



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y calidad de atención en el personal
administrativo del centro de diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021

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

AUTORA:

Isa Pilco, Mayra Alexandra (ORCID: 0000-0002-1535-0172)

ASESORA:

Dra. Diaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de la salud

PIURA — PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios porque gracias a él, he podido culminar este camino que se me hizo complicado al inicio del proceso.

A mi madre sin duda alguna pues sin ella no lo habría logrado su bendición que a lo largo de mi vida me ha cuidado, con su apoyo incondicional hizo que esta maestría sea más llevadera te amo madre mía gracias infinitas.

A mi esposo por su apoyo incondicional a lo largo de este camino su motivación constante que estuvo ahí siempre presente.

A mis hermanas queridas que me ayudaron con su conocimiento, ser perseverante para llegar al camino del éxito.

AGRADECIMIENTO

A mis distinguidos docentes de la Universidad “César Vallejo”, que contribuyeron en mi formación personal y profesional con sus sabias enseñanzas.

A mi tutora Mg. Diaz Espinoza Maribel, por su exigencia y acompañamiento para culminar con éxito esta tesis.

A la clínica Reynadial S.A Guayaquil, por permitirme realizar el presente trabajo en tan distinguida institución.

Finalmente agradezco a ese amigo que me ha impartido sus conocimientos y fue de gran ayuda en estos momentos siempre pendiente y motivándome.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4 Técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad	19
3.5 Procedimiento.	22
3.6 Método de análisis de datos.	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	47

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1, Evaluación de la validez de instrumento de tiempo de espera y satisfacción del usuario	20
Tabla 2, Coeficiente de confiabilidad de la escala de gestión administrativa	21
Tabla 3, Coeficiente de confiabilidad de la escala de calidad de atención	22
Tabla 4, Distribución de frecuencia de gestión administrativa del personal del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil	25
Tabla 5, Nivel de Dimensiones de la gestión administrativa del personal del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil	26
Tabla 6, Distribución de del nivel de calidad de atención del personal del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil	27
Tabla 7, Nivel de Dimensiones de Calidad de atención del personal administrativo del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil	28
Tabla 8, Coeficiente Kolgomorov Smirnov de las puntuaciones de la gestión administrativa y la calidad de atención del personal del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil	29
Tabla 9, Coeficiente de Correlación entre Gestión administrativa y la calidad de atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil.	30
Tabla 10, Coeficiente de correlación entre la gestión administrativa en su dimensión objetivo y calidad de atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021	31
Tabla 11, Coeficiente de correlación entre la gestión administrativa en su dimensión estructura administrativa y calidad de atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021.	32
Tabla 12, Coeficiente de correlación entre la gestión administrativa en su dimensión estructura administrativa y calidad de atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021	33
Tabla 13, Coeficiente de correlación entre la gestión administrativa en su dimensión recurso humanos y calidad de atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021	34
Tabla14, Coeficiente de correlación entre la gestión administrativa en su dimensión motivación y calidad de atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1, Nivel de gestión administrativa del personal administrativo del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021	25
Figura 2, Nivel de gestión administrativa del personal administrativo del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021	26
Figura 3, Nivel de calidad de atención del personal administrativo del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil	27
Figura 4, Nivel de Dimensiones de calidad de atención del personal administrativo	28

RESUMEN

La presente investigación objetivo: Determinar la relación que se producen entre gestión administrativa y calidad de atención, recibida por el personal administrativo del centro de diálisis Reynadial S.A 2021, para ello se elaboró un estudio de tipo descriptivo, correlacional observacional, contando con una muestra de 80 trabajadores administrativos de los cuales todos participaron del estudio y se aplicó una encuesta en escala de Likert. Los resultados demuestran que existe correlación directa positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad de atención, además existe correlación directa positiva alta, entre la gestión administrativa en su dimensión conocimiento de los objetivos y la calidad de atención, también existe correlación directa positiva alta, entre la gestión administrativa en su dimensión estructura administrativa y la calidad de atención, además existe correlación directa positiva baja, entre la gestión administrativa en su dimensión recursos humanos y la calidad de atención y existe correlación directa positiva baja, entre la gestión administrativa en su dimensión motivación y la calidad de atención. En conclusión: los resultados muestran relación positiva entre las variables en estudio gestión administrativas y calidad de servicio

Palabra clave: administración, gestión, calidad, servicios

ABSTRACT

The present research objective: To determine the relationship that occurs between the level of administrative management and quality of care, received by the administrative staff of the Reynadial SA 2021 dialysis center, for this a descriptive, correlational observational study was developed, with a sample of 80 administrative workers, all of whom participated in the study and a Likert scale survey was applied. The results show that there is a moderate positive direct correlation between administrative management and the quality of care, in addition there is a high positive direct correlation, between administrative management in its dimension knowledge of the objectives and the quality of care, there is also a high positive direct correlation, between administrative management in its administrative structure dimension and quality of care, there is also a low positive direct correlation between administrative management in its human resources dimension and quality of care and there is a low positive direct correlation between administrative management in its dimension motivation and quality of care. In conclusion: the results show a positive relationship between the variables under study, administrative management and quality of service.

Keywords: administration, management, quality, services

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, de acuerdo a la OPS (2010), la gestión administrativa debe enfrentar la complejidad y la incertidumbre de los sistemas de salud, los cuales consideran como etapas tres componentes de gestión que son planificación, pensamiento y el impulso a la toma de decisiones. Así tenemos a Puertas (2020), quien menciona que los sistemas de salud presentan temas de calidad que cada vez enfrentan momentos difíciles por diferentes factores tanto internos y externos, sumado a la falta de una buena gestión administrativa en los últimos años que continúan en nuestros días, además según la OMS (2019), existen los sistemas primarios de atención en donde también es primordial realizar una correcta gestión de la administración y en donde los procesos administrativos no deben quedar de lado, de esta forma se pretende que dichos sistema logren estándares de atención donde la eficiencia es vista como pilar para el desarrollo y la efectividad es necesaria para el encuentro de un desarrollo activo (Puertas E, 2020).

Según Terán (2017), indica que en este caso la gestión requiriere ser innovada y continuar con procesos donde se ejecute los diferentes mecanismo que generen el éxito en la atención de calidad, en palabras de Montoya (2016), el talento humano es el elemento fundamental para el desarrollo y desempeño, aun así, se puede observar que el recurso financiero es limitado para la formación y desarrollo de los trabajadores, también una disminución en los sistema de seguridad en todo sistema laboral genera características y males psicológicos, estos factores pueden ocasionar daños que afectan la salud personal (Gonzales, 2015).

También Duque (2013), menciona que en Latinoamérica los sistemas de gestión de la administración proporcionan un impacto directo sobre la vida laboral, tienen las políticas del desarrollo organizacional sostenible mediante racionalizaciones económicas, el Banco Mundial respalda las políticas de la OMS promoviendo una cultura laboral y profesionalización en la gestión administrativa, desburocratizan do los trámites administrativos y reduciendo el déficit financiero, esto según la

OMS (2020). En México, las falencias en el área de salud pública son calificadas como una mala gestión administrativa ineficaz e ineficiente y necesitan un mayor rendimiento de los recursos que fueron invertidos con la finalidad de dar beneficios a los trabajadores sobre todo en su desarrollo como persona y profesionalmente (Lumbreras M, 2019).

A nivel nacional podemos mencionar a Vela y Vásquez (2020), quienes refieren que los procesos de gestión relacionados con las prestaciones de calidad en el hospital amazónico, buscaban administrar y tramitar la captación económica percibida por el estado, de forma eficiente, además de calidez, por otro lado, Herrera (2020) manifiesta que los sistemas de salud priorizan siempre las necesidades del usuario, brindando alternativas para contrarrestar los inconvenientes de ciudadanos, mientras que Quimi (2016), menciona que la administración regulatoria tiene unos ciclos que constantemente provocan un extraordinario avance en el área de la salud pública peruana sin embargo, son inadecuados, por ello que, el esfuerzo necesita ímpetus, preparación vital, igualmente la falta de financiamiento y el poco compromiso hace que los directivos de la salud dejen en segundo lugar estas acciones (Curioso, 2013).

En Ecuador, se ha observado las modificaciones referentes a sus sistemas de atención en salud, sobre todo los modelos de gestión administrativa, también se han realizado reformas en todos los paquetes referentes a la fragmentaciones y acreditaciones de las diferentes instituciones prestadoras de salud (Chang Campos, 2017). Por otro lado, las políticas referentes a la acreditación de los sistemas sanitarios no fueron socializados con los directivos, siendo las evaluaciones para el desempeño direccionadas, ocasionando mayores quejas por parte de los usuarios (Arbeláez, 2017). Por lo consiguiente, se presentan múltiples aspectos que afectan la calidad de atención, donde no solo resaltan aspectos vinculados con el apoyo, la gestión administrativa y la disposición que posee el personal de salud hacia el usuario, sino también, aquellos elementos estructurales, visuales y funcionales que pueden

impactar de forma negativa en la percepción del usuario, generando como consecuencia un desagrado final (Inga, 2019).

En el Ecuador, los avances en gestión administrativa como la calidad de atención, señalan un mínimo avance (Gómez, 2020). Ante esta situación en los recientes años se vienen realizando esfuerzos con la finalidad de cambiar la situación precaria que acarrearán (Vera, 2018). Sin embargo, casi no alcanzan a cumplir, por tal motivo la falta de estrategias hará que a largo plazo el Sistema de Salud decaiga (Rodríguez, 2017).

A nivel institucional en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil se observa que existe varios inconvenientes en distintas áreas de servicio o para abordar los diferentes problemas como lo son brechas de recursos económicos, insumos y distribución de los mismos, puesto que no se trabaja coordinadamente con las instituciones que conforman los entes reguladores del sistema, haciendo que de esta forma no se dé cumplimiento con las metas programadas durante el año, y esto causa que los colaboradores del centro no se encuentren a gusto con el método de pagos que son realizados de 3 a 5 meses sin un salario. Por lo tanto, planteamos lo siguiente: ¿Cuál es la relación de gestión administrativa y la calidad de atención en el personal administrativo del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021?

Esta investigación tiene su justificación en la fundamentación de la teoría administrativa de relaciones humanas, lo cual está basada en el fundamento de personas y las relaciones que establecen con las instituciones, lo cual surgen las siguientes dimensiones en gestión administrativa, que son conocimientos de los objetivos, estructura administrativa, recursos humanos, motivación, recompensa y desempeño, todo ello dentro de un ambiente organizacional junto con el trabajo en equipo. Por otra parte, una calidad de atención óptima es fundamental para ejercer las siguientes dimensiones como la adecuación a la atención, la calidad percibida en la atención, confiabilidad, rendimiento y promover

la participación y competencia, estas dimensiones, permitirán conocer qué nivel de calidad de servicio presentan las estructuras sanitarias.

De otro lado, la justificación práctica de la investigación radica de manera que los resultados sean socializados con los directivos del centro de diálisis para que ellos realicen las modificaciones pertinentes basada en los resultados obtenidos y que le permita elaborar estrategias de mejora continua todo enmarcado en el beneficio de la salud de los usuarios.

En el aspecto de la forma, metodológicamente se debe establecer políticas para evaluar los aspectos relacionados a la gestión de la calidad, además que nivel de calidad se están presentando en los servicios, (Bustamante, Et al, 2017) proporcionar oportunidades para la identificación de las necesidades del centro y planificación de acuerdo con esos requerimientos, (Mendoza, 2017) eligiendo las metodologías necesarias para una mejora, no solo los procedimientos de gestión administrativa del centro, sino también la atención que se le da al usuario interno.

De esta manera planteamos el objetivo general dirigido a determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención percibida por el personal administrativo del centro de diálisis Reynadial S.A 2021, como objetivo específico tendremos: Evaluar la relación que ocurre con la gestión administrativa en su dimensión conocimientos de los objetivos y la calidad de atención, determinar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión estructura administrativa y la calidad de atención, identificar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión recursos humanos y la calidad de atención, conocer la relación entre la gestión administrativa en su dimensión motivación y la calidad de atención.

La hipótesis general investigativa fue: si existe una relación directa entre gestión administrativa y la calidad de atención en el Centro de

Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021, mientras que como hipótesis específica fueron: existe relación significativa entre la gestión administrativa en sus dimensiones de conocimientos de los objetivos, estructura administrativa, recursos humanos y motivación con la calidad de atención.

II. MARCO TEÓRICO

Conforme a investigaciones y estudios realizados, tenemos a Trigos (2021) en su estudio, donde determinó el nivel de relación entre calidad y la gestión de la administración, estudio cuantitativo, correlacional, la 132 encuestados conformaron la muestra, de los cuales se recopiló la información, de ellos se obtuvo que la calidad de servicio presentaban porcentajes de 67 para el ítem de ni satisfechos ni insatisfechos, mientras el nivel regular predominó en la variable gestión de la administración con un 60%, de esto se menciona finalmente de la existencia significativa donde se relaciona tanto la calidad y la gestión de la administración, siendo el Rho de Spearman de 0.821 con significancia bilateral de 0.05.

Por su lado, Vela y Vásquez (2020), quienes exponen su investigación referida a la gestión de la administración y calidad de atención en los servicios de un hospital amazónico, cuyo fin fue entender de qué manera se relacionaban la gestión de los sistemas administrativos y la calidad, empleando un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional, la población fueron 671 especialistas en salud, la muestra fueron 245 usuarios de distintas áreas. Se obtuvo como resultado en un nivel bueno en gestión administrativa (49%), seguido de excelente con (41%), además un 67,3% señalan como deficiente, seguido de un nivel regular el (31%). Como aporte a este proyecto investigativo es que nos ayudará ampliar las metodologías de estudio.

Para el caso de Saavedra (2019), en Perú elaboró el estudio, donde buscaba conocer cómo se relacionaba la gestión en la administración y calidad, para ello se planteó una muestra de 33 trabajadores, siendo un estudio de tipo cuantitativo, correlacional, los resultados demostraron un 42% para el nivel regular en la primera variable, mientras un 30% que mencionaron deficiente y un 27% refirieron eficiente, para la calidad de servicio fue vista como mala por un 42%, seguida de un 37% que menciona regular y 21% la considera buena, en conclusión se halló relación significativa, además según la prueba de Rho de Spearman

mostró un 0.721 siendo este valor descrito como relación alta y una significancia bilateral del 0.001.

Para Ríos (2018), estudio en la UGEL Moyobamba, la existencia de relación entre la gestión de la administración y la calidad, para ello empleó un análisis de descripción y correlación, contando con una muestra conformadas por jefes de escuelas de nivel inicial, primario y secundario siendo estos 423. Entre los resultados destacan que 71% de los jefes mencionan niveles regulares para la gestión administrativa, seguida de un 70% que menciona a la calidad de servicio con nivel regular, de todo ello se encontró un alto grado de relación entre ambas variables, con la cual se aplicó la prueba estadística chi cuadrado dando un $X^2:33,18$ siendo este mayor al de la tabla por lo que se rechazó la hipótesis considerada en el estudio.

Izquierdo (2018), en San Martín, en su estudio gestión administrativa y la calidad de servicio de la superintendencia de transporte, tenía como objetivo determinar la relación entre las variables, siendo la muestra de 40 usuarios de la SUTRAN, empleándose un estudio descriptivo correlacional, siendo los resultados favorables para la gestión administrativa con un 49% que mencionaron aceptable con un 46% que mencionaron buena calidad de servicio, llegando a concluir que ambas variables se relacionan.

Chambilla (2017), En la ciudad de Tacna Perú, elaboró el estudio Gestión administrativa y calidad de servicio, donde buscaba demostrar la relación de ambas unidades, contando con una muestra de 80 estudiantes y empleando un estudio de descripción y de correlación, de ello se demostró que el 24% mencionaron una gestión buena, seguida de un 33% que manifestaron una gestión regular finalmente el 44% refieren una gestión administrativa mala, mientras que para la calidad el 24% manifestaron una Calidad de servicio buena seguida del 36% regular y un 40% que mencionaron una mala calidad de servicio, en consecuencia existe una alto grado de relación entre la gestión administrativa y la

calidad de servicio, es decir mientras mejor se brinde la gestión en la facultad mayor calidad de atención se entregará a los usuarios.

En el contexto nacional podemos mencionar el estudio de Poveda, K. (2020), denominado Gestión de la administración y su relación en la calidad de servicio en laboratorios, donde el objetivo principal fue identificar el grado de relación entre las variables y diseñar un modelo de gestión con la finalidad de fortalecer la calidad servicio, la metodología fue cuantitativa, en los resultados se observa que los estudiantes mencionaron un 30,8% se presenta buena gestiona administrativa en algunas veces, seguido de 26% que menciona siempre, un 8% manifiesta nunca y 5% ocasionalmente, en el caso de calidad de servicio el 51,3% de los estudiantes mencionaron que el manejo de manuales y reglamentos siempre influyen positivamente en la calidad de servicio, mientras que 31% afirman frecuentemente, 13% algunas veces y 5% nunca. Se llegó a determinar que ambas variables tienen una relación positiva directa.

También Espinoza (2019) en Chimborazo elaboró el estudio La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel el molino, donde el objetivo fue analizar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio al Cliente en el "Hotel El Molino". En esta investigación las poblaciones fueron consideradas de forma interna y externa, con la finalidad de conocer que efectos proporcionan las variables. Como hallazgos se menciona un alto grado de relación entre las variables además se entregó un modelo de capacitación con él objetivo de proporcionar mejoras al momento de atender al usuario con el fin fundamental de mejorar la atención del cliente, lo que permita dar un buen trato rápido y ágil a los y por consiguiente se verá reflejada la buena gestión administrativa.

Toral y Zeta (2017), denominado: Gestión administrativa y calidad del servicio, donde el objetivo fue determinar la relación entre las variables, para ello se empleó un estudio descriptivo correlacional, de los

resultados se puede establecer una alta relación entre la gestión administrativa de la Universidad de Loja y la calidad de servicio ($X^2 > 0.3$, Sig. < 0.05), llegando a la conclusión de que a medida que mejoren los procesos de planificación, organización, dirección y control, mejorará la calidad de los servicios académicos, esta mejora se ve reflejada en la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad del servicio.

En lo referente a las bases teóricas podemos mencionar que la gestión administrativa, también se denomina organización empresarial, es la administración y utilización de los ciclos de una organización o asociación. Incluye la asociación competente y convincente de personas, datos y diferentes activos para lograr objetivos autorizados, a la vez que los datos son fundamentales para las tareas comerciales y las personas son los activos que utilizan los datos para aumentar el valor de una asociación (Rodríguez, 2017).

Por otro lado, gestionar administrativamente implica la forma de dar uso a cada uno de los medios con los que cuenta la institución, incluidas las personas, el presupuesto, entre otros que ayudan a conseguir un excelente ámbito laboral, la gestión se define como la sistematización de las etapas consecutivas (diseño, organización, orientación y monitoreo; manejo de recursos) (Parejo, 2018).

Por otro lado, Nogueira (2007), menciona que la gestión administrativa moderna puede ser entendida como un conjunto de experiencias, posibilidades y dificultades vitales extrapolables a los foros de las organizaciones. La mayoría de los administradores y gerentes no consideran esta paradoja fundamental de la modernidad y conducen sus organizaciones de forma lineal y estándar (Pavón, 2019). Además, Maximiano (2007), refiere que la gestión de la administración, está en la priorización de la dirección, este constituye un trabajo en el que las personas buscan lograr sus propios fines o los de terceros, además de

lograr los objetivos establecidos, las metas son parte de las decisiones que forman la base del acto de administrar y que más se necesitan. Planificación, organización, liderazgo, la ejecución y el control, se consideran decisiones y/o funciones, sin estas el acto de administrar sería incompleto.

Arbeláez, G. (2017), menciona que las dimensiones de gestión administrativa son cuatro, el conocimiento de los objetivos, la estructura administrativa, los recursos humanos y la motivación, para el caso del conocimiento de los objetivos el directivo y su empleado deben conocer desde inicio laboral los objetivos de cada entidad esto con la finalidad de adquirir un buen desempeño profesional, por ello que las habilidades de cada funcionario son importantes en el conocimiento de los objetivos, siendo las principales tres tipos de habilidades, las técnicas conceptuales, referido a la forma en que uno comprende y domina un tipo particular de actividad implica conocimiento con el hacer práctico, con objetos físicos y concretos; consiste en saber utilizar los métodos y equipos necesarios para llevar a cabo tareas específicas, las habilidades Humanas, definida como la característica para trabajar con personas para obtener resultados efectivos a través de ellos, se refiere a la facilidad de relaciones interpersonales y grupales, está relacionado con la interacción con las personas y a través de ellos. Implica tener facilidad para cooperar en equipo y fomentar la inclusión de los mismos (Gadelha, 2008).

Para el caso de las estructuras organizacionales, se entiende que agrupa dos aspectos importantes la estructura física de la institución constituidos por infraestructura, equipos, mobiliario y las personas, que, reunidos de manera estructurada y deliberada y en asociación, cumplen metas para alcanzar los objetivos planificados comúnmente Morales (2004, p.91). La estructura administrativa para Pavón (2019), está referida a aquella adquisición, almacenar y distribuir lo que se necesita para que el centro tenga una funcionalidad correcta, esta compra puede ser: reparación de estructura, compra de materiales, insumos, medicamentos, equipamiento y equipos complementarios. De la misma forma, el trabajo

en equipo se identifica con la ejecución del trabajo de bienestar del personal (Freire, 2016).

Asimismo, al mencionar la administración del recurso humano, está dirigida a la selección de sus colaboradores dentro de su centro, dirigir a los servidores, asimismo, se encargarán de liderar y seleccionar a los servidores responsables y capacitados para sus centros laborales. En esta línea, identifica a los de mejor capacitación y considera una forma de tenerlos como trabajadores del medio. Además, es responsable de reconocer a los de pocas habilidades y pocos competentes (Inga, 2019).

De igual manera, es importante acentuar que la gestión, es una impresión de desafíos que muestra el especialista para incrementar o disminuir su presentación o para observar su punto de armonía. (Méndez, 2018). De ahí que la colaboración se sustenta en la necesidad de contar con datos significativos comparables a la conexión que existe entre el entorno jerárquico y la ejecución en los centros hospitalarios (Ureta Tolentino, 2021).

Al mencionar la motivación tenemos a Castillo et al (2019), indica que es importante establecer la motivación por parte de los directivos, ello va general en sus trabajadores mayores rendimientos lo cual redundará en mejores niveles de gestión y también se podrá obtener mejores resultados. También, Mendoza (2016), manifiesta que un líder tiene mayores facilidades para manejar y mejorar mayoritariamente el clima organizacional, de esta manera una búsqueda de buenos líderes se verá traducida en mejoras en el clima organizacional (Espinoza, 2019). El liderazgo implica producir cambios mediante la motivación, estimulación intelectual y la consideración individual al personal que de esta forma sentirá motivado y organizados para un trabajo en equipo óptimo y eficiente (Parra, 2017).

Según Lumbreras (2019), manifiesta que los representantes de las normativas nacionales como los ministerios tienen las necesidades de

adoptar métodos y herramientas que generen la búsqueda de mejoras a nivel administrativo, esto pretende mejorar y dar garantías en la eficiencia, de esta manera trabajarán en las asociaciones públicas, cuando se tomen actividades enfocadas en la administración de la capacidad humana, y elevarán el orden de los ejecutivos para lograr diferentes objetivos de organización. (Gadelha, 2008).

Las primeras definiciones de la calidad de la atención, fueron moldeadas casi exclusivamente por profesionales de la salud e investigadores de servicios de salud. Sin embargo, se ha reconocido cada vez más que las preferencias y opiniones de los pacientes, el público y otros actores clave también son muy relevantes (Legido, 2018).

Cobo (2017), define como calidad de atención en una administración, al decidir la visión de la naturaleza de la atención de la administración de una Empresa Social. En la calidad de la atención de una administración, es necesario conocer el cumplimiento del paciente, además de otras cosas, evaluar la naturaleza del cuidado es de interés y se hace a través de diferentes instrumentos (Tipián, 2017).

En el Perú la captación de los usuarios es la respuesta del estudio de los principios de calidad, calidez eficiencia y equidad, la calidad se determina entre la expectativa y la necesidad que tiene los pacientes y una oportuna participación. La calidad depende del punto de vista que el usuario, puesto se considera que la calidad es superar todas las expectativas de los usuarios y que de esta forma cumplan con las necesidades y satisfacción. (Suárez, 2019).

Las dimensiones de esta variable son cinco, adecuación a la atención, calidad percibida en la atención, confiabilidad, rendimiento.

Posteriormente tenemos la calidad, que en las expresiones de Vargas y Aldana (2019, p. 181), es lo que siente el cliente, cuando se le da la asistencia, según los detalles y requisitos dados por él. También se

denomina calidad aparente como el cumplimiento del cliente de las administraciones obtenido de los establecimientos. Por otra parte, los clientes son las personas que evalúan la ayuda brindada por la organización pública, en la que tienen el compromiso de ofrecer tipos de asistencia que puedan satisfacer al cliente con gestiones satisfactorias a cada cliente según su necesidad, para su lado , Blanco y Lobato (2009) advierten que la capacidad de proporcionar satisfacción en los quehaceres del comprador de acuerdo con la perspectiva de este, es el nivel de calidad, por lo que la atención al cliente tiene valor y debe basarse en la idea de calidad absoluta.

En la dimensión confiabilidad en el aspecto de calidad inquebrantable tenemos a Blanco y Lobato (2013) quienes advierten como el cumplimiento del cliente el que dicta la aparente ventaja y sus supuestos para la utilización del artículo o administración (p.297). Los establecimientos deben garantizar que las gestiones que dan cumplan con las necesidades que el cliente requiere y que deben garantizar que creen en sus organizaciones, la confiabilidad es también la probabilidad de no atención de una asistencia o artículo deficiente, como lo indican Vargas y Aldana (2019, p.181). Por otra parte, la fiabilidad se conoce como confianza, es decir, la presunción de que los individuos son tratados de manera adecuada. De esta manera, la confianza se reforzará por la circunstancia de las realidades actuales.

En el caso de Rendimiento, se considera como el atributo funcional esencial de un recurso inconfundible o un recurso teórico (Vargas y Aldana, 2019 p.181). La exposición se nombra como una marca del resultado. En otras palabras, la ejecución se conoce como la adquisición de una meta específica, para lo cual se aplican ciertos activos, así como el esfuerzo físico y mental. Asimismo, la Secretaría de la Gestión Pública (2013) caracteriza la ejecución como el trabajo realizado por establecimientos determinados a alcanzar grados innegables de idoneidad y competencia (p.6).

Finalmente, en la dimensión promover la participación y competencia, Vargas y Aldana (2019, p. 181). aluden que las habilidades pueden denominarse como los ejercicios que se realizan dentro del establecimiento, es el impulso que tienen los trabajadores de realizar y crear continuamente en cada uno de los ejercicios dentro de las asociaciones, con la plena intención de cambiar diversos factores reales, con destinos explícitos , Velazco (2011) caracterizó además este componente de avance de la inversión y capacidad de la dirección, en cuanto a calidad y planes, adecuación de estimular a los representantes y cumplimiento de objetivos, capacitaciones al trabajador mejorará la calidad (p.263), además el aspecto de inversión de la relativa referida a multitud de niveles de asociación.

III. METODOLOGÍA

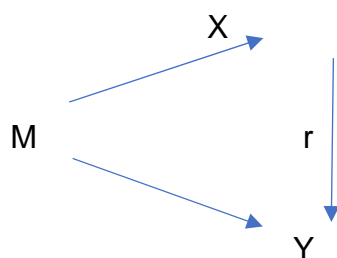
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.

En la siguiente investigación, se empleó como enfoque el cuantitativo, según Hernández et al., (2014) refiere a todo fenómeno estudiado deberán ser medios y observados, a través de la información recolectada, de esta manera se reunirán análisis estadísticos y valores numéricos, además en el estudio se utilizó la lógica deductiva, el cual inicia con teorías y se centra en la hipótesis, para el caso de los datos, estos fueron validados mediante un proceso de validez y confiabilidad, logrando analizar la causa-efecto del problema.

La investigación fue básica, el cual se describe en virtud de que parte de una estructura hipotética y permanece en ella, su motivación es incrementar la información lógica, pero sin destacarla desde ninguna perspectiva terrenal. (Muntanet, 2010)

Para el presente estudio se empleó un diseño no experimental, Tal como lo indican Kerlinger y Lee (2002) nos hacen saber que la investigación no experimental es la cacería experimental y metódica donde el investigador no tiene control directo de los factores libres, sobre la base de que sus apariciones han ocurrido o no. son intrínsecamente no manipulables. Fue esclarecedor en razón de que permitió recopilar datos para posteriormente investigarlos y correlacionarlos, fue factible conocer el grado de conexión entre dos factores.

El esquema utilizado fue el siguiente:



Dónde:

M= Muestra

X= Gestión Administrativa

Y= Calidad de atención

r= Relación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1 Gestión administrativa

Definición conceptual: es conocida también como organización empresarial, es la administración y utilización de los ciclos de una organización o asociación. Incluye la asociación competente y convincente de personas, datos y diferentes activos para lograr objetivos autorizados. Los datos son fundamentales para las tareas comerciales y las personas son los activos que utilizan los datos para aumentar el valor de una asociación (Rodríguez, 2017).

Definición operacional: Percepciones a partir de lo anteriormente trabajado según sus dimensiones: conocimiento de los objetivos, estructura administrativa, recursos humanos, motivación, recompensa y desempeño que conforman la variable.

Dimensiones e indicadores:

- Conocimientos de los objetivos; Relacionados con los objetivos de la administración.
- Estructura Administrativa; Infraestructura, ambiente laboral.
- Recursos humanos; capacidades y talento.
- Motivación; motivación en las acciones que realiza.
- Recompensa; recompensa por las labores encomendadas, reconocimiento a la labor realizada, beneficios por las metas obtenidas.
- Desempeño; planificación y resultados

Escala de medición: nominal

Variable 2 Calidad de atención

Definición conceptual: Las primeras definiciones de calidad de atención médica fueron moldeadas casi exclusivamente por profesionales de la salud e investigadores de servicios de salud. Sin embargo, se ha reconocido cada vez más que las preferencias y opiniones de los pacientes, el público y otros actores claves (Legido-Quigley H, et al., 2018).

Definición operacional: Percepciones a partir de lo trabajado según sus dimensiones: adecuación a la atención, calidad percibida por la atención, confiabilidad, rendimiento, promover la participación y competencia.

Dimensiones e indicadores:

- Adecuación en la atención; prestación del servicio, recursos brindados
- Calidad percibida por la atención; satisfacción en la atención, satisfacción del servicio
- Confiabilidad; involucrarse
- Rendimiento; calidad
- Promover la participación y la competencia; capacitado en la atención.

Escala de medición: nominal

3.3. Población, muestra y muestreo

La población:

Una población de examen, es una parte enorme de variedad de personas o elementos que es el punto focal fundamental de una solicitud lógica. Es para apoyar a la población que se completen los exámenes. (Hernández Sampieri, 2014)

En el caso de nuestra población fueron todos los empleados del centro diálisis, esta cantidad de trabajadores es de 80 en general

La muestra: fundamentalmente es un subgrupo de población. Supongamos al subconjunto de componentes que tienen un lugar con ese conjunto caracterizado de sus cualidades que llamamos población. (Hernández Sampieri, 2014)

En ese sentido, para el estudio se optó por muestreo no probabilístico por conveniencia a elección del autor, dado que, se seleccionó como muestra los que cumplía con ciertos criterios acorde con los fines del estudio, la muestra fue conformada por 51 mujeres y 29 hombres con edades promedios de 25 años.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica: En el siguiente estudio se empleó como técnica la encuesta, la cual consistía en formular preguntas determinadas previamente y con respuestas cerradas.

Instrumento: En el estudio se emplearon dos instrumentos, los cuales estaban dirigidos a evaluar uno la Gestión administrativa y el otro medía la calidad de la atención.

Para la ejecución de los instrumentos se elaboró mediante 2 cuestionarios en modelo de escalas de Likert donde los valores fueron: Nunca (1) casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5), esto permitió dar una valoración para ambas variables de lo cual se determinó la gestión y el grado de calidad de atención del personal administrativo. De esta manera se valoraron a la gestión administrativa con puntajes de buena (84,115), regular (54, 83) y mala (23, 53), mientras que para el caso de calidad se emplearon las escalas de con puntajes de buena (84,115), regular (54, 83) y mala (23, 53)

Validez y confiabilidad

Validez: La validez se define como la eficacia donde un instrumento realiza su medición, para que el cuestionario tenga validez de su contenido se realiza una evaluación por juicio de experto (Ñaupas et al., 2014), por esta razón se solicitó a cuatro expertos con conocimiento en el tema investigado, quienes evaluaron cada ítem de acuerdo a los criterios de validación. (Anexo 5)

Tabla 1.

Evaluación de la validez de instrumento de tiempo de espera y satisfacción del usuario

Apellidos y nombres	Grado	Evaluación
Iglesias del Rosario Humberto Enrique	Maestría	Aprobación con valoración de muy alto nivel
Devora Paucar Marcela del Pilar	Maestría	Aprobación con valoración de muy alto nivel
Tacuri Guerrero Johnny Roosvel	Maestría	Aprobación con valoración de muy alto nivel

Fuente: Matriz de evaluación de experto

Confiabilidad: La medición de la confiabilidad significa que un instrumento necesita confianza, determinando que al aplicarse el mismo instrumento en condiciones iguales o similares los resultados siempre serán los mismos, para lograr establecer confiabilidad se medió por medio del coeficiente alfa de Cronbach con una confiabilidad perfecta de 1 y 0 nula confianza (Ñaupas et al., 2014). Para esto, se realizó una prueba piloto al 10% de la muestra dando un total de 7 usuarios, con el cual se procedió a ejecutar el Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados:

Confiabilidad por Consistencia interna

Tabla 2.

Coefficiente de confiabilidad de la escala de gestión administrativa

Dimensión	N° ítems	N	M	S²	α
Conocimiento de los objetivos	4	7	,599	,001	,966
Estructura	4	7	,440	,043	,918
Recursos humanos	6	7	,984	,353	,875
Motivación	6	7	1,905	1,297	,861

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; S²: Varianza; α: Alfa de Cronbach

En la tabla 2. Se observa que el análisis de confiabilidad por gestión administrativa profesional mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con una muestra piloto de 7 usuarios, cuyos valores evidencia alta confiabilidad, tanto en la variable global de gestión administrativa ($\alpha = .961$), como en la dimensión conocimiento de los objetivos ($\alpha = .966$), estructura ($\alpha = .918$) recursos humanos ($\alpha = .875$) motivación ($\alpha = .861$) lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.

Tabla 3.

Coefficiente de confiabilidad de la escala de calidad de atención

Dimensión	N° ítems	N	M	S²	α
Adecuación a la atención	8	7	,443	,028	,963
Calidad percibida en la atención	8	7	,433	,042	,975
Confiabilidad	5	7	,550	,001	,979
Rendimiento	4	7	,456	,035	,973

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; S²: Varianza; α: Alfa de Cronbach

En la tabla 3. Se observa como calidad de atención del personal mediante el coeficiente Alfa de Cronbach contando con un piloto de 7 trabajadores, cuyos valores evidencia alta confiabilidad, en la variable global ($\alpha = .983$), la dimensión atención ($\alpha = .963$), calidad ($\alpha = .975$) confiabilidad ($\alpha = .979$) rendimiento ($\alpha = .973$) lo cual

constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.

3.5. Procedimientos

A continuación, detallaremos los procesos para el inicio de la investigación: Se solicitó el permiso correspondiente al responsable del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, posteriormente se efectuó la labor de campo, a fin de recabar datos concerniente a la aplicación de los instrumentos, luego se procedió a dar orden de la información, además se incorporaron los datos en el paquete de estadística SPSS V 26.00, posteriormente se presentaron los objetivos de la investigación analizados mediante la estadística, tipo de variable de investigación y escala de medición, finalmente se empleó el estadístico descriptivo y estadísticos inferenciales.

3.6. Método de análisis de datos

Respecto a las técnicas para analizar los datos, se consideró la descriptiva y la inferencia, con la finalidad de establecer la caracterización de las variables de estudio, exponiendo los resultados por medio de tablas de frecuencia. Así mismo, fue considerada la estadística inferencial, para mostrar el grado de relación de variables en estudio, recurriendo al uso del SPSS V 26.00, donde se desarrollaron los procesamientos de la información.

3.7. Aspectos éticos

Procedimiento: Para hacer la exploración, se recolectarán los datos relevantes (encuesta) sin daño de las encuestadas y manteniendo la identificación de cada una por lo que no se solicitará los nombres.

Confiabilidad: Se guardó discreción de la información recolectada de trabajadores del centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, además se mantuvo reserva de datos general como nombres de los participantes empleando la codificación mediante numeraciones.

IV. RESULTADOS

El estudio que presentamos a continuación, menciona como objetivo general: Determinar la relación que se producen entre gestión administrativa y calidad de atención, recibida por el personal administrativo del centro de diálisis Reynadial S.A, de Guayaquil, de esta manera se trabajó con las dimensiones de gestión administrativa como son: conocimiento de los objetivos, estructura administrativa, recursos humanos, motivación y recompensa, con ellos se podrá responder a los objetivos específicos, mientras que las dimensiones de la calidad de atención fueron atención, calidad, confiabilidad, rendimiento, cada una de ellas presenta su hipótesis específica.

Por otro lado, a fin de obtener los resultados de correlación entre las variables y las dimensiones mencionadas, además con el propósito de responder a la hipótesis planteada, se elaboraron 2 cuestionarios, de ellos se puede mencionar el instrumento destinado a evaluar la gestión administrativa, que estuvo conformado por 20 preguntas, mientras que el instrumento para evaluar la atención de calidad contaba con 23 preguntas, además se contó con una muestra de 80 trabajadores del centro de diálisis Reynadial S.A, de Guayaquil.

Posteriormente se realizó el análisis estadístico inferencial, la prueba de normalidad de datos Kolmogorov Smirnov, ayudó a la elección de la prueba de hipótesis ya que sus resultados fueron no normales, de esta manera se estableció para comprobar la hipótesis la prueba estadística no paramétrica Spearman.

Resultados descriptivos

Tabla 4.

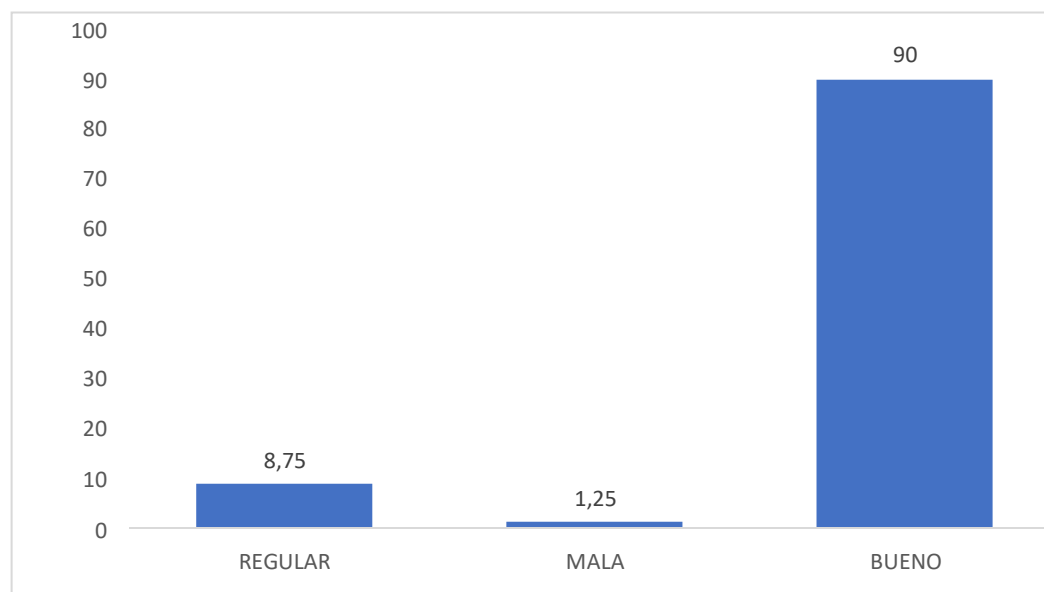
Distribución de frecuencia del nivel de gestión administrativa del personal del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil

Nivel de gestión administrativa	fi	hi%
Bueno	72	90,0
Regular	7	8,75
Malo	1	1,25
Total	80	100

Nota: cuestionario de nivel de gestión administrativa

Figura 1.

Nivel de gestión administrativa del personal administrativo del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021



En la tabla 4 y figura 1, se muestra que el 90% del personal administrativo mencionan buena gestión administrativa a diferencia del 1,25% que menciona mala gestión.

Tabla 5.

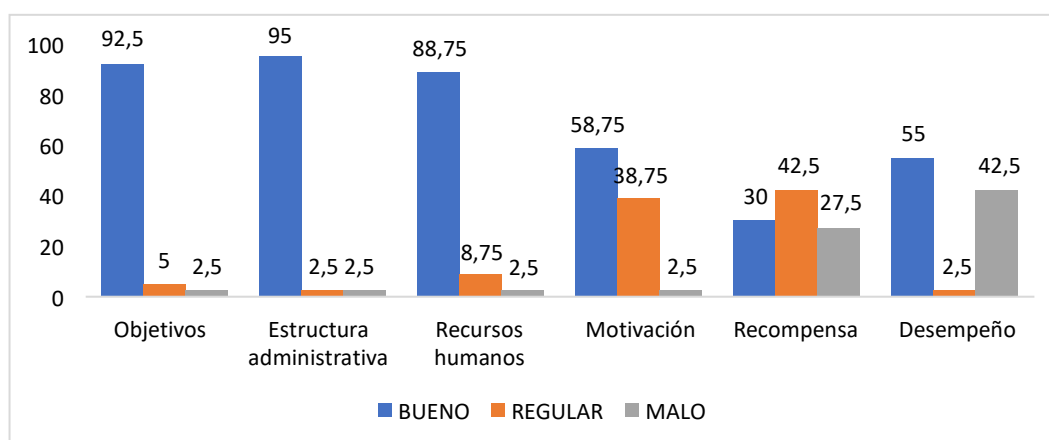
Nivel de Dimensiones de la gestión administrativa del personal del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil

Dimensiones	Niveles					
	Bueno		Regular		Malo	
	Fi	%	Fi	%	fi	%
Conocimientos de los objetivos	74	92,5	4	5,0	2	2,50
Estructura administrativa	76	95,0	2	2,5	2	2,50
Recursos humanos	71	88,75	7	8,75	2	2,50
Motivación	47	58,75	31	38,75	2	2,50
Recompensa	24	30,0	34	42,5	22	27,5
Desempeño	44	55,0	2	2,5	34	42,5

Nota: encuesta sobre gestión administrativa

Figura 2.

Nivel de gestión administrativa del personal administrativo del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021



En la tabla 5 y figura 2, se muestra que el 88,75% del personal administrativo menciona niveles buenos de gestión administrativa en la dimensión recursos humanos, mientras que en la dimensión recompensas un 42,5% mencionan niveles regulares, también en la dimensión motivación se observa un 58,75% que mencionan niveles buenos a

diferencia de un 38,75% que mencionan niveles regulares en esta dimensión.

Tabla 6.

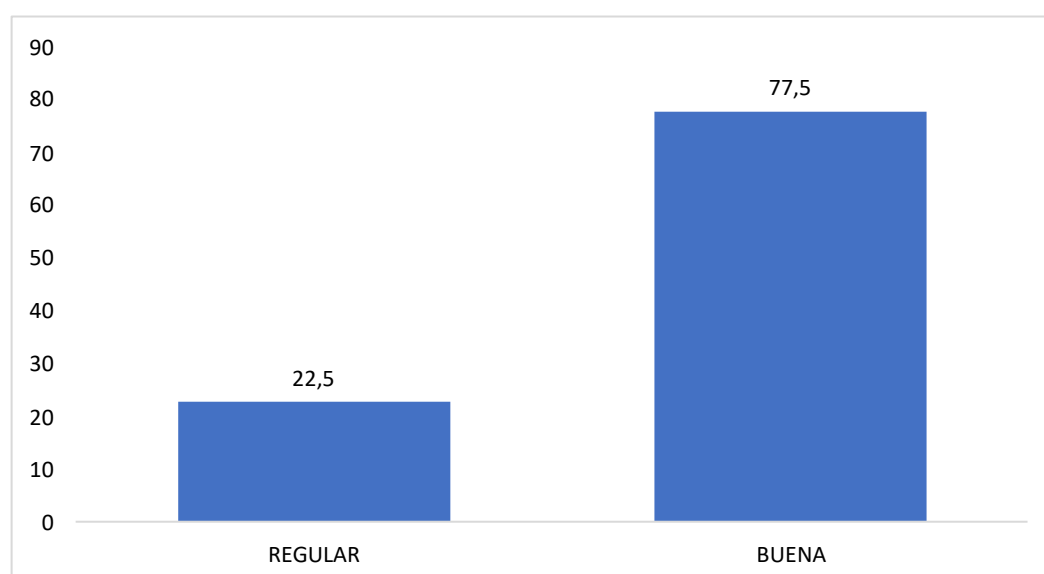
Distribución de del nivel de calidad de atención del personal del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil

Nivel de calidad de atención	fi	hi
Buena	62	77,5
Regular	18	22,5
Mala	0	0
Total	80	100

Nota: cuestionario de calidad de atención

Figura 3.

Nivel de calidad de atención del personal administrativo del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil



En la tabla 6 y figura 3, se muestra que el 77,5% del personal administrativo, mencionan buena calidad de atención a diferencia del 22,5% que menciona regular calidad de atención.

Tabla 7.

Nivel de Dimensiones de Calidad de atención del personal administrativo del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil

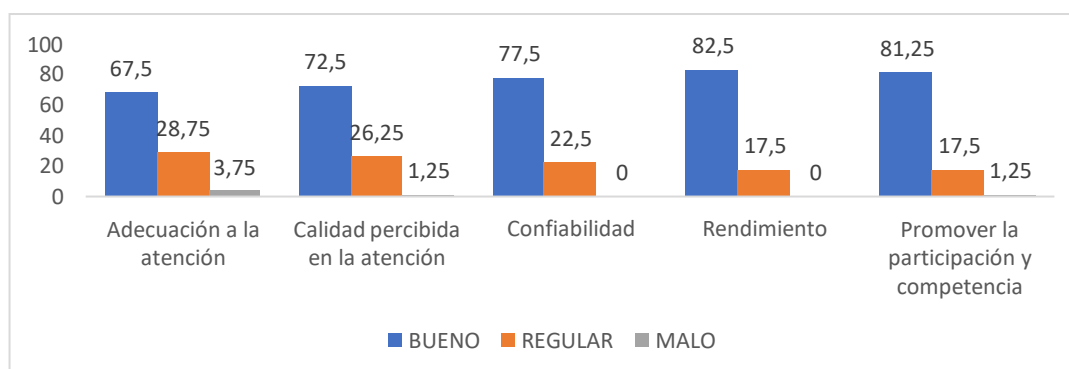
Dimensiones	Niveles					
	Bueno		Regular		Malo	
	fi	%	fi	%	fi	%
Adecuación a la atención	54	67,50	23	28,75	3	3,75
Calidad percibida en la atención	58	72,50	21	26,25	1	1,25
Confiabilidad	62	77,50	18	22,50	0	0
Rendimiento	66	82,50	14	17,50	0	0
Promover la participación y competencia	65	81,25	14	17,50	1	1,25

Nota: cuestionario de calidad de atención

n: 80

Figura 4.

Nivel de Dimensiones de calidad de atención del personal administrativo



Los resultados de la tabla 7 y figura 4, muestra que, en las dimensiones de la calidad de atención, el personal menciona niveles Buenos para rendimiento con 82,5%, seguida de promover participación y competencias con 81, 25%, confiabilidad con 77,5%, calidad percibida en la atención con 72,5% y adecuación en la atención con 67,5%, mientras que solo el 3,75% mencionó niveles regulares en la dimensión adecuación a la atención.

Prueba de normalidad de datos

Tabla 8.

Coeficiente Kolmogorov Smirnov de las puntuaciones de la gestión administrativa y la calidad de atención del personal del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil

	Kolmogórov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.	Decisión
Calidad de atención	,097	80	,018	No Normal
Adecuación a la atención	,081	80	,024	No Normal
Calidad percibida en la atención	,233	80	,001	No Normal
Confiabilidad	,156	80	,001	No Normal
Rendimiento	,08	80	,000	No Normal
Promover la participación y competencia	,199	80	,001	No Normal
Gestión administrativa	,080	80	,023	No Normal
Conocimientos de los objetivos	,190	80	,024	No Normal
Estructura administrativa	,076	80	,020	No Normal
Momento de cuidado	,244	80	,022	No Normal
Recursos humanos	,162	80	,022	No Normal
Motivación	,080	80	,012	No Normal
Recompensa	,288	80	,001	No Normal
Desempeño	,158	80	,001	No Normal

Ho: Las puntuaciones de las dimensiones de gestión administrativa y calidad de atención presentan una distribución no normal

Criterios de decisión estadística

Si $p < .05$: Se rechaza la Ho.

Si $p > .05$: Se acepta la Ho

Decisión estadística:

Se acepta la Ho en las variables y dimensiones de gestión administrativa y calidad de atención.

Interpretación: En el análisis inferencial del Coeficiente Kolmogorov Smirnov de las puntuaciones de gestión administrativa y calidad de atención y las dimensiones de ambas variables se encontró un p-valor $< .05$, lo que significa que se rechaza la Ho. Por tanto, para el análisis correlacional entre las variables y las dimensiones de gestión administrativa y calidad de atención debe aplicarse el estadígrafo no paramétrico de coeficiente de Correlación de rangos de Spearman.

Comprobación de hipótesis

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención percibida por el personal administrativo del centro de diálisis Reynadial S.A 2021.

Hipótesis general:

Ha: Existe relación directa entre gestión administrativa y la calidad de atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021.

H0: No existe relación directa entre gestión administrativa y la calidad de atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021.

Tabla 9.

Coeficiente de Correlación entre Gestión administrativa y la calidad de atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil.

		Calidad de atención
	Coeficiente Rho Spearman	,633**
Gestión	Sig.	,0001
administrativa	D	Grande
	N	80

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; $p < 0.1$

En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la calidad de atención, se halló p -valor $< .01$; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , lo que demuestra, que existe correlación directa positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad de atención (Rho = ,633), es decir a mejor gestión administrativa se observará mejor calidad de atención.

Objetivo específico1:

Evaluar la relación entre gestión administrativa en su dimensión conocimientos de los objetivos y la calidad de atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021.

Hipótesis específica 1:

Hi: Existe relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión conocimiento de los objetivos y la calidad de atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021.

H0: No existe relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión conocimiento de los objetivo y calidad de atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021.

Tabla 10.

Coefficiente de correlación entre la gestión administrativa en su dimensión objetivo y calidad de atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021.

		Calidad de atención
Objetivo	Coefficiente Rho Spearman	,700**
	Sig.	,000
	D	Grande
	N	80

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; $p < 0.1$

** la correlación es significativa en el nivel 0,01

En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la gestión administrativa en su dimensión conocimiento de los objetivo y la calidad de atención, se halló $p\text{-valor} < .01$; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , lo que demuestra, que existe correlación directa positiva alta, entre la gestión administrativa en su dimensión objetivo y la calidad de atención ($Rho = ,700$), es decir a mejor ejecución de los objetivos del Centro de Diálisis Reynadial, mejor calidad de atención se brindará a los usuarios.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión estructura y la calidad de atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión estructura y la calidad de atención

H0: No existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión estructura y la calidad de atención

Tabla 11.

Coeficiente de correlación entre la gestión administrativa en su dimensión estructura administrativa y calidad de atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021.

		Calidad de atención
	Coeficiente Rho Spearman	,667**
Estructura administrativa	Sig.	,000
	D	Mediano
	N	80

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; $p < 0.1$

** la correlación es significativa en el nivel 0,01

En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la gestión administrativa en su dimensión estructura administrativa y la calidad de atención, se halló $p\text{-valor} < .01$; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , lo que demuestra, que existe correlación directa positiva alta, entre la gestión administrativa en su dimensión estructura administrativa y la calidad de atención (Rho = ,667), es decir contar con una infraestructura, equipos y mobiliario de calidad, mejorará la calidad de atención brindada a los usuarios del centro de Diálisis Reynadial.

Objetivo específico 3:

Identificar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión recursos humanos y la calidad de atención

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación directa entre gestión administrativa en su dimensión recursos humanos y la calidad de atención

H0: No existe relación directa entre gestión administrativa en su dimensión recursos humanos y la calidad de atención

Tabla 12.

Coeficiente de correlación entre la gestión administrativa en su dimensión recurso humanos y calidad de atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021.

		Calidad de atención
	Coeficiente Rho Spearman	,570**
Recursos humanos	Sig.	,000
	D	Mediano
	N	80

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; $p < 0.1$

** la correlación es significativa en el nivel 0,01

En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la gestión administrativa en su dimensión recursos humanos y la calidad de atención, se halló $p\text{-valor} < .01$; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , lo que demuestra, que existe correlación directa positiva baja, entre la gestión administrativa en su dimensión recursos humanos y la calidad de atención (Rho = ,570), es decir contar con recursos humanos comprometidos permiten una mejor calidad de atención en el centro de Diálisis Reynadial.

Objetivo específico 4:

Conocer la relación entre la gestión administrativa en su dimensión motivación y la calidad de atención

Hipótesis específica 4

Hi: Existe relación directa entre gestión administrativa en su dimensión motivación y la calidad de atención

H0: No existe relación directa entre gestión administrativa en su dimensión motivación y la calidad de atención

Tabla 13.

Coefficiente de correlación entre la gestión administrativa en su dimensión motivación y calidad de atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021.

		Calidad de atención
	Coefficiente Rho Spearman	,374**
Motivación	Sig.	,0000
	D	pequeña
	N	80

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; $p < 0.1$

** la correlación es significativa en el nivel 0,01

En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la gestión administrativa en su dimensión motivación y la calidad de atención, se halló $p\text{-valor} < .01$; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , lo que demuestra, que existe correlación directa positiva baja, entre la gestión administrativa en su dimensión motivación y la calidad de atención (Rho = ,374), es decir contar con personal motivado permiten una mejor calidad de atención en el centro de Diálisis Reynadial.

V. DISCUSIÓN

El estudio que presentamos a continuación, menciona como objetivo general: Determinar la relación que se producen entre el nivel de gestión administrativa y calidad de atención, recibida por el personal administrativo del centro de diálisis Reynadial S.A, de Guayaquil, de esta manera se trabajó con dimensiones para gestión de la administración como son: conocimiento de objetivos, estructura administrativa, recursos humanos y motivación.

Así tenemos que se ha demostrado y aceptado la hipótesis de investigación ya que según los resultados se encontraron correlación directa positiva moderada, es decir a mejor gestión administrativa caracterizada por una buena estructura, motivación, recompensa, y el conocimiento de los objetivos de los recursos humanos, permitirá efectos positivos en la gestión administrativa.

Los hallazgos se asemejan a los de Vela y Vásquez (2020), quien encontró una relación positiva de moderación entre ambas variables, también Orihuela (2018), el autor encontró una correlación estadísticamente significativa muy alta entre las variables en estudio, también Velarde y Zapata (2018), los autores encontraron relación débil existente entre la gestión administrativa y calidad de atención en salud de trabajadores, como se puede observar los resultados del presente estudio muestran coincidencias con los estudios revisados por lo que la gestión administrativa es un predictor importante para una buena calidad de atención en los servicios de salud.

En cuanto al objetivo específico 1 se muestra el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la gestión administrativa en su dimensión conocimiento del objetivo, donde se encontró que existe correlación directa positiva alta, lo que demuestra que conocer los objetivos del sistema de salud permitirá que sus trabajadores se involucren con el trabajo dejando buenos resultados que se perciben en la calidad de atención. Los hallazgos del presente estudio donde se

evidencia que la dimensión conocimientos de los objetivos es un factor importante en la calidad de atención, coinciden teóricamente con los aportes de Cevallos (2016), quien menciona que un fuerte conocimiento de los objetivos de una institución de salud permite tener un rumbo y una visión de futuro, el refiere que cuando un trabajador comienza a laborar en un institución debe conocer los objetivos institucionales, de esta manera se sentirá comprometido con alcanzar los logros planteados, además la elaboración de los documentos de gestión necesarios para el buen funcionamiento de cada institución debe ser renovados anualmente, los directivos de las instituciones de salud son los encargados de dar a conocer la importancia de las funciones de cada trabajador, como se demuestra con los resultados, cuando los objetivos de la institución están bien plasmados se tendrá una buena calidad atención. Por su lado, Stoner, Freeman y Gilbert (2018), mencionan que los objetivos de la asociación consisten en trabajar constantemente en la mejora continua de las gestiones, en combinación con el control de calidad, y se enfocan en el cliente para conectarse con los especialistas de la organización que brinda el apoyo.

Por su parte el objetivo específico dos, sobre la dimensión estructura administrativa y la calidad de atención, se encontró la correlación directa positiva alta, es decir contar con una infraestructura, equipos y mobiliario de calidad, mejorará la atención y brindará una adecuada calidad a los usuarios, en este sentido, la calidad debe ser un razonamiento de administración y un instrumento de alto dominio de los ejecutivos, así mismo, la calidad organizada debe ser consciente y constante con el porte esencial de la asociación, debe ser compartida por todos los individuos de la asociación, enviando a cada uno de sus etapas a partir de componentes producidos por la administración superior, debe depender de dispositivos autorizados, especializados y de administración, los resultados de la investigación se apoyan en las teorías de Vargas y Aldana (2019) ya que señalan que la estructura organizacional, se considera al marco organizacional, es así que las actividades son distribuidas en diferentes maneras, agrupadas, coordinadas y

controladas, con la finalidad de llegar a las metas fijadas, nuestros resultados son diferentes a los de, Morales (2017), quien encontró que el personal menciona a la estructura de la organización como mala encontrando relación entre las variables estructura organizacional y calidad de atención, también Cevallos (2016), menciona que el personal desconoce los componentes de la estructura organizacional, además existe eficiencia en transacciones, sin embargo encontró una relación directa negativa en la cual se presentaba una mala estructura organizacional se veía mayor presencia de reclamos o quejas de los usuarios.

En el objetivo específico tres, referido a la gestión administrativa en su dimensión recursos humanos y la calidad de atención, se encontró que existe correlación directa positiva baja, es decir contar con recursos humanos capacitados, además que estas capacitaciones sean puestas en práctica permiten una mejor calidad de atención, el estudio se sustenta en las teorías mencionadas por Aliaga y Alcas (2020), ellos mencionan que uno de los pilares importantes para el desarrollo de las instituciones sobre todo de salud son los recursos humanos, sobre ellos recae la atención y la percepción del usuario, de esta manera la gestión de la administración debe interesarse por el desarrollo de recursos humanos, para mejorar el control de la calidad, además las teorías de Chiavenato (2016), menciona que la gestión del recursos humano consiste en mejorar los aspectos financieros, materiales y tecnológicos, para fortalecerlos y alcanzar los objetivos liderando y dirigiendo las actividades desempeñadas por todos los niveles de la organización.

Finalmente, en el objetivo específico 4, que verifica la relación entre la gestión administrativa en su dimensión motivación y la calidad de atención, se encontró correlación directa positiva baja, en ese sentido los trabajadores cuando son motivados mediante asignaciones económicas como no económicas muestran una mejor atención, es decir entregar un a calidad de atención está relacionado a la motivación constante sumado al interés de los directivos, está mejor calidad se reflejará cuando él

personal sea entrenado, estos resultados se coinciden con las teorías de Vargas y Aldana (2019), quien menciona que la gestión en la administración Es el aseguramiento de la accesibilidad de los límites y capacidades, es decir, la capacidad de iniciativa, el rumbo y particularmente, la inspiración es fundamental para un grupo de trabajo, también, Puertas (2020), en su estudio menciona la importancia de la teoría humanística de la administración, esta metodología se preocupa por los individuos y las colectividades, y se fundamenta igualmente en la inspiración humana; La persona es persuadida por mejoras salariales así como por premios, la conducta es el resultado de la motivación, determinada a cumplir con al menos un requisito, diferentes especulaciones sobre la motivación muestran que los directores deben buscar efectivamente la motivación de sus subordinados, deben entender que los trabajadores tienen diferentes procesos de pensamiento y habilidades, los premios deben estar relacionados con la ejecución y no con el puesto o las diferentes contemplaciones, también Legido (2018), menciona que la motivación es la capacidad de orden de un administrador, es decir, su capacidad para apoyar a sus subordinados, impactarlos, para sumar a su incremento de trabajo, las personas son sensibles ante los halagos y necesitan sentirse productivas en su trabajo. Los resultados se asemejan a los de Morales (2017), quien describe una relación directa positiva débil entre la dimensión motivación y la calidad de atención, es decir siempre que un personal se encuentre motivado mejores serán los resultados.

Por otro lado, los resultados descriptivos muestran que la mayoría de personal menciona buena gestión administrativa a diferencia de un escaso grupo que menciona mala gestión administrativa. Las teorías mencionadas por Arbeláez (2017), mencionan que la gestión de cualquier institución de salud debe involucrar políticas, acciones y orientación que se refleje en los empleados, gerentes o de servicios de salud, la gestión de la administración se encuentra en un cambio dinámico y constante que es producto del proceso de gestión administrativa que proponen los directivos con la intención de lograr los objetivos que se ha propuesto la

institución de salud, de esta manera los resultados difieren a los de Aliaga y Alcas (2020), quienes mencionan un nivel regular para la gestión administrativa, mientras que Torres (2020), encontró un nivel medio, es decir la gestión administrativa no genera buenas evidencias de calidad en la atención.

En cuanto a las dimensiones se muestra que el personal administrativo menciona niveles buenos en la dimensión recursos humanos, mientras que en la dimensión recompensas mencionan niveles regulares, también en la dimensión motivación se observa una diferencia entre los niveles buenos y regulares predominando el primero. Estos resultados se asemejan a las teorías de Terán (2017), en el que menciona que la gestión administrativa están relacionadas con la dirección, recursos humanos, motivación, recompensa, esto permite tener un panorama más amplio cómo se distribuye la gestión administrativa dentro de una institución, resultados similares a los de Aliaga y Alcas (2020), quienes mencionan la dimensión dirección en nivel deficiente, el control se ubica como bueno, las percepciones como regular, por su lado Salas (2016), encontró que la gestión administrativa y la variable calidad son regulares, además las dimensiones incumplimiento de las acciones planificación y organización ejecutada por la entidad fueron las más resaltables.

En el caso de los resultados referidos a la gestión administrativa y calidad de atención, el personal administrativo, mencionan buena calidad de atención, seguido de regular calidad de atención, estos resultados también son descritos en las marcos normativos de la política de calidad que ha presentado reformas en Ecuador mediante la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, Chang (2017, para brindar recursos y servicios que generen efectos e impactos favorables al ciudadano; promoviendo mejores resultados, una atención excelente en diversas instituciones esto genera una percepción muy buena de la administración de los servicios de salud.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe correlación directa positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad de atención, es decir a mejor gestión administrativa se observará mejor calidad de atención.
2. Existe correlación directa positiva alta, entre la gestión administrativa en su dimensión objetivo y la calidad de atención, es decir a mejor conocimiento de los objetivos del Centro de Diálisis Reynadial, mejor calidad de atención se brindará a los usuarios.
3. Existe correlación directa positiva alta, entre la gestión administrativa en su dimensión estructura administrativa y la calidad de atención, es decir contar con una infraestructura, equipos y mobiliario, mejor calidad de atención brindada a los usuarios del centro de Diálisis Reynadial
4. Existe correlación directa positiva baja, entre la gestión administrativa en su dimensión recursos humanos y la calidad de atención, es decir contar con recursos humanos capacitados y que pongan en práctica la capacitación permitirá una mejor calidad de atención en el centro de Diálisis Reynadial.
5. Existe correlación directa positiva baja, entre la gestión administrativa en su dimensión motivación y la calidad de atención, es decir el personal que recibe recompensas sean monetarias o no brindara un a mejor calidad de atención en el centro de Diálisis Reynadial

VII. RECOMENDACIONES

1. Recomendar a la dirección del centro de Diálisis Reynadial, que adopten mejores políticas referidas a la gestión administrativa, con énfasis en las acciones de planeamiento, organización, dirección y control a fin de alcanzar las metas establecidas anualmente, con el fin de mejorar la calidad de atención del usuario.
2. Continuar con el fortalecimiento de los objetivos de la institución con la finalidad de que los recursos humanos se comprometan con los fines institucionales.
3. Continuar mejorando en infraestructura con equipamiento de última generación además de entregar las herramientas necesarias para que el personal realice su labor diaria de manera eficiente.
4. Incrementar la oferta de servicio a fin de contratar más recursos humanos, siendo la pieza fundamental para el desarrollo institucional, además proporcionar cursos y talleres de capacitación con la finalidad de mejorar las competencias de los trabajadores y brindar una atención con calidad
5. A los gerentes del centro de Diálisis Reynadial elaborar un plan de bienestar social institucional donde se brinde las premiaciones correspondientes por los logros alcanzados mediante diferentes formas de premiación que va desde reconocimientos y beneficios de tipo laboral, buscando siempre la motivación constante del trabajador.

REFERENCIAS

- Aliaga, S., & Alcas, N. (2020). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. doi: <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Arbeláez, G. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. <https://dx.doi.org/10.15381/ana>, *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(2), 154-160.
- Bustamante P, Avendaño D, Ochoa E, Alemany F, Asenjo M, et al. (2017). Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. *Revista de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias*; 25(3).
- Briones A. (2017). Importancia de la gestión administrativa. *Revista Científica*.; 3(2).
- Castillo, E. Medina, M., Bernardo, J. V., Reyes, C & Ayala, I. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microrred de Perú. *Rev Cubana Salud Pública*, 45(2): e1351. . Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662019000200004
- Cevalloz, C. (2016). Investigación sobre Gestión administrativa – operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense. *Universidad técnica estatal de Quevedo. Ecuador.*, 23 44.
- Chang, C. (2017). Evolución del sistema de salud de Ecuador: Buenas prácticas y desafíos en su construcción en la última década 2005-2014. *An. Fac. med. [Internet]*, 78(4): 452-460.

- Chiavenato, I. (2019). Administración de recursos humanos. *Interacción Entre Personas Y Organizaciones*, 75pag.
- Cobo E. (2017). Percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias. *Investig Salud Univ Boyacá.*, 188. Obtenido de <https://doi.org/10.24267/23897325.262>
- Curioso, W. (2013). Indicadores de Gestión y evaluación hospitalaria, para Hospitales. MINSA.
- Chambilla (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tacna. Perú
- Duke. (2013). Review of the service quality concept and its measurement models. redalyc.
- Espinoza. O. (2019). La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel el molino periodo. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Chimborazo
- Freire M. (2016). Administrative Management and User Satisfaction in the Baños hospital. Scielo; 7 (1).
- Gadelha L. (2008). Introdujo à teoria geral da administração caderno pedagógico para o curso técnico em administração. Universidade Estadual De Maringá - UEM. Recuperado de: http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/producoes_pde/md_lucia_maria_gadelha_carvalho.pdf
- Gómez M., & Eugenia et al. (2017). Analysis of the good practices of citizen participation in the clinical management units of the Andalusian Health Service. *Sanitary Gazette*, 139-144.
- Gómez M. (2020). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas. (Tesis previa

obtención del título de Magister en Salud Pública Mención). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/G%c3%93MEZ%20MENDOZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>

Gonzales, M. (2015). Selección del personal Alfaomega. 12 56.

Herrera W. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi en la región de Pasco (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Hernández Sampieri, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / Interamericana editores, S.A. DE C.V.

Inga, B. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, v. 36, n. 2 [Acc. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>

Izquierdo, C. (2018). La gestión administrativa y la calidad de servicio de la superintendencia de transporte de personas, carga y mercancías – San Martín. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31606>

Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales (4ª ed.). México: McGraw-Hill, p. 124.

Legido H, et al. (2018). Observatory Studies Series, 12. Copenhagen: WHO on behalf of the European. *Observatory on Health Systems and Policies*.

Lumbreras M. (2019). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México. *Salud Pública De México*, 88,89. Obtenido de <https://doi.org/10.21149/10247>

- Méndez E. (2018). Quality of care in the emergency service of the Heredia Cubujuqui health area from the client's perspective. Redalyc.
- Méndez, P. (2019). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Salud pública de México*, 88-95. Obtenido de <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/10247/11833>
- Mendoza A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized companies in Manta. *Scientific magazine*; 3 (2).
- Mendoza, M. (2016). El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, vol. XIV, núm. pp. 118- 134.
- Montoya, C. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Colombia, Misiones, Colombia.
- Morales J. (2017). La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. *Universidad cesar vallejo. Trujillo. Perú.*, 222.
- OMS. (2019). Guía para el análisis de requisitos, especificación de las aplicaciones y adquisición. El establecimiento de sistema de información en servicios de atención. Disponible en: https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/HealthcareInformationSystems_Spa.pdf
- OPS. (2010). *Metodología de gestión productiva de los servicios de salud - Introducción y generalidades*. Obtenido de Organización Panamericana de la salud: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=4531:2010-metodologia-gestion-productiva-servicios-salud-introduccion-generalidades&Itemid=3535&lang=es

- 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. Obtenido de repositorio universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15274?show=full>
- Orozco, E. (2017). Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos en México. *Salud Pública de México [online]*. v. 58, n. 5 pp. 543-552. Obtenido de <<https://doi.org/10.21149/spm.v58i5.8244>>. ISSN 0036-3634.
- Poveda, K. (2020). Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso PUCESA. Ecuador: Ambato. Recuperado de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3086>
- Parejo, I. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Universidad de Colombia*, 182-189. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Pavón, P. (2019). La importancia de la administración. *Revista Médica de la Universidad Veracruz*, / Vol. 4 núm. 1.
- Parra J. (2017). La fidelidad de los usuarios en la Cooperativa de Transporte Sangay y su incidencia en la calidad del servicio en la Provincia de Chimborazo, Ciudad de Riobamba. Riobamba- Ecuador.
- Puertas E. (2020). Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud. *Rev Panam Salud Publica.*, 44:e124. Obtenido de <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.124>
- Quiñonez A. (2017). Gestión de servicio de emergencias y la satisfacción de los usuarios internos y externos en el Hospital P. Alberto Buffoni. *Dspace*.; 17(6).
- Quimí E. (2016). Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador, del Cantón Salinas, Provincia

de Santa Elena. La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Rodríguez, G. (2017). Manual de Gestión y Mejora de Procesos. *El Manual Moderno*, S.A. .

Ríos, J. (2018). Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26053>

Rojas E. (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad. Santiago de Chile: Universidad de Chile.

Saavedra J. (2019). La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de las Américas. Lima. Perú.

Salas, A. (2016). La gestión administrativa y servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016. *Universidad cesar vallejo. Trujillo. Perú.* , 3445.

Stoner, Freeman y Gilbert. (12 de 12 de 2018). *La planificación presupuestaria en universidades públicas. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales.* Obtenido de <file:///C:/Users/USER%20HP/Downloads/Dialnet-LaPlanificacionPresupuestariaEnUniversidadesPublic-5028137.pdf>

Suárez L, (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev cubana Invest Bioméd.*, 38(2):153-169.

Terán G. (2017). La Gestión de la Innovación en los servicios de salud pública. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3). Obtenido de <file:///C:/Users/Mayra%20Ilsa/Downloads/81-355-1-PB.pdf>

- Tipián, E. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales de MINJUS. Perú.
- Trigoso R. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad ejecutora del ministerio de desarrollo e inclusión social. (Tesis de maestría). LIMA.
- Toral J. y Zeta A. (2017). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la universidad nacional de Loja. Sur Academia: Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa, 3(6). Recuperado de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>
- Torres, L. (2020). Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo. Universidad cesar vallejo. Trujillo. Perú. , 333.
- Ureta M. (2021). Satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia, Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019. Salud Pública y Comunitaria Mención: Gerencia en Salud. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión., info:eu-repo/semantics/openAccess.
- Vargas, D., & Aldana, S. (2019). Calidad y servicio Conceptos y herramientas. Colección de estudios. Escuela internacional de estudios económicos. 3era edición. Universidad de la Sabana. Madrid. *España*, 344.
- Vela, V. (2020). *Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. 11(1), 67 - 80.* Obtenido de In Crescendo: doi: <https://doi.org/10.21895/increc.2020.v11n1.05>
- Vera M. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Repositorio; 5(2).

Velarde, A., & Zapata, K. (2018). *Administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca*. Obtenido de repositorio de la Universidad César Vallejo: Universidad cesar vallejo. Trujillo. Perú

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

Título: Gestión administrativa y calidad de atención en el personal administrativo del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Conocimientos de los objetivos	Relacionados con los objetivos de la administración	El nivel de capacidad se relaciona con los objetivos planteados por su institución de salud	Nominal
			El nivel de capacidad determina los objetivos para solucionar conflictos internos y externos de la institución de salud	Nominal
			Los objetivos de mi institución de salud están bien definidos y corresponden a ni nivel de capacidad	Nominal
			Se observa que la alta dirección se encuentra comprometida con los objetivos	Nominal
	Estructura Administrativa	Infraestructura	Los ambientes se encuentran ubicados y señalizados dando buena imagen al usuario interno y externo	Nominal
			Los ambientes están bien conservados permitiendo las buenas labores	Nominal
			Los equipos y materiales que cuentan los ambientes permiten el buen trabajo	Nominal
		Ambiente laboral	El trabajo entre los recursos es sociable la mayoría coopera	Nominal
			La empresa brinda capacitación lo cual permite el desarrollo de las labores	Nominal
		Recursos humanos	Capacidades	Los recursos humanos se encuentran capacitado para cumplir las labores en cumplimiento de sus funciones
	Talento		Pone en práctica los cursos y talleres ejecutados por la empresa	Nominal
	Motivación	Motivación en las	Cuando un trabajador comete errores en la gestión es	Nominal

	acciones que realiza	motivado por su jefe a seguir adelante		
		Requiere ser motivado para hacer las cosas bien	Nominal	
		Si no tiene buena remuneración no realiza buena gestión	Nominal	
		Ante un clima laboral hostil no realiza buenas prácticas administrativas	Nominal	
	Recompensa	Recompensa	Cuando un trabajador realiza buenas prácticas administrativas es ascendido de puesto	Nominal
		Reconocimiento	En ocasiones se entrega reconocimientos por las buenas labores realizadas	Nominal
		Beneficio	La empresa le ha entregado remuneraciones económicas adicionales a su sueldo	Nominal
	Realiza sus labores buscando beneficios económicos		Nominal	
	Desempeño	Planificación	Sabe planificar sus horarios laborales	Nominal
		Resultado	Trata de tener buenos resultados al finalizar las labores	Nominal
Tarda de realizar el trabajo con el mínimo de esfuerzo			Nominal	
		Cumple con el máximo de las tareas aun sean complejas	Nominal	

Anexo 2

Matriz de operacionalización de variables

Título: Gestión administrativa y calidad de atención en el personal administrativo del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Calidad de Atención	Adecuación en la atención	Prestación del servicio	El tiempo brindado por el personal Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil es el adecuado	Nominal
			Cuando los clientes presentas problemas de consultas en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil el personal presto ayuda a solucionarlo	Nominal
		Recursos brindados	Los servicios de Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil responde a lo que el cliente espera	Nominal
			La información solicitada es la esperada y responde sus inquietudes	Nominal
	Calidad percibida sobre la atención	Satisfacción en la atención	El tiempo que demando la atención en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil es el adecuado	Nominal
			La consulta es brindada por médico especializado en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil	Nominal
		Satisfacción del Servicio	El servicio brindado en la consulta en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil es personalizada e individual	Nominal
			El servicio brindado en la consulta en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil presto preocupación por las personas	Nominal
	Confiabilidad	Involucrarse en la calidad	El comportamiento de los empleados del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil le inspira confianza	Nominal
			Las operaciones y transacciones realizadas en el Centro de	Nominal

			Diálisis Reynadial S.A Guayaquil inspiran confianza y seguridad		
			Los empleados del centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil demuestran igualdad para todos los usuarios.	Nominal	
			Los empleados del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil cuentan con el conocimiento para responder sus consultas	Nominal	
	Rendimiento	Calidad en la atención	Los empleados del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil manifiestan un lenguaje apropiado y fácil de entender	Nominal	
			Los trabajadores del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, muestran trato respetuoso	Nominal	
			Los trabajadores del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, muestran una imagen de honestidad y confianza.	Nominal	
			El personal del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, se muestra entrenado en solucionar los problemas de los usuarios en el menor tiempo	Nominal	
	Promover participación y competencia	la y	Capacitado para atender	Los trabajadores muestran cumplimiento de su horario de labores en el Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil.	Nominal
				Los trabajadores muestran entrenamiento y capacitación en el dominio de los equipos del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil	Nominal
				El personal del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, muestra entrenamiento en el puesto donde realiza sus funciones.	
El personal del Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil, se muestra capacitación y entrenamiento para asumir el rol de jefe de área y dirección.					



Anexo 3

TEST SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

N	Pregunta	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	Adecuación en la atención	1	2	3	4	5
1	El tiempo brindado por el personal Centro de Diálisis Reynadial S.A Guayaquil es el adecuado					
2	Cuando los clientes presentan problemas de consultas, presto ayuda a solucionarlo					
3	Los servicios, responden a las necesidades del paciente					
4	La información solicitada es la esperada y responde las inquietudes del paciente.					
CALIDAD PERCIBIDA SOBRE LA ATENCIÓN						
5	El tiempo que demando la atención es el adecuado.					
6	Las consultas son brindadas por médico especializado.					
7	El servicio brindado en la consulta es personalizada e individual					
8	El servicio brindado en la consulta presto preocupación por los pacientes.					
9	Mi comportamiento inspira confianza					
CONFIABILIDAD						
10	Las transacciones realizadas inspiran confianza y seguridad					
11	Demuestro igualdad para todos los usuarios.					
12	Demuestro conocimiento para responder las consultas					
RENDIMIENTO						
13	Me trasmito con un lenguaje apropiado y fácil de entender					
14	Suelo mostrar un trato respetuoso					

15	Suelo mostrar una imagen de honestidad y confianza.					
16	Suelo mostrar entrenamiento en solución de problemas de los usuarios en el menor tiempo					
PROMOVER LA PARTICIPACIÓN Y COMPETENCIA						
17	Muestro cumplimiento del horario de labores					
18	Me siento entrenado y capacitado en domino de los equipos digitales.					
19	Muestro entrenamiento y capacidad en el puesto donde realizo mis funciones.					
20	Me siento capacitado y entrenado para asumir el rol de jefe de área y dirección.					



Anexo 4

Test sobre GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N	Pregunta	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	Conocimientos de los objetivos	1	2	3	4	5
1	Mi nivel capacidad se relaciona con los objetivos planteados por su empresa					
2	Mi nivel de capacidad determina los objetivos para solucionar conflictos internos y externos de la empresa					
3	Los objetivos de mi empresa están bien definidos y corresponden a mi nivel de capacidad					
4	Se observa que la alta dirección se encuentra comprometida con los objetivos					
Estructura Administrativa						
5	Los ambientes se encuentran ubicados y señalizados dando buena imagen al usuario interno y externo					
6	Los ambientes están bien conservados permitiendo las buenas labores					
7	Los equipos y materiales que cuentan los ambientes permiten el buen trabajo					
8	El trabajo entre los recursos es sociable la mayoría coopera					
9	La empresa brinda capacitación lo cual permite el desarrollo de las labores					
Recursos humanos						
10	Los recursos humanos se encuentran capacitado para cumplir las labores en cumplimiento de sus funciones					
11	Los recursos humanos ponen en práctica los cursos y talleres ejecutados					

	por la empresa					
Motivación						
12	Cuando un trabajador comete errores en la gestión es motivado por su jefe a seguir adelante					
13	Los recursos humanos requieren ser motivados para hacer las cosas bien					
14	Los recursos humanos si no tiene buena remuneración no realiza buena gestión					
15	El trabajador ante un clima laboral hostil no realiza buenas prácticas administrativas					
Recompensa						
16	Cuando un trabajador realiza buenas prácticas administrativas es ascendido de puesto					
17	En ocasiones se entrega reconocimientos por las buenas labores realizadas					
18	La empresa le ha entregado remuneraciones económicas adicionales a su sueldo como reconocimiento.					
19	Realiza sus labores buscando beneficios económicos					
Desempeño						
20	Sabe planificar sus horarios laborales					
21	Trata de tener buenos resultados al finalizar las labores					
22	Tarta de realizar el trabajo con el mínimo de esfuerzo					
23	Cumple con el máximo de las tareas aun sean complejas					

Anexo 5

Confiabilidad por Consistencia interna

Tabla 1

Coeficiente de confiabilidad de la escala de gestión administrativa

Dimensión	N° ítems	N	M	S ²	α
Conocimiento de los Objetivo	4	7	,599	,001	,966
Estructura administrativa	4	7	,440	,043	,918
Recursos humanos	6	7	,984	,353	,875
Motivación	6	7	1,905	1,297	,861

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; S²: Varianza; α: Alfa de Cronbach

En la tabla 2. Se observa que el análisis de confiabilidad por gestión administrativa profesional mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con una muestra piloto de 7 usuarios, cuyos valores evidencia alta confiabilidad, tanto en la variable global de gestión administrativa ($\alpha = .961$), como en las dimensiones objetivo ($\alpha = .966$), estructura ($\alpha = .918$) recursos humanos ($\alpha = .875$) motivación ($\alpha = .861$) lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.

Confiabilidad por Consistencia interna

Tabla 2

Coeficiente de confiabilidad de la escala de calidad de atención

Dimensión	N° ítems	N	M	S ²	α
atención	8	7	,443	,028	,963
Calidad	8	7	,433	,042	,975
Confiabilidad	5	7	,550	,001	,979
Rendimiento	4	7	,456	,035	,973

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; S²: Varianza; α: Alfa de Cronbach

En la tabla 2. Se observa que el análisis de confiabilidad por calidad de atención del personal mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con una muestra piloto de 7 usuarios, cuyos valores evidencia alta confiabilidad, tanto en la variable global de gestión administrativa ($\alpha = .983$), como en la dimensión atención ($\alpha = .963$), calidad ($\alpha = .975$) confiabilidad ($\alpha = .979$) rendimiento ($\alpha = .973$) lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.

Anexo 6



AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS

CONSTANCIA

El Gerente General de la Unidad De Hemodiálisis Reynadial consta por el presente documento .

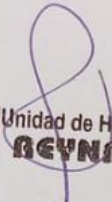

Que la Lcda.


MAYRA ALEXANDRA ISA PILCO

Alumno de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de "Maestría de Gestión de los Servicios de Salud" de la Universidad Particular "Cesar Vallejo" sede Piura, ejecutara en esta unidad el Proyecto de Investigación "Gestion Administrativa y Calidad de Atencion en el personal administrativo de la clinica Reynadial S.A Guayaquil, 2021".

Se expide la presente constancia, careciendo de valor oficial para asuntos judiciales en contra del Estado Ecuatoriano.

Guayaquil, 15 de noviembre del 2021


 Unidad de Hemodiálisis
REYNADIAL

 **Dr. Mario Hernandez Rodriguez**
Médico Nefrólogo
Libro No. 1725 No. 4971
UNIDAD DE HEMODIÁLISIS REYNADIAL

Anexo 7

TÍTULO DE LA TESIS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE DIALISIS REYNADIAL S.A
GUAYAQUIL, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre A.Vezes	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa:	Conocimientos de los objetivos	Relacionados con los objetivos de la administración	El nivel de capacidad se relaciona con los objetivos planteados por su institución de salud					/		/		/		
			El nivel de capacidad determina los objetivos para solucionar conflictos internos y externos de la institución de salud			/		/		/				
			Los objetivos de mi institución de salud están bien definidos y corresponden a mi nivel de capacidad			/		/		/				
			Se observa que la alta dirección se encuentra comprometida con los objetivos			/		/		/				
	Estructura Administrativa	Infraestructura	Los ambientes se encuentran ubicados y señalizados dando buena imagen al usuario interno y externo			/		/		/				
			Los ambientes están bien conservados permitiendo las buenas labores			/		/		/				
			Los equipos y materiales que cuentan los ambientes permiten el buen trabajo			/		/		/				
		Ambiente laboral	El trabajo entre los recursos es sociable la mayoría coopera			/		/		/				
	La empresa brinda capacitación lo cual permite el desarrollo de las labores				/		/		/					
	Recursos humanos	Capacidades	Los recursos humanos se encuentran capacitado para cumplir las labores en cumplimiento de sus funciones			/		/		/				
Talento		Pone en práctica los cursos y talleres ejecutados por la empresa			/		/		/					
Motivación		Cuando un trabajador comete errores en la gestión es motivado por su jefe a seguir adelante			/		/		/					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala Valorativa de Gestión Administrativa"

OBJETIVO: determinar la escala de validación referente a la gestión administrativa".

DIRIGIDO A: trabajadores administrativos del Centro De Dialisis Reynadial S.A Guayaquil

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Budoy Ponce Manuel del Pilar

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Enfermería

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)


FIRMA DEL EVALUADOR

	Motivación		Requiere ser motivado para hacer las cosas bien					/	/	/	/		
			Si no tiene buena remuneración no realiza buena gestión						/	/	/		
			Ante un clima laboral hostil no realiza buenas prácticas administrativas						/	/	/		
	Recompensa	Recompensa	Cuando un trabajador realiza buenas prácticas administrativas es ascendido de puesto						/	/	/		
		Reconocimiento	En ocasiones se entrega reconocimientos por las buenas labores realizadas						/	/	/		
		Beneficio	La empresa le ha entregado remuneraciones económicas adicionales a su sueldo						/	/	/		
	Realiza sus labores buscando beneficios económicos							/	/	/			
	Desempeño	Planear	Sabe planificar sus horarios laborales						/	/	/		
			Trata de tener buenos resultados al finalizar las labores						/	/	/		
		Resultado	Tarda de realizar el trabajo con el mínimo de esfuerzo						/	/	/		
			Cumple con el máximo de las tareas aun sean complejas						/	/	/		

FIRMA DEL EVALUADOR

TÍTULO DE LA TESIS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE DIALISIS REYNADIAL S.A
GUAYAQUIL, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Gestión Administrativa:	Conocimientos de los objetivos	Relacionados con los objetivos de la administración	El nivel de capacidad se relaciona con los objetivos planteados por su institución de salud						✓		✓		✓		
			El nivel de capacidad determina los objetivos para solucionar conflictos internos y externos de la institución de salud				✓			✓		✓			
			Los objetivos de mi institución de salud están bien definidos y corresponden a mi nivel de capacidad				✓			✓		✓			
			Se observa que la alta dirección se encuentra comprometida con los objetivos				✓			✓		✓			
	Estructura Administrativa	Infraestructura	Los ambientes se encuentran ubicados y señalizados dando buena imagen al usuario interno y externo						✓		✓		✓		
			Los ambientes están bien conservados permitiendo las buenas labores				✓			✓		✓			
			Los equipos y materiales que cuentan los ambientes permiten el buen trabajo				✓			✓		✓			
		Ambiente laboral	El trabajo entre los recursos es sociable la mayoría coopera							✓		✓		✓	
			La empresa brinda capacitación lo cual permite el desarrollo de las labores							✓		✓		✓	
	Recursos humanos	Capacidades	Los recursos humanos se encuentran capacitado para cumplir las labores en cumplimiento de sus funciones						✓		✓		✓		
		Talento	Pone en práctica los cursos y talleres ejecutados por la empresa						✓		✓		✓		
	Motivación	Cuando un trabajador comete errores en la gestión es motivado por su jefe a seguir adelante				✓				✓		✓			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala Valorativa de Gestión Administrativa"

OBJETIVO: determinar la escala de validación referente a la gestión administrativa".

DIRIGIDO A: trabajadores administrativos del Centro De Diálisis Reynadial S.A Guayaquil

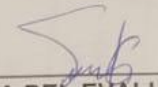
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Johnny Rosnel Torres Guerrero

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Seguridad y Salud Ocupacional

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)


FIRMA DEL EVALUADOR