



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un
Centro de Salud I-4

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Martino Castro, Elsi Concepcion (orcid.org/0000-0002-7173-3194)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (orcid.org/0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

El camino de dios es perfecto, el me enseña e ilumina a ir por ese buen camino me da la fuerza, fortaleza, humildad y paciencia para seguir adelante y no desmayar en los problemas y obstáculos de la vida

À mis padres, à mi hijo por su apoyo, comprensión en los momentos difíciles que se presentan en la vida cotidiana

A mi asesor, quien me brindó sus conocimientos y tiempo en esta investigación.

Elsi

Agradecimiento

A Dios padre Celestial le agradezco por su infinita bondad, gratitud y misericordia y por su bendición de todos los días y a cada momento de mi vida agradezco. Al Dr. Manuel Ramos de la cruz, a mi hijo y a Luis Gamboa por brindarme su apoyo y asesoramiento en esta tesis.

A mis padres, por ser el motor y el motivo que me impulsa en mi desarrollo personal y profesional.

Elsi

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	35

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de la gestión administrativa de un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022	16
Tabla 2 Análisis del nivel de calidad de atención de un centro de salud I-4, Cajamarca, 2022	17
Tabla 3 Prueba de normalidad del nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del personal de un centro de salud I-4, Cajamarca, 2022	18
Tabla 4 Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención del personal de un centro de salud I-4, Cajamarca, 2022	19
Tabla 5 Correlación y significancia de la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de un centro de salud I-4, Cajamarca, 2022	20

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de gestión administrativa de un centro de salud I-4, Cajamarca, 2022	16
Figura 2 Análisis del nivel de calidad de atención de un centro de salud I-4, Cajamarca, 2022	17
Figura 3 Diagrama de dispersión de gestión administrativa y de la calidad de atención	20

Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del personal de un centro de salud I-4, Cajamarca. La investigación fue de tipo básica con enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte correlacional transversal, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta con un cuestionario como instrumento en las dos variables mencionadas, aplicado a 71 trabajadores. Los resultados evidenciaron que la relación entre las variables fue directa y positiva, con una distribución normal. Se concluyó que la relación entre las dos variables es directa y positiva, lo que significa que la gestión administrativa tiene un impacto directo sobre la calidad de atención, por lo tanto, de los resultados se puede inferir que el funcionamiento administrativo es inadecuado para brindar una calidad de atención adecuada del personal al usuario. Se recomienda a las autoridades de salud pertinentes, la implementación de documentos de gestión pública para mejorar su gestión administrativa y por ende la calidad de atención.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de atención, gestión pública en salud.

Abstract

The general objective of the research was to determine the level of relationship between administrative management and the quality of care of the staff of a health center I-4, Cajamarca. The research was of a basic type with a quantitative approach of non-experimental cross-sectional correlational design, for data collection the survey was shown as a method with a questionnaire as an instrument in the two variables mentioned, applied to 71 workers. The results showed that the relationship between the variables was direct and positive, with a normal distribution. It is concluded that the relationship between the two variables is direct and positive, which means that the administrative management has a direct impact on the quality of care, therefore, from the results it can be inferred that the administrative operation is inadequate to provide a adequate quality of care of the staff to the user. The relevant health authorities are recommended to implement public management documents to improve their administrative management and therefore the quality of care.

Keywords: Administrative management, quality of care, public health management.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa, en las últimas décadas, se ha convertido en el pilar del desarrollo del sector público y privado de los países, esto dio pase a la democratización de la misma mejorando el nivel de vida de la ciudadanía, con llevando a vivir en una cultura de paz. Velasco, (2021), sostiene que, durante la pandemia del coronavirus, el sistema de la gestión administrativa de la Unión Europea activó varias estrategias financieras extraordinarias para ayudar a los estados miembros a afrontar la crisis epidemiológica y sanitaria, posteriormente, ello se realizó a mediano, ya que se necesitó del compromiso de los actores que conforman las entidades para que este proceso se lleve a cabo (Riffo, 2019).

Para Puertas et al. (2020) la mala gestión administrativa en México era causante de brindar una pésima calidad en la atención y, por lo tanto, de tener una percepción de insatisfacción en el público. De acuerdo con el investigador, la falta de competencias administrativas (conformadas por las habilidades, aptitudes, actitudes y principios) en las entidades mexicanas es la causante de la gestión administrativa deficiente y corrupta, contexto similar en toda Latinoamérica, trayendo consecuencias devastadoras para el ámbito económico de la región. Al respecto, el autor Curricula et al (2021) refieren que la mala gestión administrativa tiene un impacto directo en el desarrollo económico, debido a los altos niveles de corrupción experimentados en los todos los países latinoamericanos.

En lo que respecta al Perú, las instituciones públicas no siempre tienen el personal idóneo en los puestos clave, por lo que se puede inferir que se tiene tendencia a la admiración empírica; de allí que, genera un incorrecto manejo de los recursos, dando lugar a un trabajo totalmente desordenado y muy distante de los objetivos propuestos por la institución (Yovera y Villanueva, 2021).

En el caso de un centro de salud I-4, la gestión administrativa es deficiente pues presenta problemas por la falta de conocimiento de los gestores ocasionando sobrecarga laboral, escasas de instrumentos o equipamiento médico adecuado y, deficiencias en la infraestructura lo cual eleva las probabilidades de contagios de las diversas enfermedades tanto al personal como a los pacientes. Por todo lo dicho anteriormente, se formula el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de atención del personal de un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022? Y las siguientes problemáticas específicas: ¿Qué nivel de

gestión administrativa existe en un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022?, ¿Qué nivel de calidad de atención brinda el personal en un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022?, ¿Qué nivel de relación existe entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención del personal de un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022?

Esta investigación tiene una justificación teórica, a través de las teorías de las variables, generamos nuevo aporte sobre a la calidad de atención que brinda el personal de un Centro de Salud I-4. De otro lado, la justificación practica porque busca determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención dentro del Centro de Salud I-4, Cajamarca y, la justificación metodológica, por medio del análisis estadístico e inferencial pretende obtener resultados de índole metodológico que contribuyan a reforzar los estudios pre existentes y al mismo tiempo realizar un contraste de las variables que son materia de estudio en la presente investigación.

El objetivo general de la investigación es: Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del personal de un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022. Objetivos específicos: Diagnosticar el nivel de gestión administrativa de un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022, para posteriormente analizar la calidad de atención que brinda su personal de un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022 y por último, delimitar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención del personal de un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022. La hipótesis general de esta investigación es la siguiente: Existe una relación directa entre gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un Centro de Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022. Y las hipótesis específicas: a) Existe relación directa entre la planificación y la calidad de atención de un Centro de Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022 b) Existe relación directa entre la organización y la calidad de atención de un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022. c) Existe un alto nivel de relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención en un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Prosiguiendo con la investigación, se tomó como referencia investigaciones preliminares divididas en internacionales y nacionales respectivamente:

Anchelia-Gonzales et al (2021) investigaron la relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional, que utilizó dos cuestionarios para determinar la relación entre las variables; para ello contó con un total de ochenta y ocho participantes; cuya conclusión fue la existencia de una relación directa y positiva entre las variables gestión administrativa y clima organizacional, es decir, mientras mejor es la gestión administrativa en la empresa, el compromiso organizacional se incrementa, por tanto, existen mejores resultados. Este antecedente evidencia la importancia de una buena gestión administrativa; pues ello impacta en los trabajadores y por tanto, en los resultados para la empresa.

Panduro (2021) en su investigación evaluó la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en un hospital de Loreto; el estudio fue básico, no experimental, transversal y descriptivo correlacional, que aplicó una encuesta a una muestra de trescientos cuarenta y cinco usuarios. Concluyendo en la existencia de una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el hospital estudiado; en ese sentido, se necesitaba la aplicación de estrategias que no solo mejoren la gestión, sino que demuestre una atención más humana por parte del personal asistencial. Este antecedente sirve para evidenciar que la gestión administrativa si afecta la calidad del servicio, por lo tanto, servirá como soporte a los resultados del presente estudio.

Alketbi et al. (2020) estudio la calidad del servicio y su relación con la retención de los clientes. El estudio fue cuantitativo y descriptivo que buscó determinar si existía cierta relación entre las variables estudiadas, El estudio determinó que la calidad del servicio ofrecido influía en la retención y también en la fuga de los clientes, en ese sentido, se debía no solo conocer los gustos de los clientes, sino también al personal de modo que se generasen propuestas asertivas para administración de la empresa y se obtengan los mejores resultados. Este antecedente, evidencia que una buena gestión del talento humano también influye en la satisfacción y aceptación de los clientes, pues genera que la calidad del

servicio que se ofrece sea mucho mejor y los clientes retornen o simplemente recomienden a la empresa.

Bakr et al. (2020) estudio la calidad del servicio y su relación con el sistema administrativo empleado en la empresa. El estudio fue descriptivo y correlacional, cuya muestra fue de doscientos veinte personas. Los resultados fueron que los pacientes consideraron que la calidad era regular, mientras que para los directivos la calidad era la mejor, y se determinó que ambas variables si se relacionaban, por ello era importantes cambias las estrategias administrativas para tener mejor aceptación de los pacientes. Este antecedente evidencia una vez más, que la gestión administrativa es importante e impacta en la calidad de los servicios ofertados, percibiéndose como buena o mala por parte de los usuarios finales, dependiendo de ello el éxito de la gestión de la entidad.

Pérez (2017), también estudió la gestión administrativa y la asoció al clima institucional en el área de gestión administrativa de una UGEL de la ciudad de Lima. Estudio que fue hipotético-deductivo que contó con una muestra de ciento diez colaboradores a quienes se les aplicó dos cuestionarios; concluyendo que existía una relación entre la gestión administrativa y el clima institucional, por ello era necesaria la puesta en marcha de estrategias a fin de mejorar la gestión administrativa que permitieran generar un mejor vínculo entre jefes-subordinados llegando a mejorar los niveles de comunicación y los resultados del trabajo realizado. Este antecedente sirve para evidenciar que el tipo de gestión administrativa que utilicen los directivos en la empresa si afecta al personal y, por ende, los resultados que se generen para la entidad.

Ríos (2018), quien estudió la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en la UGEL de una ciudad de la selva norte, centró su investigación es estudiar la gestión administrativa y la calidad del servicio. El trabajo fue un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, teniendo como instrumentos dos cuestionarios (1 de gestión administrativa y 1 de calidad de servicio) aplicados a cuatrocientos veintitrés directores de las instituciones educativas. La conclusión fue la existencia de una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en las instituciones; para finalmente comprometerse a generar acciones de mejora que permitan una mejor percepción de la calidad del servicio por parte de las personas receptoras del servicio. Este antecedente sirve para evidenciar que el tipo de gestión administrativa que se

aplique por parte de las entidades (sin importar el sector) sí afecta al personal, en ese sentido, impacta en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

Pérez (2019), en su investigación, evaluó la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en un gobierno local. El estudio básico, cuantitativo, correlacional, estuvo conformado por una muestra constituida de doscientos treinta usuarios a los cuales se aplicaron dos cuestionarios; cuya conclusión es que no existía de relación significativa entre Gestión administrativa y satisfacción del usuario; por lo que se sugirió abordar nuevos estudios a fin de detectar los factores que afectaban la satisfacción de los usuarios para proponer acciones de mejora efectivos. Este antecedente aporta a la investigación, en la medida que demuestra que la gestión administrativa sí tiene vínculo con la satisfacción de los trabajadores, en ese sentido, debe ponerse especial atención siempre que se deseen los mejores resultados para la institución.

En lo que respecta a las bases teóricas, sobre la variable Gestión administrativa, se encuentra asociada a la Teoría de las Relaciones Humanas de la administración de Elton Mayo, citado por Peña (2021), quien sostiene que esta teoría está fundamentada en los valores y motivaciones de los colaboradores, siendo fundamental para el mejor desempeño en sus labores.

Cabana (2018), define la gestión administrativa como una secuencia de acciones (planificación, organización, dirección y control) que tienen por finalidad el logro que los objetivos institucionales y que son puestas en marcha por gestores con determinado perfil que son elegidos por la entidad; mientras que, para Mendivel et al. (2020) la gestión administrativa es un equipo de índole social, que, contando con recursos diversos, genera bienes y servicios para satisfacer necesidades comunes. Mientras que, para Aliaga et al. (2021) es la correcta distribución de recursos para alcanzar los objetivos institucionales.

Vela (2020), precisa que, la gestión administrativa en la gestión pública busca atender y administrar los recursos que se recibe del estado, con el objetivo de ofrecer a la ciudadanía servicios de salud eficientes que puedan cubrir la demanda de la población, sin poner en riesgo la integridad física y emocional de pacientes y trabajadores de los hospitales. En ese sentido, se preocupa por facilitar los medios (materiales, equipos, instalaciones, etc.) para que se brinde una atención oportuna a las personas que acuden a los puestos de salud en busca de atención. Por otro lado, Chiavenato, citado por Bao-Condor et al (2020) afirma que

la gestión administrativa consiste en una constante toma de decisiones y la puesta en marcha estrategias y acciones orientadas al eficiente manejo y distribución de recursos, así como, la correcta dirección de las acciones y/o tareas asignadas a los diferentes colaboradores de la entidad.

Por otro lado, para Fernández (2021), la gestión administrativa está fundamentada en: la organización, encargatura de funciones y obtención de rentabilidad institucional; las mismas que dependerán del desempeño del gestor encargado de liderar el equipo y cuyos resultados pueden fortalecer o afectar seriamente a la entidad y su personal. Al respecto, Anchelia-Gonzales et al. (2021) opinan que se necesita de personal debidamente capacitado y comprometido con la institución de modo que sea un importante aliado en la buena administración de recursos, mientras que, para Lukman et al. (2021) no solo se necesita personal bien capacitado sino además, la empresa contratante debe brindar las condiciones de trabajo apropiadas para que el personal pueda desempeñarse conforme a lo esperado, es allí donde la gestión administrativa cumple un rol importante, pues sería la encargada de brindar estas facilidades y, de cierto modo, la responsable del personal que selecciona y del desempeño que los mismos.

Por su parte, Mendoza-Briones (2017), sostiene que la gestión administrativa es un sistema pues está conformado por un conjunto de acciones relacionadas y coordinadas entre sí, que comprende: planear, organizar, dirigir y controlar; las mismas que tienen como objetivo único el logro de los objetivos institucionales. Al respecto, Bazargan (2018), afirma que la administración o el área que cumpla sus funciones tiene un gran reto pues debe conseguir paridad en la satisfacción tanto del cliente interno como externo; es así, que debe diseñar estrategias de logro en ambos cometidos, siendo importante también reclutar y entrenar a personal que se identifique con la administración, pero principalmente con la empresa a fin de asegurar el logro de los objetivos institucionales.

Al respecto, Asca et al. (2020) sostiene que todas las acciones a programarse y ejecutarse, promovidas por la gestión administrativa, si bien tienen etapas interrelacionadas; estas deben estar debidamente coordinadas con todas las áreas y sus respectivos jefes, puesto que se necesita cumplir con los plazos y acciones programadas por la administración, siendo importante no solo conocer las acciones a desarrollar sino su finalidad; para ello se requiere que el personal conozca las actividades a desarrollar, conocer a los responsables (orden

jerárquico), las directivas y/o manuales en que sustenta. De igual forma, contar con personal especializado y personal operativo debidamente capacitado para desarrollar lo programada conforme se requiere. El autor sostiene que, también se hace fundamental, la participación de personal de supervisión que monitoree las acciones previas, durante su desarrollo y sus resultados luego de finiquitado las acciones inicialmente programadas.

Barrios et al. (2016) Cuando la gestión administrativa presenta dificultades, es generalmente porque las deficiencias se presentan en los ejecutores (personal operativo) debido a deficiencias en la capacitación otorgada (muy corta, solo teórica, practica sin contar con los equipos reales a utilizar) o en la supervisión, porque el personal a cargo se encuentra: a) mal entrenado (carente del conocimiento necesario), b) no presta atención a las acciones del personal, c) deja pasar tareas mal realizadas por amistad o cansancio, entre otros; por ello es importante que los directivos encargados de la gestión administrativa presten especial cuidado al personal, principalmente a los nuevos colaboradores o aquellos que presentan bajo rendimiento; igualmente con los jefe que tienen antecedentes de ser poco tolerantes, asertivos y/o comunicativos; pues la idea es detectar las falencias a tiempo para evitar resultados no esperados.

En cuanto a la gestión administrativa, Moreno (2018), considera las siguientes dimensiones: a) planificación, que consiste en un conjunto de toma de decisiones con el objetivo de alcanzar el objetivo deseado; b) organización, considerada como la estructura a través de la cual se dividen roles y asignan funciones para lograr un objetivo común; c) dirección, consiste en mandar y guiar al equipo, y d) control, referido a la verificación de que se lleven a cabo los eventos tal como fueron planeados. Por su parte, Sánchez, J. (2017) define estas dimensiones como: a) planificación: es la función administrativa que traza de objetivos institucionales a ser cumplidos y además se planea el qué, cómo y hasta cuanto se debe llegar para cumplir las metas trazadas por la entidad, b) organización: que consiste en la coordinación ordenada de acciones para cumplir lo plateado por la entidad, c) dirección: que consiste en dirigir al grupo de trabajo, motivándolos y mostrándoles el camino a seguir para lograr mejores resultados; d) control, que consiste en vigilar el desempeño de los trabajadores, tomando acciones para corregir cuando se detecta algo incorrecto o para alentar cuando el trabajo esté bien hecho.

En cuanto a la Calidad de atención, Donabedian, citado por Noriero et al. (2020) autor de la teoría de la Evaluación de la Calidad en salud, fue quien precisó la calidad de atención está asociada a los factores tanto internos como externos del servicio de salud que son valorado por el paciente conllevando a generar satisfacción o insatisfacción; aporte que busca entender la relación entre personal de salud y entorno, e, identificar como esto es percibido por quienes reciben el servicio.

Por otro lado, la calidad de atención también es definida por Bernal et al. (2017) como el conjunto de acciones que son evaluadas por quien recibe el servicio y la califica en positivo o negativo. Cabe mencionar que esta evaluación incluye todos los eslabones que componen el servicio de atención, como: el entorno físico, así como las actitudes y aptitudes del personal a cargo de brindar la atención (empatía, capacidad de respuesta, entre otros); por lo que se debe tener cuidado, ya que puede catalogada como deficiente haciendo referencia a un punto específico y no a todas las áreas y/o personas involucradas. Paredes (2020), refiere que la calidad de atención se ve reflejada en la satisfacción que experimenta el usuario, opinión que debe ser tomada en cuenta por parte de los directivos a fin de diseñar nuevas estrategias o corregir las existentes. Por otro lado, Zárate-Grajales et al. (2019) sostienen que, en la atención de los enfermeros, debido a la carga, suele ocurrir algunas omisiones como cuidado básico, planificar el alta de los pacientes y la educación de los mismos.

Por su parte, Gijón-Alvarado (2020), refiere que es de suma importancia la constante evaluación de la calidad de la atención que presta el personal de salud, pues ello permitiría no solo identificar deficiencias en la atención, sino evitar poner en riesgo la salud tanto de pacientes como del personal que trabaja en el centro de salud. Da Silva et al. (2021) sostiene que el personal de enfermería debe esmerarse en ofrecer una atención de calidad y segura, siendo importante para ello que se organice, planifique y se asegure de contar con los medios que necesita de modo que le permita adoptar nuevas formas de atención y facilite la satisfacción de necesidades del paciente, en ese sentido, De Oliveira et al. (2018) sostiene que es necesario que las enfermeras (os) sean empáticas, comprendiendo el dolor que experimenta el paciente e interactuando con él para conseguir su pronta mejoría, o de no ser posible, al menos hacer más llevadero el tiempo que el paciente permanezca en la entidad de salud.

Para Nieto-Jiménez et al. (2020) el personal de enfermería cumple un rol importantísimo en el puesto de salud ya que brinda los primeros auxilios a los pacientes, denominado también como personal de primera línea; de allí la importancia de que el personal no solo cumpla cierto perfil, sino que además tenga buenas condiciones de trabajo como: horarios y salarios justos, materiales, buena alimentación, instalaciones de trabajo en buen estado y equipadas, etc. Es decir, lo necesario para que el personal pueda desarrollar su labor de la mejor manera. De allí que, Pozo (2018), manifiesta que la calidad de atención presenta objetivos importantes de conocimiento para quien dirige al equipo de colaboradores: alcanzar un excelente desempeño laboral (que se logra con las características laborales que se ofrece al trabajador), optimización y eficiencia de recursos y, satisfacer a los pacientes y familiares que acuden a los centros de salud.

Por su parte, Vanderlei (2021), refiere que, el cuestionamiento de un servicio, por parte de un cliente o usuario, no siempre es del todo válido porque involucra las expectativas y la percepción personal de cada individuo, de allí que, se le puede brindar el mejor trato (desde el punto de vista del prestador del servicio y otros clientes) pero si el servicio no es como la persona lo espera o si no llega a cumplir sus exigencias entonces siempre será calificado como malo o deficiente; esto se debe a que cada persona tiene una apreciación personal que no siempre es compartida con su entorno. Es así que la calidad es subjetiva, pero la empresa siempre debe esforzarse por brindar lo mejor, teniendo en cuenta que los clientes no satisfechos existirán todo el tiempo, no obstante, la empresa debe ir mejorando la calidad de sus servicios.

Al respecto, Coelho y Bartolomeu (2019), manifiestan que el empresariado suele sufrir de una especie de "Miopía" motivada por el objetivo de ganar más y en el menor tiempo posible, centrandose en proponer estrategias para vender más, pero sin dar la misma importancia a la gestión del personal. Hecho que afecta la satisfacción de los trabajadores poniendo en riesgo la calidad del servicio que ellos prestan a los clientes, conllevando a un riesgo de fuga de clientes que disminuirá los ingresos y, muy posiblemente, el incumplimiento de los objetivos empresariales propuestos.

Con respecto a la calidad del servicio, para Domínguez (2020), menciona que se ve afectada por varios factores, uno de ellos son los elementos tangibles de los cuales se necesita para prestar el servicio. Estos elementos se hacen

necesarios no solo para cumplir con el servicio ofertado, sino para generar en el cliente o usuario una sensación de satisfacción por el servicio que recibió y se vea motivado a regresar y/o recomendarlo con su entorno cercano. Estos elementos tangibles deben estar limpios, ordenados, en un espacio apropiado y cumplir un objetivo: a) ayudar a prestar el servicio, como el caso de los instrumentos utilizados por el personal de enfermería; b) decorar el ambiente, como en el caso de cuadros; c) informar u orientar, como en caso de planos e información sobre algún procedimiento o enfermedad y carteles con nombres de las diferentes oficinas; d) organizar, como el caso de armarios; e) mantener la limpieza, como el caso de tachos de basura. En general, todos los tangibles si cumplen una función en el espacio que se encuentren, sin embargo, se debe tener cuidado que estos sean los apropiados para el ambiente donde se encuentran y que realmente sirvan para prestar el servicio, caso contrario deberán ser desechados o almacenados según sea el caso.

Otro importante factor son, las relaciones interpersonales, las cuales según Basol (2016), favorecen a la satisfacción del colaborador y son un apoyo para generar compromiso en los trabajadores; es allí donde la gestión administrativa tiene un trabajo importante, no solo de capacitar al trabajador en temas relacionados con el trabajo a desarrollar y concientizarlo en cuanto a la importancia de su desempeño tanto para la empresa como para la persona que recibirá el servicio; sino además de mostrarle cual importante es la buena relación con sus jefes y compañeros de trabajo en general, pues de ello dependerá que se genere un clima laboral positivo y que el personal se sienta a gusto y, que en equipo logren con el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa.

Al respecto, Turkoglu y Dalgic (2019), precisan que la calidad de atención que brinda el personal puede verse influenciada por los sentimientos del personal, es decir, si los trabajadores no se sienten a gusto en sus puestos de trabajo y además ocurren sucesos que los hacen sentir mal (discusiones y malos entendidos con sus compañeros, falta de comunicación con sus jefes, malos tratos por parte del cliente/paciente para con la persona que presta el servicio, entre otros), entonces incrementará el malestar del trabajador que se verá reflejado, en muchas ocasiones, en su modo de tratar al paciente o en su forma de reaccionar en situaciones de presión; por ello la administración debe poner especial atención en las estrategias que se pongan en práctica para con el personal, ya que el personal

que se siente a gusto siempre encontrará motivación para identificarse con la empresa y dar lo mejor por su bienestar.

Otro dato importante respecto a las relaciones interpersonales, como factor que afecta la calidad del servicio prestado, Bark y Elnahas (2020), sostiene que, si bien estas son importantes, y su afectación impactaría de manera negativa para la empresa, refiere que el género del individuo también afecta las relaciones interpersonales, ello no solo por la diferencia de caracteres, sino también debido al rol que cumple cada persona en el trabajo. Es decir, un jefe mujer tiende a ser un poco más comunicativa y empática; pero un jefe varón no siempre es muy abierto al diálogo y en ocasiones genera menos confianza (más aun para las mujeres), no obstante, indistintamente del género, la exigencia de los jefes es la misma para todos sus subordinados

En lo que respecta a la confianza que transmite el personal, Rahman y Mehrab (2018), refieren que va en función a que tan capacitado se encuentre el personal, la práctica que tenga en su labor y la seguridad que el trabajador proyecte al cliente; esta sensación de seguridad permite al colaborador sentirse tranquilo y desempeñar mejor su tarea; puesto que no se siente tan presionado ni por el empleador ni por el cliente. Y, en cuanto a la empatía, el mismo autor, refiere que esta permite que el trabajador se coloque en el lugar del cliente, a fin de comprender sus necesidades y expectativas del servicio a recibir; esto ayuda al personal a mejorar su trato con el cliente y orientarlo de la mejor manera.

Respecto a la calidad de atención, Mohammad (2018) refiere que se necesita un compromiso real de todas las personas que participan en la atención y de igual forma se ve afectado por las características del entorno. Por ello, Román (2017), considera las siguientes dimensiones: a) elementos tangibles, referida al entorno material que rodea al paciente y personal de salud al momento de la atención que puede ser el mobiliario, instrumentos, etc, b) fiabilidad, es decir, brindar un servicio con alto nivel de precisión c) respuesta, que consiste en el accionar del personal de salud al momento de una situación en la que se ve afectada la salud de un paciente; d) seguridad, referida al nivel de capacitación y destreza que muestra el personal al momento de prestar el servicio, y, e) empatía, referido a que el personal de salud comprenda al paciente y su familiares y otorgue un trato más humanizado.

III. METODOLOGÍA

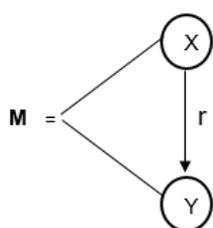
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: La investigación desarrollada fue de tipo básica, ya que a través de la observación genero nuevo conocimiento de índole teórico en referencia a las variables que son estudiadas y su respectiva relación (Concytec, 2018).

Enfoque: La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, porque a través del procesamiento de datos exactos, daremos respuesta al problema de la investigación planteado (Sampieri, 2018).

Diseño: En cuanto al diseño de la investigación, la investigación se limitó a estudiar las variables en su entorno natural, por lo que, no se ejerció ningún tipo de manipulación de las mismas; en ese sentido, el estudio fue no experimental, de corte correlacional, transversal porque mediante el análisis de la relación de la influencia de una variable, sobre la otra variable, pudimos tener una perspectiva más amplia de la problemática per se y porque esta información se recolectara en un solo momento (Sampieri, 2018).

Formula del diseño de investigación



Leyenda:

- M: Muestra de los trabajadores de un centro de salud I-4
- X: Gestión administrativa de un centro de salud I-4
- Y: Satisfacción del personal de un centro de salud I-4
- r: correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Gestión administrativa

Cabana (2018), la definió como una secuencia de acciones (planificación, organización, dirección y control) que tienen por finalidad el logro que los objetivos institucionales y que son puestas en marcha por gestores con determinado perfil que son elegidos por la entidad. En cuanto a sus dimensiones, Moreno (2018) propone: planificación, organización, dirección y control.

La variable calidad de atención, fue definida como el conjunto de acciones que son evaluadas por quien recibió el servicio y la califico en positivo o negativo. Cabe mencionar que esta evaluación incluye todos los eslabones que componen el servicio de atención, como: el entorno físico, así como las actitudes y aptitudes del personal a cargo de brindar la atención (empatía, capacidad de respuesta, entre otros); por lo que se debe tener cuidado, ya que puede catalogada como deficiente

haciendo referencia a un punto específico y no a todas las áreas y/o personas involucradas (Bernal et al., 2017). Cuyas dimensiones, según Román (2017), son: elementos tangibles, fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía.

3.3. Población, muestra y muestreo

Al tratarse de una institución de salud pequeña, conformada por 71 personas entre (personal de salud y administrativo); la población y muestra estuvo conformado por la misma cantidad de elementos, por lo que no se aplicará ninguna técnica de muestreo. (Kumar citado por Flores, 2021).

Respecto a los Criterios de Inclusión, participaron en la presente investigación aquellos que: a) laboren en el centro de salud I-4, Cajamarca b) Cuenten en perfecto estado de salud mental y, c) personas que cuenten con grado de instrucción mínimo de secundaria. En cuanto a los criterios de exclusión, participaron aquellos que incumplan con los criterios de inclusión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta es una técnica que contribuye a obtener información como producto del planteamiento de un grupo de alternativas de respuesta; por ello, la presente investigación tuvo la encuesta como técnica para recabar datos de la muestra anteriormente señalada. (Guarniz citado por Távara, 2021).

En cuanto al instrumento de investigación, ha utilizado, fue un cuestionario, que según Hernández et al, (2014), es una técnica que consiste en un listado de preguntas cerradas que tienen como objetivo obtener información del tema en estudio; para la variable Gestión administrativa se utilizará el cuestionario de autoría propia y para evaluar la Calidad de atención se utilizará el cuestionario Servqhos.

Santos (2017), definió a la Validez del instrumento, como la cualidad de un determinado instrumento para medir las características y/o cualidades de un grupo de elemento, esta valoración para llevar a cabo dicha medición se dio gracias a un juicio de 5 expertos (entre especialistas y metodólogos) y fue procesado mediante V de Aiken.

Formula de V de Aiken

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Siendo:

- S: La sumatoria de "Si"
- Si: Valor asignado por el juez i
- N: número de jueces
- C= número de valores de la escala de valoración (2, en este caso)

Teniendo en cuenta que:

- $V = > 0,8$: Posee una validez adecuada.
- $V = < 0,7$: No tiene una validez adecuada.

Entonces, operando la formula en Excel, tenemos que la validez de los instrumentos de las variables es 1, por lo tanto, tenemos que los instrumentos tienen una validez adecuada.

De acuerdo con Santos (2017) definió a la confiabilidad como el grado de precisión de una medición, cabe precisar que entre mayor cercano a uno sea el resultado de la confiabilidad, mayor precisión tendrá el instrumento y será procesado mediante el coeficiente a utilizar será el Alpha de Cronbach.

3.5. Procedimientos

El instrumento fue validado por 5 expertos todos ellos con grados mínimo de magister, luego de ello, se procedió con la aplicación y la recolección de la información a los trabajadores de un centro de salud I4, Cajamarca. Luego, se procesó los datos mediante el coeficiente de Spearman, el cual permite obtener una medida no paramétrica de la correlación según el rango entre dos variables en el programa SPSS y Excel para su posterior análisis estadístico e inferencial, y finalmente, se realizará la interpretación de resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recabados serán procesados en SPSS y Excel para su posterior análisis e interpretación. De igual forma, se utilizará el Rho de Spearman para el análisis inferencial, de modo que se determine el nivel de relación entre las variables del estudio.

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación contó con: a) principio de confidencialidad, de modo que se mantuvo en reserva la identidad de los trabajadores participantes, b) principio de beneficencia, pues no se pretendió ocasionar ningún tipo de daño y/o problema a los participantes de la investigación, c) respeto por las personas, todos los participantes fueron tratados de manera equitativa. (Flores, 2020)

IV.RESULTADOS

Objetivo específico 1: Diagnosticar el nivel de gestión administrativa de un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022.

Tabla 1

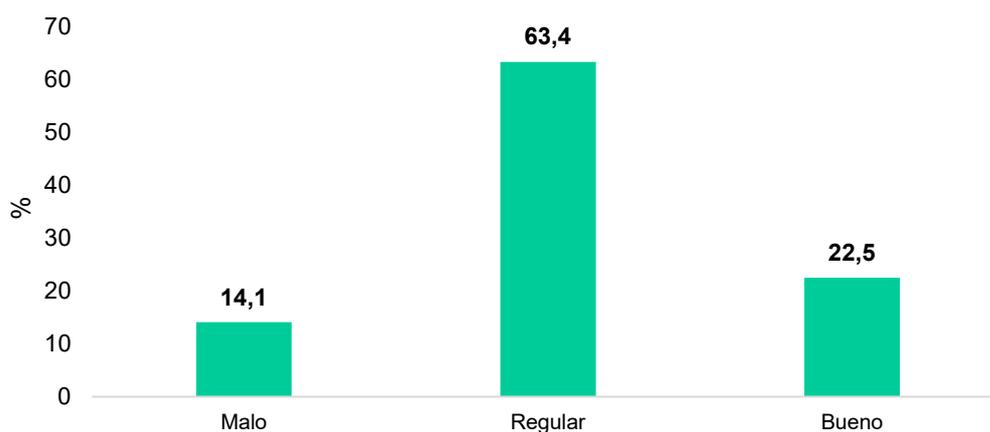
Nivel de la gestión administrativa de un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022

Escala	Intervalo	frecuencia	porcentaje
Bajo	11 a 21	10	14.1
Medio	22 a 29	45	63.4
Alto	30 a 36	16	22.5
Total		71	100.0

Nota. Cuestionario de gestión administrativa

Figura 1

Nivel de gestión administrativa de un centro de salud I-4, Cajamarca, 2022



Nota. Tabla 1

Interpretación:

Se observa en la tabla 1 se analiza el nivel de gestión administrativa en un Centro de Salud I-4, Cajamarca, donde se obtuvo un porcentaje del 14.1% a nivel bajo; 63.4% a nivel medio y 22.5% a nivel bajo.

Objetivo específico 2: Analizar la calidad de atención de un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022.

Tabla 2

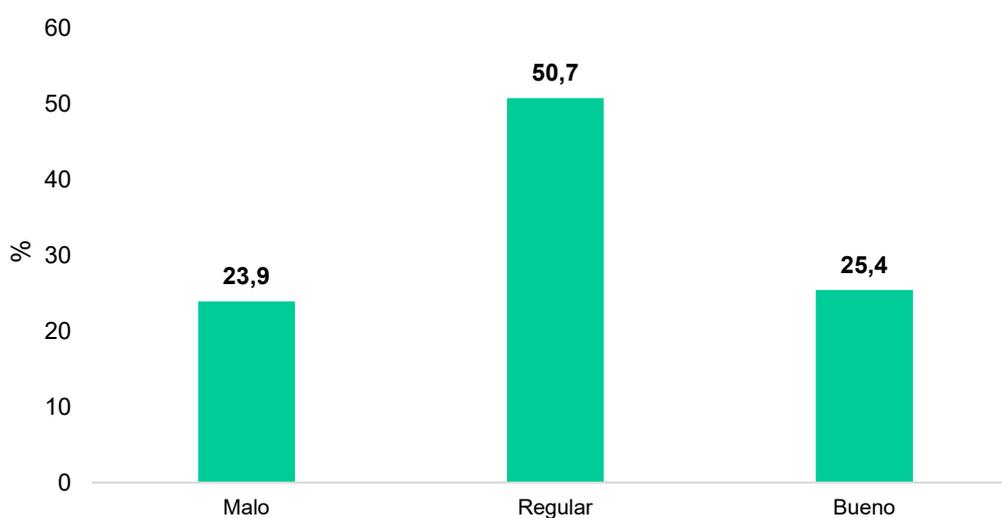
Análisis del nivel de calidad de atención de un centro de salud I-4, Cajamarca, 2022

Escala	Intervalo	frecuencia	porcentaje
Bajo	25 a 34	17	23.9
Medio	35 a 41	36	50.7
Alto	42 a 56	18	25.4
Total		71	100.0

Nota. Cuestionario de nivel de calidad

Figura 2

Análisis del nivel de calidad de atención de un centro de salud I-4 de, Cajamarca, 2022



Nota. Tabla 2

Interpretación:

Se observa en la tabla 2 se analiza la calidad de atención en el Centro de Salud I-4, Cajamarca, donde se obtuvo un porcentaje del 23.9% a nivel bajo; 50.7% a nivel medio y 25.4% a nivel bajo.

Objetivo específico 3: Delimitar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención del personal de un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022

Tabla 3

Prueba de normalidad del nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del personal de un centro de salud I-4, Cajamarca, 2022

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Significancia
Gestión administrativa	0.098	71	0.088
Calidad de atención	0.116	71	0.049

Nota. Cuestionario de gestión administrativa y cuestionario de calidad de atención.

Interpretación:

Dado que la muestra es superior a 50, se realiza el cálculo con el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, obteniendo un valor mayor a 0.05, por lo que, la muestra tiene una distribución normal, por ello se usará el coeficiente de Pearson para la correlación; donde el coeficiente de correlación que muestra la dirección y fuerza de la relación entre dos variables en escala de intervalo, y si este es mayor a 0 indica una asociación directa o positiva entre las variables (Webster, A. 2014).

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención del personal de un centro de salud I-4, Cajamarca, 2022

Gestión administrativa	Calidad de atención	
	Correlación	Significancia
Planeamiento	0.397	0.001
Organización	0.387	0.001
Dirección	0.550	0.000
Control	0.461	0.000

Nota. Cuestionario de variables, * significativo $p < 0.05$.

Interpretación:

Se observa en la tabla 4 la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención del personal de un Centro de Salud I-4, a través del coeficiente de correlación el cual muestra una correlación positiva y significativa con un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.01$), por lo que, se puede inferir que existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención, es decir, la mejora en la gestión administrativa contribuiría también a mejorar la calidad de atención.

Hipótesis: Existe una relación directa entre gestión administrativa y la calidad de atención de un Centro de Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022

Tabla 5

Correlación y significancia de la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de un centro de salud I-4, Cajamarca, 2022

		Gestión administrativa	Calidad de atención
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1	0,964**
	Significancia estadística		0.000
	Muestra	71	71
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	0,964**	1
	Significancia estadística	0.000	
	Muestra	71	71

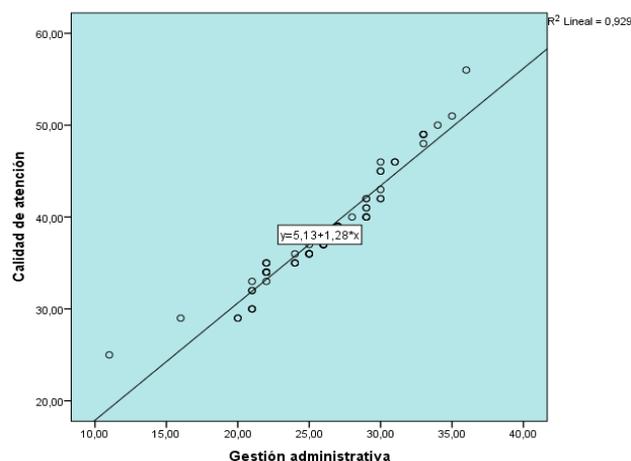
Nota. Cuestionarios de variables.

Interpretación

En la observación entre gestión administrativa y la calidad de atención de un Centro de Salud I-4, contiene un coeficiente de correlación óptima se llega a establecer la relación que existe entre las variables descritas (significancias menores a 0.01). En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 92.9% de la gestión administrativa influyen en la calidad de atención.

Figura 3

Diagrama de dispersión de gestión administrativa y de la calidad de atención.



Nota. Cuestionarios de las variables

V. DISCUSIÓN

Discusión del primer objetivo específico

Diagnosticar el nivel de gestión administrativa de un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022.

Panduro (2022), Los intervalos del nivel de gestión administrativa fueron sugeridos con los intervalos de puntos de corte de 11 a 21, de 22 a 29, de 30 a 36, para una mejor comprensión e interpretación de los datos, considerando que no existen solapamiento de los límites o extremos de cada clase y dado que los límites son subjetivos de acuerdo con Newbold et al, (2008), se tiene que el 63.4% de los trabajadores percibe a la gestión administrativa con un nivel medio, el 22.5% la percibe como nivel alto y solo el 14.1% la percibe con un nivel bajo; es decir, existe la necesidad de trabajar en miras de mejorar la gestión administrativa pues su percepción no es la mejor para la mayoría de encuestados. Este hallazgo se relaciona con lo encontrado por Pérez (2017) quien en su investigación encontró que la gestión administrativa era percibida a nivel medio en un 41%, como negativa, en un 12% y el 38% de encuestados la consideró positiva; el autor reconoció que existía un trabajo pendiente por parte de la entidad para mejorar lo que fuese necesario (estrategias, personal, inversión, marketing, entre otros) a fin de lograr una percepción positiva en los usuarios, pero principalmente, de mejorar como institución en beneficio tanto del personal y usuarios atendidos en sus instalaciones.

Los hallazgos mencionados tienen relación con lo indicado por Mendivel et al. (2020), para quien la gestión administrativa constituye un equipo de índole social cuya finalidad es la generación de bienes y servicios con el objetivo de satisfacer necesidades comunes, para lo cual necesitan de recursos (materiales, humanos, inversión, etc.), cuya carencia o limitaciones, genera malestar en quienes brindan el servicio u ofrecen el producto, y al mismo tiempo, en quien lo recibe; por ello Aliaga (2021) sostiene que no se trata de tener recursos, sino de su correcta distribución para el logro de objetivos institucionales, pero además, se debe tener en cuenta que la gestión administrativa, por más buena que pueda ser, siempre tendrá objeciones porque en cualquier tiempo habrá personas a quienes no se logre sus expectativas y en consecuencia, criticarán la gestión, esto se evidenciará en un porcentaje mínimo de usuarios, pero se debe tener cuidado pues las quejas o reclamos en un grupo mayor de personas es sinónimo de que algo incorrecto se está haciendo y debe ser corregido para no afectar a la institución y a quienes la

conforman. Por otro lado, Barrios et al. (2016) sostiene que la gestión administrativa con dificultades, tiene como principal origen las deficiencias y/o incompetencia de los ejecutores, en ese sentido, la elección del personal encargado de diseñar las acciones a tomar y los ejecutores de las mismas, es fundamental pues de ello depende, en parte, el éxito o fracaso de la gestión administrativa.

Discusión del segundo objetivo específico:

Analizar la calidad de atención de un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022.

Panduro (2022), los intervalos del nivel de la calidad de atención fueron sugeridos con los intervalos de 25 a 34, de 35 a 41, de 42 a 56, para una mejor comprensión e interpretación de los datos, considerando que no existen solapamiento de los límites o extremos de cada clase y dado que los límites son subjetivos de acuerdo con Newbold, P. et al, (2008), se tiene que el 50.7% percibe una calidad de atención con un nivel medio, el 25.4% la percibe con un nivel alto y el 23.9% la percibe con un nivel bajo. Este hallazgo se relaciona con lo encontrado por Ríos (2018) quien en su investigación encontró que la calidad del servicio tenía una percepción de regular al 71.39%, mala al 16.08% y buena al 14.42%, lo cual, según comentó el autor, demostraba que existía un alto nivel de disconformidad con la calidad del servicio brindado en el establecimiento, es en sentido, demandaría una mejora en las estrategias aplicadas o un cambio de estas, con el objetivo de mejorar el servicio. Los resultados encontrados se relacionan con lo mencionado por Bernal et al. (2017) quien refiere que la calidad de atención se trata de un grupo o conjunto de acciones que son evaluadas por quien recibe el servicio y califica como positivo o negativo, entendiendo que, esta calificación va de la mano con los componentes de la atención, como: entorno físico en que se presta el servicio, así como en el hablar y accionar de los involucrados en el servicio; en ese sentido, se debe ser cuidadoso pues el encuestado puede expresar su disconformidad por un eslabón de la cadena que conforma la atención, pero esta opinión puede tomarse como negativa para el servicio en general; por ello según Oliveira (2018), es necesario que las enfermeras no solo tengan empatía con el paciente sino que además se esmeren por brindar un buen servicio. Al respecto, Gijón-Alvarado (2020) manifiesta la importancia de una evaluación permanente al personal a cargo de la atención con el objetivo de detectar deficiencias que puedan poner en riesgo la salud de las personas involucradas (usuarios y trabajadores), así como el mismo trabajo de las personas encargadas.

Al respecto, Domínguez (2020), menciona que la calidad del servicio ve afectada por varias razones, entre ellos los elementos tangibles que son básicos para la prestación de los servicios permitiendo cumplir con servicio ofertado y generar en el usuario una sensación de satisfacción por el servicio recibido, hecho que lo motivaría a regresar y/o realizar el marketing boca a boca con sus allegados. De igual forma, es importante lo precisado por Bark y Elnahas (2020), para quienes toda situación o evento que pueda afectar al personal y en consecuencia su desempeño al brindar el servicio, es negativo para la empresa; en vista de ello los autores sostienen que el género del individuo tiene suele generar efectos un tanto desequilibrados en las relaciones interpersonales con los usuarios y entre compañeros de labores e incluso entre subordinados - jefes, ello no solo por la diferencia en lo físico y psicológico de cada género, sino también debido al rol que cumple cada persona en el trabajo. Es decir, una mujer tiende a ser un poco más comunicativa y empática generando confianza tanto en varones como mujeres; sin embargo, el varón da una imagen de mayor seriedad y quizá de hermetismo en las relaciones interpersonales generando (en ocasiones) ciertas limitantes para los usuarios (más aun para las mujeres), de allí la importancia de capacitar al personal en el manejo de habilidades blandas entre los compañeros de trabajo y sobre todo para con los usuarios, con el objetivo de lograr mejorar su interacción y por ende que los usuarios se lleven un mejor concepto no solo del personal, sino de la administración.

Discusión del tercer objetivo específico

Delimitar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención del personal de un Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022.

Dado que la muestra, en la tabla 3, es superior a 50, se realiza el cálculo con el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, obteniendo un valor mayor a 0.05, por lo que, la muestra tiene una distribución normal, por ello se usará el coeficiente de Pearson para la correlación; donde el coeficiente de correlación que muestra la dirección y fuerza de la relación entre dos variables en escala de intervalo, y si este es mayor a 0 indica una asociación directa o positiva entre las variables (Webster, 2014); mientras que, en la tabla 4 se muestra la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención del personal de un Centro de Salud I-4, evidenciando una correlación positiva y significativa con un p-valor igual a 0,000 (p-valor < 0.01), determinando la existencia de la relación entre las dimensiones de

la gestión administrativa y la calidad de atención. Este resultado es similar al encontrado por Tenorio (2021), quienes encontraron en su investigación que existía relación directa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, lo que significó que, mientras la gestión administrativa era mejor, entonces también mejoraba la calidad de atención; por lo que el autor reconoció que la gestión administrativa es importante impactando en personal positiva o negativamente por ello la recomendación de mejorar las estrategias aplicadas por la entidad y asignar la administración de la misma a un profesional que cumpla determina perfil y que realmente sea comprometido, de modo que se logren los resultados esperados.

Los resultados encontrados y opinión de los autores se relaciona a los mencionado por Nieto-Jimenez et al. (2020), quienes manifiestan que la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio puesto que, estrategias mal diseñadas o buenas estrategias aplicadas en entidades o, a personal incorrecto tienden a ser infructíferas; en ese sentido, es fundamental que la persona que tome las riendas de la institución se encuentre debidamente capacitada y tenga la experiencia para asumir tan importante rol, siendo importante también que él (ella) y su equipo sepan llegar al personal con quienes trabajarán y estén en la capacidad de guiarlos, realizar el control de su trabajo, detectar deficiencias y estar en las condiciones de proponer eficientes soluciones de mejora. Al respecto, Vanderlei (2021) refiere que el cuestionamiento de un usuario, no necesariamente va dirigido al personal, sino también a la parte administrativa, pues son conscientes que el personal se limita a realizar su trabajo y, en muchas ocasiones, son obligados a trabajar sin contar con las herramientas necesarias; en ese sentido, es importantísimo, que la administración equipe las instalaciones de modo que los profesionales que allí laboran puedan cumplir con su trabajo a cabalidad, minimizando los riesgos en el ejercicio de sus funciones; siendo importante, según Zárate-Grajales et al. (2019), que también se tome en cuenta la carga laboral de los profesionales prestadores del servicio pues, muchas veces, la actitud del personal, es el reflejo de su molestia por tratos injustos o debido al estrés propio de la sobrecarga de trabajo; algo que los jefes rara vez toman en cuenta o simplemente desconocen pues no se vinculan con el personal de los mandos medios y bajos.

Discusión de la hipótesis:

Si existe una relación directa entre gestión administrativa y la calidad de atención de un Centro de Centro de Salud I-4, Cajamarca, 2022

En la tabla 5 se puede observar que, entre gestión administrativa y la calidad de atención de un Centro de Centro de Salud I-4, contiene un coeficiente de correlación óptima se llega a establecer la relación que existe entre las variables descritas (significancias menores a 0.01). Este hallazgo se relaciona a lo encontrado por Bakr (2020) quien determinó la existencia de una relación por lo que era necesario el cambio de estrategias que mejoren la gestión administrativa y tengan mejor impacto en la calidad del servicio percibida por los usuarios, por tanto, se verían mejores resultados. Chiavenato, citado por Bao-Condor et al (2020), refiere que la gestión administrativa consiste en una constante toma de decisiones, hecho que involucra a todas las áreas de una institución, por lo que demanda del aporte de los responsables de las mismas, quienes conozcan las labores y problemática diaria; pues las decisiones que se tomen repercuten en la labor de los colaboradores y, por ende, en la atención que recibe el usuario final.

Vela (2020), hace reminiscencia que la gestión administrativa, en las entidades públicas, busca atender y administrar los recursos que se recibe del estado, con el objetivo de ofrecer a la ciudadanía servicios de salud eficientes que puedan cubrir la demanda de la población, por ello se preocupa por la implementación de los diferentes hospitales y centros de salud pues no intenta arriesgar la integridad física y emocional de los pacientes y trabajadores de los hospitales, debido a ello se preocupa por brindar los medios necesarios para que los profesionales de salud presten sus servicios en las mejores condiciones.

En cuanto al empresariado en general, según Coelho y Bartolomeu (2019), suele sufrir de una especie de “Miopía” motivada por ganar más y en el menor tiempo, centrando sus esfuerzos en proponer estrategias para vender más, pero sin dar la misma importancia a la gestión del personal, hecho que afecta la satisfacción de los trabajadores y al mismo tiempo, pone en riesgo la calidad del servicio que ellos prestan a los clientes, conllevando a la fuga de clientes que no solo afectará los ingresos sino también motivará el incumplimiento de los objetivos empresariales propuestos. Al respecto Turkoglu y Dalgic (2019), refieren que la calidad de atención que brinda el personal puede verse influenciada por los sentimientos de los trabajadores, en ese sentido, si ellos se sienten disgustados en

sus puestos de trabajo y además laboran en un mal clima laboral, entonces la respuesta de los trabajadores frente a los usuarios no será la mejor, salvo excepciones; por ello la administración debe poner especial atención en las estrategias que se pongan en práctica para con el personal, y debe tener en cuenta que el personal que se siente a gusto siempre encontrará motivación para identificarse con la empresa y dar lo mejor por su bienestar porque se identificará con ella y asumirá como propios los objetivos institucionales. Rahman y Mehrab (2018), refieren que la calidad de atención, desde el punto de vista del usuario, se verá relacionada con la administración porque es de conocimiento que este último es quien contrata y además facilita los recursos; es por ello que, la calidad de atención suele evaluarse en función a que tan capacitado se encuentre el personal, la práctica que tenga en su labor y la seguridad que el trabajador proyecte al cliente, esto permite que tanto el trabajador como el usuario se muestren tranquilos y seguros del servicio que están recibiendo.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se determinó que el nivel de relación entre las variables fue positivo y significativo, por lo que se deduce que una mejora en la gestión administrativa, mejoraría la calidad de atención del paciente.
2. Respecto al primer objetivo específico, se diagnosticó que el nivel de la gestión administrativa fue regular, lo que imposibilita el buen funcionamiento administrativo por la falta de implementación de los documentos de gestión administrativa, trayendo como consecuencia una regular calidad de atención del personal al usuario.
3. Respecto al segundo objetivo específico, se analizó que la calidad del servicio obtuvo una calificación de regular, esto, debido a la falta de una gestión administrativa competente, conllevando a brindar una calidad de atención a la paciente inadecuada, por lo tanto, se infiere que una mala gestión administrativa podría poner en riesgo la vida de los pacientes.
4. Respecto al tercer objetivo específico, se delimitó que existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio, con un p igual a 0,00. Ello significa que mientras se realice una mejora en las dimensiones de la gestión administrativa mejorará la respuesta de los profesionales, brindando una calidad de la atención adecuada, es decir, se conseguirá una mejor calidad del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al director sub regional de salud, tener en cuenta la relación determinada entre las variables para que de esta manera se pueda mejorar la gestión administrativa y por ende, la calidad de atención de los trabajadores al usuario.
2. A la gerente del centro de salud y/o jefe de personal, realizar encuestas trimestrales tanto al personal y a los pacientes y familiares, así como mantener activo un buzón de sugerencias y quejas a fin de conocer las principales molestias respecto a la atención y tomar acciones inmediatas repotenciando las estrategias empleadas en la entidad o cambiando las ya existentes.
3. Al jefe de personal programar capacitaciones mensuales para el personal que labora en el Centro de salud, relacionadas a su labor en la institución, así como aquellas relacionadas al desarrollo de habilidades blandas.
4. Al gerente del centro de salud convocar a reuniones bimestrales con los jefes de las distintas áreas con el objetivo de evaluar los resultados de las estrategias empleadas en las dimensiones de la gestión administrativa de la entidad, así como detectar inconvenientes, a fin de reforzar las dimensiones mencionadas y programar actividades durante el año o cambiarlas por otras que se ajusten al tipo de entidad y el perfil de los profesionales que allí laboran.

REFERENCIAS

- Aliaga, S., Alcas, N. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. Revista Uide& Innova Research Journal 6(1), 18-30. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., Escalante-Flores, J. (2021). Administrative management and organizational commitment in educational institutions. 9(1). 899. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8096616>
- Alketbi, S., Alshuridesh, M. y Al Kurdi, B. (2020). The influence of service quality on customer's retention and loyalty in the UAE hotel sector with respect to the impact of customer, satisfaction, trust, and commitment a qualitative study.
- Asca, P., Ramos, O., Espinoza, R., Espinoza, R. (2020). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8078422>
- Bazargan (2018). Behavioral customer loyalty in online shopp: the role of e-service quality and e-recovery. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-18762018000100103
- Bakr, M., Shrief, N. Elnahas, A. (2020) Evaluation the quality of administrative system and health care provided to the patients among Hospital Managers. Vol. 7, Issue 3, pp: (289-298), Month: September - December ,
- Bao-Condor, C., Marcelo-Armas, M., Gutierrez-Solorzano, M., Bardales-Gonzales, R., Corcino-Barrueta, F., Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huanuco-Perú. Gaceta Científica Unheval. 6(2). <http://diu.unheval.edu.pe/revistas/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Basol, O. (2016). Classic or modern? Enhancement of job satisfaction scale for green job workers. https://www.researchgate.net/publication/305394665_Classic_or_Modern_Enhancement_of_Job_Satisfaction_Scale_for_Green_Job_Workers
- Barrios, S. , Rodríguez, M., Páez, M. (2016). Management of nursing administrative controls supported on the information and communication technologies. 20 (5): 571-576

- Bernal, I., Pedraza, N., Lavín, J., Monforte, G. (2017). Service of quality and user's satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Journal of management*. 33(57). 36-47. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v33n57/0120-4645-cuadm-33-57-00036.pdf>
- Cabana (2018). Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao. Escuela de Posgrado. In *Universidad Nacional Federico Villarreal*. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2180>
- Coelho, E. y Bartolomeu, T. (2019) . Determinants of satisfaction and turnover of staff in hotel enterprises. *Scielo*. <https://www.scielo.br/j/gp/a/GfNvHv6TqvjwHg4PbTFshqK/?lang=en>
- Concytec. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1689–1699. <https://bit.ly/2ZaUYcD>
- Tenorio, K. (2021) Gestión administrativa y calidad de servicio en el restaurante la Cochera de Monkey- Cajamarca. *Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo*.
- Curricula, U., Evaluaci, P. E., Fecha, F., Edith, J., Colm, V., Sociales, C., Sociales, C., Sociales, C., & Sociales, C. (2021). Escuela de Posgrado *Escuela de Posgrado. In Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Da Silva, A., Colaco, A., Vicente, C., Godinho, K., Amante, L. (2021). Perception of nurses about the implementation of the nursing process in an intensive unit. *Scielo*. [42.https://www.scielo.br/j/rngenf/a/kd5MzdD3DG7qPpbMkfYvHQy/?lang=en](https://www.scielo.br/j/rngenf/a/kd5MzdD3DG7qPpbMkfYvHQy/?lang=en)
- De Oliveira, M., Pereira, G., Aguiar, K. (2018). The role of nurse in caring for the child with cancer: integration review. *Revista médica Medcraveonline*. 2(4). <https://medcraveonline.com/HPMIJ/the-role-of-the-nurse-in-caring-for-the-child-with-cancer-integration-review.html>
- Domínguez, L. (2020). The mediating effects of external factors on intention to leave and organizational factors of hotel industry. *Scielo*. <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186->

- 10422019000400006&script=sci_arttext&tlng=en
- Esteban, N. (2017). Tipos de investigación. <http://biblioteca.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Fernández, D. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19. *Revista de Economía y negocios*. 3(1). 47-62. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1041/1153>
- Flores, P. (2021). Satisfacción laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020. Tesis de posgrado. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58133/Flores_HPJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gijón-Alvarado, M. & Müggenburg-Rodríguez, M. (2020). Instrumentos que miden la comunicación enfermera-paciente. *Scielo*. 16(3). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632019000300303&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Lukman, L., Sujianto, A., Waluyo, A., Yahya, M. (2021). Service quality and consumer satisfaction: an empirical study in Indonesia. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202112748675283.pdf>
- Martinez, I. y Cifre, E. (2016). Individual and group antecedents of job satisfaction: a one - lab multilevel study *Anales de Psicología*. Vol 32 (2). pp. 565-570 <https://www.redalyc.org/pdf/167/16745250028.pdf>
- Mendivel, R., Lavado, C. & Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión del talento humano por competencias en la Unidad Peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262
- Mendoza, A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. vol 3 (2) .[947-964].
- Mohammad, M. y Ahghar, N. (2018). Behavioral customer loyalty in online shopping: The role of E-Service quality and E-Recovery. Recuperado de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-18762018000100103
- Moreno, D. (2018). Gestión administrativa y desempeño de los trabajadores del

- hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018. Tesis de posgrado.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26046/Moreno_PDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nieto-Jimenez, D., Amaya-Aguilar, J., Cadena-Estrada, J. (2020). Factores que influyen en la calidad y seguridad de la atención de enfermería durante el enlace de turno. 29(1). 35-44. Revista de enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social.
http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printFriendly/1150/1078
- Noriero, S., Avalos, M., Priego, H. (2020) La evaluación de la calidad en salud desde la óptica de los pacientes. Editorial de ciencias Médicas. 32(1).769
<https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2020/ifd2033p.pdf>
- Ortiz, F. (2017) Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad de Juventudes, recreación y deportes de la Municipalidad distrital de San Borja, 2017. Tesis de posgrado.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14638/Ortiz_CFR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Panduro, L. (2021). Escuela de Posgrado Escuela de Posgrado. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista Cep 9(1).
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>
- Peña, L. (2021). La teoría humanista de la administración y su repercusión en la gestión empresarial de las secretarías.
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/10691/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000144.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín* [Universidad Nacional Agraria de la Selva].
<http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1533>
- Pérez, M. (2017). Gestión Administrativa y Clima Institucional según el personal del Área de Gestión Administrativa UGEL 07 Lima 2014. In *Universidad César Vallejo*. Universidad Cesar Vallejo.
- Pozo, L., Marante, E., Casanova, M., Gonzáles, G. (2018). Evaluación de la calidad

- de la atención en salud y enfermería en un hogar de Ancianos. *Revista cubana de enfermería*, 34(2), 365-276.
<http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v34n2/1561-2961-enf-34-02-e1489.pdf>
- Puertas, E. B., Sotelo, J. M., & Ramos, G. (2020). Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, 1.
<https://doi.org/10.26633/rpsp.2020.124>
- Rahman y Mehrab (2018). The relationship internal marketng and employee job satisfaction: Astudy from retail sho in Bangladesh.
https://www.jbrmr.com/cdn/article_file/content_25199_18-04-20-03-32-13.pdf
- Ramirez, J. (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia Covid-19. Tesis de especialidad.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11235/Calidad_RamirezFlores_Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Riffo, R. (2019). Administrative and quality management in schools in the Chorrillos Abstract. *Revista Scientific*, 4(April), 153–172.
http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/386/518
- Ríos, J. (2018). Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2954088>
- Román, V. y Chica, C. (2017). La calidad del servicio. Recuperado de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest
- Sanchez, J. (2017). Gestion administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nacion y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%2C%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santos, G. (2017). Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUCUPUS, Puebla.
<https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantos>

Sanchez.pdf

- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación. In R. A. del B. Alayon (Ed.), *Edición McGraw-Hill* (Octava edi). Noé Islas Lopez. http://www.academia.edu/download/38758233/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf
- Távora, P. (2021). Marketing interno en el Employer branding del área comercial de una empresa retail, Callao - 2020. Tesis de posgrado. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58152/T%c3%a1vara_BPL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Turkoglu, N. Y Dalgic, A. (2019). The effect of ruminative thought style and workplace ostracism on turnover intention of hotel employees: the mediating effects of organizational identification. Scielo. https://scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2182-84582019000300002?script=sci_arttext&pid=S2182-84582019000300002
- Vela, J. (2020). Gestión administrativa en el calidad de atención en los servicios del hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *Revista uladech*, 67-80. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264/1566>
- Vanderlei, Larentis, Giamello (2021). Perceived quality and loyalty in service operations: a study in banking segment's corporate person division. <https://www.scielo.br/j/gp/a/cgmKHGynKQFxmNJ7g3pMNDq/?lang=en>
- Velasco, F. (2021). Aplicación del régimen administrativo especial de los fondos Next Generation EU a las entidades locales. *Revista de Estudios de La Administración Local y Autonómica*, 33–52. <https://doi.org/10.24965/reala.i16.10994>
- Yovera, M., & Villanueva, J. A. (2021). *La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Reque, provincia Chiclayo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8692>
- Webster, A. (2014). Estadística Aplicada a los Negocios y Economía. México - McGraw Hill.
- Zárate-Grajales, R. & Mejías, M. (2019). Cuidado perdido de enfermería. Estado del arte para la gestión de los servicios de salud. 436. <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v16n4/2395-8421-eu-16-04-436.pdf>

Anexos

Anexo1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN ORDINAL
<i>Gestión administrativa</i>	<i>Cabana (2018), define la gestión administrativa como una secuencia de acciones (planificación, organización, dirección y control) que tienen por finalidad el logro que los objetivos institucionales y que son puestas en marcha por gestores con determinado perfil que son elegidos por la entidad.</i>	<i>Para medir la gestión administrativa se adaptará el cuestionario utilizado por Ortiz (2017)</i>	<i>Planificación</i>	- - <i>Funcional</i> - <i>Operativa</i> - <i>Estratégica</i>	<i>a) Totalmente de acuerdo</i> <i>b) De acuerdo</i> <i>c) En desacuerdo</i> <i>d) Totalmente en desacuerdo</i>
			<i>Organización</i>	- <i>Organigrama</i>	
			<i>Dirección</i>	- <i>Liderazgo</i> - <i>Comunicación</i>	
			<i>Control</i>	- <i>Preliminar</i> - <i>Contante</i> - <i>Posterior</i>	
<i>Calidad de atención</i>	<i>Bernal et al. (2017), define la Calidad de atención como el conjunto de acciones que son evaluadas por quien recibe el servicio y la califica en positivo o negativo. Cabe mencionar que esta</i>	<i>Para medir la calidad de atención se utilizará el cuestionario SERVQUOS</i>	<i>Elementos Tangibles</i>	- <i>Instalaciones</i> - <i>Implementación del ambiente de trabajo</i> - <i>Limpieza del lugar de atención</i>	<i>a) Totalmente de acuerdo</i> <i>b) De acuerdo</i> <i>c) En desacuerdo</i> <i>d) Totalmente en desacuerdo</i>
			<i>Fiabilidad</i>	- <i>Satisfacción con el servicio ofrecido</i> - <i>Veracidad de la información</i>	

<p><i>evaluación incluye todos los eslabones que componen el servicio de atención, como: el entorno físico, así como las actitudes y aptitudes de la persona a cargo de brindar la atención (empatía, capacidad de respuesta, entre otros); por lo que se debe tener cuidado, ya que puede catalogada como deficiente haciendo referencia a un punto específico y no a todas las áreas y/o personas involucradas.</i></p>			<ul style="list-style-type: none"> - Disposición del personal - Conocimiento 	<p><i>d) Totalmente en desacuerdo</i></p>
	<i>Respuesta</i>		<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez - Tiempo de espera 	
	<i>Seguridad</i>		<ul style="list-style-type: none"> - confianza - Confidencialidad 	
	<i>Empatía</i>		<ul style="list-style-type: none"> - Trato a los pacientes - Comunicación 	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Gestión Administrativa

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de un Centro de Salud I-4, Cajamarca.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN			
	Totalmente de Acuerdo (1)	De acuerdo (2)	En desacuerdo (3)	Totalmente en desacuerdo (4)
<i>¿Está de acuerdo con la planeación de las funciones en su puesto de trabajo?</i>				
¿Está de acuerdo usted con la planeación operativa en las áreas administrativas del centro de salud?				
¿Está de acuerdo usted con la planeación estratégica en las áreas administrativas del centro de salud?				
¿Está de acuerdo usted con las líneas estructurales del área administrativa del centro de salud?				
¿Está de acuerdo usted con las líneas funcionales del área administrativa del centro de salud?				
¿Está de acuerdo usted con el estilo de liderazgo directivo aplicado en el centro de salud?				
¿Está de acuerdo usted con la toma de decisiones de los directivos del Centro de salud?				
¿Está de acuerdo usted con las vías o medios de comunicación utilizadas por el centro de salud?				
¿Está de acuerdo usted con el plan de control del centro de salud?				
¿Está de acuerdo usted con la implementación del plan de control del recurso humano en el centro de salud?				
¿Está de acuerdo usted con el control y monitoreo de las actividades planificadas en el centro de salud?				

Cuestionario de Calidad de Atención

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de un Centro de Salud I-4, Cajamarca.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN			
	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	En desacuerdo (3)	Totalmente en desacuerdo (4)
<i>¿Está de acuerdo en que las instalaciones del centro de salud se brinda los servicios adecuados?</i>				
<i>¿Está de acuerdo en que el ambiente donde usted desarrolla su trabajo es el adecuado?</i>				
<i>¿Está de acuerdo con los materiales que necesita para cumplir con su trabajo con los suficientes?</i>				
<i>¿Está de acuerdo usted con que el ambiente de trabajo siempre está limpio?</i>				
<i>¿Está de acuerdo usted que la atención que ofrece el personal a los usuarios es de calidad?</i>				
<i>¿Está de acuerdo usted que la información proporciona a los usuarios es veraz?</i>				
<i>¿Está de acuerdo con que el personal tiene la disposición para brindar el servicio de atención al usuario?</i>				
<i>¿Está de acuerdo usted con que el personal se encuentra debidamente capacitado para desarrollar la labor que cumple en el centro de salud?</i>				
<i>¿Está de acuerdo usted con que el personal atiende con rapidez al usuario?</i>				
<i>¿Está de acuerdo usted con que el personal siempre orienta al usuario para que realice su trámite su rapidez?</i>				
<i>¿Está de acuerdo usted con que el personal hace esperar demasiado al usuario, para su atención?</i>				
<i>¿Está de acuerdo usted con que el personal siempre inspira confianza al usuario?</i>				
<i>¿Está de acuerdo usted con que el personal brinda una atención adecuada al usuario?</i>				

<i>¿Está de acuerdo usted con que el personal siempre mantiene los datos de los usuarios en reserva?</i>				
<i>¿Está de acuerdo usted con que el personal siempre otorga un trato cordial a los usuarios?</i>				
<i>¿Está de acuerdo usted con que el personal mantiene comunicación asertiva con los usuarios?</i>				
<i>¿Está de acuerdo usted con que el personal comprende las necesidades de los usuarios?</i>				

Anexo 3: Validación y confiabilidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un Centro de Salud-4, Jaén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad de atención

3. TESISTA:

Br. Elsi Martino Castro

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Jaén, 14 de junio 2022

Dra. Lizaraburu Ahumada, Ana Zulema

DNI N° 27674512

EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un Centro de Salud-4, Jaén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión administrativa

3. TESISISTA:

Br. Elsi Martino Castro

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Jaén, 14 de junio 2022

Dra. Lizarzaburu Ahumada, Ana Zulema

DNI N° 27674512

Experto

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un Centro de Salud-4, Jaén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad de atención

3. TESISTA:

Br. Elsi Martino Castro

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO



Jaén, 14 de junio 2022

Mg. Nuñez Martino, Yesenia de los Milagros
DNI N° 27735078
Experto

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un Centro de Salud-4, Jaén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión administrativa

3. TESISISTA:

Br. Elsi Martino Castro

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Jaén, 14 de junio 2022



Mg. Nuñez Martino Yesenia de los Milagros
DNI N° 27735078
Experto



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un Centro de Salud-4, Jaén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad de atención

3. TESISISTA:

Br. Elsi Martino Castro

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Jaén, 14 de junio 2022

Dr. Pesantes Carrasco, Edgar Francisco

DNI N° 27725974

Experto



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un Centro de Salud-4, Jaén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión administrativa

3. TESISISTA:

Br. Elsi Martino Castro

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Jaén, 14 de junio 2022

Dr. *Pesantes Carrasco, Edgar Francisco*

DNI N° 27725974

Experto



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un Centro de Salud-4, Jaén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad de atención

3. TESISISTA:

Br. Elsi Martino Castro

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Jaén, 14 de junio 2022

Mg. Ruiz Reategui, Juana
DNI N° 27662965
Experto



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un Centro de Salud-4, Jaén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión administrativa

3. TESISISTA:

Br. Elsi Martino Castro

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Jaén, 14 de junio 2022

Mg. Ruíz Reategui, Juana
DNI N° 27662965
Experto



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un Centro de Salud-4, Jaén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad de atención

3. TESISISTA:

Br. Elsi Martino Castro

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Jaén, 14 de junio 2022

Dra. Vigo Terrones, Nancy
DNI N° 27725488
Experto



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un Centro de Salud-4, Jaén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión administrativa

3. TESISTA:

Br. Elsi Martino Castro

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Jaén, 14 de junio 2022

Dra. Vigo Ferrónes, Nancy
DNI N° 27725488
Experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LIZARZABURU AHUMADA**
Nombres **ANA ZULEMA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **27674512**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **17/01/22**
Resolución/Acta **0806-2021-UCV**
Diploma **052-141078**
Fecha Matrícula **15/04/2018**
Fecha Egreso **08/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000849318

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalment
Superintendencia Nacional
Superior Universit
Motivo: Servidor
Agente automatiz:
Fecha: 05/08/2022 00:5

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **NUÑEZ MARTINO**
Nombres **YESENIA DE LOS MILAGROS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **27735078**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **02/10/17**
Resolución/Acta **0281-2017-UCV**
Diploma **052-017105**
Fecha Matrícula **07/11/2015**
Fecha Egreso **29/01/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000849317

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalment
Superintendencia Nacional
Superior Universit
Motivo: Servidor
Agente automatiz:
Fecha: 05/08/2022 00:4

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PESANTES CARRASCO**
Nombres **EDGAR FRANCISCO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **27725974**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **14/03/22**
Resolución/Acta **0119-2022-UCV**
Diploma **052-151105**
Fecha Matrícula **04/01/2019**
Fecha Egreso **30/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000849316

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalment
Superintendencia Nacional
Superior Universit
Motivo: Servidor
Agente automatiz:
Fecha: 05/08/2022 00:4

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RUIZ REATEGUI**
Nombres **JUANA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **27662965**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**
Fecha de Expedición **19/12/2014**
Resolución/Acta **1190-2014-UCV**
Diploma **A1863928**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000849322

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalment
Superintendencia Nacional
Superior Universit
Motivo: Servidor
Agente automatiz:
Fecha: 05/08/2022 00:5

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VIGO TERRONES**
Nombres **NANCY**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **27725488**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **11/04/22**
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**
Diploma **052-156709**
Fecha Matrícula **01/04/2019**
Fecha Egreso **30/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000849319

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalment
Superintendencia Nacional
Superior Universit
Motivo: Servidor
Agente automatiz:
Fecha: 05/08/2022 00:5

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Análisis de consistencia de los instrumentos

La consistencia interna hace referencia al grado en el que cada una de las partes o ítems de los que se compone es equivalente al resto, se determinara para el instrumento que cada ítem, como parte básica constitutiva y que muestra una equivalencia adecuada con el resto de los ítems, o sea, que mida con el mismo grado el constructo medido (1).

La confiabilidad es la exactitud, la precisión con que un instrumento mide un objeto, entonces la confiabilidad seria la ausencia de errores de medición (2); la consistencia interna del instrumento a partir de la covariación entre sus ítems se realizó con el método del coeficiente alfa (α) de Cronbach:

Tabla 1

Fiabilidad de los instrumentos

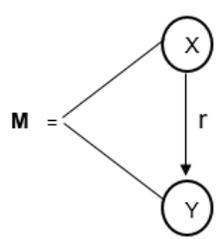
Instrumento	alfa (α) de Cronbach	Elementos (ítems)
V1. Nivel gestión administrativa	0.853	71
V2. calidad de atención	0.920	71

Fuente: Cuestionario

Interpretación

En la tabla 1, se observa que el nivel de confiabilidad para los dos instrumentos de las variables, para el cuestionario de la variable Nivel gestión administrativa y calidad de atención en su conjunto con sus dimensiones son óptimas, dado que presentaron un alfa (α) de Cronbach superior a 0.71 por lo que este coeficiente de fiabilidad como consistencia interna es óptimo (3).

Anexo 4: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
PG: ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de atención en el personal en el Centro de Salud I-4 de Morro Solar, Jaén?	OG: Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del personal de un Centro de Salud I-4 de Morro Solar, Jaén..	HG: Si existe una relación directa entre gestión administrativa y la calidad de atención de un Centro de Salud I-4, entonces se fortalecerá la calidad de atención que brinda el personal público en general	V.X.: Gestión Administrativa	Unidad de Análisis En centro de Salud de Morro Solar. Población Constituida por los 0 trabajadores del centro de salud.	Enfoque de investigación: Descriptivo Diseño:  Transversal correlacional. Leyenda: M: Muestra de los trabajadores Centro de Salud Morro Solar X: Gestión administrativa	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario (tipo escala de Likert) Métodos de Análisis de Investigación: 1. Prueba paramétrica correlación de Pearson. 2. Estadística inferencial.
Problemas Específicos: PE1: ¿Qué nivel de gestión administrativa que se existe en el Centro de	Objetivos Específicos: OE1: Diagnosticar el nivel de la gestión administrativa	Hipótesis específicas: HE1: Si existe un nivel alto eficiencia en la gestión administrativa,	V.Y.: Calidad de atención	Muestra 100 trabajadores.		

<p>Salud I-4 de Morro Solar, Jaén? PE2: ¿Qué nivel de calidad de atención brinda el personal de en el Centro de Salud I-4 de Morro Solar, de Jaén? PE3: ¿Qué nivel de relación existe entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención del personal en el Centro de Salud I-4 de Morro Solar, Jaén?</p>	<p>de un Centro de Salud I-4 de Morro Solar, Jaén,2022 OE2: Analizar la calidad de atención que brinda su personal del Centro de Salud I-4 de Morro Solar, Jaén,2022. OE3: Delimitar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención del personal de un Centro de Salud I-4 de Morro Solar, Jaén,2022</p>	<p>entonces no habría deficiencias en la misma HE2: Si existe un alto nivel de la calidad de atención del personal, entonces habría una atención de calidad. HE3: Si existe un alto nivel de relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención, entonces la percepción será optima.</p>			<p>en el Centro de Salud Morro Solar Y: Satisfacción del personal en el Centro de Salud Morro Solar r: correlación</p>	
--	---	--	--	--	--	--