



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión administrativa y la calidad de atención a  
los usuarios de la Diresa Piura, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Mendoza Ipanaque, Alex David (ORCID: 0000-0001-7250-6068)

**ASESORA:**

Mgtr. Soto Hidalgo, Cinthya Virginia (ORCID: 0000-0003-4826-8447)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Gracias a Dios por guiarme en cada uno de mis pasos dentro de mi carrera profesional, a mi esposa e hijo por ser mi fortaleza y mis ganas de superación a mi familia padres y hermanos por ser mi motivación de superación y mis abuelos que son mis ángeles desde el cielo.

### **Agradecimiento**

Mi agradecimiento eterno a los que me brindaron el soporte necesario, para culminar con éxito la presente investigación, resalto mi gratitud por la labor impartida de la Mgtr. Cinthya Virginia Soto Hidalgo quien, con su metodología exigente, logró una sabia enseñanza, destacando su integridad profesional que le hace tanta falta a nuestro país.

## Índice de contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de Tablas .....	vi
Índice de Figura.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	12
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	12
3.2. Variables y Operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Métodos de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	28

VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	42

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Prueba de normalidad</i> .....	18
Tabla 2. <i>Relación de la Gestión Administrativa y la Calidad de la atención a los usuarios de la DIRES Piura 2021</i> .....	19
Tabla 3. <i>Relación de la dimensión planificación de la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la DIRESA Piura, 2021.</i> .....	20
Tabla 4. <i>Relación de la dimensión organización de la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la DIRESA Piura, 2021.</i> .....	21
Tabla 5. <i>Relación de las dimensiones dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la DIRESA Piura, 2021.</i> .....	22
Tabla 6. <i>Relación de las dimensiones control de la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la DIRESA Piura, 2021.</i> .....	23
Tabla 7. <i>Nivel de la variable gestión administrativa de la DIRESA Piura, 2021.</i> ...	24
Tabla 8. <i>Nivel de la variable calidad de la atención a los usuarios de la DIRESA Piura, 2021.</i> .....	26

## Índice de Figura

Figura 1. <i>Nivel de la variable gestión administrativa de la DIRESA Piura, 2021 ..</i>	25
Figura 2. <i>Nivel de la variable calidad de la atención a los usuarios de la DIRESA Piura, 2021 .....</i>	27

## Resumen

La presente investigación la cual tuvo por objetivo de estudio: Determinar si existe relación entre la Gestión Administrativa y calidad de atención al usuario en la Diresa-Piura, 2021; la metodología utilizada, según su enfoque cuantitativa, el tipo de investigación fue aplicada, el diseño utilizado es el no experimental correlacional. Los resultados, según el análisis inferencial para la prueba de hipótesis general, usando el estadígrafo Rho de Spearman se halló que la correlación entre la Gestión Administrativa y calidad de atención al usuario es reveladora con un nivel de significancia de 0,368; concluyendo que, concurre relación elocuente entre las variables estudiadas; explicando, que ante una mejora en la gestión mayor será la calidad brindada hacia el usuario y una *Sig. (Bilateral)*= 0.009.

**Palabras clave:** Gestión, Administrativo, Calidad, Atención

## **Abstract**

The present investigation which had as study objective: To determine if there is a relationship between Administrative Management and quality of customer service in Diresa-Piura, 2021; The methodology used, according to its quantitative approach, the type of research was applied, the design used is the non-experimental correlational. The results, according to the inferential analysis for the general hypothesis test, using Spearman's Rho statistician, it was found that the correlation between Administrative Management and quality of user care is revealing with a significance level of 0.368; concluding that there is an eloquent relationship between the variables studied; explaining that with an improvement in management, the higher the quality provided to the user and a Sig. (Bilateral) = 0.009.

Keywords: Management, Administrative, Quality, Attention.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la calidad de la atención ha llegado a convertirse en una prioridad a nivel mundial en todas las entidades que brindan servicios de atención. Por lo tanto, para garantizar la atención brindada a los usuarios, es necesario cumplir con esquemas internacionales de calidad, protegiéndose de los riesgos innatos al sistema de salud, incorpora un desafío que demanda de la responsabilidad de todos los actores implicados en el área de la atención de la salud. (Reyes, 2018)

En este sentido, la Universidad Militar Nueva Granada (2019), alude que la gestión administrativa se enfoca en el cumplimiento de los procesos de planificación y toma de decisiones respecto a la transformación, aparte de los desarrollados operativamente que ocurren en diferentes períodos de tranquilidad, pero siempre con el objetivo de reconocer los cambios, incluso antes de que ocurran, con una estructura flexible que entienda y reconozca que los impactos del transformación son más profundos cuando no se actúa de forma proactiva.

En consecuencia, la gestión en general se puede centralizar en una gestión administrativa donde se hace referencia al avance y desarrollo de las funciones básicas de la administración, como son la planificación, organización, dirección y control. Estas acciones actúan de forma directa en el proceso de calidad de la atención que se le brinda al usuario. (Calero, 2016)

En Perú, en los dos últimos periodos, se han notado avances significativos en materia de innovación en la misión de algunos entes estatales, tales como: Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), Municipio de Miraflores, Sistema de Administración Tributaria de Trujillo (SATT), entre otros. (Muñiz, 2018)

Dado que la calidad de servicio hoy por hoy llega a considerarse uno de los temas más importantes para las compañías a nivel mundial, la calidad de servicio siempre deberá persistir, ofreciendo el mismo nivel de manera estable y permanente a lo largo del tiempo. (Moscoso y Benites, 2019). En la realidad actual

ya no solo se habla de calidad del producto o servicio, dado que ahora la nueva dirección se va desarrollando hacia la noción de la calidad total; por ende, la calidad de atención pasa a ser la causa primordial para las organizaciones, con una dirección innovadora la figura se profundiza, pensando que toda la formación consentirá lograr aquella meta, por medio de la suposición, según este nuevo camino podrá regenerar la calidad de la atención. (Dulanto, 2019)

Sin duda alguna en entidades como la Dirección Regional de Salud ya se trabaja con personal con experiencias habituales y administrativas guiadas a los métodos de la gestión de la calidad; pero sin embargo aún no se ha llegado a cumplir con todas las expectativas que un usuario le gustaría percibir, dado que muchos no brindan la información adecuada y precisa, no resolviendo inquietudes para satisfacer las necesidades de los usuarios, pero si se continúa con un escenario como el descrito, posiblemente puede que los reclamos de los beneficiarios por un incorrecto servicio sea cada vez mayor, dado que no se proporcionan los medios oportunos de calidad que ayuden a hacer mejores los bienes públicos. (Borda, 2016)

Ante la problemática presentada se formuló la siguiente interrogante, ¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa y calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021?

La presente investigación es justificada desde el enfoque teórico, puesto que se revela que las concepciones relacionadas con la gestión administrativa y la variable calidad de la atención fundamentadas en expertos reconocidos y de este modo los datos conseguidos en el presente estudio podrán ser empleados como antecedentes en próximas investigaciones que puedan valorar ambas variables. En el aspecto práctico, el presente estudio busca efectuar una contribución en torno a la relación existente entre las variables y en lo que respecta a los resultados facilitará la toma de decisiones en la entidad en estudio. En el aspecto metodológico, el estudio aporta un instrumento para las variables, los cuales serán diseñados con el propósito de facilitar la valoración de ambas variables, que servirán como referencia de nuevas investigaciones que postulen interés de

persistir el proceso de investigación a través del presente trabajo y desde el aspecto social coadyuvará al beneficio de las entidades y de los servidores que laboran en ellas en la búsqueda de la minimización de los procesos que producen pérdida de tiempo, costo y otros.

Para brindar una solución al problema, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021. Para poder obtener el objetivo general, se planearon los siguientes objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre la planificación y calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021. Establecer la relación que existe entre la organización y calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021. Analizar la relación que existe entre la dirección y calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021. Identificar la relación que existe entre el control y calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021.

Asimismo, se podrá plantear la siguiente hipótesis H1: La gestión Administrativa se relaciona significativamente con la calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021. Y la hipótesis H0: La gestión Administrativa no se relaciona significativamente con la calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Con anterioridad se han desarrollado distintas investigaciones que se relacionan con la temática. Así, desde la perspectiva de Da-Fonseca, et al, (2018), en su tesis la importancia de la planificación estratégica y la gestión administrativa pública, cuyo objetivo principal fue comprobar la relación existente entre la planificación estratégica y la GAP. La técnica utilizada fue de carácter hipotético-deductivo, utilizando una metodología cuantitativa, con una población conformada por 580 trabajadores de empresas públicas. Utilizó la encuesta como la técnica, y dos cuestionarios como instrumento. Los resultados encontrados demostraron que el 5,90% de los encuestados en el estudio declaró un nivel inadecuado de planificación estratégica, mientras que el 11,00 por ciento de los empleados declaró un nivel defectuoso de planificación estratégica, el 49,30 por ciento lo hacía a un nivel satisfactorio y el 33,80 por ciento lo hacía a un nivel excepcional. Los resultados exteriorizan la presencia de una asociación sustancial entre la planificación estratégica y la administración, existiendo una correlación significativa (0,885,  $p=0,05$ ).

Concluyendo que cada organismo gubernamental diseña el SCI, para reforzar la gestión administrativa y operativa, por lo que desarrollar planes estratégicos a medio y largo plazo objetivos estratégicos a medio y largo plazo que sean sostenibles para el crecimiento de la entidad; simultáneamente, velar por la prevención de conductas ilícitas, asegurando que las autoridades cumplan con sus responsabilidades que las autoridades desempeñen sus funciones con disciplina, responsabilidad e integridad profesional.

Mientras Brenes y Lizano (2018) publicaron un trabajo de investigación de una Propuesta estratégica para que el nivel de satisfacción de los usuarios aumente. Utilizaron un diseño no experimental, así como una encuesta para obtener sus datos. Obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de 0.338. Los involucrados discurren que el sistema para brindar citas es la base fundamental para dar una objeción concisa a los pacientes y enfermos que buscan tratamiento, donde estos son los principales beneficiarios de este servicio ya que

hacen uso de un sistema que ellos mismos poseen y gestionan. Sin embargo, el laboratorio clínico sigue siendo deficiente en el departamento administrativo, lo que da lugar a problemas administrativos en todo el sistema. Esto ha dado lugar a problemas con el servicio ofrecido a los pacientes, lo que resulta en una mala opinión de los pacientes que visitan el centro en cuanto a la eficacia y eficiencia de la instalación.

Romero (2018) buscó conocer la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el servicio médico del Hospital Daniel Alcides Carrión. El objetivo de este estudio fue conocer la valoración del paciente sobre el nivel de atención de la enfermera en el servicio médico. El estudio utilizó un diseño descriptivo, así como un cuestionario para la obtención de datos de 60 pacientes. Los resultados indican que la mayoría de los pacientes (38,33%) ven el trato de la enfermera de forma negativa, hay una minoría de pacientes (28,33 por ciento) que ven el trato de la enfermera de forma favorable. El estudio concluye que los pacientes ven el trato de la enfermera como relativamente negativo. La enfermera es calificada como algo negativo con una propensión a lo desfavorable debido a la inseguridad de la enfermera. La insensibilidad de la enfermera ante la agonía del paciente, la falta de atención a la falta de compasión del paciente, la despreocupación por los requerimientos del paciente y la apatía son las razones que subyacen el desinterés.

Según Rivera (2018) en su investigación “La gestión administrativa y la calidad de la atención en salud de los usuarios del Hospital Universitario del Valle de Colombia en Santiago de Cali. Su objetivo era crear y difundir la gestión administrativa y la calidad de la atención sanitaria. Se utilizó como técnica el SERVQUAL; se triangularon los datos obtenidos a través de las entrevistas a expertos y la primera investigación exploratoria con pacientes de esta institución de salud. Los resultados indican que el 81% de los pacientes están conforme con los servicios que brinda el hospital. Se concluye de esta manera que la calidad de los servicios recibidos por los pacientes es buena, sumando a esto la sala de admisión quienes brindan las comodidades que necesita el usuario, lo que da cuenta de todas las fortalezas del Hospital.

Bustamante (2018), quien tuvo como objetivo determinar que opinan los familiares de los pacientes sobre la calidad de los cuidados que ofrece enfermera a nivel interpersonal. Utilizo una metodología descriptiva y transversal. La muestra estuvo formada por 30 familias a los que se entrevistó mediante una escala Likert. Los resultados muestran que el 60 por ciento opina moderadamente favorable, el 23,3 porcentual tiene una opinión favorable y la minoría tiene una opinión desfavorable. Se concluye que la mayor parte de los miembros de la familia opinan de la tención desfavorablemente. La razón es que la enfermera no utiliza el lenguaje apropiado para ser entendida, sobre todo que no advierte sobre las secuelas que traería el tratamiento realizado de quimioterapia y no muestran preocupación alguna por el paciente.

Orihuela, (2018), tuvo como finalidad estudiar el grado de relación entre "Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec, 2017. Utilizo un estudio cuantitativo y correlacional. Obtuvo como resultado una rho Spearman de -0,361, da cuenta que no existe relación estadística entre la gestión y calidad de atención al usuario. En conclusión, encontró que hay correlación directamente proporcional, entre dichas variables. Por tanto tiene que suscitar una correcta y clara ejecución de gastos realizados, previniendo la eficacia de los sucesos y operaciones, así como apoyar con el acatamiento de los fines y metas de las instituciones; la falta al ejecutar los gastos, sólo será superado forjando capacidades y destrezas de la persona responsable, para mejorar la calidad brindada, haciendo más rápidas y dinámicas sus cargos, para poder dar un servicio de calidad y dar por satisfecho las necesidades primordiales de los interesados.

Moreno (2018) buscó efectuar un sistema de gestión de citas para los pacientes y cuyo objetivo fue mejorar la gestión que el hospital brinda a través del flujo de atención al paciente, evitando así duplicidades o redundancias. Utilizo u estudio aplicativo, con un diseño correlacional. Como resultado obtuvo un p-valor = 0.00 (Significación asintótica bilateral) siendo esta menor al 0,01, rechazando la hipótesis nula. Concluye así que el sistema de citas virtuales permite a los pacientes

programar sus citas médicas a través de Internet, ahorrando tiempo y dinero, con el objetivo de ofrecer un sistema de reserva de citas más eficiente y eficaz.

En la misma línea resulta muy importante considerar los aspectos teóricos que favorecerán el desarrollo de la presente investigación, en este contexto, la teoría del intercambio de la información como lo menciona Echevarría, (2017), refiriéndose a la capacidad que tienen el individuo de interactuar e intercambiar opiniones e ideas con otras personas ayudando de esta manera a obtener respuestas y resolver problemas.

Al mismo tiempo, podemos contar con la teoría elaborada por Karl Albrecht publicada en su libro "Lo único que importa" (2000), quien explica la idea de servicio al cliente, sostenida en su frase "Sí buscas que todo marche bien fuera de tu entidad tienes también que hacer que funcione bien dentro de la misma. Haciendo referencia al inconveniente que concurre al no tomar conciencia de los servicios que se prestan al consumidor. De la misma manera se evalúan las relaciones que pueden existir entre la habilidad del personal y el servicio del ente público, todo enfocado a favor del cliente. (Cortez, 2017)

Y para demostrar que existe una cultura de servicio verdadera, Gonzales, (2019) haciendo referencia a Albrecht y Carlzon quienes crearon la teoría del triángulo de servicio el cual se encuentra conformado por las estrategias de servicio, el personal responsable de la actividad y los métodos, dado que según su opinión es el cliente quien creara dicha cultura dentro de una organización; puesto que el tiempo ha cambiado; donde la relación entre personas se vuelve más importantes cada día.

De la misma forma contamos con la teoría humanística de la administración, teoría basada en cómo influye la motivación humana; dado que este es motivado no solo por aumento de sueldo sino por alguna recompensa simbólica, la manera de comportarse es fruto de cómo se sientan motivados, con la finalidad de compensar una o más necesidades; de la misma manera el responsable del área de la organización debe conocer la motivación. (Chiavenato, 2018, p.86, 98).

Así mismo se cuenta con la teoría de la organización, Velásquez (2018) concretó esta teoría como la manera que cada individuo tiene para organizarse, es decir, en adecuarse a los objetivos con la finalidad de garantizar que estos objetivos alcancen la máxima eficacia.

Plaza y Janes, (2017), hacen referencia a la gestión administrativa como la acción y efecto de gestionar en contextos donde se utiliza los efectos que toda institución debe presentar; referido a lo anteriormente mencionado se debe tener en cuenta que los clientes o usuarios queden satisfechos en función a los resultados logrados, y de esta manera la empresa quede muy bien posicionada por la labor desempeñada.

García, (2019), define la gestión administrativa como una serie de actos a través de los cuales el gerente desarrolla sus operaciones mediante el cumplimiento de las etapas del proceso administrativo de planificar, dirigir, coordinar y controlar.

La gestión administrativa implica una variedad de actos distintos que están inextricablemente relacionados entre sí, ya que cada actividad se realiza con el propósito expreso de cumplir los objetivos de la empresa. (Crosby, 2018)

Por lo tanto, el conjunto de las actividades realizadas para alcanzar este objetivo será siempre más significativo que la suma de los actos realizados para alcanzar los objetivos de la empresa, de forma aislada o con un objetivo específico. Cuando todas las entidades de una empresa tienen un único objetivo, se obtienen mayores resultados porque la organización crea un proceso de gestión dinámico. (Valenzuela, 2016)

Llona, (2018), definió la gestión como las reglas, los comportamientos y las orientaciones que guían a los trabajadores, a los directivos y a los empresarios cuando dirigen una empresa, la cual funciona a través de las finanzas, la gestión, la contabilidad, la producción y la administración. La empresa es dinámica y siempre cambiante, lo cual es el resultado de los procesos de gestión ofrecidos por los directivos con la finalidad de que los objetivos establecidos sean cumplidos por

la empresa, tanto a nivel de reconocimiento social, como de rentabilidad y competitividad en el mercado en el que opera.

Por otra parte, Conín y Taylor, (2018), describió la función administrativa como un componente de un conjunto más amplio constituido por muchas funciones que están conectadas entre sí de la misma manera que se relacionan como un todo. El total de estos componentes es mayor que la suma de sus partes. Los procesos administrativos son dinámicos en la medida en que el concepto de función se ve a través de esta lente.

Valverde (2019), definió en general, todas las funciones gerenciales están incluidas en el proceso administrativo. Así, la organización, la planificación, el control y la dirección son funciones administrativas cuando se evalúan por separado; sin embargo, cuando se consideran en conjunto para lograr un objetivo, crean lo que se denomina el proceso administrativo.

El autor sustenta que, en toda dirección, quien debe tomar permanentemente decisiones en todos los niveles es el gerente de una empresa; y para ello, debe ser competidor, con una amplia gama de habilidades para la toma de decisiones durante el proceso administrativo de administración. (Guzmán, 2021)

Sobre el tema, la planificación forma parte de una de las dimensiones de la variable en estudio, siendo este el proceso de identificar recursos, opciones, métodos y metas con el objetivo de aumentar el grado de crecimiento de una empresa, dado que la actividad inicial de la gestión administrativa es la planificación, donde los objetivos de la empresa deben ser definidos, tomando en cuenta la realidad en la que se desenvuelve. Una vez establecidos los objetivos previstos, se reúnen los recursos adecuados para llevar a cabo todas las acciones planificadas que darán lugar al logro de los objetivos básicos del grupo social. (Huisa,2018)

Según Stoner (2019), la planificación también establece una jerarquía. La planificación estratégica es la más completa ya que abarca a todos los agentes que forman parte de la organización. Así, la planificación estratégica establece objetivos

a largo plazo. Así, la planificación táctica, en contraste con la estratégica, no tiene un alcance amplio, ya que es de carácter departamental, mientras La planificación operativa, en comparación con las dos anteriores, es más específica porque los objetivos se crean a través de acciones o actividades concretas.

El segundo componente es la organización, que garantiza una conexión entre la institución y sus empleados, ya que trabajar en armonía ayuda tanto a la empresa como a sus empleados, lo que da lugar a un entorno de trabajo armonioso. (Louffat, 2018)

La dirección percibe otra de las dimensiones de la gestión administrativa, dado que lo que busca es contribuir al cumplimiento de los objetivos amplios y particulares de la empresa, y la única manera de hacerlo es instar a nuestros compañeros a hacer lo mismo. (Idrogo, 2020)

La dirección sirve de hoja de ruta para alcanzar los objetivos de la empresa en cada una de sus divisiones. Los objetivos especificados en cada sector de una empresa tienen un alcance considerablemente más amplio, perfilando las funciones que deciden el desempeño responsable o no, ya que explican la proyección para actuar responsablemente, prediciendo lo que se hará. (Ivancevich, 2017)

Finalmente, el control es un trabajo administrativo de gran importancia que permite la rendición de cuentas y la evaluación del rendimiento de la empresa. El control como componente del proceso administrativo es fundamental, y la persona encargada de este será altamente competente y en aras de la protección de la verdad, supervisar el rendimiento del personal de la organización. (Quevedo, 2020)

El control será capaz de sacar conclusiones acerca de los resultados obtenidos durante el funcionamiento y tomar medidas correctoras, a través de una reingeniería que permita activar el rendimiento de los trabajadores; de esta forma, se podrá asegurar el cumplimiento y la eficacia de los objetivos planteados; además, se les deberá dotar de un grado adecuado de autocontrol. (Noel y Serna, 2017)

En este escenario, la calidad de la atención es otra de las variables a estudiar la cual se define como el servicio que se le presta al usuario. Donde se siente la preocupación constante por querer satisfacer a los usuarios y no simplemente conformarse con dar solución al problema que surge en el momento, es asegurar que ocurra un servicio más eficiente y eficaz. Asimismo, la calidad de la atención debe realizarse día a día de manera responsable. (Ato, 2016)

La calidad de la atención se diseña como una estrategia para brindar servicio a los usuarios, donde se involucran los integrantes de la organización, y cualquier consulta que se recolecte debe brindar a los empleados que están involucrados en la prestación del servicio, se tiene como objetivo saber identificar cómo se comporta el servicio que es de gran importancia para el usuario. (García y Pardo, 2019)

El elemento físico o tangible viene hacer la manera en cómo el usuario percibe el ambiente donde se encuentre a simple vista y de esta forma puedan sacar sus propias conclusiones y puedan tener una noción de cómo van hacer atendidos. Calero, (2016)

Otra dimensión es la fiabilidad que implica como se realiza la prestación del servicio ofrecido sin presentar errores, de una manera apropiada, es decir, el usuario ya va con un concepto de como la entidad presta sus servicios y pone su confianza para ir al lugar y este sea tratado como se lo espera. (Reyes, 2018)

También encontramos capacidad de respuesta, que es la actitud que tiene el trabajador para resolver los problemas de los clientes en el menor tiempo posible, ofreciendo un servicio rápido y oportuno, es cumplir con los compromisos acordados, es tener la habilidad para las relacionarse rápidamente con los demás, es contar con experiencia para cumplir con operaciones afines con su trabajo. (Vargas, 2016)

Así contamos con la empatía es una dimensión más, considerada como la atención individual que se le ofrece a cada usuario, siendo amables con el usuario comprendiendo las necesidades que este pueda tener. (Veliz, 2017)

### III. METODOLOGÍA

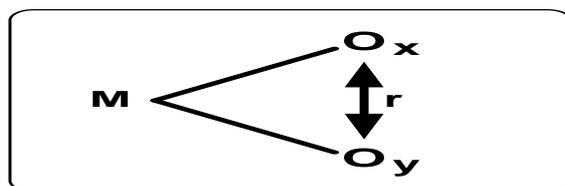
#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

El estudio que se plantea responde al tipo aplicada. El diseño utilizado fue el no experimental, porque se miden las variables en un momento único y no hay necesidad de hacer ningún experimento; según Hernández, et.al., (2014), señalan que la palabra diseño cuenta con el procedimiento admitido que logra una investigación anhelada. Las mediciones consideradas serán las mediciones transversales o transeccionales, su plan es detallar variables y examinar su ocurrencia en un tiempo dado.

Según su enfoque o alcance utilizado fue el cuantitativo, porque utilizo la parte estadística ya que midió un resultado más exacto, Villegas, (2018), infiere que la indagación cuantitativa ejecuta un examen mediante el establecimiento de comprobaciones y estimaciones numéricas que admiten lograr datos honestos, con la intención de buscar definiciones probadas y generales, fundamentadas en el campo de la estadística.

Por último, la investigación fue Correlacional, dado que se procedió a conocer el nivel de relación que coexiste entre dichas variables en un argumento en particular (Arias, 2016).

Considerando la esencia del estudio, se manifiesto en la siguiente representación.



Dónde:

M : Muestra

Ox: Observación de la variable 1

Oy: Observación de la variable 2

r: Relación entre las variables

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable 1: Gestión Administrativa**

##### **Definición conceptual**

Es la gestión que tiene toda entidad la que incluye la orientación, políticas y acciones que ejecutan los emprendedores o colaboradores en cada proceso administrativo. Estas acciones son desarrolladas por cada organización a través de sus cargos de gestión, financieras, administrativas, contables, productivas, etc. (López, 2018).

##### **Definición operacional**

La variable ha sido estructurada partir de las dimensiones: planificación, organización, dirección y control, cuyas valoraciones han sido recogidas a partir de la implementación de la encuesta y un cuestionario constituido por 14 ítems.

#### **Variable 2: Calidad de la atención.**

##### **Definición conceptual**

La variable Calidad de servicio al cliente se entiende como aquella comparación entre las expectativas de los usuarios respecto a la percepción obtenida por el servicio que se les brinda, la cual es clave para la institución sobresalga, de igual forma se entiende como el respeto que se le puede dar a la cliente por medio de actitudes que una empresa desarrolla para servir de la mejor manera posible. (Diaz, 2019)

## **Definición operacional**

La variable ha sido operacionalizada por medio de las dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía, las mismas que serán obtenidas ejecutando las encuestas y a la vez un cuestionario compuesto por 13 interrogantes.

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

#### **Población**

la población estuvo comprendida por todas aquellas personas que postularon las mismas particularidades el que se desarrolló el estudio. (Iraossi, 2019)

La población estuvo constituida por 57 usuarios de la Diresa – Piura.

#### **Los criterios de inclusión**

- Participaron los usuarios de manera voluntaria en la aplicación de los instrumentos que se han diseñado para tal fin. Así mismo por cuestiones de contenidos de la investigación, participaron los usuarios de ambos sexos.

#### **Los criterios de exclusión**

-Se excluyó a los usuarios afectados por COVID-19.

#### **Muestra:**

Arkin y Colton, (2016), manifiesta que la muestra son los pequeños subgrupos que se obtienen de la población que es seleccionada para el estudio.

La muestra será calculada mediante la fórmula estadística para poblaciones finitas por tratarse de una población conocida, considerando un valor de

p=0.5 y de q=0.5 con un nivel de confianza al 95% y un error de 0.05, con lo que se estimó una muestra de 50 hogares.

**Dónde:**

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

N = Total de usuarios = 57

Z $\alpha$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = probabilidad de éxito (en este caso 0.5 = 50%)

q = probabilidad de fracaso (en este caso 0.5 = 50%)

d = precisión (5%)

Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 57 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (57-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 50$$

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnica

Se utilizó la encuesta, la cual permitió el desarrollo del análisis indagatorio en aras de conseguir datos necesarios por medio de un cuestionario de reactivos como la herramienta fundamental para el recaudo de información, tal como señala. (Ruiz, 2018)

#### Instrumento

El cuestionario según Salking, (2018), serie de preguntas utilizadas para poder lograr obtener información sin distinción y de esta manera evaluar a una sola persona.

La validez de contenido, estuvo dada por la evaluación y apreciación metodológica de tres profesionales conocedores del tema; con experiencia en la gestión pública; contando con el grado académico de doctor o maestro; dicha acción garantizó que la revisión y evaluación de los cuestionarios para ambas variables de estudio precisen el objeto que se busca medir, expresando su dictamen respecto a la adecuación de los instrumentos, asimismo el juicio de expertos académicos garantizó la coherencia con los objetivos planteados en el estudio.

### **3.5. Procedimientos**

Se estableció coordinación mediante documento dirigido a las autoridades de la Dirección Regional de Salud para realizar la encuesta a quienes conforman la muestra. A los que se le solicitó la autorización correspondiente para que sean el elemento de estudio. Asimismo, con las mismas autoridades correspondientes al área de estudio se identificó a los usuarios quienes fueron los elementos de muestra del estudio y obtuvieron así su consentimiento informado. Posteriormente se aplicó los instrumentos en las fechas programadas según cronograma. Cada cuestionario tuvo una duración de aplicación de 10 minutos aproximadamente.

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

Para este estudio se utilizaron las pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk; las cuales fueron determinadas por la cantidad de sujetos de la unidad de análisis. Se construyó una base de datos con la data obtenida respecto a las variables empleando el software Microsoft Excel 2016; así mismo se utilizó el Programa Estadístico SPSS V.26 y para el procesamiento de la información. Según los objetivos planteados y el tipo de estudio se utilizó el estadístico de correlación Rho de Spearman, considerado para el coeficiente de correlación. Los resultados se obtuvieron según las dimensiones propuestas y estuvieron representadas a través de tablas y figuras.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio, se desarrolló respetando todos los cánones éticos universales. De los cuales nombraremos al principio de justicia, porque en esta investigación todos los elementos de estudio tendrán la misma oportunidad y medición por igual; el principio de respeto, porque en esta investigación todos los elementos de estudio se mantendrá el criterio de respuesta anónima y reserva en base a sus respuestas en el cuestionario; el principio de beneficencia, porque en esta investigación se asegura que los resultados buscan beneficiar al objeto de estudio en primera instancia; y finalmente, el principio de responsabilidad porque en esta investigación se expondrá tal cual los resultados encontrados y a la vez estos expresaran la verdadera realidad del objeto de estudio, asimismo se dispondrá en dar la recomendaciones asertivas, basándose en dar la posible solución al problema encontrado.

Esta investigación se guio por los lineamientos de investigación que brinda la universidad cesar vallejo como son; la Guía para la Elaboración del Trabajo de Investigación y de esta manera obtener el Grado Académico y Título Profesional, y la Guía Normas APA 7ª edición, las mismas que han sido utilizadas para citar a los autores que aparecen como referencia y/o fundamento en este presente estudio. Asimismo, Este trabajo fue de autoría propia y por tanto se respetaron los derechos de autor de libros y/o estudios.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1. *Prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,343	50	,000	,784	50	,000
Calidad de la Atención	,441	50	,000	,552	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Fuente: Datos de las encuestas analizadas SPSS IBM STAT versión 26.*

Los valores que se detallan en la tabla 1, pertenecen a la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, en el cual la significancia toma como valores al 0,000. Por tanto, los valores no conciernen a una curva normal, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula concluyendo que los datos no tienen una distribución normal, para lo cual se va a utilizar el estadígrafo de Rho de Spearman para estudiar muestras no paramétricas en las hipótesis planteadas y valorar el grado de similitud para el medio de las variables y dimensiones de estudio.

## Resultados del Objetivo General

Tabla 2. *Relación de la Gestión Administrativa y la Calidad de la atención a los usuarios de la DIRES Piura 2021.*

Correlaciones				
			Gestión Administrativa	Calidad de la atención
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,368**
	Administrativa	Sig. (bilateral)	.	,009
		N	50	50
	Calidad de la atención	Coefficiente de correlación	,368**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	50	50

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

*Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Diresa-Piura*

De la tabla 2, se evidencia que la Gestión Administrativa y la variable Calidad de la atención a los usuarios es reveladora a un nivel de 0,368; concluyendo que hay relación elocuentemente entre las dos variables estudiadas; explicando que, ante el desarrollo efectivo de la gestión, mayor será la exigencia de brindar un servicio de calidad en las acciones de la Unidad Ejecutora.

Habiendo obtenido una sig.  $0.009 < 0,01$  demuestra que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa; aseverando que, existe una relación entre las variables.

## Resultados de los Objetivos Específicos

Tabla 3. *Relación de la dimensión planificación de la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la DIRESA Piura, 2021.*

		<b>Correlaciones</b>		
			Planificación	Calidad de la atención
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,312*
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	50	50
	Calidad de la atención	Coeficiente de correlación	,312*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Diresa-Piura.*

De la tabla 3, se evidencia que la planificación de Gestión Administrativa y la variable Calidad de la atención a los usuarios es reveladora a un nivel de 0,312; concluyendo que hay relación elocuentemente entre las dos variables estudiadas; explicando que, ante el desarrollo efectivo de la planificación, mayor será la exigencia de brindar un servicio de calidad en las acciones de la Unidad Ejecutora. Habiendo obtenido una sig.  $0.027 < 0,05$  demuestra que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa; aseverando que, existe una relación entre las variables; lo que admite ratificar que hay relación entre la dimensión planificación de la gestión administrativa y Calidad de la atención a los usuarios de la DIRESA Piura, 2021, por tanto puede decirse que la planificación es la visión a donde se quiere llegar y las metas que se deben cumplir, esta planeación se tiene como un norte en lo que respecta a la parte estratégica.

Tabla 4. *Relación de la dimensión organización de la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la DIRESA Piura, 2021.*

<b>Correlaciones</b>				
			Organización	Calidad de la atención
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,464**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Calidad de la atención	Coeficiente de correlación	,464**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

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

*Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Diresa-Piura.*

De la tabla 4, se evidencia que la organización de la Gestión Administrativa y la variable Calidad de la atención a los usuarios es reveladora a un nivel de 0,464; concluyendo que hay relación elocuentemente entre las dos variables estudiadas; explicando que, ante el desarrollo efectivo de la organización, mayor será la exigencia de brindar un servicio de calidad en las acciones de la Unidad Ejecutora. Habiendo obtenido una sig.  $0.001 < 0,01$  demuestra que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa; aseverando que, existe una relación entre las variables; lo que admite ratificar que hay relación entre la organización de la gestión administrativa y Calidad de la atención a los usuarios de la DIRESA Piura, 2021, por ende debe haber una mejor organización para lograr mejores resultados.

Tabla 5. *Relación de las dimensiones dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la DIRESA Piura, 2021.*

<b>Correlaciones</b>				
			Dirección	Calidad de la atención
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,324*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	50	50
	Calidad de la atención	Coefficiente de correlación	,324*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Diresa-Piura.*

De la tabla 5, se evidencia que la dirección de la Gestión Administrativa y la variable Calidad de la atención a los usuarios es reveladora a un nivel de 0,324; concluyendo que hay relación elocuentemente entre las dos variables estudiadas; explicando que, ante el desarrollo efectivo de la dirección, mayor será la exigencia de brindar un servicio de calidad en las acciones de la Unidad Ejecutora.

Habiendo obtenido una sig.  $0.022 < 0,05$  demuestra que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa; aseverando que, existe una relación entre las variables; lo que admite ratificar que hay relación entre la dirección de la gestión administrativa y Calidad de la atención a los usuarios de la DIRESA Piura, 2021, aseverando de esta manera que ante una mejor dirección se enfocara en realizar mejores organizaciones, llevando así un mejor control para mejoras de la entidad.

Tabla 6. *Relación de las dimensiones control de la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la DIRESA Piura, 2021.*

		<b>Correlaciones</b>		
			control	Calidad de la atención
Rho de Spearman	control	Coefficiente de correlación	1,000	,394*
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	50	50
	Calidad de la atención	Coefficiente de correlación	,394*	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Diresa-Piura.*

De la tabla 6, se evidencia que el control de la Gestión Administrativa y la variable Calidad de la atención a los usuarios es reveladora a un nivel de 0,394; concluyendo que hay relación elocuentemente entre las dos variables estudiadas; explicando que, ante el desarrollo efectivo del control, mayor será la exigencia de brindar un servicio de calidad en las acciones de la Unidad Ejecutora.

Habiendo obtenido una sig.  $0.005 < 0,01$  demuestra que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa; aseverando que, existe una relación entre las variables; lo que admite ratificar que hay relación entre el control de la gestión administrativa y Calidad de la atención a los usuarios de la DIRESA Piura, 2021, en general se debe tener un solo control de administración debidamente clasificada para que pueda servir como activos de la organización.

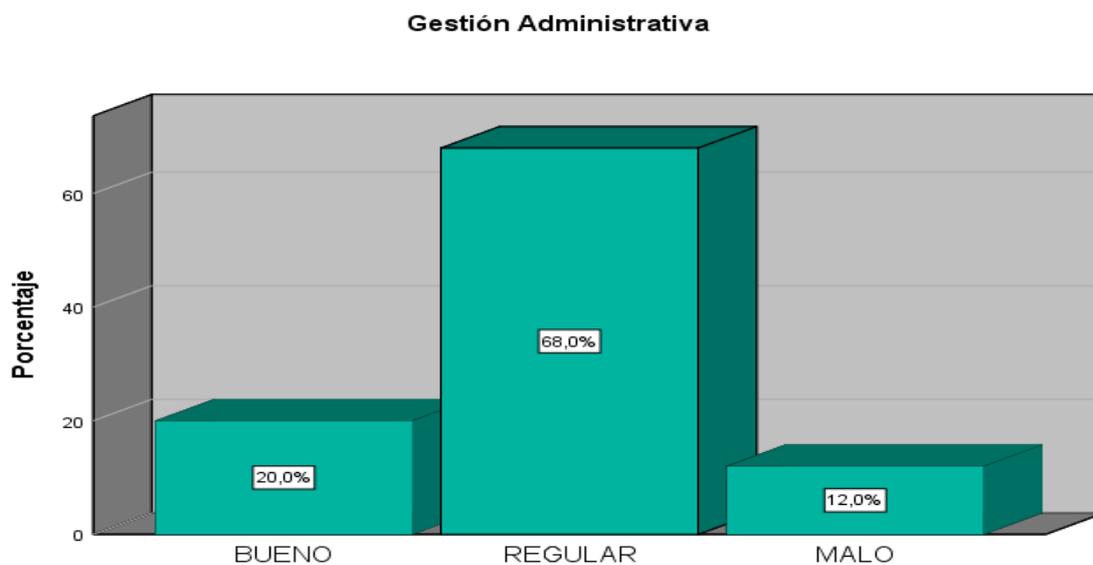
Tabla 7. Nivel de la variable gestión administrativa de la DIRESA Piura, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BUENO	10	20,0
	REGULAR	34	68,0
	MALO	6	12,0
	Total	50	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Diresa-Piura.

De los resultados encontrados en la tabla 7, respecto al nivel de la gestión administrativa, según el estudio percibe a la variable como regular con un 68,00%, representando a 34 de los participantes. Lo cual implica que la gestión administrativa necesita optimizar los procesos relacionados con la calidad de la atención.

Figura 1. Nivel de la variable gestión administrativa de la DIRESA Piura, 2021



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Diresa-Piura.

Del grafico 1 se puede apreciar que la gestión administrativa es apreciada mayormente en un nivel regular siendo representada por el 68,0%, seguido del 12%0 con un nivel bueno, por tanto, se puede decir que se necesita tomar acciones para que esta tenga mejoras y logre beneficios para el usuario.

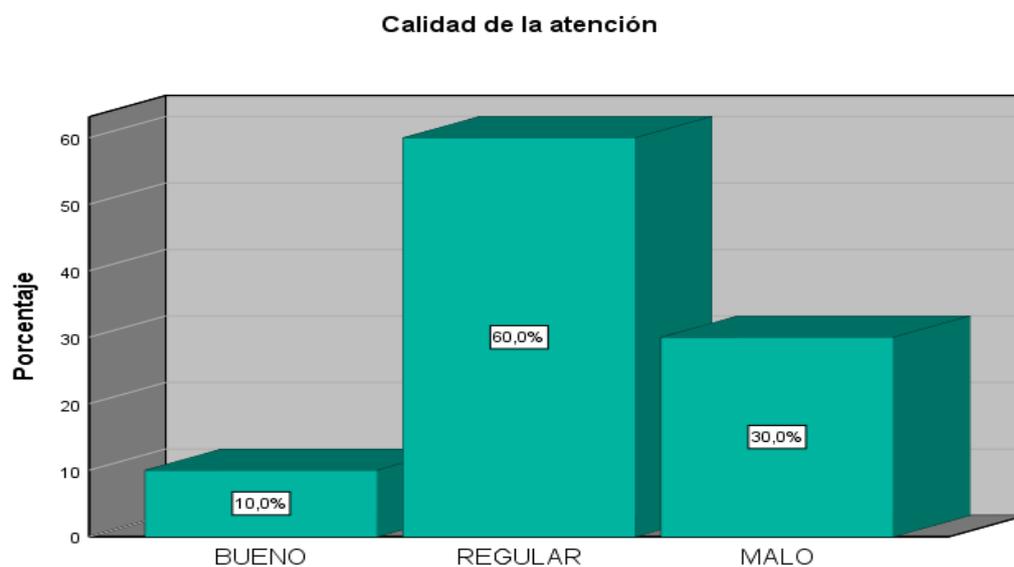
Tabla 8. Nivel de la variable calidad de la atención a los usuarios de la DIRESA Piura, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BUENO	5	10,0
	REGULAR	30	60,0
	MALO	15	30,0
	Total	50	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Diresa-Piura.

De los resultados obtenidos en la tabla 8 sobre el nivel de la calidad de la atención, podemos observar que de los 50 encuestados, el 60,0% evaluaron el nivel como regular, seguido del 30,0% representado por 15 encuestados con un nivel malo y tan solo el 5,0% con un nivel bueno.

Figura 2. Nivel de la variable calidad de la atención a los usuarios de la DIRESA Piura, 2021



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Diresa-Piura.

En la figura 2 respecto al nivel de la calidad de atención a los usuarios se puede observar que se encuentra en un nivel entre regular y malo, dado que la calidad de atención es fundamental para el usuario se sienta satisfecho en sus necesidades primordiales es necesario mejorar la gestión administrativa.

## V. DISCUSIÓN

Del análisis que se les hizo a los resultados conseguidos por cada variable se señala que, referente a las tablas de correlación, en cuanto al objetivo general se evidencia, que existe una relación positiva moderada con una correlación de 0.368 entre la gestión administrativa y la Calidad de la atención al cliente, por tanto, puede aseverar que es altamente significativa ya que el  $p = 0.009 < 0.01$ , por lo que se acepta la hipótesis de investigación con un 99% de confiabilidad. Resultados equivalentes a los aportados por Bustamante (2015), en donde estudia la opinión de las familias y la calidad de servicio ofrecida en el hospital, donde concurre una relación ( $p = 0,000$ ) entre dichas variables. De tal modo que consiguió un Rho de Pearson de 0,621.

Dado que, para Parasuraman, et al, (2018, p, 58), el desarrollo de capacidades, crea que el individuo se conozca a sí mismo y desarrolle actitudes, habilidades y que mejore dentro de la organización su trabajo diario, lo cual permitirá la competitividad entre los sujetos de una organización, motivando en cada trabajador su crecimiento personal.

La calidad del servicio es fundamental en cualquier organización dado que consigue una ventaja más competitiva en función de otros gobiernos locales. Siendo así que servicio se ve como la vocación que tiene el individuo para ayudar desinteresadamente a otra persona solucionando sus problemas o inquietudes que pueda tener, logrando que se encuentren satisfechos cumpliendo sus expectativas y actividades, pero para ello es necesario que el trabajador de una institución pública se encuentre en las condiciones profesionalmente necesarias, siendo capacitado constantemente para cumplir con sus funciones y brindar servicios de la más alta calidad y en consecuencia evitar demoras administrativas que generan malestar entre los mismos usuarios y colaboradores por demoras documentales y superiores, sintiéndose motivado en el lugar de trabajo, lo que se verá reflejado en el trato que estos brinden. (Chiavenato, 2014).

Asimismo, tratar bien a los usuarios conduce a un buen concepto de la calidad que prestan, puesto que los beneficiarios tendrán buena perspectiva desde

el momento de ingresar a la entidad y la forma en que estos serán tratados. Por ello, la calidad de los servicios en cualquier entidad es de gran importancia ya que los beneficiarios requieren que se les trate bien y se les brinde lo que está a su alcance, ya que eso hará que la institución sea bien vista o en todo regresen por segunda vez. (Ato, 2016)

De acuerdo al objetivo específico 1 en mención a la relación de la dimensión planificación y la calidad de la atención, se pudo evidenciar que ambas variables guardan relación dado que se obtuvo una correlación de 0,312 con una significancia de  $p = 0.027 < 0.05$ , resultados que contrastan la investigación de Diaz, (2019), donde se evidencio la relación entre las variables estudiadas; con un  $(r = 895$ , y un nivel de significancia  $0,035 < 0,05$ ), logrando obtener que la competencia del docente repercute con la calidad de la educación.

De la misma forma refuerza este estudio Da-Fonseca, et al (2018) cuyo objetivo fue determinar si la relevancia de la planificación estratégica guarda una relación con la gestión administrativa pública. Según sus resultados, se observó que un 5,90% muestran un nivel deficiente de la planificación estratégica y un 11.00% un nivel regular, encontrándose a su vez que existe correlación alta entre las variables siendo  $r = 0,885$ , significando que, a mayor valor de la planeación, concurrirán altos niveles gestión al desempeño los trabajadores.

Mientras Reyes, (2018), recomienda generar objetivos estratégicos viables de largo y mediano plazo para que la entidad pueda desarrollarse; al mismo tiempo, tomar precauciones para impedir hechos no deseables, inspeccionando que los empleados hagan su trabajo, observando su comportamiento, la responsabilidad y la ética profesional; en donde todo ello será conseguido cuando la planificación priorice la formación de sus trabajadores, para que consigan las competencias que requiere el puesto.

Se puede decir que el enfoque administrativo está en cumplir con las técnicas de proyección y toma de decisión sobre los cambios, sobre todo del desarrollo de procesos operativos que surgen en tiempos de tranquilidad, pero siempre teniendo en cuenta el reconocimiento de cambios, inclusive antes de que

ocurran, con una flexible estructura que comprende y reconoce que los impactos producidos por el cambio son más profundos cuando no se toman medidas proactivamente. (Cortez, 2017)

En el caso de la gestión administrativa respecto a los efectos logrados, se puede probar que las dimensiones en alguna ocasión mostraron la existencia de una gestión administrativa adecuada en Diresa-Piura, sin embargo, los componentes sobresalientes fueron principalmente la planeación de metas apropiadas para atender la demanda de necesidades de los usuarios, teniendo bien definidos los objetivos de manera clara y concisa para el buen servicio que se brinde al ciudadano.

Respecto al objetivo específico 2 en relación a la organización y a la calidad de la atención se demostró que ambas variables se encuentran relacionadas dado que presenta un coeficiente de correlación de 0,464 con un nivel de significancia de  $p = 0.001 < 0.01$ , resultados casi similares se hallaron en el estudio de Rivera (2018) quien quiso determinar si la gestión administrativa estrechamente se puede relacionar con calidad de la Atención de la Salud, en donde el 85% de los pacientes respondieron sentirse contentos con la atención que se les brinda dado que el hospital se encuentra bien organizado respecto a las funciones que cada trabajador desempeña y a la información brindada, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ( $r= 0.897, p < 0.05$ ).

Sin embargo, según Cortez, (2017), en cuanto a su hipótesis específica, estableció que, la organización en la gestión de administración no influye en el servicio de calidad que brinda. Según la correlación encontrada fue de 0.548, mientras la escala de Bisquerra demuestra que dicha correlación es negativa, lo cual demuestra que ambas variables no se complementan lo cual es una gran contribución a la gestión de la institución por lo que puede ser el comienzo de aportes a futuro para dicha institución.

Sin embargo Moncada, (2015), quien menciona que la gestión administrativa llega hacer el proceso que se origina en función a la experiencia que adquiere, por ende, desarrolla en la organización una ciencia creativa, permitiendo mejorar de

forma constante los procesos, implicando capital humano, impulsando la cooperación, esto crea en los procesos una medida de mejoría, con la finalidad de lograr efectividad en las tareas que se realizan a diario dentro de la organización y al mismo tiempo lograr el cumplimiento del servicio que se ofrece sin fallas, de manera adecuada, es decir, desempeñando los compromisos destacados.

Desde la visualización de Huergo, (2018), para que haya un buen diseño organizacional deberían establecerse factores puntuales de tal manera que sean adaptados a la medida de trabajo adecuados a la creación de discernimiento tales como la libertad, propósito compartido, variedad, margen de fluctuación creativa. De acorde con el perfil sugerido, se deben adicionar a estos otros componentes tales como el compromiso llegando hacer un dispositivo de adhesión encargado de reforzar el flujo de intercambio de ideas a través de los objetivos que serán compartidos.

De la misma manera, se puede inferir que la gestión es toda organización y el conjunto de ideas y experiencias que se van adquiriendo como personas, y que al momento de tomar alguna decisión son de suma importancia, porque permite saber cómo actuar ante alguna circunstancia que se presente y a la vez saber gestionar medidas que permitan obtener resultados óptimos.

En referencia a lo anterior, la comunicación que surge dentro de una organización es un factor clave, para crear fines de mejoría compartidos, puesto que trabajar en equipo siempre trae los mejores efectos esperados, y se podrán cumplir con los objetivos trasados que como organización se propone, de la misma forma cuando se desarrollan competencias hace que cada individuo desarrolle habilidades, destrezas y actitudes que mejoran la capacidad de trabajo diario que realizan dentro de cada organización, esto promoverá la competitividad entre los cada uno de ellos, haciendo que el personal se sienta más motivado para ejecutar su fusión, incrementando la competitividad, desarrollando mejoras en los procesos de la organización y haciendo que la organizacional sea más eficiente. (Borda, 2016)

Referente al objetivo específico 3, dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención se encontró que las variables estudiadas hay una relación dado que obtuvo un coeficiente de 0,324, se puede decir a su vez que es significativa ya que el  $p = 0.022 < 0.01$ . resultados que concuerdan con Ramos (2015), quien realizó un estudio titulado Programa profesional de formación fundados en competencias que tiene el docente y el desenvolvimiento que este presenta, quien halló una correlación significativa alta ( $r_s = 0,775, p < 0,05$ ).

Así mismo compararlo con el estudio de Orihuela, (2018), al contrastar la hipótesis si hay relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del C.S Santa Rosa, obtuvo un rho Spearman de -0,361, dan cuenta que no existe relación estadística entre la dirección y calidad de atención al usuario; quien menciona que dicha gestión es interpretada como la estrategia admitida que se toma en cuenta para cumplir los objetivos los cuales garantizan que el conocimiento adquirido en el desarrollo de la misma sea compartido con los colaboradores en el momento adecuado y a su vez que sirvan de apoyo para que la entidad pueda actualizar su gestión ya organizada.

Se podría concluir que para que la gerencia de la gestión tenga progresos constantes deberían de apoyarse de manera inquebrantable y que la comunicación organizacional sea la adecuada, compartiendo saberes con los colaboradores nuevos para que estos brinden la misma información, de tal manera que se cree una buena cultura organizacional y al momento de atender al usuario este se sienta contento por la información que se les brinda, dado que son capacitados de manera regular. (Cortez, 2017)

Por último, para el objetivo específico 4, en cuanto a la relación entre el control de la gestión administrativa y la variable calidad de atención, se logró un coeficiente de correlación de 0.394, a un nivel de significancia de 0.005, pudiéndose afirmar que las variables se relacionan significativamente, derivaciones que se asemejan a los aportados por Orihuela, (2018), en donde los resultados demuestran que existe correlación significativa ( $r = 0.823, p < 0.05$ ), por tanto se

puede decir que hay una relación entre la gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención a los usuarios.

De la misma forma hace sus aportes Moreno, (2018) en su indagación por determinar con influye la creación de citas por medio de redes virtuales en la satisfacción del usuario obtuvo un p-valor = 0.00 (Significación asintótica bilateral) siendo esta menor al 0,01, rechazándose la hipótesis nula y se aceptando la hipótesis alterna, por lo tanto, concluyo que los resultados obtenidos brindan evidencias suficientes significativas para afirmar que el control de citas influye mucho en la satisfacción que puede tener el usuario de la institución estudiada.

Respecto a lo anterior, estudios realizados como el de Romero, (2018), en donde se refleja que entre los procesos de administración y el nivel de complacencia de los usuarios hay correlación y una relación directa, puesto que los procesos administrativos, así como los niveles de satisfacción del usuario dependerán directamente de como mejore la atención que los especialistas del hospital brindan. Esta conclusión se aplica de manera parecida en el presente estudio.

García, (2019), se refiere al control como la forma de confrontar durante las actividades ejecutadas o al final de las mismas en como los colaboradores se vienen desempeñando. Esta contrastación se realiza iniciando por los planes principales para implementar las operaciones correctoras orientativas con el fin de alcanzar los resultados que son esperados.

Esta etapa es de gran importancia puesto que de nada serviría tener una buena estructura, planes priorizados y ser líderes en la dirección si este no cuenta con el control debido para contrastar lo que verdaderamente sucede en la organización y las cosas se están realizando conforme a los objetivos trazados. El control mucho tiene que ver con demostrar cómo se vienen trabajando las actividades dentro de cada entidad.

## VI. CONCLUSIONES

1. De los resultados se deriva que la gestión administrativa y la calidad de la atención se hallan en estrecha relación, en el cual el valor de la significancia es igual a ,0.009 siendo este menor al 0.01 indicando que son significantes rechazándose de esta manera la hipótesis nula y el valor del correlacional Rho de Spearman es de 0.368 lo cual arroja una correlación positiva media.
2. Las evidencias muestran que la dimensión planificación y la calidad de la atención se encuentran estrechamente relacionadas, con una significancia menor al 5% siendo esta de 0.027, demostrando que las variables se relacionan significativamente, con una correlación positiva media igual a 0.312.
3. Los hallazgos revelan que la organización y la calidad de la atención se relacionan significativamente, el cual indica que una variable depende de la otra, dado un nivel de significancia 0.001 siendo mayor al 0.01 rechazando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis del investigador y mostrando una correlación moderada de 0.464.
4. Los resultados indican que la dirección y la calidad de la atención guardan relación, indicando que ambas variables son dependientes, con un nivel de significancia 0.022 mayor al 0.05 rechazándose así la hipótesis nula y revelando una correlación positiva de 0.324.
5. Las evidencias demuestran que el control de la gestión administrativa y la calidad de la atención que se brinda en Diresa se relacionan de manera significativa, encontrándose una correlación moderada de 0.394 y un nivel de significancia 0.005 siendo menor al 0.01 tabulado aceptando así la hipótesis del investigador.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere a la autoridad de la Dirección Regional de Salud reforzar la gestión administrativa poniendo a su disposición personal apto al cargo que va a desempeñar, de la misma manera seguir trabajando en las actividades de control interno para que pueda mejorar en cuanto al cumplimiento de metas establecidas.
2. Se recomienda al área de planeamiento a contribuir en proyectar al detalle el instrumento del plan operativo de manera anual, así como establecer las tácticas correctas a largo plazo para que la institución tenga mayor actividad.
3. Se pide a la gerencia de Diresa poner más énfasis en la estructura organizacional con el fin de mejorar la organización coordinando actividades que ayuden a mejorar la atención que se le brinda al usuario.
4. Se pide a las autoridades de Diresa realizar capacitaciones a todo el personal que labora en la institución con el fin de mejorar sus habilidades y conocimientos y de esta manera puedan contar con los mecanismos suficientes para lograr una dirección adecuada y una gestión encaminada y continuar siendo una de las mejores instituciones.
5. Se estima a los responsables del control de la gestión a realizar monitoreos diarios en las distintas áreas con la finalidad de supervisar el trabajo que realizan los colaboradores y ver las fallas que cometen y buscar soluciones ante esto, evaluar el trato al usuario y la información que a este se le da.

## REFERENCIAS

- Ato, M. (2016). *Calidad del servicio y satisfaccion de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico y social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2015*. Tesis de maestria. Universidad de Andahuaylas - Perú.  
<https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/255>
- Arias, H. (2016). *Metodología de la Investigación*. Santiago de Chile
- Arkin, C y Colton, P. (2016). *Determination of sample size*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Brenes, M y Lizano, H. (2018). Propuesta Estratégica para Mejorar el Grado de Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Maximiliano Peralta Jiménez de Cartago. Tesis de Maestría. Instituto Centroamericano de Administración Pública de Costa Rica.  
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/6779/efabrega.pdf?sequence=1>
- Borda, N. (2016). *Gestión del conocimiento y productividad de los trabajadores del Ministerio de Cultura, Lima, 2015*. Tesis de Maestria. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4794>
- Bustamante, M. (2018). Opinión de los Familiares sobre la Calidad de Atención de la Enfermera en la Unidad de Oncohematología Pediátrica del H.N.E.R.M, Tesis de Maestria Universidad Mayor de San Marcos. Lima.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/12809>
- Calero Mora, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral, año 2015*. Huacho - Perú.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión administrativa*. Barcelona
- Cortez Ipanaque, V. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Tharina Perú Tours, San Martin de Porres, 2017*. Lima - Perú.  
[file:///C:/Users/katerine/Downloads/Cortez\\_IVA.pdf](file:///C:/Users/katerine/Downloads/Cortez_IVA.pdf).

- Crosby, D. (2018). *Beneficios de satisfacción del cliente*. México: Mc Graw Hill.  
<https://www.redalyc.org/pdf/870/87041161004.pdf>
- Cronin, M y Taylor, H (2018). *Calidad del servicio*. (6ª ed.). Madrid: Morata.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/3214>
- Díaz, H. (2019) *Metodología de la Investigación*. Santiago de Chile: Mc Graw Hill
- Dulanto Figueroa, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. Huacho - Perú.
- Da-Fonsecal, M., et al. (2019) “Relevancia de la planificación estratégica en la gestión pública”. Tesis de Doctorado. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, Cuba.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181559362014000100011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559362014000100011)
- Echevarría, P. (2017) “*Comunicación Organizacional y Gestión Administrativa en la Unión Peruana del Sur*”. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima
- García Fiestas, S., & Pardo Zapata, F. (2019). *Gestión por competencias y calidad del servicio en Comité Local de Administración de Salud (CLAS), Distrito La Cruz, Región Tumbes, 2018*. Tumbes, Perú .
- Gonzales, A. (2019). *Supervisión en la fase de planeamiento - auditoria de gestión administrativa en la Empresa de Saneamiento y Agua Potable de Casablanca*. Universidad de la Habana. Cuba.
- Guzmán, M. (2021). *Calidad de servicio bajo el modelo de Cronin y Taylor en el Hotel Lancelot de la ciudad de Chiclayo 2018*. Tesis de Maestría. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.  
<http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/3214>
- Hernández , R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigación. México D.F, México*.

- Huergo, J. (2018). *Management process*.  
<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>.
- Huisa, T. (2019). *Administrative management*. (6ª ed.). Madrid: Morata.
- Idrogo, S. (2020). *Aplicación de un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo del centro de gestión tributaria de Chiclayo. Tesis de maestría. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*.  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2707/1/TL\\_IdrogoDiezSandra.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2707/1/TL_IdrogoDiezSandra.pdf)
- Inca, K. (2016). *Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas*. Andahuaylas, Perú. Universidad Nacional José María Arguedas.
- Iraossi, G. (2019). *Metodología de la Investigación*. Santiago de Chile: Santillana.  
<http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0123592313000041?via=sd>.
- López, C. (2018). Características predominantes de la gestión administrativa en las instituciones educativas del nivel primaria de la RED N° 2 – La Molina-2017. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional de Educación. Lima-Perú.  
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2139>
- Louffat, D. (2018)- *Planificación administrativa*. (2ª ed). México: Limusa.
- Llona, R. (2018). *Hacia una gestión pública que impacte en el ciudadano*. Documento del XVII congreso internacional del CLAB. Sobre la reforma del estado y de la administración pública.  
<https://www.editdiazdesantos.com/libros/cabo-salvador-javier-gestion-de-la-calidad-en-las-organizaciones-sanitarias-L27008020103.html>.
- Moscoso Agurto, I., & Macas Benites, F. (2019). *Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en la municipalidad distrital de Papayal, Tumbes, 2018*. Tumbes. Universidad de Tumbes.

- Moreno, G. (2019). Creación de un sistema de citas Virtual para ESSALUD Red Rebagliati .Tesis de maestría. Universidad Tecnológica del Perú. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2966/Sharon %20Castillo\\_Wendy%20Tamayo\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2966/Sharon%20Castillo_Wendy%20Tamayo_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Noel Puyen , M., & Serna Farfán, Y. (2017). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos, 2015*. Tumbes - Perú. Universidad Nacional de Tumbes.
- Orihuela, F. (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. Teis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15274>
- Plaza, M y Janes, H. (2017). Gestión administrativa. Barcelona: Paidós
- Parasuraman, H., et, al. (2018). Calidad del servicio. México: Interamericana Editores
- Puyen , M., & Serna, Y. (2017). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos, 2015*. Tumbes - Perú: Tesis de Licenciado en administración. Universidad Nacional de Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/89>
- Quevedo , W. (2020). *Calidad percibida y satisfacción con el servicio de atención en la oficina de la Unidad Local de Empadronamiento - Municipalidad provincial de Huaura - 2019*. Tesis de doctorado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huaura – Perú. <https://revistas.unjfsc.edu.pe/index.php/BIGBANG/article/view/651>
- Reyes Flores, N. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Chancay 2018*. Huacho - Perú.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2846/Neil%20Cristian%20Reyes%20Flores.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Rivera, P. (2018). *Gestión administrativa y calidad de la Atención de la Salud*.

Ivancevich, H. (2017) *Comunicación organizacional* (2a. ed.). Buenos Aires: Ateneo

Romero, D. (2018). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. (Título de Licenciada de Enfermería). Facultad de Medicina Humana de la UNMSM Recuperado de: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/482/Romero\\_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/482/Romero_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Ruiz, M. (2018). *Metodología de la investigación*. (2ª ed). México: Limusa. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Salkind, H. (2018). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed). Madrid: Morata. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Stoner, G, Freeman, N y Gilbert, T. (2019). *Administración de empresas*. Barcelona: Herder.

Muñiz, R. (2018). *Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós. <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0123592313000041?via=sd>.

Valenzuela, Y. (2016). *Sistema de gestión del conocimiento para la optimización de la relación entre los servicios y las inversiones del Banco de la Nación*. Tesis para optar el grado de Magíster en Ingeniería de Computación y Sistemas con mención en Gestión de Tecnologías de Información. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

- Vargas, A. (2016). *La gestión del conocimiento respecto a la organización que aprende, enfocado por teorías y tendencias a nivel nacional e internacional*. <http://dx.doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.528>.
- Valverde Yamunaque, K. (2019). *Gestión del conocimiento y cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay 2018*. Huacho - Perú.
- Velázquez, P. (2018). *Determinar la relación que existe entre: gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018*. Lima - Perú. <file:///C:/Users/katerine/Desktop/KARLA%20VALLADOLIT/VELASQUEZ%20PAJUELO,%20ISABEL%20CAROLINA.pdf>.
- Véliz Montero, A. (2017). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral según el personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, 2016*. Lima: Tesis de maestría en gestión pública. Universidad César Vallejo. Lima - Perú.
- Villegas et al, H. (2018). *Metodología de la investigación*. (2ª ed). México: Limusa. <https://www.redalyc.org/pdf/3223/322327350004.pdf>
- Vizcarra Ticona, E. (2018). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial Mariscal Nieto*. Moquegua - Perú: Tesis de maestría. Universidad Nacional de Moquegua. <https://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/99>

## ANEXOS

### Anexo: Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1</b> Gestión Administrativa	Es la gestión que tiene toda entidad la que incluye la orientación, políticas y acciones que ejecutan los emprendedores o colaboradores en cada proceso administrativo. Estas acciones son desarrolladas por cada organización a través de sus cargos de gestión, financieras, administrativas, contables, productivas, etc. (Chiavenato, 2018, p.317)	La variable fue operacionalizada en razón de las dimensiones planificación, organización, dirección y control; las cuales han sido valoradas previa aplicación del instrumento correspondiente.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Difusión.</li> <li>• Actividades de difusión.</li> <li>• Recursos humanos para el servicio.</li> </ul>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura de aprendizaje.</li> <li>• Claridad estratégica.</li> <li>• Aprendizaje grupal.</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al usuario</li> <li>• Entrega de información oportuna.</li> <li>• Persuasión con argumentos sólidos.</li> </ul>	
			control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con el conocimiento</li> <li>• Aplicación del conocimiento</li> <li>• Innovación del conocimiento.</li> </ul>	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 2</b> Calidad de la atención	La variable Calidad de servicio al cliente se entiende como aquella comparación entre las expectativas de los usuarios respecto a la percepción obtenida por el servicio que se les brinda, la cual es clave para la institución sobresalga, de igual forma se entiende como el respeto que se le puede dar a la cliente por medio de actitudes que una empresa desarrolla para servir de la mejor manera posible. (Chiavenato, 2018, p.317).	La variable fue operacionalizada en razón de las dimensiones empatía, elementos físicos, capacidad de respuesta y fiabilidad; las cuales han sido valoradas previa aplicación del instrumento correspondiente.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención individualizada.</li> <li>Trato al usuario con respeto y consideración.</li> <li>Interés y voluntad para resolver problemas.</li> </ul>	Ordinal
			Elementos Físicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones físicas.</li> <li>Equipos utilizados para el servicio.</li> <li>Apariencia del personal que atiende.</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio rápido a los colaboradores.</li> <li>Deseo de ayudar a los colaboradores.</li> <li>Habilidades y preparación para realizar su labor.</li> </ul>	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar los servicios en el tiempo correcto.</li> <li>Ofrecer servicios correctos sin margen de error.</li> <li>Gestionar los problemas de los clientes con eficacia.</li> <li>Tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios.</li> </ul>	

### Anexo: Matriz de consistencia

<b>Título:</b>			
problema	objetivos	hipótesis	metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipo de investigación: Aplicada</li> <li>▪ Tipo de investigación: Correlacional.</li> <li>▪ Diseño de la investigación: no experimental.</li> </ul> <p>Considerando la esencia del estudio, se manifiesto en la siguiente representación.</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Variables:</li> <li>▪ Variable 1: Gestión Administrativa</li> <li>▪ Variable 2: Calidad de la atención.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muestra: 50 usuarios.</li> </ul>
¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa y calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021?	Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021.	H1: La gestión Administrativa se relaciona significativamente con la calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021. Y la hipótesis	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
1. ¿Qué relación existe entre la planificación de la Gestión Administrativa y calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021?	1. Identificar la relación que existe entre la planificación de la Gestión Administrativa y calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021.	H1: La planificación de la gestión Administrativa se relaciona significativamente con la calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021. Y la hipótesis	
2. ¿Qué relación existe entre la organización de la Gestión Administrativa y calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021?	2. Establecer la relación que existe entre la organización de la Gestión Administrativa y calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021.	H1: La organización de la gestión Administrativa se relaciona significativamente con la calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021.	

<p>3. ¿Qué relación existe entre la dirección de la Gestión Administrativa y calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre el control de la Gestión Administrativa y calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021?</p>	<p>3. Analizar la relación que existe entre la dirección de la Gestión Administrativa y calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021.</p> <p>4. Identificar la relación que existe el control de la Gestión Administrativa y calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021.</p>	<p>H1: La dirección de la gestión Administrativa se relaciona significativamente con la calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021.</p> <p>H1: El control de la gestión Administrativa se relaciona significativamente con la calidad de la atención a los usuarios de la Diresa – Piura, 2021. Y la hipótesis</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnica: la encuesta</li> <li>▪ Instrumento: El cuestionario.</li> </ul>
---	--	--	---

## Anexo: Instrumento de recolección de información

### Cuestionario sobre gestión del conocimiento

Apellidos y nombres: .....

El presente documento tiene como finalidad valorar la Gestión Administrativa de Diresa-Piura, 2021. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (3); A veces (2); Nunca (1)

Adaptado de Jonathan Orihuela Flores, 2018

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Gestión Administrativa</b>				
<b>Dimensión: Planificación</b>				
1	Diresa presenta un plan de difusión anual sobre el servicio que brinda con respecto a la protección de datos personales.			
2	Diresa realiza difusión por página web de la ley, reglamento y directivas relacionados con la protección de datos personales.			
3	Diresa necesita un número suficiente de personas para otorgar el servicio de inscripción de banco de datos personales.			
<b>Dimensión: organización</b>				
4	Diresa genera nuevos aprendizajes basándose en el conocimiento de las personas que trabajan en ella.			
5	En Diresa las personas usan sus errores como fuente de aprendizaje			
6	Diresa tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa.			
7	Diresa elabora reportes donde se informa los avances producidos en ella misma.			

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Gestión Administrativa</b>				
<b>Dimensión: Dirección</b>				
8	La orientación que recibe del servicio es precisa.			
9	Diresa entrega información oportuna de cómo realizar la inscripción de banco de datos personales.			
10	La Diresa dispone de formularios para realizar el servicio que brinda.			
<b>Dimensión: Control</b>				
11	Las bases de datos de la institución proporcionan información necesaria para la ejecución de las labores.			
12	En Diresa existen procesos para recoger propuestas y convertirlas como parte del conocimiento de ella misma.			
13	Los colaboradores de la Diresa transfieren y comparten conocimientos mutuamente.			
14	En Diresa existen protocolos para distribuir las propuestas de los colaboradores, una vez evaluadas.			

## Cuestionario sobre calidad de la atención

Apellidos y nombres: .....

El presente documento tiene como finalidad valorar la calidad de la atención de Diresa-Piura, 2021. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (3); A veces (2); Nunca (1)

Adaptado de Carla Liliana Valladolid Navarro, 2020.

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Calidad del servicio</b>				
<b>Dimensión: Empatía</b>				
1	El personal brinda una atención individualizada.			
2	El personal trata con respeto y consideración.			
3	El personal muestra interés y voluntad para resolver problemas.			
<b>Dimensión: Elementos Físicos</b>				
4	Las instalaciones y/o ambientes con las que Diresa, se encuentran organizadas de acuerdo al área.			
5	Los equipos electrónicos (como las computadoras, impresoras, fotocopiadoras) que utiliza Diresa, son los apropiados para su uso.			
6	El personal que lo atiende se encuentra vestido de la manera correcta.			
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>				
7	Los colaboradores tienen la capacidad de brindar un servicio rápido a los usuarios para cumplir con los objetivos.			
8	Los colaboradores tienen criterio para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad.			

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Calidad del servicio</b>				
<b>Dimensión: Competencia</b>				
9	El personal muestra habilidades y preparación para responder preguntas.			
<b>Dimensión: Flexibilidad</b>				
10	Los servicios son brindados en el tiempo oportuno.			
11	Las respuestas a los servicios son los correctos y adecuan a las necesidades.			
12	Los problemas con los usuarios son gestionados con eficacia dentro la entidad.			
13	Los colaboradores manejan un canal de comunicación adecuado para estar informados sobre los servicios brindados.			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora.

## Anexo: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de la administración.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Planificación</b>							
1	Diresa presenta un plan de difusión anual sobre el servicio que brinda con respecto a la protección de datos personales.	x		x		x		
2	Diresa realiza difusión por página web de la ley, reglamento y directivas relacionados con la protección de datos personales.	x		x		x		
3	Diresa necesita un número suficiente de personas para otorgar el servicio de inscripción de banco de datos personales.	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Organización</b>							
4	Diresa genera nuevos aprendizajes basándose en el conocimiento de las personas que trabajan en ella.	x		x		x		
5	En Diresa las personas usan sus errores como fuente de aprendizaje.	x		x		x		
6	Diresa tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa.	x		x		x		
7	Diresa elabora reportes donde se informa los avances producidos en ella misma.	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Dirección</b>							
8	La orientación que recibe del servicio es precisa.	x		x		x		
9	Diresa entrega información oportuna de cómo realizar la inscripción de banco de datos personales.	x		x		x		
10	La Diresa dispone de formularios para realizar el servicio que brinda.	x		x		x		
	<b>Dimensión 4: Control</b>							
11	Las bases de datos de la institución proporcionan información necesaria para la ejecución de las labores.	x		x		x		
12	En Diresa existen procesos para recoger propuestas y convertirlas como parte del conocimiento de ella misma.	x		x		x		
13	Los colaboradores de la Diresa transfieren y comparten conocimientos mutuamente.	x		x		x		
14	En Diresa existen protocolos para distribuir las propuestas de los colaboradores, una vez evaluadas.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Miguel Jaime Méndez Escobar      DNI: 10797162

Especialidad del validador: Mg. Administración de negocios – MBA

18 de diciembre del 2021

-----  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Anexo: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de la atención.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Empatía</b>							
1	El personal brinda una atención individualizada.	x		x		x		
2	El personal trata con respeto y consideración.	x		x		x		
3	El personal muestra interés y voluntad para resolver problemas.	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Elementos Físicos</b>							
4	Las instalaciones y/o ambientes con las que Diresa, se encuentran organizadas de acuerdo al área.	x		x		x		
5	Los equipos electrónicos (como las computadoras, impresoras, fotocopiadoras) que utiliza Diresa, son los apropiados para su uso.	x		x		x		
6	El personal que lo atiende se encuentra vestido de la manera correcta.	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>							
7	Los colaboradores tienen la capacidad de brindar un servicio rápido a los usuarios para cumplir con los objetivos.	x		x		x		
8	Los colaboradores tienen criterio para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad.	x		x		x		
	<b>Dimensión 4: Competencia</b>							
9	El personal muestra habilidades y preparación para responder preguntas.							
	<b>Dimensión 4: Flexibilidad</b>							
10	Los servicios son brindados en el tiempo oportuno.	x		x		x		
11	Las respuestas a los servicios son los correctos y adecuan a las necesidades.	x		x		x		
12	Los problemas con los usuarios son gestionados con eficacia dentro la entidad.	x		x		x		
13	Los colaboradores manejan un canal de comunicación adecuado para estar informados sobre los servicios brindados.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Miguel Jaime Méndez Escobar      **DNI:** 10797162

**Especialidad del validador:** Mg. Administración de negocios - MBA

**18 de diciembre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo: Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3
3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
4	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	2
5	3	1	2	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1
6	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2
7	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3
8	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
9	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1
10	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2
11	3	1	2	2	3	3	2	3	3	1	3	1	1	3	2
12	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	3
13	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2
14	3	1	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	2
15	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2
16	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2
17	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3
18	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2
20	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
21	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2
22	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3
23	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	50

## Anexo: Fórmula del Cálculo de la muestra

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Poblacion:

Margen: **5%**

Nivel de confianza: **95%**

Poblacion: **57**

Tamaño de muestra: **50**

### Ecuación Estadística para Proporciones Poblacionales

$$n = \frac{Z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{(Z^2(p \cdot q))}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra  
z= Nivel de confianza deseado  
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
q= Proporción de la población con la característica deseada (fracaso)  
e= Nivel de error dispuesto a cometer  
N= Tamaño de la población