESIS.

Es grato dirigirnos a usted, para expresarle nuestro cordial saludo y a la vez presentarnos como, **KENYI CHU IPANAMA** identificado con DNI. N°72414676, y **DONAYRE CABEZAS, JOE FRANCIS** identificado con DNI. N° 71194905 perteneciente al IX ciclo de la Escuela Profesional de **Administración** de la Facultad de Ciencias Empresariales, quienes deseamos tener su autorización para poder desarrollar el Proyecto de tesis y Desarrollo de tesis titulado **“Gestión Administrativa y Calidad atención al usuario del Centro de Salud de Tabaloso.2020”**, en el Centro de Salud- Tabalosos, a fin de poder optar al grado de Licenciados en Administración.

Asimismo, queremos poner en conocimiento que al finalizar dichas tesis, nos comprometemos a hacer llegar la investigación para que su prestigiada institución pueda mejorar sus procesos si es el caso.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente,



Kenyi Chu Ipanama

DNI: 72414676



Joe Francis Donayre Cabezas

DNI: 71194905

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

CARTA DE ACEPTACION

Tabalosos, 17 de Abril del 2020

Señores:

Kenyi Chu Ipanama

Joe Francis Donayres Cabezas

Estudiantes del IX ciclo de Administración de la UCV.

Presente. -

ASUNTO: CARTA DE ACEPTACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS Y DESARROLLO DE TESIS.

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes y expresarles mi saludo cordial con el fin de mencionarles que los estudiantes, **KENYI CHU IPANAMA identificado** con DNI. N°72414676, y **DONAYRE CABEZAS, JOE FRANCIS** identificado con DNI. N° 71194905 perteneciente al IX ciclo de la Escuela Profesional de **Administración** de la Facultad de Ciencias Empresariales, han sido aceptados para realizar su proyecto de investigación en nuestra institución.

Asimismo, quedamos a la espera de su compromiso que nos mencionaron.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente,



Dr. Carlos Alberto Segundo Sánchez López

Jefe de la Micro Red De Salud – Tabalosos