



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y atención al usuario de los servidores de  
la red de salud de Bagua Grande, 2022**

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

**AUTORA:**

Delgado Calderon, Magna Medali (orcid.org/0000-0002-4927-0461)

**ASESOR:**

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (orcid.org/0000-0002-0684-8542)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios por conservar mi vida, la razón de mi vivir, a mi esposo Wilfredo Guevara Cholán por su valioso apoyo incondicional, a mis hijos Yamileth y Joshua que son el motivo de mi superación.

A mis padres por enseñarme desde niña a jamás rendirme.

A mi asesor el gran maestro Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro, por su sabiduría, paciencia y su constante apoyo para lograr alcanzar mi objetivo.

## **Agradecimiento**

A Dios por brindarme sabiduría y paciencia para alcanzar mis objetivos.

A la Universidad Cesar Vallejos, por las facilidades brindadas durante los estudios realizados.

A los docentes en cada curso que brindaron sus conocimientos y su apoyo hacia mi persona.

Al maestro Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro, fuente de inspiración hacia la superación y su valioso apoyo incondicional para lograr terminar la presente investigación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
Análisis Descriptivo	20
Análisis inferencial	23
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Resultado de la variable: Gestión administrativa	20
Tabla 2 Resultado de la variable: Atención al usuario	21
Tabla 3 Prueba de hipótesis general	22
Tabla 4 Correlación entre el diagnóstico organizacional y la atención al usuario	23
Tabla 5 Correlación entre la planificación organizacional y la atención al usuario	24
Tabla 6 Correlación entre las habilidades gerenciales y la atención al usuario	25

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño de investigación	13

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la atención al usuario en la red de salud de Bagua Grande, 2022. El tipo y diseño de investigación de la presente fue de tipo básica, se eligió por el nivel descriptivo y correlacional, el diseño que se utilizó fue no experimental transversal, el enfoque fue cuantitativo y la muestra estuvo considerado por 30 trabajadores que laboran en la red de salud cuyas actividades son gestiones administrativas y atención al usuario, como instrumento se aplicó el cuestionario. Los resultados señalaron existe una correlación moderada entre la gestión administrativa y la atención al usuario en la red de salud de Bagua Grande, así como también en las dimensiones como son: Diagnóstico organizacional, planificación organizacional y habilidades gerenciales.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, atención al usuario, trabajadores de la red de salud Bagua Grande.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine to what extent administrative management is related to user care in the Bagua Grande health network, 2022. The type and design of this research was basic, it was chosen by the level descriptive and correlational, the design used was non-experimental cross-sectional, the approach was quantitative and the sample was considered by 30 workers who work in the health network whose activities are administrative procedures and user service, as an instrument the questionnaire was applied. The results indicated that there is a moderate correlation between administrative management and user care in the Bagua Grande health network, as well as in dimensions such as: Organizational diagnosis, organizational planning and management skills.

**Keywords:** Administrative management, user service, Bagua Grande health network workers.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La realidad de la gestión administrativa y la atención al usuario ha sido un problema en las instituciones del estado y principalmente en el sector de salud, diariamente se escucha la falta de una buena atención al usuario y la red de salud de Bagua Grande no es ajena a esta problemática, es ahí donde se debe fortalecer asegurando una atención de calidad y satisfactoria, Fleming et al. (2018) enfatizó que la administración de salud pública se basa en contar con una gestión de personal y programas, las mismas que deben ser supervisadas y lograr un organización exitosa.

En la administración pública se requiere fortalecer los procesos y flujos de entrega de información y esto conlleva a evitar la pérdida de la información que es un recurso patrimonial valioso en la entidad y como resultado se ejerce una buena atención al usuario, ya que se ha venido postergando por años debido a las malas gestiones de los directivos y esto se ha venido reflejando una mala imagen a la institución. Sin embargo cuando exista un interés por mejorar en el sector público empoderando planificación, organización, reafirmando en la toma de decisiones de tal manera que cada área, personal profesional y ciudadanía sentirán la satisfacción y el cambio en la institución esto refleja la buena gestión administrativa.

Es por ello, que se analizó, a nivel internacional a los siguientes autores, se tiene en el Sudeste Asiático como Vietnam, Ba Chien y Nghi Thanh (2022) sostuvieron que como pilar fundamental en la buena gestión administrativa es brindando un buen servicio y esto permite garantizar la accesibilidad a la población con una atención eficiente al usuario. De la misma forma, en el Sudeste Asiático y Oceanía en la República de Indonesia según Subiyakto (2020) afirmó que se obtendría cambios significativos en las mejoras de calidad de los servicios de atención con eficacia y eficiencia cuando se inicie e implemente reformas en la gestión administrativas dentro del sector salud. En este sentido, señala la Organización Mundial de la Salud, (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud, (OPS) la buena atención al usuario en el sector salud debe ser una prioridad y consideran un tema fundamental en sus reuniones de trabajo.

En esa línea, en Madrid Alfaro y Gómez (2019) enfocaron que la innovación consigue cada día un protagonismo en el que deja inestables a la administración pública, ya que la mayoría continúa sus procesos manualmente y es una barrera en satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Por lo que, en Centroamérica enfatizó: En el país el Salvador Miguel (2019) que contar con un esquema organizado de gestión administrativa permite fortalecer en la toma de buenas decisiones y con lleva el logro de los resultados trazados por la institución. Ante ello, Vargas y Ramírez (2019) analizaron que los procesos en la administración pública lo están tomando de manera irresponsable, aferrándose a procesos poco amigable en la alternativa de sus procesos a herramientas digitales.

Por consiguiente, en Sudamérica no es ajeno a esta realidad como es en Colombia, González (2019) hizo hincapié que se necesita crear nuevos bosquejos de gestión dentro de la administración pública, que permiten atender a las necesidades de la sociedad. Por esta razón, en Argentina Caravaca et al. (2021) sostuvo que las instituciones deben desarrollar una gestión administrativa exitosa en estos últimos años, apoyadas en las capacidades tecnológicas e insta romper las barreras de la burocracia en el estado y optar por la innovación en la administración y gestión pública es una necesidad.

De este modo, en el Perú a nivel nacional, Izquierdo (2021) afirmó que el mundo ha revolucionado indudablemente, y puesto que, las reclamaciones y exigencias que tienen los usuarios en ser atendidos han cambiado profundamente. De la misma forma, en la Región Amazonas, Comeca, S. (2020) señaló que el problema de una mala gestión administrativa, sobrelleva al retraso de los procesos de la administración de las instituciones del estado, donde lo ideal es implementar sistemas que posibiliten optimizar recursos y tomen buenas decisiones, con este fin, Gaete (2019) mencionó que ya se viene practicando la modernización en la gestión administrativa en el país y esto facilita que las entidades públicas brinden servicios de calidad a la ciudadanía y enfoca continuar en esa dirección que permite transformar la sociedad.

Por lo tanto, guarda relación con el proceso de modernización que por motivos de una deficiencia en la atención en el sector público se incentiva a mejorar en la gestión pública (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2019).

La red de salud de Bagua Grande no tiene implementado los procesos, procedimientos y mejoras innovadoras en el área de archivo general y se ha visto indispensable poder incorporarlo en beneficio de los servidores y acceder a la información y esto evita las tediosas búsquedas de forma manual, y conlleva a una adecuada atención al usuario. Por lo expuesto en líneas arriba se formuló el siguiente problema general: ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la atención al usuario en la red de salud de Bagua Grande, año 2022?, además, se planteó como problemas específicos: ¿En qué medida la atención al usuario se relaciona con el diagnóstico organizacional?, ¿En qué medida la atención al usuario se relaciona con la planificación?, y ¿En qué medida la atención al usuario se relaciona con las habilidades gerenciales?.

Por ello, se justificó en la teoría porque durante su desarrollo existen conceptos relacionadas a la Ley N° 27658 y N° 29158 enfatizando en la modernización y mejoramientos en los procedimientos en las entidades públicas, con el propósito de renovar la gestión pública y fundar un Estado al servicio del ciudadano, aportando nuevos conocimientos. Socialmente, porque se conoció la forma laboral actual y como realizan sus actividades los trabajadores del área de análisis, lo que mejorará en un trabajo satisfactorio y el resultado una atención a tiempo y de calidad a los usuarios. Cuenta con una justificación práctica porque se reconocieron la planificación y organización en los procesos, las gestiones presupuestales respectivas y la implementación de la innovación permitiendo la relación entre las variables propuestas y adopta medidas correctivas con el fin de mejorar la Institución.

En relación con la problemática expuesta, la presente investigación propuso como objetivo general: Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la atención al usuario en la red de salud de Bagua Grande, 2022. Los objetivos específicos fueron: Determinar en qué medida la atención al usuario se relaciona con el diagnóstico organizacional; Determinar en qué medida la atención al usuario se relaciona con la planificación; y Determinar en qué medida la atención al usuario se relaciona con las habilidades.

Así mismo, se proyectó como hipótesis general: Existe relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario en la red de salud de Bagua Grande, 2022. Posterior a ello se consideró las hipótesis específicas: El

diagnóstico organizacional se relaciona con la atención al usuario; La planificación se relaciona con la atención al usuario; y Las Habilidades gerenciales se relaciona con la atención al usuario.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación con las variables se eligieron mediante una revisión absoluta, los siguientes antecedentes de investigaciones que sirvieron a la investigación.

A nivel internacional, en el sector público de Chile Arros y Ramírez (2020), analizaron con respecto al diseño e implementación de la innovación en un laboratorio del gobierno, utilizando la metodología del doble diamante, el resultado permitió adquirir experiencias en los procesos de innovación, concluyendo hacer factible el logro de cambios paradigmáticos, y romper burocracia, existiendo flexibilidad en brindar soluciones a los reclamos de la sociedad. Al mismo tiempo, en Colombia, González (2019) fundamentó en evaluar los mecanismos jurídico-administrativos en la implementación y encaminar a una estructura administrativa menos burocrática y con ello, enfrentar las exigencias suscitadas por los usuarios, llegando a la conclusión que el estado tiene un compromiso primordial de garantizar el acceso a los derechos fundamentales por parte de los ciudadanos y a una verdadera modernización en el desarrollo de sus actividades gozando de los adelantos científicos y tecnológicos.

De tal modo que, en Santiago, Dos Santos et al. (2019) aportaron que el objetivo de este artículo consistió en analizar el funcionamiento y los resultados del área de Ciencia, Tecnología e Innovación en Argentina y Brasil, la metodológica utilizada fue en un enfoque cuantitativo en el examen, por medio de estadística inferencial, de datos secundarios referentes a los años 2005 a 2013, llegando a la conclusión sobre la importancia de la planificación de acciones hacia la gestión pública y llegar a la calidad de resultados.

De manera similar, en Ecuador, Freire (2019) en su investigación recalcó el objetivo en buscar sustentar que la planificación y la modernización en la administración pública favoreció a mejorar en las tomas de decisiones y condiciones en la rendición de cuentas en el estado, la metodología que empleó a través de un mecanismo causal relacionada con la lógica entre el disparador y el resultado, concluyendo con certeza que si las autoridades en una entidad pública dieran la importancia a la planificación y modernización de la administración pública, mejorará las condiciones con el trabajador y atención al público.

En virtud de lo cual, en Bogotá, Ruiz y Pérez (2018) en sus estudios, sostuvieron el objetivo de optimizar las actividades y reducir esfuerzos y tiempo, con respecto a su metodología utilizó la estructura de las normas ISO y examinó la integración en una entidad pública como la organización, planificación, evaluación de desempeño y mejora, por ende, como resultado logró que la organización sea competitiva, en los actores llegaron a la conclusión que la entidad pública bien organizada y establecida dentro de las normativa de innovación favoreció el uso eficiente de los recursos y eliminó la duplicidad de procesos.

Finalmente, Iturrate y Fernández (2019) el objetivo que plantearon fue analizar la percepción pública de la innovación, utilizando el estudio metodológico sobre la investigación por encuesta atribuido a la innovación es variado y polisémico, como resultado realizó una aportación a la investigación a partir de la exploración de una serie de indicadores relativamente novedosos que arrojan luz sobre la situación en España, concluyeron que gracias a los análisis sobre la innovación permiten avanzar en este campo de estudio y obtener mejoras en beneficio del ciudadano.

Por otra parte, a la realidad nacional Manchay (2021) recalcó el objetivo de su investigación fue estudiar las técnicas y funcionamiento de la gestión moderna en el Hospital Regional Lambayeque, como metodología utilizó un enfoque de carácter cuantitativo. Consiguiendo un resultado del 47.83% del personal que labora en el Hospital Regional de Lambayeque donde afirmó la existencia de una gestión moderna regular y buena; proporcionó su punto de conclusión que se implemente el modelo de gestión moderna el cual se gozará de una administración efectiva y esto con lleva a contar con un hospital moderno y organizado en la gestión pública.

Además, Morvelis (2021) explicó sobre la organización y planificación que es parte de la modernización de la gestión pública en el gobierno local Andahuaylillas, llegando a concluir que en la entidad pública debe estar articulada en la organización, planificación y poder contar con una gestión pública de calidad. En este sentido, Escalante (2021) comprobó la influencia de la gestión pública y la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Maranura. La

metodología que empleó fue no experimental, explicativo observacional, como resultado obtuvo que la modernización en la gestión genera impactos en la atención de los usuarios, llegando a la conclusión que una buena atención es un procesos de eficiencia interna y externa en la institución.

En efecto, Cárdenas y Sánchez (2021) establecieron como depende la modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua en la dirección regional de salud de Huancavelica, utilizó la metodología de investigación científico, analítico y sintético. Concluyendo que un pilar fundamental en la gestión pública es la modernización, esto establece mejoras en la gestión del sector salud como en los diferentes sectores del gobierno.

Por consiguiente, Portilla (2022) demostró la relación entre la modernización del Estado y la gestión administrativa en el Gobierno regional, manejando una metodología de tipo básica, de nivel descriptiva, concluyendo que el Perú está impulsando la modernización de las actividades del estado en aras de reestructurar sus economías y promover la innovación de la administración pública. El aporte se basó en poder hacer frente a los nuevos retos que se presenta cada año en la gestión pública, aunque aún queda un arduo trabajo por delante.

De igual manera, de desarrolló y analizó los conceptos, teorías relativas a las variables de investigación. Contando con esta información, permite ser más fluida en el lector y por ende vislumbrar los motivos de la investigación, se inició con la primera variable sobre la Gestión Administrativa, sus conceptos y sus dimensiones que la identificó en la presente investigación. Consecuentemente, Herbert (2013) consideró que las instituciones del sector público, se crearon con la finalidad de servir a los ciudadanos, esto expresa que por ningún motivo la finalidad debe ser realizar ganancias propias, más bien en beneficio de los ciudadanos donde se encuentran, esto conlleva a que cada servidor está en la obligación de realizar un trabajo responsable, equitativo, a tiempo y de calidad, en beneficio de la ciudadanía.

La Primera variable se sustentó en la teoría del conocimiento científico, o también denominada ciencia, ya que son procesos que permiten la coordinación eficaz y eficiente de los recursos del estado y lograr los objetivos de la institución con la máxima productividad (Galindo, 2000). Ante ello, se contó con la aportación

de Morejón y Maryury (2018) basándose en la teoría organizacional y la relación con la Administración pública y abre nuevas formas con respecto al entendimiento de su funcionamiento en la institución y esto conlleva a obtener buenos resultados.

Así pues, Christensen y Laegreid (2001) se enfocaron en el modelo de la nueva administración pública, y refieren que es reto en la reforma ya que significa una guía económica universal de gobierno y organización donde lo primordial es obtener una atención rumbo a la eficiencia. Por lo cual, Obón et al. (2019) destacaron en los nuevos desafíos de la administración, como los conocimientos, la innovación, la competitividad y la sostenibilidad, esto permitirá eficiencia y eficacia en el sector público.

En ese contexto la variable 1 se encontró definida conceptualmente por varios autores de la siguiente manera: La administración pública se compone a través de organizaciones y prácticas y conduce a la eficiencia y la modernización (Cutti, 2018). Permite satisfacer las necesidades de la población, por medio de los servicios públicos, cabe recalcar que pone en relación al Estado con el ciudadano (Ibarra, 2021). Así mismo se define como sistema autónomo, formado por un conjunto de organizaciones, sus operaciones internas de gestión están previamente determinadas con el público o la sociedad (Torres, 2020). La reforma administrativa y la modernización pretenden que fuera más eficiente, eficaz, y autentica entregando un servicio de calidad (Zambrano, 2019).

Las dimensiones de esta variable fueron las siguientes: Según Huespe (2020) afirmó que el diagnóstico organizacional dentro de la administración pública es fundamental donde mencionó que es un proceso que permite indagar como se encuentra organizada la institución. De la misma manera, Gejaño (2019) enfocó la relación a la planificación sobre la gestión administrativa que es una columna fundamental en una institución del estado y va de la mano con la organización de los recursos, y la evaluación de los indicadores implantados, esto determina los resultados de la gestión como positiva o negativa en una institución, a su vez, Gutiérrez (2020) determinaron que las habilidades gerenciales también son fundamentales dentro de la gestión administrativa de una institución. En razón de lo cual, frente a dimensiones definidas se planteó la teoría pragmática sobre la organización, la planificación y las habilidades gerenciales dentro de la gestión

administrativa en las instituciones públicas son importantes y permite corregir y mejorar los procesos en las actividades de los servidores.

Por lo que, Sánchez (2022) enfatizó que dentro de la Gestión Administrativa la implementación de medidas correctivas que comprenden la planeación, la organización, la dirección, como el control, también otra forma en comprender Siervo y Simeone (2019) realizaron un estudio de la gestión pública y presentaron tendencias teóricas que existe relación entre cultura nacional y organizacional. A tal efecto, el estado como ente rector debe exigir a las entidades públicas el cumplimiento de las medidas correctivas y contar con buenas gestiones administrativas en las instituciones públicas.

Según Balcázar (2020) determinó que una buena gestión administrativa dentro de los hospitales públicos, es importante evitar malas gestiones y exista el mejoramiento de la calidad de vida de la población, paralelo con el enunciado, Rodríguez (2019) expresó la importancia de las teorías de la gestión pública donde existen aportes normativos de la filosofía/teoría política valiosos, esto conlleva a tener una moderna gestión pública.

En cuanto a Voloshyna (2021) mencionó que reforzar la gestión administrativa se debe basar en los principios como la disciplina, el orden, la responsabilidad y la planificación. Igualmente, Morillo et al. (2020) indicaron en el estado debe existir buenas prácticas democráticas por parte de los directivos y calidad en la gestión administrativa, y Asca et al. (2021) afirmaron que dentro de la administración tiene funciones claves el cual permite aplicar con responsabilidad los procedimientos. Por esto, Omehia et al. (2021) recalcaron que una de las funciones principales de la administración pública es la conservación de la información y evitar el deterioro por cualquier causa. La información en las entidades es el cerebro de cada institución, esto conlleva a que cada servidor como directivo y/o trabajador tiene la función primordial de custodiar la documentación en medio físico como virtual.

La segunda variable atención al usuario se sustentó en las siguientes teorías: Terán et al. (2021) en la calidad de servicio en una institución es lo primordial, puesto que depende de ello, mejorar la productividad y lograr la satisfacción de los usuarios. Por eso, Nik Mohd Hazrul et al. (2020) resaltaron en la calidad de servicio y satisfacción del cliente y son alternativas de medida y

control, es una propuesta de intervención implacable, fácil y operativa, todo ello depende la prosperidad de la organización. Sin embargo, Caranqui (2019) expuso que la buena atención al público se fundamenta en la alineación del personal encargado de esta función dentro de la organización, destacando la prioridad de contar con profesionales preparados en relaciones humanas, ya que se enfrentan a diferentes tipos de personas cuando se trata de entidades públicas y sabiendo que las entidades públicas su misión es atender a la población.

En tal sentido, Cerquin y Gálvez (2020) consideraron que dentro de las instituciones del estado una buena gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción de los ciudadanos esto da entender, si existe una adecuada gestión en la entidad, se tendrá la posibilidad de tener una alta satisfacción en los ciudadanos. En esa misma línea, Kiefer (2016) recalcó que la administración pública es el arte y la sabiduría de la gestión en las entidades públicas y lo principal es que su finalidad siempre es sin fines de lucro, Por último, Darity (2008) contribuyó que es una práctica de gobierno y permite la reforma política e implementa políticas en mejorar y alcanzar los objetivos.

Con respecto a la variable 2 fue definida por conceptos de la siguiente manera: El objetivo de las instituciones públicas debe ser satisfacer en la atención al usuario esto es parte de la gestión de la calidad, por lo que cada sector del estado debe tener la responsabilidad de entregar una atención de calidad (Barletta y Velázquez ,2020). De tal manera, que la satisfacción de los usuarios en salud, a pesar de las deficiencias que presentan en el estado, es considerada como primordial, enfatizando que la parte administrativa debe brindar una adecuada atención al usuario (Morales y García, 2019). La calidad en atención en el sector salud es definida como resultado de un buen servicio profesional, esto contribuye al buen uso de los recursos, y esto conlleva a que la población tenga una mejor satisfacción (Ubaque y Morales, 2019). Se estableció que las entidades públicas por ley deben crear oficinas donde se brinde una buena atención al ciudadano y resaltan que este tiene la libertad de presentar sus reclamos o sugerencias, de tal modo, que han destacado la jerarquía de las tecnologías de información y aportar una buena atención a los usuarios. (Cornejo, 2012).

Haciendo mención a las dimensiones de esta, según García (2019) planteó lo siguiente: Primera dimensión calidad en el servicio de atención, donde recalcó

que en toda entidad pública muy lejos de la burocracia debe existir una buena calidad cuando se atiende a la población y como resultado se obtiene a usuarios con una atención de primera calidad. Como segunda dimensión es la capacidad de respuesta según Eslava et al. (2018) realizaron el seguimiento al desempeño y se centró en evaluar el efecto de la atención frente a la capacidad de los sistemas de salud sobre los resultados a las respuestas que emiten, esto conlleva que el Estado debe reorganizar y monitorizar las acciones de los servidores públicos abarcados en la prestación. La tercera dimensión es la modernización en la atención al usuario según Flores y Núñez (2021) analizaron la grande necesidad de modernizar implementando nuevos sistemas que mejoren en la atención de los servicios brindados al público.

Las definiciones citadas tuvo relación con lo referido por Delgado (2022) sobre los primordiales avances de la modernización en la administración del estado y su predominio en la atención al usuario, lo cual debe adoptarse como una estrategia dentro de la Innovación en la Gestión Pública, a la vez céspedes y Delgado (2022) resaltaron que la gestión pública moderna se convierte en el abanderado del progreso de la sociedad. Por tales razones se dice que la modernización en una entidad pública es muy importante ya que brinda una buena atención al usuario con eficiencia y eficacia.

De la misma manera, Ripalda (2019) aportó que la innovación en la entidad pública como las tecnologías de información, se han establecido mecanismos que permiten a las instituciones del estado lograr una buena atención ciudadana y optimizando los recursos, asimismo, se relaciona con las aportación de Chica y Salazar (2021) aportaron sobre la importancia en la administración pública es la implementación de tecnologías de la información y desarrollar las habilidades de los servidores y esto conlleva a una buena atención del ciudadano.

Finalmente, Widiastuti et al. (2019) indicaron que brindar una atención adecuada al usuario se basa en el sistema de información que cuente cada entidad. Asimismo, Yap Hock et al. (2020) enfatizaron que la innovación debe ser una prioridad dentro del sector público en mejorar el servicio de atención al usuario.

### **III. METODOLOGÍA**

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

La presente fue de tipo básica, por contar con un marco teórico y permite aportar conocimientos nuevos. Su finalidad es desarrollar los conocimiento científicos, es así, como Pineda et al. (2018) consideraron que la administración como una técnica o una tecnología social tienen amplias definiciones conceptuales en definir y caracterizar. En ese sentido, se profundizaron los conceptos de la gestión administrativa y atención al usuario, como son las redes de salud.

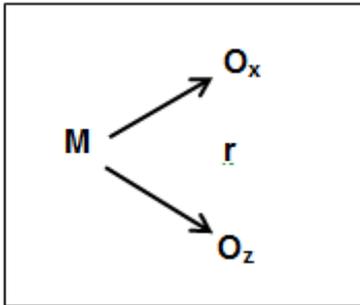
El enfoque que se utilizó es cuantitativo, debido a que se procedió recoger la información, donde fue elaborada y explicada, con la finalidad de encontrar relación entre las dos variables estudiadas (Amaiquema et al. 2019).

El diseño de la investigación fue no experimental transversal. En términos de Fernández et al. (2014) las indagaciones que se ejecutan en un campo de conocimiento específico permite ser aplicada, práctica y/o empírica, mediante su carácter o profundidad (Vela, 2019). Por lo cual, se ha considerado como periodo conveniente, los meses comprendido en este año 2022.

El nivel se optó por descriptivo y correlacional. Su finalidad fue averiguar los episodios y los valores en que muestra una o más variable. Por lo que, Hernández et al. (2014) enfatizaron especificar las propiedades, características que permita realizar un análisis y recoger información de manera individual o conjunta sobre las variables identificadas. Seguidamente, correlacional ya que permitió relacionar entre variables en un tiempo concluyente. Por esta razón surgió la necesidad de analizar la interrelación entre las dos variables.

Figura 1.

***Diseño de investigación.***



Dónde:

**M:** Muestra de estudio

**O<sub>x</sub>:** Gestión administrativa

**O<sub>z</sub>:** Atención al usuario

**r :** Correlación

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

Gestión Administrativa

Definición conceptual: Según la LEY N° 27658 y Ley N° 29158 explica en la modernización y mejoramientos en los procesos en las entidades públicas, con el fin de optimizar la gestión pública y edificar un Estado al servicio del ciudadano.

Definición operacional: La misma que estuvo conformada por 3 dimensiones y 21 preguntas. Se evaluó en el cuestionario con la escala de Likert con un valor ordinal.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: El diagnóstico organizacional

Las instituciones del estado tienen gran responsabilidad en gran medida en estudiar y diagnosticar los valores y prioridades que guíen la acción organizativa, esto permite comprender la debilidad y fortaleza de las diversas áreas.

Dimensión 2: La Planificación sobre la gestión administrativa

Es una función importante que debe ser ejecutada por los directivos en las instituciones públicas, ayuda resolver los incidentes presentes o futuras y conseguir los objetivos trazados en beneficio de la institución.

Dimensión 3: Las Habilidades gerenciales

Son las destrezas específicas en transformar el conocimiento en acción, y son necesarias en el buen desempeño dentro de la administración pública, y el resultado es el desempeño deseado en alcanzar los objetivos trazados.

Atención al usuario

Definición conceptual: Según la OMS señaló el sector salud dentro del estado lo primordial es la buena atención al usuario ya sea en la parte administrativa como asistencial, y de ello depende que se brinde un servicio de calidad.

Definición operacional: La misma que estuvo conformada por 3 dimensiones y 21 preguntas. Se midió en el cuestionario con la escala de Likert con un valor ordinal.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Calidad en el servicio de atención

En la mayoría entidad pública principalmente en el sector salud existe la burocracia, por lo que al romper esas barreras los resultados obtienen un buen nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios prestados a la población.

#### Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Esto conlleva a realizar una exhaustiva responsabilidad dentro de la gestión administrativa, vigilando como está la capacidad de respuesta en los servicios brindados a la ciudadanía.

#### Dimensión 3: Modernización en la atención al usuario

Dentro de la modernización administrativa lo fundamental que se busca es la eficiencia y la eficacia y brinde un servicio de calidad a la ciudadanía y permita mejores condiciones laborales en el trabajador del sector público.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Según Roble (2019) afirmó que es un conjunto de personas, objetos, mercados o hechos; en los que se está interesado en estudiar e identificar. Para lo cual los trabajadores que laboran en la redes de salud cuyas actividades son gestiones administrativas y atención al usuario, se estuvo considerando a 55 personas.

**Criterios de Inclusión:** Al personal profesional y técnico administrativo.

**Criterios de Exclusión:** Al personal asistencial profesional y técnico que sólo realizan visitas domiciliarias y control vectorial.

**Muestra:** Es una porción, parte o un subconjunto de la población de que se desea estudiar (Roble, 2019). Es un subgrupo del cual se recolectarán datos, el cual se define con precisión y debe ser representativo (Baptista, et al. 2014).

**Muestreo:** Fue no probabilístico debido que cada elemento de la población no fue considerado en el presente, ya que fueron elegidos según sus funciones laborales. Puesto que, Carpio (2019) definió como un arma científica que adquiere como principal propósito fijar parte de la población que se debe estudiar.

**Unidad de análisis:** Como parte del resultado que se obtuvo en hallar la muestra que se requiere, se consideró a 30 trabajadores de la entidad, las mismas que participaron de forma voluntaria en el llenado de las encuestas.

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

#### **3.4.1. Técnicas**

En la obtención de la información, se utilizó la encuesta. Por eso, Martín (2021) enfatizó que el uso seguro y dialéctico de la opinión pública ayuda a abrir conciencia en las instituciones en aplicar nuevas alternativas y determina que las encuestas permiten fundar una importante herramienta. Mientras que, Cantos (2020) señaló que su utilización es fundamental y obtendrá datos de calidad y permite buscar su punto de vista, opinión y otros, de los encuestados.

#### **3.4.2. Instrumentos**

Como instrumento se trabajó con el cuestionario. Según Hernández y Mendoza (2018) recalcaron que los cuestionarios son elaborados en una hoja con preguntas intercambiadas con los participantes voluntarios. Las preguntas se elaboraron con anterioridad y basándose en las variables y dimensiones de la presente investigación. A razón de esto, se crearon cuestionarios en las dos variables como son: Gestión administrativa y atención al usuario. Por consiguiente, se contó con 21 preguntas por cada variable. Cada pregunta alcanzó una respuesta cerrada y se calificó por medio de la escala ordinal de Likert ya que consintió un orden y jerarquía, quedando de la siguiente manera: Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi nunca (2) y Nunca (1).

### **3.4.3. Validez y confiabilidad**

Con respecto a la confiabilidad se optó en realizar por medio del coeficiente Alfa de Cronbach del programa estadístico SPSS v26. Es así, como González y Aspeé (2021) destacó que habitualmente cuando este es superior a 0.7 se demuestra que una prueba se confirma fiable. Por lo que el cuestionario que evaluó las variables gestión administrativa obtuvo un índice de confiabilidad de 0,819 y con respecto a la atención al usuario se obtuvo un porcentaje de confiabilidad de 0,888.

### **3.5. Procedimientos**

En la recolección de la información a través de los cuestionarios, en primer orden, se procedió a coordinar y solicitar a la Dirección de la Red de Salud Utcubamba las facilidades en la aplicación de instrumentos de investigación en la entidad, donde la directora ejecutiva emitió el documento respectivo donde brindó las facilidades respectivas, de manera siguiente, se coordinó con el personal administrativo acerca de la fecha, día, hora y se explicó el motivo por el cual se socializó la encuesta y la importancia del llenado de cada cuestionario, por esta razón, García (2004) enfocó que terminar con éxito una investigación resalta en contar con una buena encuesta, esto con lleva a que este bien formulada, precisa y organizada.

De igual importancia, se hizo hincapié a cada trabajador que su participación es de manera anónima y no debería ir con nombres o firma. En el cuestionario se incluyó en la parte superior la glosa del consentimiento informado.

### **3.6. Método de análisis de información**

La información recolectada a través de los cuestionarios se realizó a cada servidor administrativo, por lo que se coordinó en la obtención de las herramientas necesarias, así como de la aplicación de métodos y con ello permitió determinar los resultados y análisis estadístico efectivo, demostrando la fiabilidad y validez de la base de datos que es la información primordial.

En la metodología se observó los criterios esenciales que ayudó obtener datos valiosos. Según Ñaupas et al. (2014) mencionaron que la utilización de instrumentos, contestar preguntas, probar hipótesis y el uso de estadística descriptiva, resalta que es la única forma de alcanzar la verdad.

Así pues, se optó por la estadística descriptiva la misma que se trabajó con los rangos establecidos, el cual permitió hallar y analizar la frecuencia es así como Fernández, et al. (2002) definieron como un conjunto de técnicas y su finalidad es exhibir y minimizar los diferentes datos observados.

Con respecto a la inferencia fue posible identificarla con la escala de Likert, según Llinás (2017) anunció que analiza problemas con el fin de averiguar peculiaridades de una población a partir de una información proporcionada.

En la facilitación de los procesos estadísticos se instaló el software SPSS v.26, por lo que, Greenland (2005) mencionó este facilita las tareas analíticas difíciles a través de avances en usabilidad y acceso a datos.

Por ello, se procedió a trabajar los resultados en la hoja de cálculo Microsoft Excel, posteriormente fueron trasladados al SPSS v.26, el cual se utilizó la prueba de normalidad a través de Shapiro-Wilks por contar con una muestra de 30 servidores, esto se corrobora según Card (2019) indicando que es el método más apropiado en tamaños de muestra pequeños (<50 muestras). Los resultados obtenidos indicaron trabajar con el estadígrafo de Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

La resolución de consejo universitario N° 0262-2020/UCV E, enfatiza el compromiso y recato de los investigadores en la elaboración y proceso de la información. Por eso, Bilbao (2006) mencionó que en la ingeniería es indispensable la ética, ya que su principal objetivo es ser eficientes y eficaces en sus múltiples funciones.

En ese sentido, se desarrolló la presente investigación de manera transparente, con dedicación y con el compromiso en el proceso de la información. Según Salazar, et al. (2018) manifestaron que la ética y la

moral, son dos conocimientos que se entrelazan y son de suma importancia como elemento transversal y esencial en la investigación.

Al finalizar se obtuvo un producto óptimo y útil al conocimiento científico, es así que se elaboró bajo las normas de redacción APA versión 7, plasmando uniformizar la redacción dentro de los parámetros de márgenes, e incluye compaginación, títulos, referencias y anexos.

Cabe recalcar que en la elaboración de la presente investigación se logró cumplir con los requisitos éticos, morales y legales, exigidos dentro de la normativa mencionada líneas arriba.

Finalmente, se respetó la dignidad, privacidad y su espacio de las personas involucradas, así como de los colaboradores con quienes están siendo partícipes en el presente desarrollo, la prioridad siempre fue el ser humano que está siempre por encima de cualquier pretensión científica.

Se orientó hacia la búsqueda del bien común, se evitó riesgos y posibles daños. Cabe resaltar que los datos de las personas fueron manejados con la reserva debida.

## IV. RESULTADOS

### Análisis Descriptivo

En este capítulo permite exponer los datos logrados como resultado del cuestionario sobre la gestión administrativa y atención al usuario del personal de la Red de Salud de Bagua Grande.

Variable 1.

Tabla 1.

*Resultado de la variable: Gestión administrativa*

<b>Rango</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	30	100.00%
Aceptable	0	0.00%
Alto	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Interpretación:

En la tabla 1, se observa que el 100% de los servidores del sector salud, encuestados consideran que la gestión administrativa es bajo, cabe recalcar que como sector público existe la burocracia, y esto genera malestar en los trabajadores motivo por el cual no permite avanzar en sus labores diarias de manera oportuna. La gestión administrativa es el eje principal en las entidades públicas.

Variable 2

Tabla 2.

*Resultado de la variable: Atención al usuario*

<b>Rango</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	30	100.00%
Aceptable	0	0.00%
Alto	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Interpretación:

En tabla 2, se considera que el 100% de los servidores del sector salud encuestados opinan que la atención al usuario es bajo, enfatizando que la atención al usuario señala que no es la adecuada. Esto conlleva a múltiples factores por el cual no se está brindando una atención de calidad, partiendo de la gestión administrativa, sabemos que una buena atención al ciudadano es el resultado de una entidad que trabaja en equipo y articuladamente.

## Análisis inferencial

### Hipótesis general:

En la presente tabla se elaboró la relación entre la dos variables gestión administrativa y la atención al usuario en la red de salud de Bagua Grande.

Tabla 3.

#### Prueba de hipótesis general

		Gestión administrativa	Atención al usuario
Rho de Spearman	Gestión administrativa	1.000	,693**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	30
	Atención al usuario	,693**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	30

#### Interpretación:

En la tabla 3, se aprecia la percepción de los trabajadores de la red de salud Bagua Grande con respecto a la relación entre las variables gestión administrativa y atención al usuario obtuvo un Rho de Spearman que asciende a 0.693 consiguiendo que en la prueba de hipótesis general existe una correlación moderada entre las dos variables; por ende, el valor de significancia es inferior a 0.05. De tal modo, se acepta la hipótesis alterna existiendo relación entre GA y AU.

## Hipótesis Especifica 1

**Tabla 4.**

*Correlación entre el diagnóstico organizacional y la atención al usuario*

		Diagnóstico	Atención al usuario
	Diagnóstico	1.000	,567**
	Coefficiente de correlación		
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)		0.001
	N	30	30
	Atención al usuario	,567**	1.000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	30	30

### Interpretación:

En la tabla 4, refleja la apreciación de cada trabajador de la red de salud de Bagua Grande en la relación entre las variables diagnóstico organizacional y atención al usuario, donde obtuvo un Rho de Spearman que asciende 0,567 obteniendo una correlación moderada, de igual manera el valor de significancia es 0.001 entre las variables por debajo de 0.05; Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

## Hipótesis Especifica 2

Tabla 5.

*Correlación entre la planificación organizacional y la atención al usuario*

			Planificación	Atención al usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1.000	,725**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	,725**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Interpretación:

En la tabla 5, se aprecia la opinión de los trabajadores de la red de salud Bagua Grande con respecto a la relación entre las variables planificación organizacional y atención al usuario que obtuvo un Rho de Spearman de 0.725 consiguiendo que existe una correlación alta entre las dos variables; por ende, el valor de significancia es por debajo a 0.05. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis Especifica 3

Tabla 6.

*Correlación entre las habilidades gerenciales y la atención al usuario*

		Habilidades		Atención al usuario
	Habilidades	Coefficiente de correlación	1.000	0.200
		Sig. (bilateral)		0.289
		N	30	30
Rho de Spearman	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	0.200	1.000
		Sig. (bilateral)	0.289	
		N	30	30

Interpretación:

En la tabla 6, se aprecia que existe una correlación muy baja de 0.200, con un valor de significancia de 0.289 entre las habilidades gerenciales y la atención al usuario; Por tanto, no descarta la hipótesis nula. Esto refleja el concepto que tiene cada trabajador de la red de salud Bagua Grande respecto a la falta de interés por parte de los directivos sobre las habilidades gerenciales dentro de las entidades públicas.

## V. DISCUSIÓN

La hipótesis general planteada en esta de investigación se concretó en la relación que existe entre las dos variables estudiadas, las mismas que se evidenció a través del Rho de Spearman con un valor de significancia es inferior a 0.05, partiendo de este indicio se sostiene que la gestión administrativa debiera ir de la mano con la atención al usuario en el sector de salud con la finalidad de alcanzar un solo objetivo.

Comparando con el aporte de Alva et al. (2020) donde contribuyó que la gestión administrativa es la pieza clave en la organización y logra un buen horizonte de calidad de servicio al usuario, concluyendo en sus resultados de Rho de Spearman, el valor “p” de 0,034 y es menor a 0.05, la relación de la GA y la buena atención al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, fue significativa, afirmando que existe una relación entre la variable GA y el servicio de calidad al usuario.

En esa misma línea, la presente investigación se respaldó con el estudio de Morgado (2020) donde cuyos resultados indicaron entre las variables la correlación moderada y altamente significativa entre ( $RS=0.561$ ;  $p<0.01$ ) mostrando una relación directa, concluyendo que para que exista una adecuada atención al usuario es producto de una buena gestión administrativa y este se refleja en una atención de calidad de servicio. En ese sentido, considerar los factores determinantes dentro de las gestiones públicas, como la falta de presupuesto, de capacitaciones, la burocracia, entre otros; Dichos factores facilitarán un nivel de comprensión más crítico a fin de interpretar mejor los resultados.

Además, en este estudio permitió analizar la efectividad de una buena correlación entre las variables y los resultado de otros aportes encontrados, de ahí que Zambrano (2021) cuyo análisis Rho de Spearman de la afinidad encontrando un  $p\text{-valor}<.01$ ; donde, rechaza la  $H_0$ ; comprobando la existencia de una correlación entre las variables ( $\rho=.825$ ;  $p<.01$ ); en los procedimientos de la gestión en el área de Hemodiálisis realizando favorablemente y permitiendo tener un resultado de un paciente satisfecho.

De la misma forma, Rodríguez (2021) enfatizó que la gestión administrativa en las instituciones públicas busca desarrollar estrategias, enfocando una de sus objetivos principales: La buena atención al usuario, por lo que es indispensable que las organizaciones logren niveles de calidad, comparando con la presente investigación se obtuvo la existencia de correlación moderada entre la GA y la AU en la red de salud de Bagua Grande de 0.693; y el valor de significancia es inferior a 0.05.

Por consiguiente en su estudio Trigos (2021) mencionó sobre la correlación significativa entre las variables estudiadas, donde encontró el Rho de Spearman de 0.821, precisando que el periodo actual de la gestión administrativa; se encuentra en un nivel regular con un 60% del total de los estudiados. Se comprobó que la calidad de servicio está en 67% quienes consideraron encontrarse en situación de satisfecho o insatisfecho. Una similitud con los resultados se puede coincidir con el aporte de Quiñones (2021) llegando a su conclusión en su estudio sobre los resultados obtenido en la gestión administrativa y calidad del servicio, al adquirir la Rho de Pearson, con un coeficiente de correlación del 0.721.

Así también se contó con el resultado vinculado de Minaya (2022), existiendo una correlación positiva alta ( $p=0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,756$ ), relacionando con la calidad de atención a los paciente del C.S. de Hualmay, afirmando que a medida que la gestión administrativa sea la adecuada, mejorará la calidad de atención, es así como, Cano (2022) mencionó que se debe considerar que la calidad de atención está vinculada por una eficiente gestión administrativa y contribuye a una satisfacción de parte del usuario.

Ahora bien, se procedió a realizar el respectivo análisis de las hipótesis específicas con las respectivas dimensiones y poder apreciar la relación de cada una de ellas y enfocando en las experiencias encontradas.

La primera hipótesis se hizo el análisis de la correlación entre el diagnóstico organizacional y la atención al usuario llegando a la interpretación de que se acepta la hipótesis alterna por contar con un valor de significancia por debajo de 0.001. Esto permitió basarse en el estudio de Zarate (2022) donde

mencionó sobre la importancia de mejorar las estrategias para que se logre un buen nivel de satisfacción de los usuarios y una calidad del servicio, en su tesis mostró según Spearman  $r_{s} = 0.759$  con un nivel de confianza del 99%, determinando que existe una correlación fuerte entre las variables.

Por lo que, Miguel (2022) concluyó en su estudio aporta que el diagnóstico organizacional influyó en los procedimientos institucionales en una entidad formativa, señalando como efecto notable, donde 130 profesores que participaron de los cuales 30 aportaron sobre el diagnóstico organizacional deficiente: 66.7% lo consideró con un bajo nivel, 30.0% mencionó con un nivel medio y 3.3% señaló que existía un nivel alto; según análisis, de los 76 educadores recalzó el diagnóstico organizacional como regular: 9.2% indicó un bajo nivel ; 80.3% señaló como un nivel medio y 10.5% nivel alto; finalmente, de los 24 docentes opinó sobre el diagnóstico organizacional eficiente: 50.2% resaltó un nivel medio y 45.8% un nivel alto.

Tal como indicó Ferrufino (2022) las entidades encaminadas a la prestación de servicios se caracterizan por la enorme complejidad estructural y equipos de trabajo, donde requieren de un mayor énfasis y comprensión de la interrelación entre los individuos, la cultura organizacional y la organización del trabajo en salud, esto refleja con los resultados de la hipótesis específica 1 de la presente, donde se estima que existe una correlación alta de 0.725, con un valor de significancia de 0.00 entre la planificación organizacional y la atención al usuario por debajo de 0.05; reconociendo que el diagnóstico en la cultura organizacional, otorga la posibilidad de detectar aspectos que no son los más adecuados, por lo que se gestiona e interviene para favorecer la elevación de indicadores de calidad, satisfacer las necesidades de los usuarios y las expectativas de la sociedad.

De igual manera, Correa (2021) demostró que el DO tiene un resultado de 52,4%, con un predominio en el PE de 28,6%, y con un coeficiente Rho de Spearman de 0,285 de la Municipalidad Provincial de Tumbes, enfatizando sobre la adecuada organización de un pueblo es el resultado de contar con instituciones funcionando correctamente, por la entrega y dedicación, esto con lleva a tener ciudadanos satisfechos

Es por ello, que Acuña (2020) quien sostuvo que es inexcusable realizar en toda entidad un diagnóstico antes de implementar los procesos dentro de las instituciones públicas, la misma que ayudaría como un arma poderosa para alcanzar las metas bajo esquemas de calidad, comparando con los resultados mostrando una correlación alta con un Rho de Spearman de 0,857 y un valor de  $p=0.000$ , existiendo una relación significativa entre la gestión por procesos y el diseño organizacional de la administración pública en la Dirección Regional de Educación de Ucayali

Por lo que, Turizo y Ruiz (2020) resaltaron que la organización en salud compone una de las herramientas estratégicas que ayudan a la mejora incesante de cada institución pública, ya que permite brindar un servicio de calidad y también realzar la calidad de vida laboral de cada trabajador. En esa misma línea, Zamorano (2020) se refirió acerca de la importancia del diagnóstico organizacional, el cual, ayuda a concebir diferentes dimensiones que permiten formalizar una toma de decisión más objetiva y oportuna con la realidad, necesidades y metas de las organizaciones.

Con respecto a la segunda hipótesis la planificación organizacional y la atención al usuario la presente, contó con una correlación alta de 0.725, significancia de 0.00, inferior de 0.05, aceptándose la hipótesis alterna; Tal como, Álvarez (2021) determinó que la gestión de la planificación en el Seguro Social obtiene un valor regular (68%), indicando que se basan más en las teorías como son normativas, señalando que la eficacia es ausente en esta institución, basándose en los resultados obtenidos. De igual manera, Gonzales (2021) resaltó que es habitual oír que, en las instituciones públicas, no consiguen alcanzar sus objetivos trazados, por falta de planificación en sus labores y eso repercute en la economía del país. Por otro lado, Quintero et al. (2021) mencionaron que la planificación estratégica es de gran importancia porque permite implementar políticas en las instituciones y participa en la solución de los problemas, esta debe ser objeto de aplicación fundamental, ya que exige a los directivos la actualización de sus conocimientos y el continuo perfeccionamiento de sus habilidades.

De tal manera, Rueda (2021) aportó sobre la planificación estratégica indicando que es una herramienta de gestión que debe ser utilizada por todas las entidades públicas, incluyendo las universidades, para lograr las metas

establecidas. También aportó Chilón (2021) en su tesis llegó a la siguiente conclusión sobre el nivel de planificación estratégica en la dirección salud San Martín; manifestando que un 3% de servidores revelaron que es inexistente; el 27% indicaron está en propuesta, el 37% mencionaron está en iniciado, el 25% manifestaron que se encuentra en desarrollo y el 8% declararon que está implementado, pero cabe mencionar que ningún servidor indicó que está Consolidado.

De forma semejante, se relacionó lo aportado por Chirinos (2021) señalando la planificación en las entidades públicas como una actividad que se basa en prever acciones donde se establecen objetivos y metas que se deben alcanzar en un periodo de tiempo determinado, un de las debilidades que presenta el proceso de planificación de las instituciones públicas en relación a la baja ejecución de sus planes y las limitaciones de los servidores públicos para alcanzar las metas programadas, lo que se traduce en baja capacidad de desempeño institucional. De igual manera Romero (2020) concluyó en su investigación de la muestra estudiada, el 83.7% reveló que cuenta con un nivel de PE alta y un 16.3% mencionó que es medio, alcanzando como resultado que la hipótesis general se cumple, siendo esta: La planificación inciden en los centros educativos, así como en el colegio de San Juan de Miraflores, presentando un valor de significancia de  $000 < 0.05$ .

En cuanto a la tercera hipótesis las habilidades gerenciales y la atención al usuario, existe una correlación muy baja de 0.200, con significancia de 0.289; donde no se descarta la hipótesis nula. Lo mismo que, la aportación de Núñez (2021) enfatizó el objetivo de su investigación fue comprobar la relación de las habilidades gerenciales con la administración del colegio del Callao, obteniendo un nivel de significancia de 0,05, y una correlación Rho de Spearman = 0,478. Concluyendo que las HG se relacionan directa y significativamente con la administración educativa. Haciendo hincapié a la aportación de Sánchez (2022) el mismo que recomendó en sus tesis que las instituciones del estado deben evaluarse permanentemente las áreas administrativas y desarrollar las habilidades gerenciales, el cual permitirá un mejor servicio. Por otro lado, Huerta (2020) en su artículo publicó la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la toma de decisiones en la institución educativa pública de la UGEL

07, manifestando que parte del proceso de modernización en la gestión pública exige que los trabajadores del sector público obtengan habilidades para afrontar distintas circunstancias y contribuyan en alcanzar las metas institucionales de manera eficiente y eficaz.

Lo anterior, se relaciona con las aportaciones de Suriaga y Gamboa (2019) donde señalaron que las habilidades aplicadas a las necesidades de las instituciones, permite visualizar un entorno moderno, con directivos dispuesto a adaptarse y a eliminar paradigmas arraigados en las entidades públicas, enfocado a mejorar y direccionar sus estrategias para beneficio de la organización. Algo similar, a los resultado de la presente investigación se corroboró con la aportación de Quispe (2017) en su tesis cuyo resultados en habilidades obtuvo 0.693, y SU 0.621, Concluyendo, que estas se correlacionan con un valor de alfa 0,000, menor que 0,05, manifestando que el 57,58%, de los encuestados presentaron nivel bajo, mientras que el 42,42%, señalaron que se encontró en un nivel medio, y el 72,73%, de los encuestados indicaron que estaba en un nivel de bajo, mientras que el 27,27%, manifestaron que en un nivel medio, existiendo una correlación significativa entre sus variables.

En esa misma línea, la investigación fue parecido a los resultados de Ugaz (2017) donde mencionó sobre las entidades públicas con respecto al enfoque de la nueva gestión pública y empleó las habilidades gerenciales de las empresas privadas para aplicarlas en las entidades públicas y reformar la calidad de la gestión, eliminando la burocracia, y permitió lograr la mejora continua en la satisfacción del ciudadano, alcanzando los objetivos de la institución al brindar un servicio de calidad, como resultados obtuvo una influencia significativa del 87.1% de las habilidades gerenciales en la gestión de la información, asimismo se demostró la influencia del 62.7% y 74.1% en las dimensiones de la adquisición y procesamiento respectivamente.

## VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos según el estadígrafo de Rho de Spearman se comprobaron que existe una correlación moderada entre la gestión administrativa y la atención al usuario en la red de salud de Bagua Grande. Esto refleja que la institución debe analizar, reestructurar y reforzar la GA para lograr una buena atención al usuario.
2. Según el estadígrafo de Rho de Spearman se demostró que existe una correlación moderada entre el diagnóstico organizacional y la atención al usuario. Esto refleja la falta de DO antes de iniciar una responsabilidad de jefatura en sus respectivas áreas, por lo que conlleva a un desinterés por brindar una atención al usuario oportuna.
3. De acuerdo a los resultados logrados en el estadígrafo de Rho de Spearman se manifestó que existe una correlación alta entre la planificación organizacional y la atención al usuario. Por lo que la institución debe seguir asumiendo compromisos para brindar una excelente atención al usuario.
4. Con referencia a los resultados en la tercera Hipótesis Especifica se evidenció la correlación baja entre las habilidades gerenciales y la atención al usuario, es así que se corroboró que en las instituciones públicas son aplicadas y valoradas más los conocimientos obtenidos y predomina la falta de interés por las habilidades, no sólo de los directivos también por parte de los trabajadores.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Los encargados de dirigir la institución realicen las gestiones correspondientes para que la gestión administrativa funcione con una adecuada modernización, esto permitirá brindar una atención al usuario de manera oportuna y de calidad en la red de salud de Bagua Grande.

### **Segunda**

Los directivos al momento de asumir funciones en la institución, establecer el diagnóstico organizacional como requisito indispensable en cada área, con la finalidad de obtener una gestión administrativa organizada y como resultado una atención al usuario de calidad.

### **Tercera**

El área de administración y presupuesto encargados de elaborar el plan organizacional, realizar el respectivo seguimiento para que se ejecute por cada jefe de área en la institución, la misma que ayudará a brindar una atención al usuario a tiempo.

### **Cuarta**

Que cada directivo y trabajador en la entidad estudiada desarrollar y refinar las habilidades principales como el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, la solución de conflictos y la toma de decisiones. Esto permite favorecer a la institución y por ende reflejar una buena atención al usuario.

### **Quinta:**

Generar nuevos aportes a la comunidad científica, que será de suma importancia para las generaciones venideras, dispuestas a enriquecer sus conocimientos y continuar con el legado de realizar investigaciones.

## REFERENCIAS

- Acuña, L. (2021). *Gestión por procesos y el diseño organizacional de la administración pública en la Dirección Regional de Educación Ucayali* 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66243/Acu%  
3%b1a\\_TL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66243/Acu%c3%b1a_TL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alva, C., Cristóbal, J., y Flores, Y. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del hospital regional de Pucallpa, 2018* [Tesis para optar el título profesional, Universidad Nacional de Ucayali].  
<https://tinyurl.com/2qg9od24>
- Álvarez, L. (2021). *Modelo de gestión de planificación para mejorar la atención al usuario Seguro Social de Salud - Moyobamba, 2021*. [Tesis para obtener el grado académico doctor, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79100/Alvarez  
\\_RL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79100/Alvarez_RL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Amaiquema, F., Vera, J., y Zumba, I. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Artículo Original*, 15(70).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-  
86442019000500354](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500354)
- Asca, A., Pompeyo, G., Ramos, O., Espinoza, R., and Espinoza, R. (2021). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. *Journal of Business and entrepreneurial*, 5(3), 46-54.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8078422>
- Ba Chien, N., and Nghi Thanh, N., (2022). El impacto de la buena gobernanza en la satisfacción de las personas con los servicios administrativos públicos en Vietnam. *Ciencia adm.* 2022, 12 (1), 35. [https://www.mdpi.com/2076-  
3387/12/1/35](https://www.mdpi.com/2076-3387/12/1/35)

- Balcázar, A. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca. *Revista científica de la Universidad de Cundinamarca* 21, 140-162.  
<https://www.proquest.com/docview/2526872863/32004E1673994C92PQ/4>.
- Bilboa, G., Fuertes, J., y Guibert, J. (2018). *Ética para ingenieros*. Universidad Jesuitas. <https://www.edesclee.com/img/cms/pdfs/9788433020741.pdf>
- Cano, Y. (2022). *Gestión administrativa del Servicio de Nutrición y satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88824/Cano\\_RY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88824/Cano_RY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cantos, C. (2020). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 17(2), 235.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231324550006.pdf>
- Caranqui, J. (2019). Atención al público del gobierno autónomo descentralizado de la Parroquia Pimocha, [Examen complejo de grado, Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/6574>
- Caravaca, J., y Jorgelina, C. (2021). ¿Nunca fuimos modernos? Planes de modernización del Estado en la Argentina (2000-2019). *Revista Científica de Sociología e Política* 29(77), 23.  
<https://www.scielo.br/j/rsocp/a/MSJKjJYZnR3GPhXpwwxJ7VJ/?lang=pt>
- Card, A. (2019). *Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data*. Article, 22(1). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6350423>
- Cerquin, M., y Gálvez, F. (2020). *Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota – Cajamarca, 2019* [Tesis, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1476>
- Céspedes, F., y Delgado, A. (2022). La gestión pública como agente necesario en la sociedad. *Revista Multidisciplinar. Artículos* (25), 1.  
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/4315>

- Chica, S., Salazar, C. (2021). Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. *Revista Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación*, 35.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3771447](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3771447)
- Chilón, B. (2018). *Planificación estratégica y su relación con el desempeño organizacional de las Oficinas de Operaciones de Salud de la Dirección Regional de Salud - San Martín – 2018*. [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28761/Chilon\\_RBP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28761/Chilon_RBP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chirinos, T. (2021). La planificación como mecanismo para la transformación del desempeño organizacional de las instituciones públicas. *Centro de Investigaciones del Estado para la Producción Experimental Agroindustrial. I edición Papiros Digitales*.  
[https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:VIR1AAs2PO8J:scolar.google.com/+la+planificaci%C3%B3n+organizacional+&hl=es&as\\_sdt=0,5&as\\_ylo=2021](https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:VIR1AAs2PO8J:scolar.google.com/+la+planificaci%C3%B3n+organizacional+&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2021)
- Christensen y Laegreid (2001). El estado fragmentado: Los retos de combinar eficiencia, normas institucionales y democracia. *Sistema de Información Científica Red de Revistas Científicas de América Latina*, 14(3), 557-598.  
<https://www.redalyc.org/pdf/133/13314306.pdf>
- Comeca, S. (2020). *Propuesta de control interno para mejorar la gestión administrativa y contable en el área de tesorería en la municipalidad de lonya grande – amazonas, 2017*. [Tesis para obtener el grado profesional, Universidad Señor de Sipán].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7513/Comeca%20Puerta%20Segundo%20Andr%c3%a9s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Correa, J. (2021). Diagnostico organizacional y plan estratégico en la Gerencia de Desarrollo Rural y Urbano, Municipalidad Provincial de Tumbes – 2019. Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad Nacional de Tumbes].

[http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2528/TE\\_SIS%20-%20CORREA%20AGUILERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2528/TE_SIS%20-%20CORREA%20AGUILERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cotrina, J. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pólvora, provincia de Tocache, región San Martín*. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Nacional Agraria de la Selva].

[http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cutti, E. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de La Mar, Tambo 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_740e7877457364fa4cd0faaf435c585e](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_740e7877457364fa4cd0faaf435c585e)

Darity, W. (2008). *Public Administration*. International Encyclopedia of the Social Sciences, 6, Macmillan Reference USA. <https://tinyurl.com/y5afrhqq>

Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Revista Multidisciplinar. Artículos* (6), 2.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2034>

Dos Santos, (2019). Estudio comparado de la actuación de la administración pública en área de ciencia, tecnología e innovación. *Revista Científica Enfoques* 17(30), 65-91.

<https://www.proquest.com/docview/2417814921/19A7B79D9FB544A1PQ/9>

Eslava, R. Julia, I., Tovar, C., Armindo, F., Roser, M., Vásquez, M., y Mejía, R., (2018). Análisis de la capacidad de respuesta de los sistemas de información en salud para la supervisión de riesgos que afectan el derecho a la salud en Colombia. *Revista Gerencia y Políticas de Salud* 17(35), 158-173.

<https://www.proquest.com/docview/2256066043/5DF1B8D2B7584BC3PQ/8>

- Fernández, S., Cordero, J., y Córdova, A. (2002). *Estadística descriptiva. Esic*, 2, 567. <https://tinyurl.com/y5le9xwd>
- Ferrufino, J. (2022). Diagnóstico de la Cultura Organizacional en el Hospital Clínico Viedma de Cochabamba-Bolivia. *Documentación Digital de la Universidad Mayor de San Simón*.  
<http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/handle/123456789/31033>
- Fleming, L., and Frey, R. (2018). *Public Health Administration*. Editor: Brigham Narins. <https://tinyurl.com/y37jqoql>
- Flores S., y Núñez, Luis. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Revista de investigación científica y tecnológica Lpha Centauri. Artículos (2) 3*.  
<http://www.journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/54>
- Freire, B., y Milton, A. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: Análisis del caso ecuatoriano. *Revista Científica Estudios de la Gestión (5)*, 147-179.  
<https://www.proquest.com/docview/2320965617/D801B50406624756PQ/10>
- Gaete, R., Acevedo, S., Muñoz; Carmona G., y Palta O. (2019). Generando buenas prácticas de innovación pública desde las Regiones: "Piensa con i". *Revista científica Innovar (29)74*,147-159.  
<https://www.proquest.com/docview/2307383030/D161CDAF298F48EBPQ/14?accountid=37408>
- Galindo, M. (2000). *Teoría de la administración pública*. Editorial Porrúa, 15.  
<https://tinyurl.com/uml89bp>
- García, F. (2004). *El cuestionario recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. Editorial LIMUSA, S.A. DE C.V.  
<https://tinyurl.com/y4dh8h3w>
- García, J., y Morales, L. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá/Perceived service quality in the Bogotá public health system. *Revista científica de Salud Pública (21)1*, 128-134.  
<https://www.proquest.com/docview/2329590296/5DF1B8D2B7584BC3PQ/1>

- Gejaño, C. (2019). *Gestión administrativa en dos instituciones educativas públicas, Ica – 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36837>.
- Gonzales, V. (2021). *Planificación Estratégica en la Productividad Laboral, Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario - MEF, Lima 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73794/Gonzales\\_AVH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73794/Gonzales_AVH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- González y Aspeé (2021). Propuesta de estimador de la fiabilidad mediante Alfa-Game. *Revista Iberoamericana De Psicología*, 14(1), 1–10. <https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/view/rip.14101>
- González, J. (2019). Flexibilizar la gestión administrativa del Estado colombiano en tiempos de globalización. *Revista científica*, 76(168). <https://www.proquest.com/docview/2314514921/95079475BFDB4A89PQ/6>
- Greenland, P. (2005). *SPSS International Directory of Company Histories. Inc.* Editores: Tina Grant and Miranda H. Ferrara. <https://tinyurl.com/y37asalf>
- Gutiérrez, L. (2020). *Habilidades gerenciales y gestión administrativa en los equipos de gestión administrativa en los equipos de gestión de la red de salud Ventanilla, Callao, 2019* [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional del Callao]. <https://tinyurl.com/y3ptsu65>
- Herbert, M. (2013). *Organizational Development and Change in the Public Sector*. Gale Business Insights Handbook of Cultural Transformation. <https://tinyurl.com/yypd38by>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Libro, Mcgraw-hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V, 632. <https://tinyurl.com/yxky7c6g>
- Huerta, H. (2020). Habilidades gerenciales, toma de decisiones y gestión de las instituciones educativas de la UGEL 07. *Artículos de tesis*. Revista de la escuela nacional de administración pública del Perú. <http://revista.enap.edu.pe/article/view/3919>

- Ibarra L. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71300>
- Kiefer, J. (2016). *Public Administration. American Governance*, edited by Stephen Schechter, 4. <https://tinyurl.com/y67psyp2>
- Kollatz - Ahnen, M., and Markus, R. (2018). Financing public sector investment. *Revista científica. Public Sector Economics; Zagreb 42,(2)*, 111-124.  
<https://www.proquest.com/docview/2058581597/E1B4BBFB25044BF9PQ/3?accountid=37408>
- Llinás, H. (2017). *Estadística inferencial*. Editorial Universidad del Norte.  
<https://tinyurl.com/y54lsmjr>
- Manchay, A. (2022). Gestión moderna para una administración efectiva. *Revista de Investigación en ciencias administrativas y sociales (5)*11.  
<https://revistaneque.org/index.php/revistaneque/article/view/77>
- Martin, B. (2021). La encuesta de opinión pública como instrumento desideologizador. *Revista mexicana de opinión pública, versión On-line ISSN 2448-4911 versión impresa ISSN 1870-7300*.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-49112021000100161&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-49112021000100161&script=sci_arttext)
- Miguel, J. (2022). *El diagnóstico organizacional en el comportamiento organizacional en una institución educativa, Lima-2021*. [Tesis para obtener el grado de doctor, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76961/Miguel\\_FJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76961/Miguel_FJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Minaya, K. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de salud de Hualmay*. [Tesis de maestría, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/6106/KARINA%20EVELYN%20MINAYA%20PANTOJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Morejón y Maryury (2018). Comportamiento organizacional: Análisis a partir de su aplicación en la Administración Pública. *Revista Científica Enfoques* (16) 29, 1-16.  
<https://www.proquest.com/docview/2262083091/D801B50406624756PQ/2>.
- Morgado, R. (2020). *Relación entre gestión administrativa y niveles de calidad de los servicios de salud, Microred Laredo, Trujillo. 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62188/Morgado\\_DRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62188/Morgado_DRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morillo, J., Shardin, L., Uribe J., and Mesia, E. (2020). Democratic practice of managers and quality of administrative management in public educational institutions. *International Journal of Early Childhood Special Education*, 12(1), 503-511. <https://tinyurl.com/2drqb3fv>
- Nik Mohd Hazrul, N., Yap Hock, A., and Amin, A. (2020). Contingent Effects of Decision-making and Customer Centricity on Public-Sector Innovatieton Success. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 34(1).  
<https://doi.org/10.1080/10495142.2020.1761000>
- Nuñez, J. (2022). Habilidades gerenciales y gestión institucional en los directivos de una institución educativa pública del distrito del Callao, 2021. [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89511/Nu%c3%b1ez\\_PJO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89511/Nu%c3%b1ez_PJO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. *4ª. Edición. Ediciones de la U*. <https://tinyurl.com/yxgbae56>
- Obón, M., Fortín, L., y Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. Libro, Editorial McGrawHill, p.392.  
<https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/85616>

- Omari, R., and Muhammad, k. (2020). Impact of the application of national integrity standards on the disclosure in the country's general budget (the Jordanian public sector). *Revista científica*, 23(5), 1-10.  
<https://www.proquest.com/docview/2519045650/89C300CE5610440EPQ/1?accountid=37408>
- Omehia, A. and Anele, E. (2021). Preservation and conservation of old administrative records in etche local government area of rivers state. Article. *Art British Journal of Library and Information Management* 1(1), 16-24. <https://tinyurl.com/2fr99zgx>
- Palomino, G. ( 2021). *Modelo de gestión de planificación para mejorar la atención al usuario Seguro Social de Salud - Moyobamba, 2021*. [Tesis para obtener el grado académico doctor, Universidad César Vallejo].  
<https://tinyurl.com/2hogb2h7>
- Pineda, E., y Castrillón, C. (2018). ¿Ciencia, técnica y arte?: análisis crítico sobre algunas posturas del problema del estatus epistemológico de la Administración. *Revista Logos Ciencia & Tecnología - Artículo de investigación*, 10 (4).  
<https://www.proquest.com/coronavirus/docview/2511928009/fulltextPDF/2BC91BB30D6F415APQ/2?accountid=37408>
- Quintero, C., Corratgé, H., y Soler, A. (2021). La planificación estratégica en las instituciones de salud. *Artículo Infodir*, 34. <https://tinyurl.com/2ggghfzs>
- Quiñones, J. (2021). *Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020*. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Peruana de las Américas].  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1235/QUI%c3%91ONES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, J. (2017). *Habilidades directivas y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Tambopata, 2017*. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1824/Jesus\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1824/Jesus_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revistas Dilemas Contemporáneos. Artículos*, 7. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Rodríguez, E. (2019). Política, democracia y técnica en los modelos de gestión pública: el caso de la nueva gestión pública. *Revista científica Internacional de Pensamiento Político* (14), 457- 482. <https://www.proquest.com/docview/2405683416/CBFE17FAAAF84AD2PQ/1>
- Rodríguez, V. (2021). *Gestión administrativa y atención al usuario en instituciones públicas”: una revisión de la literatura científica entre los años: 2011-2020*. [Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26455/Rodriguez%20Acosta%20Veronica%20Zenovia-Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, C. (2020). *Planificación Estratégica y Políticas Públicas en la Educación Digital en una Institución Educativa de San Juan de Miraflores, 2020*. [Tesis para obtener el grado de doctor, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80508/Romero\\_SCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80508/Romero_SCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rueda, I. (2021). *Relación entre la gestión del plan estratégico y el desempeño organizacional en Instituciones de Educación Superior del Ecuador*. [Tesis para obtener el grado de doctor, Universidad Nacional de Rosario]. <http://rephip.unr.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/2133/23735/Tesis%20I%20Rueda%202021%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Salazar, M., Icaza, M., y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad. Versión on-line ISSN 2218-3620. Artículo original*. <https://tinyurl.com/2jp4ywsh>
- Sánchez, C. (2022). *Gestión administrativa y su relación con la gestión documentaria en una entidad pública, 2021* [Tesis de maestría, Universidad

César Vallejo].

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_12100fcb82148727a4ba769c6b5a9891](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_12100fcb82148727a4ba769c6b5a9891)

Sánchez, D. (2022). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional en la municipalidad distrital de San Juan de Cutervo, año 2022*. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91324/S%c3%a1nchez\\_VD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91324/S%c3%a1nchez_VD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Siervo y Simeone (2019). Interactions entre cultura nacional, cultura organizacional y gestión pública, (14) 27.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/21369/21042>

Subiyakto, B., Kot, S., and Syharuddin, S., (2020). The government reform on healthcare facilities from the standpoint of service quality performance. *International journal of economics and finance studies*, 12(1), 16-31.

<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/919606>

Terán, N., Gonzales, J., Ramirez, R., y Palomoni, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina* 5 (1), 1184.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>

Torres, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49686>

Traba, L., Barletta, M., y Velázquez J., (2020). *Teoría (y práctica) de las organizaciones: Herramientas para una gestión de calidad*.

[https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/5584/Traba\\_web.pdf](https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/5584/Traba_web.pdf)

Trigoso, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad ejecutora del ministerio de desarrollo e inclusión social - lima, 2019*. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7971/Trigoso%20Vela%2c%20Roger%20Reninger.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Turizo, A., y Ruiz, Y. (2020). *Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención.*

[Especialización en auditoría en salud, Universidad Santiago de Cali].

<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/5068/AN%C3%81LISIS%20DEL%20CLIMA.pdf?sequence=2>

Ugaz, A. (2018). *Las habilidades gerenciales en la gestión de la información en una entidad pública -Lima 2017.* [Tesis para obtener el grado de maestro,

Universidad César Vallejo]. <https://docplayer.es/116453351-Las->

[habilidades-gerenciales-en-la-gestion-de-la-informacion-en-una-entidad-publica-lima-2017.html](https://docplayer.es/116453351-Las-habilidades-gerenciales-en-la-gestion-de-la-informacion-en-una-entidad-publica-lima-2017.html)

Vela, J. (2019). *Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo].

<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264>

Voloshyna, O. (2021). Modern methods of administrative management at the enterprises. *Articles published Scientific World Journal* 7(2), 56-67.

<http://81.30.162.23/repository/getfile.php/28247.pdf>

Widiastuti, R., Bambang Santoso, H., and Abdullah, S. (2019). Influence of System Quality, Information Quality, Service Quality on User Acceptance and Satisfaction and Its Impact on Net Benefits (Study of Information System Users Lecturer Performance Load (BKD) in Malang State University). *Scienso holistica*, 10 (3), p. 111-132.

<https://holisticajournal.ro/docs/723620d3e37d81b212d82979a314b90f.pdf>

Zambrando, J., y Yoconda, M. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis "Dialilife" ciudad de Quevedo – Ecuador 2021.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80350/Zambrano\\_JYM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80350/Zambrano_JYM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zambrano, J. (2019). Planificación de un sistema de gestión integrado para una organización de investigación agropecuaria. *Revista Científica Signos* (11)1.

<https://www.proquest.com/docview/2482214763/EB58EDCA04494729PQ/4>

[1](#)

Zamorano, F. (2020). *Diagnóstico organizacional*. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad Peruana Cayetana Heredia].

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8912/Diagnostico\\_ZamoranoChavez\\_Flavia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8912/Diagnostico_ZamoranoChavez_Flavia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>				
<b>TÍTULO: Gestión administrativa y atención al usuario de los servidores de la red de salud de Bagua Grande, 2022</b>				
<b>AUTOR: Delgado Calderón, Magna Medali</b>				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<p><b>Problema principal:</b> ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la atención al usuario en la red de salud de Bagua Grande, año 2022?</p> <p><b>Problemas secundarios:</b> ¿ En qué medida la atención al usuario se relaciona con el diagnóstico organizacional en la red de salud de Bagua Grande, año 2022?.</p> <p>¿En qué medida la atención al usuario se relaciona con la planificación en la red de salud de Bagua Grande, año 2022?</p> <p>¿ En qué medida la atención al usuario se relaciona con las habilidades gerenciales en la red de salud de Bagua Grande, año 2022?.</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la atención al usuario en la red de salud de Bagua Grande, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Determinar en qué medida la atención al usuario se relaciona con el diagnóstico organizacional en la red de salud de Bagua Grande, año 2022</p> <p>b) Determinar en qué medida la atención al usuario se relaciona con la planificación n en la red de salud de Bagua Grande, año 2022</p> <p>c) Determinar en qué medida la atención al usuario se relaciona con las habilidades gerenciales en la red de salud de Bagua Grande, año 2022</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario en la red de salud de Bagua Grande, 2022.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa.</p> <p>Variables 2: Atención al usuario.</p>	
		<b>Hipótesis específicas:</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
		<p>(He1)El diagnóstico organizacional se relaciona con la atención al usuario en la red de salud de Bagua Grande, año 2022.</p> <p>(He2) La planificación se relaciona con la atención al usuario en la red de salud de Bagua Grande, año 2022.</p> <p>(He3) Las habilidades gerenciales se relaciona con la atención al usuario en la red de salud de Bagua Grande, año 2022.</p>	<p>Gestión administrativa: D1.El diagnóstico organizacional. D2.La Planificación sobre la gestión administrativa. D3.Las Habilidades gerenciales.</p> <p>Atención al usuario: D1.Calidad en el servicio de atención. D2.Capacidad de respuesta. D3.Modernización en la atención al usuario.</p>	<p>Diagnóstico administrativo. Organización laboral. Planificación en el trabajo. Acciones planificadas. Habilidades ejecutivas. Habilidades en los trabajadores.</p> <p>Igualdad de trato y acceso a los servicios. Derecho a solicitud de información. Información clara y oportuna. Recepción de solicitud. Uso de las TIC`s. Capacitación a los trabajadores.</p>

## ANEXO 2. Matriz operacional

MATRIZ OPERACIONAL							
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Variables e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
Gestión administrativa.	Según la LEY N° 27658 y Ley N° 29158 explica en la modernización y mejoramientos en los procesos en las entidades públicas, con el fin de mejorar la gestión pública y construir un Estado al servicio del ciudadano.	Compuesto por 3 dimensiones: El diagnóstico organizacional. La Planificación sobre la gestión administrativa. Las Habilidades gerenciales.	El diagnóstico organizacional.	Diagnóstico administrativo. Organización laboral.	1 - 7	Escala de Likert:  1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5 = Siempre	Alto = 79-105 Aceptable = 50-78 Bajo = 21- 49
			La Planificación sobre la gestión administrativa.	Planificación en el trabajo. Acciones planificadas.	8-14		
			Las Habilidades gerenciales.	Habilidades ejecutivas. Habilidades en los trabajadores.	15-21		
Atención al usuario.	Según la OMS, en el sector salud del estado lo primordial es la buena atención al usuario ya sea en la parte administrativa como asistencial, ya que depende de ello para que se brinde un servicio de calidad	Compuesto por 3 dimensiones: Calidad en el servicio de atención. Capacidad de respuesta. Modernización en la atención al usuario.	Calidad en el servicio de atención.	Igualdad de trato y acceso a los servicios. Derecho a solicitud de información.	1 - 7	Escala de Likert:  1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5 = Siempre	Alto = 79-105 Aceptable = 50-78 Bajo = 21- 49
			Capacidad de respuesta.	Información clara y oportuna. Recepción de solicitud.	8-14		
			Modernización en la atención al usuario.	Uso de las TIC's. Capacitación a los trabajadores	15-21		

## ANEXO 3

### INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Confiabilidad de los instrumentos:

Variable 1.

Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach de instrumentos de variable 1.

Gestión administrativa:

#### **Cuadro 1.**

*Procesamiento de datos*

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

#### **Cuadro 2.**

*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.819	30

En los cuadros 1 y 2, se aprecia que el cálculo de la prueba del coeficiente Alfa de Cronbach resultó 0.819 indicando que el instrumento tiene un nivel alto para ser aplicada en la presente investigación.

Variable 2.

Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach de instrumentos de variable 2.

Atención al usuario:

**Cuadro 3.**

*Procesamiento de datos*

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

**Cuadro 4.**

*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.888	30

En los cuadros 3 y 4, se observa que los cálculos de la prueba se observa que el cálculo de la prueba del coeficiente Alfa de Cronbach resultó 0,888 indicando que el instrumento tiene un nivel alto para ser aplicada en la presente investigación.

## ANEXO 4

### CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE EXPERTOS



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAGESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: DIAGNOSTICO</b>								
1	Considera usted la importancia de realizar un diagnostico antes de asumir un área.	X		X		X		
2	Considera usted que los directivos deben socializar el diagnostico de su institución.	X		X		X		
3	Tiene usted conocimiento como trabajador sobre los procesos de su área.	X		X		X		
4	Considera usted que el diagnostico ayudará a mejorar en sus labores.	X		X		X		
5	Considera usted que se lograra detectar las debilidades de su área a través del diagnóstico.	X		X		X		
6	Considera usted que el diagnostico en su institución debe realizar de manera periódica.	X		X		X		
7	Considera usted que el diagnostico organizacional permite ver las ventajas competitivas de su institución.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: PLANIFICACION</b>								
8	Considera usted que la planificación en su institución ayudará en los objetivos para mejorar.	X		X		X		
9	Conoce usted los objetivos de su institución.	X		X		X		
10	Considera usted que las estrategias que cuenta la institución, son aplicadas de forma adecuada por los trabajadores.	X		X		X		
11	Utiliza usted estrategias en su área para el avance de la información.	X		X		X		
12	Considera usted la importancia de la planificación dentro su organización.	X		X		X		
13	Considera usted que la planificación ayuda a tomar buenas decisiones dentro de su organización.	X		X		X		
14	Conoce usted que la planificación refleja en los resultados obtenidos en su institución.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: HABILIDADES</b>								
15	Considera usted que las Habilidades son fundamentales dentro de la gestión administrativa de su institución.	X		X		X		
16	Conoce usted sus habilidades para desarrollar las actividades dentro del área designada.	X		X		X		
17	Maneja usted con rapidez el proceso de la información dentro de su oficina.	X		X		X		
18	Considera usted que las habilidades ayuda a planificar, priorizar y alcanzar los objetivos en la organización.	X		X		X		
19	Considera usted que sus directivos deben contar con habilidades gerenciales.	X		X		X		
20	Considera usted que las habilidades son relevantes para crear un buen clima laboral.	X		X		X		
21	Considera usted que las habilidades son fundamentales para desempeñar un puesto de trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Montalván Torres, Diana Luz            **DNI:** 33592067

**Especialidad del validador:** Maestra en Gestión Pública

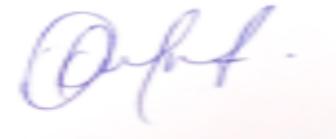
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

04 de Mayo del 2022.



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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA ATENCIÓN AL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN</b>							
1	Considera usted que la igualdad de trato es importante en su institución.	X		X		X		
2	Considera usted que el acceso a los servicios es un derecho a los usuarios.	X		X		X		
3	Considera usted que su institución brinda un buen servicio.	X		X		X		
4	Considera usted que los horarios de atención permite un servicio adecuado.	X		X		X		
5	Considera usted que la calidad en el servicio de atención es importante en su institución.	X		X		X		
6	Considera Usted que el personal que labora en la institución tiene predisposición para orientar al usuario.	X		X		X		
7	Considera Usted que el servicio de atención refleja la imagen de la institución.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Considera Usted que la institución entrega información solicitada de manera oportuna.	X		X		X		
9	Considera usted que la recepción de solicitud debe ser atendida.	X		X		X		
10	Considera usted que su institución toma mucho tiempo para brindar información.	X		X		X		
11	Considera usted que es importante la capacidad de respuesta en una institución.	X		X		X		
12	Considera usted que el personal tiene voluntad para ayudar a los usuarios proporcionando un servicio rápido.	X		X		X		
13	Consideras usted que su institución debe mejorar en la capacidad de respuesta.	X		X		X		
14	Considera usted que los directivos de su institución deben involucrarse en la capacidad de respuesta.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Modernización en la atención al usuario</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Considera usted que el uso de las TIC's facilita en la atención al usuario.	X		X		X		
16	Considera usted que la modernización es importante para su institución.	X		X		X		
17	Considera usted que su institución cuenta con los equipos tecnológicos necesarios.	X		X		X		
18	Considera usted que la modernización en la institución eliminaría la burocracia.	X		X		X		
19	Considera usted que con la implementación de la modernización en su institución brindaría un servicio eficiente.	X		X		X		
20	Considera usted que el uso de la tecnología ayudaría en su labores.	X		X		X		
21	Considera usted que las constantes capacitaciones a los trabajadores permite una atención de calidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Montalván Torres, Diana Luz            **DNI:** 33592067

**Especialidad del validador:** Maestra en Gestión Pública

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

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

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

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

04 de Mayo del 2022.



---

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: DIAGNÓSTICO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Considera usted la importancia de realizar un diagnóstico antes de asumir un área.	X		X		X		
2	Considera usted que los directivos deben socializar el diagnóstico de su institución.	X		X		X		
3	Tiene usted conocimiento como trabajador sobre los procesos de su área.	X		X		X		
4	Considera usted que el diagnóstico ayudara a mejorar en sus labores.	X		X		X		
5	Considera usted que se lograra detectar las debilidades de su área a través del diagnóstico.	X		X		X		
6	Considera usted que el diagnóstico en su institución debe realizar de manera periódica.	X		X		X		
7	Considera usted que el diagnóstico organizacional permite ver las ventajas competitivas de su institución.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: PLANIFICACION</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Considera usted que la planificación en su institución ayudara en los objetivos para mejorar.	X		X		X		
9	Conoce usted los objetivos de su institución.	X		X		X		
10	Considera usted que las estrategias que cuenta la institución, son aplicadas de forma adecuada por los trabajadores.	X		X		X		
11	Utiliza usted estrategias en su área para el avance de la información.	X		X		X		
12	Considera usted la importancia de la planificación dentro su organización.	X		X		X		
13	Considera usted que la planificación ayuda a tomar buenas decisiones dentro de su organización.	X		X		X		
14	Conoce usted que la planificación refleja en los resultados obtenidos en su institución.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: HABILIDADES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Considera usted que las Habilidades son fundamentales dentro de la gestión administrativa de su institución.	X		X		X		
16	Conoce usted sus habilidades para desarrollar las actividades dentro del área designada.	X		X		X		
17	Maneja usted con rapidez el proceso de la información dentro de su oficina.	X		X		X		
18	Considera usted que las habilidades ayuda a planificar, priorizar y alcanzar los objetivos en la organización.	X		X		X		
19	Considera usted que sus directivos deben contar con habilidades gerenciales.	X		X		X		
20	Considera usted que las habilidades son relevantes para crear un buen clima laboral.	X		X		X		
21	Considera usted que las habilidades son fundamentales para desempeñar un puesto de trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Niño Rodríguez, Jassania Irene                      **DNI:** 70077678

**Especialidad del validador:** Maestra en Gestión Pública

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

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

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

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

04 de Mayo del 2022.



---

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA ATENCIÓN AL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN</b>							
1	Considera usted que la igualdad de trato es importante en su institución.	X		X		X		
2	Considera usted que el acceso a los servicios es un derecho a los usuarios.	X		X		X		
3	Considera usted que su institución brinda un buen servicio.	X		X		X		
4	Considera usted que los horarios de atención permite un servicio adecuado.	X		X		X		
5	Considera usted que la calidad en el servicio de atención es importante en su institución.	X		X		X		
6	Considera Usted que el personal que labora en la institución tiene predisposición para orientar al usuario.	X		X		X		
7	Considera Usted que el servicio de atención refleja la imagen de la institución.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Considera Usted que la institución entrega Información solicitada de manera oportuna.	X		X		X		
9	Considera usted que la recepción de solicitud debe ser atendida.	X		X		X		
10	Considera usted que su institución toma mucho tiempo para brindar información.	X		X		X		
11	Considera usted que es importante la capacidad de respuesta en una institución.	X		X		X		
12	Considera usted que el personal tiene voluntad para ayudar a los usuarios proporcionando un servicio rápido.	X		X		X		
13	Considera usted que su institución debe mejorar en la capacidad de respuesta.	X		X		X		
14	Considera usted que los directivos de su institución deben involucrarse en la capacidad de respuesta.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Modernización en la atención al usuario</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Considera usted que el uso de las TIC's facilita en la atención al usuario.	X		X		X		
16	Considera usted que la modernización es importante para su institución.	X		X		X		
17	Considera usted que su institución cuenta con los equipos tecnológicos necesarios.	X		X		X		
18	Considera usted que la modernización en la institución eliminaría la burocracia.	X		X		X		
19	Considera usted que con la implementación de la modernización en su institución brindaría un servicio eficiente.	X		X		X		
20	Considera usted que el uso de la tecnología ayudaría en sus labores.	X		X		X		
21	Considera usted que las constantes capacitaciones a los trabajadores permite una atención de calidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Niño Rodríguez, Jassania Irene    **DNI:** 70077678

**Especialidad del validador:** Maestra en Gestión Pública

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

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

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

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

04 de Mayo del 2022.



---

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAGESTION ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: DIAGNOSTICO</b>								
1	Considera usted la importancia de realizar un diagnóstico antes de asumir un área.	X		X		X		
2	Considera usted que los directivos deben socializar el diagnóstico de su institución.	X		X		X		
3	Tiene usted conocimiento como trabajador sobre los procesos de su área.	X		X		X		
4	Considera usted que el diagnóstico ayudara a mejorar en sus labores.	X		X		X		
5	Considera usted que se lograra detectar las debilidades de su área a través del diagnóstico.	X		X		X		
6	Considera usted que el diagnóstico en su institución debe realizar de manera periódica.	X		X		X		
7	Considera usted que el diagnóstico organizacional permite ver las ventajas competitivas de su institución.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: PLANIFICACION</b>								
8	Considera usted que la planificación en su institución ayudara en los objetivos para mejorar.	X		X		X		
9	Conoce usted los objetivos de su institución.	X		X		X		
10	Considera usted que las estrategias que cuenta la institución, son aplicadas de forma adecuada por los trabajadores.	X		X		X		
11	Utiliza usted estrategias en su área para el avance de la información.	X		X		X		
12	Considera usted la importancia de la planificación dentro su organización.	X		X		X		
13	Considera usted que la planificación ayuda a tomar buenas decisiones dentro de su organización.	X		X		X		
14	Conoce usted que la planificación refleja en los resultados obtenidos en su institución.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: HABILIDADES</b>								
15	Considera usted que las Habilidades son fundamentales dentro de la gestión administrativa de su institución.	X		X		X		
16	Conoce usted sus habilidades para desarrollar las actividades dentro del área designada.	X		X		X		
17	Maneja usted con rapidez el proceso de la información dentro de su oficina.	X		X		X		
18	Considera usted que las habilidades ayuda a planificar, priorizar y alcanzar los objetivos en la organización.	X		X		X		
19	Considera usted que sus directivos deben contar con habilidades gerenciales.	X		X		X		
20	Considera usted que las habilidades son relevantes para crear un buen clima laboral.	X		X		X		
21	Considera usted que las habilidades son fundamentales para desempeñar un puesto de trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Monteza Bustamante, Tatiana Elvira    DNI: 70430734

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

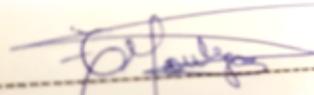
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

04 de Mayo del 2022.

  
-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA ATENCIÓN AL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN</b>							
1	Considera usted que la igualdad de trato es importante en su institución.	X		X		X		
2	Considera usted que el acceso a los servicios es un derecho a los usuarios.	X		X		X		
3	Considera usted que su institución brinda un buen servicio.	X		X		X		
4	Considera usted que los horarios de atención permite un servicio adecuado.	X		X		X		
5	Considera usted que la calidad en el servicio de atención es importante en su institución.	X		X		X		
6	Considera Usted que el personal que labora en la institución tiene predisposición para orientar al usuario.	X		X		X		
7	Considera Usted que el servicio de atención refleja la imagen de la institución.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Considera Usted que la institución entrega Información solicitada de manera oportuna.	X		X		X		
9	Considera usted que la recepción de solicitud debe ser atendida.	X		X		X		
10	Considera usted que su institución toma mucho tiempo para brindar información.	X		X		X		
11	Considera usted que es importante la capacidad de respuesta en una institución.	X		X		X		
12	Considera usted que el personal tiene voluntad para ayudar a los usuarios proporcionando un servicio rápido.	X		X		X		
13	Considera usted que su institución debe mejorar en la capacidad de respuesta.	X		X		X		
14	Considera usted que los directivos de su institución deben involucrarse en la capacidad de respuesta.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Modernización en la atención al usuario</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Considera usted que el uso de las TIC's facilita en la atención al usuario.	X		X		X		
16	Considera usted que la modernización es importante para su institución.	X		X		X		
17	Considera usted que su institución cuenta con los equipos tecnológicos necesarios.	X		X		X		
18	Considera usted que la modernización en la institución eliminaría la burocracia.	X		X		X		
19	Considera usted que con la implementación de la modernización en su institución brindaría un servicio eficiente.	X		X		X		
20	Considera usted que el uso de la tecnología ayudaría en sus labores.	X		X		X		
21	Considera usted que las constantes capacitaciones a los trabajadores permite una atención de calidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Monteza Bustamante, Tatiana Elvira    DNI: 70430734

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

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

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

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

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

04 de Mayo del 2022.

  
-----  
Firma del Experto Informante.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y atención al usuario de los servidores de la red de salud de Bagua Grande, 2022", cuyo autor es DELGADO CALDERON MAGNA MEDALI, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 31 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO <b>DNI:</b> 07637233 <b>ORCID</b> 0000000206848542	Firmado digitalmente por: JPAPANICOLAU el 07- 08-2022 08:15:43

Código documento Trilce: TRI - 0383023