



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de  
Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Rodriguez Castillejo, Reynaldo Esteban (ORCID: [0000-0002-9566-7056](https://orcid.org/0000-0002-9566-7056))

**ASESOR:**

Dr. Chavez Vera, Kerwin Jose (ORCID: [0000-0003-2842-2099](https://orcid.org/0000-0003-2842-2099))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación primeramente a Dios por guiarme a lo largo de mi vida.

A mi familia por su apoyo incondicional y a todos mis amigos y compañeros de estudios.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad de culminar esta meta.

A mi asesor Dr. Kerwin José Chávez Vera por su apoyo incondicional.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS.....	37

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Correlación de la hipótesis general</i> .....	18
<b>Tabla 2</b> <i>Correlación de la hipótesis específica 1</i> .....	19
<b>Tabla 3</b> <i>Correlación de la hipótesis específica 2</i> .....	20
<b>Tabla 4</b> <i>Correlación de la hipótesis específica 3</i> .....	21
<b>Tabla 5</b> <i>Correlación de la hipótesis específica 4</i> .....	22
<b>Tabla 6</b> <i>Análisis de nivel de la variable gestión administrativa</i> .....	23
<b>Tabla 7</b> <i>Análisis de nivel de la variable calidad de servicio</i> .....	24

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b> <i>Nivel de la variable gestión administrativa</i> .....	23
<b>Figura 2</b> <i>Nivel de la variable calidad de servicio</i> .....	24

## Resumen

La presente tesis, tiene como objetivo principal determinar la relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022. Se analizó el proceso administrativo. Se desarrolló bajo el tipo de investigación aplicada, utilizó un diseño descriptivo-correlacional simple, pues se determinó si dos variables están relacionadas, con un enfoque cuantitativo y de naturaleza no experimental, ya que las variables se estudiaron en su contexto sin ningún tipo de manipulación.

La población consistió en un total de 23 colaboradores del Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022, por lo que se trabajó con una muestra censal. Se emplearon dos cuestionarios con una escala de respuesta tipo Likert.

En la presente tesis se logró determinar que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022. Al analizar los datos estadísticos se obtuvo un coeficiente de correlación entre ambas variables de  $r = 0,895$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ .

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad de servicios, procesos

## **Abstract**

The main objective of this thesis is to determine the relationship between administrative management and quality of service in the Primary Care Center II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022. The administrative process was analyzed. It was developed under the type of applied research, it used a simple descriptive-correlational design since it was determined if two variables are related, with a quantitative approach and of a non-experimental nature, since the variables are studied in their context without any type of manipulation.

The population consisted of a total of 23 employees of the Primary Care Center II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022, for which a census sample was used. Two questionnaires with a Likert-type response scale were used.

In this thesis it was possible to determine that there is a direct relationship between administrative management and the quality of primary care service II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022. When analyzing the statistical data, a correlation coefficient between both variables of  $r = 0.895$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ .

**Keywords:** Administrative management, service quality, processes

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones públicas, así como las privadas deben desarrollar acciones que les garanticen alcanzar el éxito de manera constante, logrando además los resultados de sus metas y objetivos, ser competitivas y mantenerse en un mercado cada vez más cambiante. Para alcanzar este propósito los organismos deben no sólo desarrollar una gestión desde lo administrativo que responda a principios, lineamientos y normas, sino que además deben revisar y evaluar la asistencia que ofrecen a sus clientes, así mismo, la calidad de éste de tal forma que se garantice la satisfacción de estos (Qi & Wang, 2021).

Engdaw (2022) señala que el contexto actual al que se enfrentan las organizaciones donde aparecen un conjunto de cambios que impulsan que los clientes sean más exigentes en cuanto al producto y/o el servicio que se les ofrece. Es por ello, que las empresas o instituciones requieren monitorear de manera permanente y activa la percepción que sus usuarios tienen de sus procesos administrativos y como estos pueden mejorarse para con ello lograr una satisfacción que permita fidelizar a los clientes, así como la atracción de nuevos que valoren de manera positiva la gestión.

A nivel internacional, un estudio realizado por Crespo et al., (2021) señala que un gran número de organismos dedicados a los aspectos de salud en el Ecuador no tienen un sistema de gestión para la administración que garantice la prestación de calidad de los servicios ofrecidos, lo que limita no sólo el alcance de los objetivos, sino además se manifiesta una alta tasa de insatisfacción por parte de los usuarios. Es por ello, que se requiere un cambio inmediato en los procedimientos establecidos y en la forma en la que los mismos se desarrollan, con la finalidad de cambiar la perspectiva que los clientes tienen de estos organismos.

En el contexto nacional, Chumioque (2018) indica que en la actualidad existen un elevado número de instituciones peruanas dedicadas a los servicios de salud que presentan una gestión en su administración deficiente, debido al hecho de que muchos de sus superiores no conocen los métodos y teorías, y tampoco la experticia necesaria para las responsabilidades propias de sus cargos, de igual manera establece que en ocasiones los empleados y trabajadores desconocen los

lineamientos a seguir para el desarrollo efectivo de sus actividades, estos elementos inciden de manera directa en el servicio que se ofrece a los diferentes usuarios quienes manifiestan no sentirse conformes con el servicio que se les presta.

A nivel local, en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, en Ancash, en el año 2022, se han observado ciertas situaciones que dificultan el desarrollo efectivo de una gestión administrativa que garantice una adecuada calidad en el servicio de sus usuarios, existe un amplio desconocimiento de las funciones de cada empleado, lo que dificulta una atención de calidad, además el trabajo es realizado de manera mecánica, desconocen los procedimientos a desarrollar en cada actividad, por lo que la mayoría de las acciones se realizan de manera empírica, además de ello no se toman decisiones gerenciales de manera adecuada, no hay una gestión administrativa apropiada, lo cual incide de manera directa en la atención del usuario externo.

El presente trabajo de investigación formula como problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022?. Del mismo modo, los problemas específicos son: 1. ¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022? 2. ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022? 3. ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022? 4. ¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022?

En la presente investigación se estudió la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022. Por tanto, el estudio se justifica desde el punto de vista teórico debido a la revisión de bases teóricas relacionadas con las variables estudiadas que permitirá a los investigadores conocer la visión de diversos autores en este tema, convirtiendo además en un recurso bibliográfico para futuras investigaciones. Por su parte, la justificación metodológica, se basa en las razones

que la sustentan es la aportación de nuevos métodos, instrumentos y técnicas metodológicas que al aplicarse en la presente investigación permitirán generar conocimiento válido y confiable. Finalmente, como justificación práctica la investigación propuesta, permitirá contribuir a la solución de problemas en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, estudiando la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Para responder a los problemas establecidos se plantean como objetivos de estudio, general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022. Objetivos específicos: 1. Identificar la relación que existe entre la planeación y calidad de servicio en el centro de atención primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022. 2. Describir la relación que existe entre la organización y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022. 3. Analizar la relación entre la dirección y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022. 4. Valorar la relación entre el control y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

Por lo tanto, surgen las siguientes hipótesis, general: Existe relación directa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022. Atendiendo esto, se comprobarán las siguientes hipótesis específicas: 1. Existe relación entre la planeación y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022. 2. Existe relación entre la organización y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022. 3. Existe relación entre la dirección y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022. 4. Existe relación entre el control y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el siguiente apartado se presentan los fundamentos teóricos que sustentarán la investigación que busca estudiar cómo se relacionan entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022. A continuación, se exponen investigaciones realizadas con anterioridad en el contexto internacional y nacional relacionada a las variables de estudios.

A nivel internacional, Pérez-Benites et al., (2022) en su artículo: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal en Ecuador, el cual tuvo como objetivo establecer la relación entre las variables. Metodológicamente se desarrolló mediante una ruta cuantitativa con un diseño no experimental y además basado en la transversalidad, aplicando un instrumento a 300 empleados y a 100 usuarios, escogido mediante un muestreo aleatorio. Los principales resultados establecen las variables se correlacionan de manera positiva, según Spearman de 0,816 con p-valor, garantizando con ello el alcance de las metas de la municipalidad, en la cual se pueda lograr alcanzar la satisfacción de los diversos usuarios. Se requiere generar acciones que garanticen mantener y mejorar la gestión desarrollada.

Saenz y Rodríguez (2022) en el desarrollo de una tesis que llevó por título: Modelo de gestión para la calidad del servicio a los pacientes en el hospital del Día Jipijapa Cuyo objetivo consistió en establecer la relación entre la gestión y la calidad de servicio y con ello diseñar un plan de mejora. Los componentes para lograr el objetivo incluyen enfoque en el cliente, participación de los empleados, mejora continua, liderazgo y buena visión y gestión de operaciones. El estudio utiliza una investigación cuantitativa, donde se recopilan 280 cuestionarios de los encuestados para obtener la información necesaria para probar las hipótesis del estudio. La regresión múltiple y la regresión de gradiente se utilizan para analizar los datos de la investigación. Los resultados indican que las prácticas con sus dimensiones tuvieron efectos en la satisfacción de los usuarios a través de la generación y el compartir de conocimientos.

Barragán y Poveda (2020) realizó una tesis titulada: Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso PUCESA. El estudio persiguió como objetivo la determinación relacional de variables que forman el fenómeno estudiado. Desde el aspecto metodológico el estudio se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo de tipo exploratoria-descriptiva. Aplicando un cuestionario a 154 usuarios de los servicios psicológicos. Buscando con ello comprender el enfoque del modelo de gestión administrativa establecido en el ente y las exigencias de calidad en el servicio que requieren los usuarios. Los resultados señalan que los empleados no presentan cualidades aptitudinales requeridas por los clientes y usuarios, lo que origina descontento en ellos.

El Nahas et al., (2018) en su artículo científico titulado: Relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención médica brindada a los pacientes entre los hospitales Universitarios de Menoufia, el cual estableció como objetivo principal la determinación de la forma en la que se relacionan la primera variable con el grado en la que se satisface en la variable independiente de los servicios proporcionados en los hospitales; el estudio se desarrolló metodológicamente descriptivo-correlacional; se empleó un sondeo aplicado a los pacientes-usuarios y el personal administrativo, que permita conocer su opinión en relación a la manera en la que se ejecuta la gestión administrativa en la institución, a la población estudiada se le aplicó una escala para medir la gestión y la calidad de los servicios académicos; para analizar la gestión se utilizaron las unidades del proceso administrativo y para la calidad del mismo que revela que la gestión administrativa, los resultados señalan que los procesos administrativos están significativamente relacionada con la calidad del servicio.

Suástegui Barrera (2017) realizaron un estudio titulado: La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa el cual estableció como objetivo principal estudiar la relación entre las variables. Se desarrolló mediante un enfoque cuali-cuantitativo exploratorio y descriptivo, con un método de documental, en el que se estudió la percepción de los gerentes, empleados y clientes, los resultados muestran que la gestión es percibida por los usuarios con mayor frecuencia en el nivel alto y muy alto por parte de los clientes con un 45% y 30% y en cuanto a la calidad del servicio brindado se demuestra estar

con mayor frecuencia en un nivel alto y muy alto con 49% y 37% correspondientemente. Logrando establecer que la gestión administrativa que realizan las instituciones pequeñas en Sinaloa influye significativamente en la calidad del servicio brindado y percibido por los usuarios.

A nivel nacional, Ocampo y Valencia (2021) desarrolló una investigación titulada: Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes. Su objetivo buscó analizar cómo se relacionan las variables en la organización. La investigación responde a una ruta desde lo cuantitativo en la que se buscó mediante la descripción y correlación comprender el fenómeno no se manipularon las variables y los datos se recogieron en un momento único. La muestra la conformaron 39 empleados a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados establecen que con relación al nivel de calidad de servicio no lograron la satisfacción ni la insatisfacción con un 67%, en cuanto a la gestión administrativa se encuentra en un nivel regular con un 60%. Por lo anterior se establece la presencia de una correspondencia significativamente positiva entre ambas variables, con una correlación Rho de Spearman de 0.863.

Huamán (2021) en su estudio que llevó por título: Gestión administrativa y calidad del servicio hospitalario en el hospital César Garayar García de Iquitos, Loreto 2020, que tuvo como meta principal poder establecer la forma en la que interactúan las variables abordadas en el hospital. Se desarrolló metodológicamente siguiendo las orientaciones de un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo buscando además identificar la correlación de las variables, el universo estudiado la conformaron los 199 pacientes trabajando con una muestra censal, se aplicaron dos instrumentos de tipo cuestionario. Los resultados obtenidos permiten señalar que hay correlación moderadamente positiva entre las variables estudiadas en la empresa mencionada.

Vela (2020) en su tesis titulada: Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019, cuyo propósito consistió en determinar la relación dada entre las variables que forman parte del estudio en la dependencia mencionada. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental-transversal. Se aplicó un muestreo por cuotas no probabilístico y constituido por 245 pacientes de los servicios del hospital en

cuestión. Los resultados señalan que la mayoría de los pacientes perciben una gestión administrativa buena, de igual forma la calidad de servicio. Puede concluirse que existe una relación significativa entre las variables.

Valverde y Zapata (2019) realizó una investigación titulada: Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca. Su meta fue la determinación del influjo de la gestión desarrollada por la administración en la calidad del servicio del hospital en el año 2018. Metodológicamente el estudio siguió una ruta cuantitativa, de nivel correlacional presentó además la no manipulación del fenómeno. Se diseñó un cuestionario que fue aplicado a 40 empleados del hospital. Se logró establecer una significancia asintótica presentando un grado inferior de significado (0,000) y (0.05). Se refutó la hipótesis nula aceptando la conjetura establecida por el investigador. Los resultados permitieron concluir que la gestión administrativa influye de manera significativa en la calidad del servicio de del hospital. De igual forma se establece una correlación significativa en las variables.

Montoya (2017) realizó una investigación titulada: La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” –Yurimaguas - 2017. El cual buscó se relacionan las variables analizadas, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con un tipo descriptivo-correlacional. Como muestra se establecieron 20 participantes a los cuales se les aplicó un cuestionario para lograr la medición de las dos variables estudiadas. Los hallazgos mostraron el comportamiento de ambas variables estableciendo que concurre dependencia demostrativa entre las variables que incide significativamente en el alcance de los objetivos propuestos por el centro de estudios, por lo que se requieren acciones que mejoren esta relación.

Con base en los planteamientos antes mencionados, se presentan las bases teóricas de la variable de estudio que es la “gestión administrativa” puede definirse como una serie de acciones establecidas en una organización para el manejo efectivo de los diversos recursos que logren eficientemente los objetivos trazados (Koontz y Heinrich 2015). La gestión administrativa busca además encargarse del manejo adecuado de la información que circula en una organización. En la cual se debe considerar como prioritario la información para el desarrollo de todos los

procesos establecidos e incluso mejorarlos, además, la gestión debe disponer preferentemente a las personas al entender que son ellos quienes ponen en práctica los pasos de cada proceso.

Para Santana (2016), la administración en la gestión se desarrolla de manera efectiva cuando no solo se cuentan con los recursos para lograr los objetivos, sino que además involucra la ejecución de aspectos propios del proceso administrativo, considerando: la planeación de sus objetivos y metas, distribución de tareas; organización de recursos tangibles e intangibles y el manejo adecuado del talento humano; la dirección o guía del personal de manera tal que se puedan alcanzar los fines establecidas y el control de tales acciones, garantizando la detección de cualquier posible desviación.

La gestión administrativa por tanto, se convierte el conjunto de acciones, actividades y lineamientos que se establecen en una organización para lograr sus objetivos, estos aspectos deben comprender la capacidad de coordinar y controlar de manera efectiva los diversos roles que cumple cada miembro de la institución, permitiendo además establecer una mirada futurista que le permita establecer las medidas a seguir en el caso los conflictos que pueden desarrollarse en la empresa y convertirse en un obstáculo para el logro de las metas. Además de lo anterior, se requiere que quienes dirigen una organización conozcan no solo como actuar, también debe conocer a todos y cada uno de los miembros de la empresa, cuáles son sus fortalezas y debilidades y cuál es el papel que cumple.

Es por todo ello, que puede señalarse que la gestión administrativa, requiere de ciertos elementos que al estar relacionados contribuyen de manera efectiva a lograr los objetivos que la empresa ha establecido en sus planes.

Basándose en lo anterior, la planeación es la primera etapa por desarrollar en la gestión administrativa, trata del establecimiento de los objetivos, así como de establecer de manera efectiva las acciones a seguir para su cumplimiento, para ello, la persona encargada de dirigir la organización debe no solo conocer las condiciones presentes, sino además realizar pronósticos y proyecciones de las futuras (Robbins & Coulter, 2018).

Es por tanto muy importante que la empresa conozca su entorno. Los objetivos se convertirán en una declaración de lo que se pretende hacer y cuándo, pero además se deben plantear de manera clara y con precisión los pasos a seguir para implementar los planes. Asimismo, se debe verificar de manera constante el alcance o por el contrario las limitantes de estas acciones (Smith y Lewis, 2019).

La segunda etapa es la organización, en ella se instituyen las responsabilidades de los miembros y se establecen las acciones relacionadas con la delegación de funciones, quiere decir, que en esta fase se distribuyen no solo las responsabilidades, sino además las tareas que debe desarrollar cada uno de los colaboradores y que solo con su alcance se logran los objetivos (Chiavenato, 2018). De una u otra manera esta etapa se relaciona con las habilidades de cada trabajador junto con los recursos que la empresa dispondrá para ello. Debe validarse que no exista duplicidad de esfuerzos para la empresa de alguna actividad o tarea, quiere decir que en esta etapa se establece la estructura que dará soporte a la empresa (Ahlers y Wilms, 2017).

La dirección se convierte en la siguiente etapa, en ella se desarrollan las acciones que permitan la coordinación del talento humano de la empresa, esto se logra mediante la guía y motivación permanente del líder con la finalidad de promover que se realicen en los lapsos establecidos las tareas y actividades asignadas (Robbins & Coulter, 2018). Mediante esta etapa se monitorea el rumbo de la organización, aparecen aspectos muy importantes que la empresa deberá monitorear, como la autoridad, la comunicación, la motivación, así como los cambios que desde la organización y desde el propio individuo exigen para lograr que la empresa se posicione y sea más competitiva (Pérez et al., 2016).

La siguiente etapa es el control, las organizaciones se desarrollan en un entorno cada vez más cambiante y es por ello, que deben monitorear constantemente sus acciones y cómo estos cambios en el medio inciden en sus metas (Chiavenato, 2018). Esta premisa enmarca de manera significativa la relevancia que tiene para las organizaciones medir el desarrollo de sus acciones y monitorear si las acciones apuntan a lo establecido en la planeación y en caso de no serlo poder entonces definir de manera efectiva medidas que eviten o disminuyan las desviaciones. Un control efectivo permite establecer un sistema de calidad no solo aplicado a los

productos, sino además cualquier servicio que la organización ofrece a sus clientes y/o usuarios (Philipp et al., 2020).

Con relación a la segunda variable esta es “calidad de servicio” puede definirse según Kotler y Armstrong (2017) como un elemento asociado de forma directa con el nivel en el que los clientes o usuarios se sienten satisfechos, esta calidad se relaciona de manera directa con el impacto que el producto o servicio tienen en el que lo adquiere. Para ello la empresa debe considerar el cumplimiento de los estándares técnicos, la rapidez de entrega, así como que tan exacta es la información ofrecida al cliente. En la actualidad las empresas líderes en calidad de servicio consideran dos elementos de relevancia para lograrlo, la tecnología y las personas (Lee et al., 2020).

Según Beckman (2019), la calidad de servicio es de gran relevancia para las empresas ya que garantiza que se incremente la productividad, entendiendo que no solo se beneficia la organización sino además la empresa al incrementar su valor y su posición en el mercado es por ello, por lo que se convierte en un desafío mayor establecer los lineamientos que garantice una vida útil a los productos y servicios que se ofrecen. Ofrecer a los usuarios y clientes calidad en el servicio tiene una gran complejidad y queda de lado si las empresas solo analizan el aspecto económico y financiero, solo es posible su aplicación cuando los que dirigen la organización son consciente de los beneficios que su aplicabilidad traerá a mediano y largo plazo, ya que a través de ella se logrará no sólo mantener a los clientes y usuarios actuales, sino además atraer clientes y usuarios potenciales.

Baiquni e Ishak (2019) señalan que establecer calidad de servicio busca la mejora continua de procesos, productos y servicios de la organización. Al entender que es una prioridad ya que una vez que los clientes la reciben no aceptaran que esta no esté presente en sus transacciones, ni que ésta se presente a medias, de allí la importancia de establecerla de manera permanente, pero además en un proceso constante de revisión y cambios.

La calidad de servicio considera cuatro elementos para su cumplimiento, el primero de ellos es la satisfacción la cual se convierte en un juicio actitudinal que realiza el cliente una vez finalizado el proceso de compra y que incluye la interacción directa

empresa-cliente, los estudiosos del tema señalan que esto se relaciona de manera directa y proporcional a las expectativas del comprador (Kotler y Armstrong, 2017). En otras palabras, señala Butt (2016) que la satisfacción se relaciona al nivel de desempeño que se percibe del producto o servicio y es únicamente el cliente quien puede establecer el grado de satisfacción. Por tanto, la empresa deberá cubrir la necesidad del cliente, cumpliendo a cabalidad lo ofrecido y con la pericia necesaria para ello.

El siguiente elemento es la fiabilidad, Lovelock y Wirtz (2015) mencionan: que se refiere a la facilidad de uso y cuanto se apoya al cliente en el proceso, garantiza la seguridad en las operaciones y el compromiso en la transacción, en este proceso en ocasiones el cliente nuevo no distingue los aspectos profundos del intercambio, además se le atribuye credibilidad y atención, básicamente relacionados con lo que realmente se le entrega al cliente. Se relaciona por tanto con el grado en el cual el cliente confía en la empresa ya que este cumple con lo prometido (Cham, et al., 2019).

Un tercer elemento se relaciona con la eficiencia, Kotler y Armstrong (2017), es la capacidad de una empresa de entregar al cliente el producto o servicio prometido garantizando el uso adecuado de los recursos, es decir, esto garantiza el bajo costo sin sacrificar la calidad. Para establecer el nivel de eficiencia las empresas deberán comparar sus productos y servicios con estándares que se establecen en el tiempo, deben considerarse los tiempos de fabricación, procesamientos y entrega; el acceso a los productos y servicios y la valoración que el cliente realiza de lo recibido (Dilchert, 2018).

Un último elemento es la empatía, Lovelock y Wirtz (2015) la definen como la capacidad de la empresa de colocarse en el lugar del cliente para conocer que piensa y cómo se siente en relación no sólo al producto o servicio recibido sino a la calidad de este. Ser empático implica por lo tanto que el cliente tenga acceso a la información de manera precisa y oportuna, ser comprendido con relación a sus requerimientos y que la empresa genere confianza.

### III. METODOLOGÍA

Se exponen en este apartado los aspectos que desde lo metodológico permitieron alcanzar el objetivo que se ha propuesto en el presente estudio, con la finalidad de cumplir con el rigor científico que deben tener las investigaciones.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### **Tipo de investigación:**

Se señala que el tipo de investigación en el que se enmarca esta investigación de acuerdo con su propósito es aplicada, debido a que en su desarrollo se emplearon conocimientos y fundamentos teóricos previamente establecidos para mediante ello, solucionar los problemas que enfrenta la organización. (Rodríguez & Pérez, 2017).

##### **Diseño de investigación:**

En relación con el diseño en este estudio de investigación fue no experimental ya que no se manipularon las variables de ninguna forma.

Presentó un corte transversal, debido a que los datos van a obtenerse en un periodo de tiempo único, mediante la aplicación de un cuestionario.

En cuanto a su nivel este estudio fue descriptiva – correlacional. (Cabezas, et al., 2018).

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### **Variable independiente: Gestión administrativa**

- **Definición conceptual:** Se define como una serie de acciones establecidas en una organización para el manejo efectivo de los diversos recursos para lograr eficientemente los objetivos establecidos (Koontz y Heinrich, 2015).
- **Definición operacional:** La variable se midió empleando los aspectos propios de la encuesta como técnica y a través de la contestación de un cuestionario con una escala de medición Ordinal tipo Likert de 5 puntos (1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre),

desarrollado con base en las dimensiones: planeación, organización, dirección y control con sus respectivos indicadores.

- **Indicadores:** La dimensión planeación tiene cuatro indicadores, que son: Metas, estrategias, acción y criterio. La dimensión organización consta de cuatro indicadores, que son: Jerarquía, trabajo en equipo, comunicación y disciplina. En cuanto a la dimensión dirección tiene cuatro indicadores: Capacitación, liderazgo, supervisión y toma de decisiones. La dimensión control tiene tres indicadores, que son: Evaluación, limitación y medición de resultados.
- **Escala de medición:** En esta investigación, la escala de medición fue Ordinal tipo Likert.

#### **Variable dependiente: Calidad de servicio**

- **Definición conceptual:** Para Kotler y Armstrong (2017), se define como uno de los aspectos que se asocia directamente con el grado de satisfacción de los clientes o usuarios, esta calidad se relaciona de manera directa con el impacto que el producto o servicio tienen en el que lo adquiere.
- **Definición operacional:** La variable se midió empleando los aspectos propios de la encuesta como técnica y a través de la contestación de un cuestionario con una escala de medición Ordinal tipo Likert de 5 puntos (1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre), desarrollado con base en las dimensiones: satisfacción, fiabilidad, eficiencia y empatía con sus respectivos indicadores.
- **Indicadores:** La dimensión satisfacción está compuesta por tres indicadores, que son: Necesidad, cumplimiento y pericia. La dimensión fiabilidad tiene tres indicadores, y son: Seguridad, compromiso y atención. Otra dimensión es eficiencia, en la cual cuenta con tres indicadores: Tiempo, accesibilidad y valoración. La cuarta y última dimensión es empatía que tiene tres indicadores, que son: Acceso a la información, comprensión y confiabilidad.

-

- **Escala de medición:** En esta investigación, la escala de medición fue Ordinal tipo Likert.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** La población objeto de estudio estuvo constituida por 23 colaboradores del Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, en Ancash en el periodo 2022 a los que se le aplicó la encuesta de tipo cuestionario diseñada para medir las variables (Ñaupas Paitán et al., 2018).

- **Criterios de inclusión:** Se consideran a todos los colaboradores del Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, en Ancash en el periodo 2022.
- **Criterios de exclusión:** no se excluyó a ningún colaborador ya que los mismos comparten iguales condiciones (laboran en la empresa en el periodo estudiado y con contratación vigente).

**Muestra:** Intencional o censal. Para la muestra se tomó el 100% de la población por ser una cantidad mínima (Ñaupas Paitán et al., 2018).

**Muestreo:** El muestreo fue probabilístico y censal porque se tomó a toda la población como muestra.

Todos los colaboradores del Centro de Atención Primaria II San Jacinto - EsSalud son considerados como unidades para el análisis.

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

#### **Técnica de recolección de datos**

##### **La encuesta**

Según Arias y Covinos (2021), se puede establecer la encuesta como el mecanismo mediante el cual se implementan un conjunto de acciones para recopilar la opinión de un individuo sobre un tema en particular en un momento y lugar específico. En este estudio se recolectaron datos mediante los ítems relacionados con las dimensiones e indicadores del fenómeno estudiado.

##### **Análisis documental**

El análisis documental se convierte en una herramienta importante para garantizar información de la realidad o del comportamiento de los individuos, empleando sobre todo fuentes documentales o bibliográficas (Arias González, 2020). Esas fuentes

deberán tener información relevante sobre las variables estudiadas, en este estudio las cuales son la gestión administrativa y la calidad de servicio.

### **Instrumento de recolección de datos**

#### **El cuestionario**

Un cuestionario es una herramienta que emplean los expertos para recopilar información relacionada a las variables estudiadas, en este se establecen preguntas que deberán guardar coherencia con el problema estudiado y con las hipótesis establecidas en el estudio (Ñaupas Paitán et al., 2018).

Para el presente estudio el cuestionario constó de dos fracciones y estuvo compuesto por 34 ítems (16 para la primera variable y 18 para la segunda variable), se midió mediante una escala ordinal de 5 puntos.

#### **Ficha de investigación**

Hernández Sampieri et al., (2014) señalan que una ficha de investigación es una herramienta que se emplea para recolectar los planteamientos, significados y conceptos que aparecen durante el desarrollo de un estudio. Su uso por lo general se da en el desarrollo del marco teórico ya que permite organizar toda la información bibliográfica que maneja el investigador

#### **Validez**

La validez de los cuestionarios empleados se logró mediante el juicio de expertos en lo que tres especialistas de contenido y metodológico garantizaron la aplicabilidad de estos los expertos fueron: Dr. Milton Muñoz, Dra. María López y Dr. Edmundo Zavaleta. Validar un instrumento permite conocer el nivel en el que el mismo calcula los fenómenos que se desea medir, esto quiere decir el grado en que dicho instrumento mide las variables que se requiere medir y que conducirá a conclusiones válidas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **Confiabilidad de instrumento**

La confiabilidad se refiere a la cualidad de un instrumento de medición, que permite obtener los mismos resultados, al estudiarse una o más veces al mismo sujeto o población en diferentes periodos de tiempo. En el presente estudio se realizó una prueba piloto a 10 colaboradores Centro de Atención Primaria II San Jacinto

EsSalud, para determinar el valor del Alfa de Cronbach. De ese modo se probó la confiabilidad de la investigación. El índice de consistencia interna de los datos derivados 0,991 para el instrumento 1 y 0,971 para el instrumento 2, manifiestan una alta confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

El instrumento diseñado se validó mediante el juicio de expertos, para lo cual se entregó a docentes con experiencia en las variables estudiadas la matriz en la que se operacionaliza las variables, el formato del instrumento diseñado y la ficha de validación). Los datos se recolectaron empleando formularios digitales de Google para el cuestionario, dicho formulario se envió a los colaboradores de la institución y se le explicó mediante la plataforma Zoom y vía telefónica, los datos obtenidos se trasladaron a una hoja de cálculo Excel, luego importados al programa estadístico SPSS versión 25 para luego realizar el análisis descriptivo y el análisis inferencial.

### **3.6. Método de análisis de datos**

#### **Estadística descriptiva**

Es el primer método realizado posterior a la recopilación de datos en la cual se procesa a través del programa SPSS de modo descriptivo donde se obtienen tablas y figuras porcentuales y de frecuencias.

#### **Estadística inferencial**

La indagación compilada en la investigación mediante el cuestionario se analizaron basados en el razonamiento deductivo hipotético, este se basa en el establecimiento de una hipótesis que explica el problema mediante el razonamiento y con base en una pregunta de investigación, luego se lleva a cabo el razonamiento deductivo de acuerdo con la hipótesis y comprobación de la deducción a través de inferencia y conclusión (Hernández Sampieri et al., 2014).

Es por lo anterior, que en la presente investigación se emplearon la distribución de frecuencias, gráficos estadísticos, así como la correlación dada entre las variables estudiadas, empleando para ello el uso de la Rho de Spearman para la determinación del grado de correlación de las variables estudiadas, en la cual se pueda lograr la verificación de las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Toda investigación debe considerar ciertos elementos desde la ética que garanticen su aplicación efectiva, con base en Inguillay Gagñay et al., (2020) deben estar orientados a las personas, basándose en lo correcto y no perjudicial ni dañino para el resguardo integral desde lo físico y moralmente de los individuos que de manera directa participan en el estudio.

En el presente estudio se consideran los aspectos éticos establecidos en la Universidad César Vallejo de acuerdo con el acta resolutive de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV en su capítulo II, considerando respetar de manera correcta la probidad y la capacidad autónoma de los individuos que participan, además se garantiza la rigurosidad científica en base a valores como la honestidad y la justicia, según los artículos del 3 al 7. Así mismo se consideró con respeto muchas fuentes de información extraídas, en la cual se citó como lo indica las normas APA y su referencia correspondiente.

## IV. RESULTADOS

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

### Prueba de hipótesis contrastación de hipótesis

#### Prueba de hipótesis general

Prueba de hipótesis correlacional entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

Ho: No Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

Ha: Si Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

Si: Sig. Es menor o igual a 0.05

Sig.: 0.000 es menor a 0.05

Se rechaza la hipótesis nula. Entonces la gestión administrativa si guarda correlación significativa con calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

#### Tabla 1

##### *Correlación de la hipótesis general*

			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,895**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	23	23
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,895**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	23	23

*Nota.* Base de datos encuesta

**Interpretación:** En la tabla 1 se observan los resultados de la prueba de Spearman de 0,895 lo que representa una correlación alta de las variables estudiadas  $p=0,00 < 0,05$ , lo que indica que la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022, se encuentran relacionadas de manera significativa y directa por lo que es aceptada la hipótesis.

**Objetivo específico 1:** Identificar la relación que existe entre la planeación y calidad de servicio en el centro de atención primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

**Prueba de hipótesis específica 1**

Correlacional entre la planeación y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

Ho: No Existe relación significativa entre planeación y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

Ha: Si Existe relación significativa entre planeación y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

Si: Sig. Es menor o igual a 0.05

Sig.: 0.000 es menor a 0.05

Se rechaza la hipótesis nula. Entonces la planeación si guarda correlación significativa con calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

**Tabla 2**

*Correlación de la hipótesis específica 1*

			Planeación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	23	23
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,811**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000		
N		23	23	

*Nota . Base de datos encuesta*

**Interpretación:** En la tabla 2, se puede visualizar que la primera dimensión de la variable gestión administrativa, esta es planeación se relaciona de manera directa con la segunda variable calidad de servicio, de acuerdo con los resultados de la prueba de Spearman de 0,811 con una alta correlación de las variables  $p=0,00 < 0,05$ , por lo que se puede concluir la existencia de una relación significativa entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio de en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

**Objetivo específico 2:** Describir la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

**Prueba de hipótesis específica 2**

Correlacional entre la organización y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

Ho: No Existe relación significativa entre organización y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

Ha: Si Existe relación significativa entre organización y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

Si: Sig. Es menor o igual a 0.05

Sig.: 0.000 es menor a 0.05

Se rechaza la hipótesis nula. Entonces la organización si guarda correlación significativa con calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

**Tabla 3**

*Correlación de la hipótesis específica 2*

		Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 0,000 23
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,760** 0,000 23

*Nota . Base de datos encuesta*

**Interpretación:** En la tabla 3, se observa que la segunda dimensión de la variable gestión administrativa, esto es organización se relaciona de manera directa con la segunda variable calidad de servicio, de acuerdo con los resultados de la prueba de Spearman de 0,760 con una alta correlación de las variables  $p=0,00 < 0,05$ , por lo que se puede concluir la existencia de una relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

**Objetivo específico 3:** Analizar la relación entre la dirección y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

### Prueba de hipótesis específica 3

Correlacional entre la dirección y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

Ho: No Existe relación significativa entre dirección y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

Ha: Si Existe relación significativa entre dirección y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

Si: Sig. Es menor o igual a 0.05

Sig.: 0.000 es menor a 0.05

Se rechaza la hipótesis nula. Entonces la dirección si guarda correlación significativa con calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

### Tabla 4

*Correlación de la hipótesis específica 3*

			Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	23	23
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	23	23

*Nota . Base de datos encuesta*

**Interpretación:** En la tabla 4, puede visualizarse que la tercera dimensión de la variable gestión administrativa, esto es dirección se relaciona de manera directa con la segunda variable calidad de servicio, de acuerdo con los resultados de la prueba de Spearman de 0,811 con una alta correlación de las variables  $p=0,00 < 0,05$ , por lo que se puede concluir la existencia de una relación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio de en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

**Objetivo específico 4.** Valorar la relación entre el control y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

**Prueba de hipótesis específica 4**

Correlacional entre el control y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

Ho: No Existe relación significativa entre control y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

Ha: Si Existe relación significativa entre control y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

Si: Sig. Es menor o igual a 0.05

Sig.: 0.000 es menor a 0.05

Se rechaza la hipótesis nula. Entonces el control si guarda correlación significativa con calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

**Tabla 5**

*Correlación de la hipótesis específica 4*

			Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,760**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	23	23
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,760**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	23	23

*Nota . Base de datos encuesta*

**Interpretación:** La tabla 5, permite establecer que la cuarta dimensión de la variable gestión administrativa, esto es el control se relaciona de manera directa con la segunda variable calidad de servicio, de acuerdo con los resultados de la prueba del coeficiente de Spearman de 0,760 con una correlación alta entre las variables  $p=0,00 < 0,05$ , por lo que se puede concluir la existencia de una relación significativa entre la dimensión control y la variable calidad de servicio en el centro de atención primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022.

**Tabla 6**

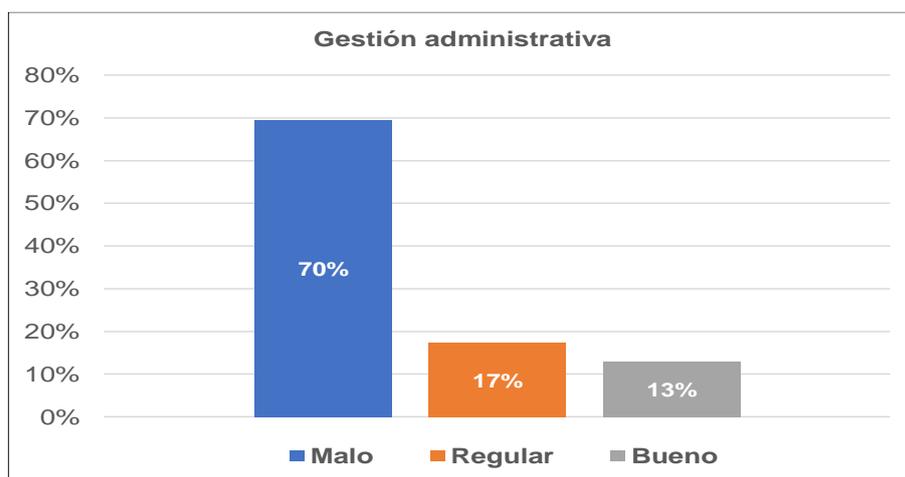
*Análisis de nivel de la variable gestión administrativa*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	70%
Regular	4	17%
Bueno	3	13%
Total	23	100%

*Nota.* Base de datos encuesta

**Figura 1**

*Nivel de la variable gestión administrativa*



*Nota.* Base de datos encuesta

**Interpretación:** La tabla 6 y la figura 1 anterior muestran los valores que desde lo porcentual relacionadas con la variable gestión administrativa en lo que 23 colaboradores del Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022, se observa que el 70% manifiestan que tal gestión se presenta o se percibe como mala; el 17% manifiestan percibirla regular y el 13% de los encuestados manifiestan que la gestión está en un nivel bueno. Es por lo anterior que se puede interpretar que los colaboradores del centro de atención que respondieron al cuestionario en un alto porcentaje consideran y ubican la gestión administrativa en un nivel malo.

**Tabla 7**

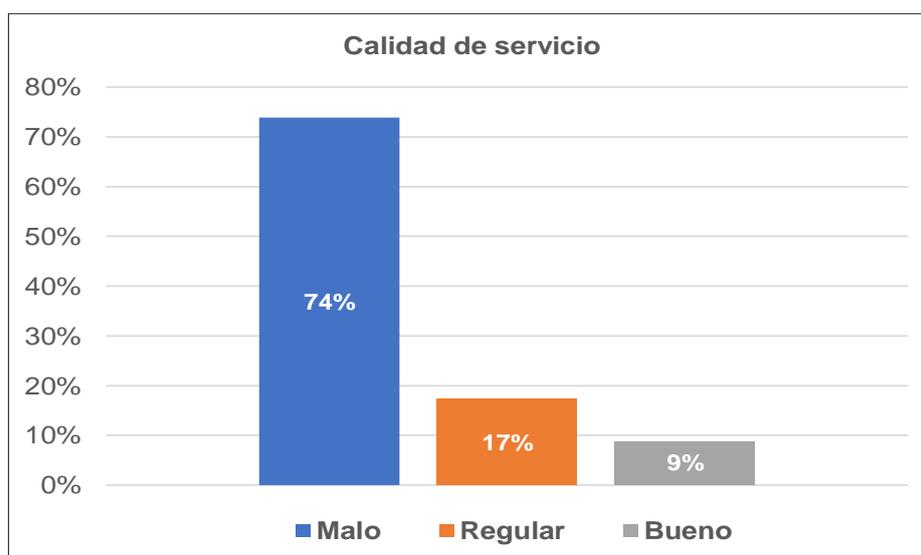
*Análisis de nivel de la variable calidad de servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	17	74%
Regular	4	17%
Bueno	2	9%
Total	23	100%

*Nota.* Base de datos encuesta

**Figura 2**

*Nivel de la variable calidad de servicio*



*Nota.* Base de datos encuesta

**Interpretación:** La tabla 7 y el gráfico 2 anterior muestran los valores que desde lo porcentual relacionados con la variable calidad de servicio en lo que 23 colaboradores del Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022, se observa que el 74% manifiestan que la calidad de servicio se percibe como mala; el 17% manifiestan que perciben como regular y el 9% de los encuestados manifiestan que la calidad está en un nivel bueno. Es por lo anterior que se puede interpretar que los colaboradores del Centro de Atención que respondieron al cuestionario en un alto porcentaje consideran y ubican la calidad de servicio en un nivel malo.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se revisan resultados de las investigaciones realizadas previamente con los obtenidos, con lo cual se puede comprender el comportamiento de las variables gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022. Por lo que se discuten los resultados obtenidos.

En primer lugar se establece una relación positiva y fuerte entre la gestión administrativa en el centro de atención y la calidad de servicio ofrecida, presentando una correlación de Spearman= 0,895;  $p=0,00 < 0,05$ , estos resultados permiten señalar que existe una buena gestión de administración, las personas que dirigen la institución tienen los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para llevar a cabo tal proceso, estos resultados se relacionan con los resultados de Montoya (2017) en su investigación titulada: La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” –Yurimaguas - 2017, en la cual se estableció una relación positiva entre las variables con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,805,  $p = 0,000 < 0,05$ , lo que señala que la ausencia de una gestión de administración clara incide en la calidad de servicio.

Los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario en relación a la gestión administrativa en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, según sus colaboradores presenta procesos administrativos en un nivel malo con un 69%, lo cual pone en evidencia las deficiencias percibidas por los empleados en función al quehacer administrativo, todas las etapas de esta gestión presentan algunos elementos negativos en su desarrollo por lo que se requieren cambios inmediatos para evitar la incidencia de estos no solo en el logro de los objetivos organizacionales, sino además en la calidad de servicio ofrecido.

Valverde y Zapata (2019) en su estudio que llevó por título: Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca. que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los empleados de la empresa, estableció que un 86% del personal encuestado considera que la gestión

administrativa no se desarrolla de manera adecuada por lo que los resultados obtenidos no son los esperados. Santana (2016) establece que la gestión de la administración exitosa permite lograr que las acciones que se desarrollan permitan guiar a los empleados a ajustarse a los cambios que el entorno exige.

De igual forma se pudo establecer, que el nivel de la calidad de servicio el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, es considerado por los colaboradores en un 71% en un nivel malo, por lo que los empleados asumen que el servicio prestado presenta deficiencias en su capacidad de responder a los requerimientos de los usuarios, esto concuerda con lo señalado por Huamán (2021) en su estudio que tuvo como objetivo analizar cómo se relacionan las variables en la organización, en la que señala que más del 68% de la población estudiada requiere realizar cambios en la gestión para con ello lograr propiciar calidad de servicio óptima.

Una gestión administrativa desarrollada de manera adecuada garantiza que las organizaciones públicas o privadas alcancen sus objetivos, incluyendo la calidad de servicio que los usuarios esperan, de allí que sea importante evaluar y verificar las acciones que se presentan para gestionar la organización de tal manera que se pueda garantizar que los servicios ofrecidos a los clientes y usuarios sean lo que estos esperan.

En cuanto a la relación entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio los resultados obtenidos en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, presentó un coeficiente de correlación de Spearman positiva muy fuerte de 0,811 y  $p=0,00 < 0,05$ , por lo que se permite establecer una relación entre ellos, existe una planificación adecuada de las actividades a desarrollar, además se indica que no existen ciertas deficiencias que limitan el logro de los objetivos, además puede establecerse de acuerdo a los resultados obtenidos que se señalan de manera efectiva las metas y objetivos que la empresa pretende lograr. Esto concuerda con Ocampo y Valencia (2021) desarrolló una investigación titulada: Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes. El cual buscó establecer cómo se relacionan las variables la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo, se estableció una correlación alta y positiva de 0.858, presentando un valor de significancia de 0,000

$<0,05$ . Lo que permite establecer la relevancia que tiene la planeación para lograr los objetivos de la empresa de manera eficaz, eficiente y productiva. Al desarrollar de manera adecuada esta etapa del proceso de planeación la organización puede definir de manera efectiva la ruta para convertirse en competitiva.

La planificación óptima, permite a la organización establecer con precisión el curso de acción a seguir para lograr los objetivos institucionales, una empresa u institución sin planes claros, puede desviar de manera constante sus esfuerzos lo que además traerá consigo pérdidas de tiempo e incluso de recursos económicos, los planes bien estructurados por el contrario permiten a la empresa lograr altos estándares, así como eficiencia, eficacia y con ello productividad.

Para la forma en la que se relacionan la dimensión organización como segunda etapa de la gestión administrativa con la calidad de servicio, los resultados establecen una relación alta significativa de Spearman con un valor de  $0,760$  y  $p=0,00 < 0,05$ , los resultados obtenidos demuestran la relevancia de la dimensión organización para la prestación de un servicio de calidad en el centro de atención, ya que es en esta etapa de la gestión que se determina la función y la responsabilidad que deben desarrollar todos los empleados y con ello contribuir al logro de los objetivos, estos resultados coinciden con Montoya (2017) en su tesis titulada: cuyo propósito consistió en determinar la relación dada entre las variables que forman parte del estudio en la dependencia mencionada, la cual presentó como resultados un valor de rho Spearman de  $0,816$ ,  $p$ -valor  $<0,05$ . Con lo que se afirma la relevancia de la organización para propiciar acciones que permitan la calidad de servicio prestado por cualquier institución pública o privada.

Una organización adecuada incluye una estructura organizacional claramente definida en la que todos y cada uno de sus miembros conoce sus funciones, así como su rol en logro de los objetivos, debe además definirse con precisión las líneas de mando y autoridad para con ello garantizar un funcionamiento fluido, evitando contratiempos que puedan poner en riesgo el alcance de las metas y propósitos organizacionales, todo ello garantiza el éxito institucional y el posicionamiento en la mente de los usuarios.

En cuanto a la dimensión dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio se presenta una relación positiva fuerte el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, presentó un coeficiente de correlación de Spearman positiva muy fuerte de 0,811 y  $p=0,00 < 0,05$ , la dirección incide de manera significativa en la calidad de servicio prestado ya que en esta etapa se guía el desarrollo de todas las acciones y actividades planteadas en la primera etapa administrativa, propiciando además que el personal se desenvuelva de manera efectiva y se logren los objetivos planteados. Estos aspectos coinciden con Robbins & Coulter (2018) al establecer que mediante esta etapa se monitorea el rumbo de la organización, aparecen aspectos muy importantes que la empresa deberá monitorear, como la autoridad, la comunicación, la motivación, así como los cambios que desde la organización y desde el propio individuo exigen para lograr que la empresa se posicione y sea más competitiva. Una dirección efectiva requiere de un líder capaz de dirigir al grupo al logro de los objetivos, estimula y motiva a cada uno de los miembros de la organización para avanzar en la misma dirección, promueve además el trabajo en equipo, establece canales asertivos de comunicación y promueve altos niveles de autonomía e independencia.

Por último, se logró el establecimiento de una correspondencia entre la dimensión control administrativo y la eficacia de servicio el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash se estableció un Rho Spearman de 0,760,  $p=0,00 < 0,05$ , el control es un instrumento que permite comprobar que se están cumpliendo los planes que se han establecido en la primera etapa. El control enmarca de manera significativa la relevancia que tiene para las organizaciones medir el desarrollo de sus acciones y monitorear si las acciones apuntan a lo establecido en la planeación y en caso de no serlo poder entonces definir de manera efectiva medidas que eviten o disminuyan las desviaciones. Un control efectivo permite establecer un sistema de calidad no solo aplicado a los productos, sino además cualquier servicio que la organización ofrece a sus clientes y/o usuarios, las instituciones son más efectivas en la medida que establecen mecanismos de controles previos que fomenta la detección de lo planificado y señalen además como actuar en el caso de esas desviaciones (Philipp et al., 2020).

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe una relación significativa entre las variables estudiadas la gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, esta relación es conveniente para la organización ya que permite con ello de manera efectiva y óptima el logro de los objetivos propuestos en la institución.

En cuanto a la gestión administrativa, presenta una gestión mala, por lo que se concluye que la organización no desarrolla de forma efectiva los procesos relacionados con la administración, lo que dificulta no sólo el logro de las metas y objetivos establecidos, sino además la prestación de un servicio de calidad.

En relación con la calidad de servicio, se percibe como malo, ya que los colaboradores manifiestan cierto descontento de los usuarios del servicio, incluyendo una débil capacidad de atención y respuesta tanto de las necesidades internas, como externas de la población en cuestión.

2. En cuanto a la dimensión planeación existe una relación significativa con la calidad de servicio, por lo que tal dimensión incide de manera importante en el cumplimiento de un servicio óptimo para los usuarios, los planes bien establecidos contribuirán al logro de las metas y objetivos propuestos.

3. En relación con la dimensión organización, se estableció que existe una relación significativa con la variable calidad de servicio, por lo que en la medida en la que se establece la estructura organizativa, las funciones y metas que deben cumplir cada uno de los empleados se logran efectivamente los objetivos organizacionales.

4. Otra etapa del proceso administrativo y por lo tanto de la gestión es la dirección, la cual está relacionada de manera significativa con la calidad de servicio, por lo que se requiere de un liderazgo que propicie las condiciones organizacionales para que los empleados se desarrollen de manera efectiva.

5. Por último, la dimensión control de la gestión administrativa se relaciona de una manera significativa con la calidad de servicio, pero se requieren cambios en la institución que garanticen las acciones preventivas y correctivas para evitar las desviaciones de los planes organizacionales.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda que el director revise las acciones que se promueven desde la gestión administrativa del Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash para que estas incidan de manera significativa y positiva en la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios que se presta a los usuarios asegurados.
2. Se recomienda al director fomenta mecanismos para generar planes claros, precisos y que respondan de manera adecuada y con efectividad a lograr metas y objetivos propuestos. Garantizando con ello el establecimiento de manera efectiva las acciones a seguir para su cumplimiento, en la cual, la persona encargada de dirigir la organización debe no solo conocer las condiciones presentes, sino además realizar pronósticos y proyecciones futuras.
3. Se recomienda que el director Instituya de manera precisa las responsabilidades de los colaboradores y se establecen las acciones relacionadas con la delegación de funciones, quiere decir, que en esta fase se distribuyen no solo las responsabilidades, sino además las tareas que debe desarrollar cada uno de los trabajadores y que solo con su alcance se logran los objetivos.
4. Se recomienda que el director desarrolle las acciones que permitan la coordinación del talento humano de la institución, esto se logra mediante la guía y motivación permanente del líder con la finalidad de promover que se realicen en los lapsos establecidos las tareas y actividades asignadas.
5. Se recomienda que el director monitoree constantemente las acciones y cómo estos cambios en el medio inciden en sus metas. Además, medir el desarrollo de sus acciones y monitorear si las acciones apuntan a lo establecido en la planeación y en caso de no serlo poder entonces definir de manera efectiva medidas que eviten o disminuyan las desviaciones.

## REFERENCIAS

- Ahlers, M y Wilms, M (2017). Ambidextrous leadership in innovation: A multiple case study of Innovation leader son the alignment of opening and closing leader behaviors. Master's tesis. Linköping University Department of Management and Engineering (IEI).
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Baiquni, A. M., e Ishak, A. (2019). The green purchase intention of Tupperware products: the role of green brand positioning. Jurnal Siasat Bisnis, 23(1), 1-14. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol23.iss1.art1>
- Barragán y Poveda (2020). Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso PUCESA. Ecuador Ambato.
- Beckman, M. (2019). Green brand equity in industrial B2B markets: A cross-sectional study of Sandvik Coromant's customers (Publicación No. 27530740) [Tesis de máster, Uppsala Universitet]. ProQuest Dissertations & Theses Global. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1336044/FULLTEXT01.pdf>
- Butt, M. M., Mushtaq, S., Afzal, A., Khong, K. W., Ong, F. S. y Ng, P. F. (2016). Integrating behavioural and branding perspectives to maximize green brand equity: A holistic approach. Business Strategy and the Environment, 26(4), 507-520. <https://doi.org/10.1002/bse.1933>
- Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaria, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

- Chambilla, E (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.
- Chan, A., Sekarsari, A., y Alexandri, B. (2019). Green marketing: A study of consumers' buying behavior in relation to green products in Indonesia. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 8(S-3), 199-211. [http://buscompress.com/uploads/3/4/9/8/34980536/riber\\_8-s3\\_19\\_t19-147\\_199-211.pdf](http://buscompress.com/uploads/3/4/9/8/34980536/riber_8-s3_19_t19-147_199-211.pdf)
- Chiavenato, I (2018). *Introducción a la teoría general de la administración*, McGrawHill.
- Chumioque, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac*. Universidad Autónoma de Perú.
- Chumioque, S. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac*.
- Crespo, M, Betancourt, L., Joniaux, C., & Monier, Y. (2021). Evaluation of the impact of leadership competence in the administrative management of the banking system in Manta, Ecuador. *International journal of economic perspectives*, 15(1), 162-177.
- Cumpa, L. (2020). *La gestión administrativa y la calidad del servicio en el centro preuniversitario-Ceprevi* ,2017. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4540>
- Dilchert, S. (2018). Counterproductive sustainability behaviors and their relationship to personality traits. *International Journal of Selection and Assessment*, 26(1), 49-56. <https://doi.org/10.1111/ijsa.12204>
- Dulanto, K (2019) *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*.

- El Nahas, A., Bakr, M. y Shrief, N. (2018). Relationship between the Quality of Administrative System and Health Care Provided to the Patients among Hospital Managers. *Revista de Enfermería Menoufia* , 3 (2), 25-36.
- Engdaw, B. (2022). The effect of administrative decentralization on quality public service delivery in Bahir Dar city administration: the case of Belay Zeleke sub-city. *Cogent Social Sciences*, 8(1), 2004675.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huaman, P. (2021) Gestión administrativa y calidad del servicio hospitalario en el hospital César Garayar García de Iquitos, Loreto 2020. UNAP.
- Inguillay Gagñay, L. K., Tercero Chicaiza, S. L., & López Aguirre, J. (2020). Ética en la investigación científica | Revista Imaginario Social. *Revista Imaginario Social*, 3. <https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>
- Jufri, Farida, U., Tamsah, H., Zacharias, T., Yusriadi, Y., Ivana, & Bugis, M. (2021). The effect of leadership and work climate on employee efficiency by employee work encouragement in the west sulawesi province regional disaster management agency. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 7318–7327.
- Kapoor, S., Rao, S. V. R. K., & Singh, G. (2019). Opportunistic spectrum sensing by employing matched filter in cognitive radio network. In *2019 International Conference on Communication Systems and Network Technologies* (pp. 580-583). IEEE.
- Koontz, H. (2016) *Elementos de la administración*. 2da ed. McGraw-Hill Interamericana de España, España.
- Kotler, P y Armstrong, G (2017) *Fundamentos de marketing*. Editorial: Pearson Educación de México.

- Lee, K-H., Noh, J., y Khim, J. S. (2020). The blue economy and the United Nations' sustainable development goals: Challenges and opportunities. *Environment International*, 105528. <https://doi.org/10.1016/j.envint.2020.105528>
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia* (6ª ed.). México: Pearson.
- Montoya, E (2017) *La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro" – Yurimaguas* – 2017. UCV.
- Ñaupas Paitán, H., Palacios Vileta, J. J., Romero Delgado, H. E., & Valdivia Dueñas, M. R. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>
- Obeng, A. F., Zhu, Y., Azinga, S. A., & Quansah, P. E. (2021). *Organizational Climate and Job Performance: Investigating the Mediating Role of Harmonious Work Passion and the Moderating Role of Leader–Member Exchange and Coaching*. SAGE Open. <https://doi.org/10.1177/21582440211008456>
- Ocampo, L y Valencia, S. (2021) desarrolló una investigación titulada: *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes*, 2016
- Pérez, M., Caiche, W y Benavide, A (2020). *Administrative Management and Quality of Service: A Diagnosis in the MiPymes of the Hotel Sector of the Salinas Canton*. University Península of Santa Elena – UPSE Santa Elena Ecuador. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-15-2024-2\\_20](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-15-2024-2_20)
- Perez, S; Farrow, A; Trienekens, J y Omta, O. (2016). "Stakeholder roles for fostering ambidexterity in Sub-Saharan African agricultural netchains for the emergence of multi-stakeholder cooperatives". *Journal on Chain and Network Science*. Vol. 16, No. 1. Netherlands

- Pérez-Benites (2022). Administrative Management and Quality of Service According to Legal Regulations Pol. Con. (Edición núm. 67) Vol. 7, No 2, febrero 2022, pp. 1077-1088, ISSN: 2550 - 682X
- Philipp, R., Prause, G., y Meyer, C. (2020). Blue growth potential in the South Baltic Sea Region. *Transport and Telecommunication*, 21, 69-83. <https://doi.org/10.2478/ttj-2020-0006> Wenwen,
- Qi, M., & Wang, J. (2021). Using the internet of things E-government platform to optimize the administrative management mode. *Wireless Communications and Mobile Computing*, 2021.
- Requena, L. (2015). Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, ofrecida por la 2019 Municipalidad de Ambato. Ecuador. en el año 2015.
- Robbins, S y Coulter M (2016) Administración. Editorial: Pearson Educación de México.
- Robbins, S y Coulter M (2018) Administración. Editorial: Pearson Educación de México.
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 175-195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 175-195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Saenz Jara, L. D., & Rodríguez Rodríguez, A. (2022). Modelo de gestión para la calidad del servicio a los pacientes en el hospital del día jipijapa . *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS - ISSN 2806-5794.*, 4(2), 112–123. Recuperado a partir de <https://www.editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/79>

- Saffar, N & Obeidat, A. (2020). El efecto de las prácticas de gestión de la calidad total en el desempeño de los empleados: el papel moderador del intercambio de conocimientos. *Management Science Letters*, 10(1), 77-90.
- Santana, S. (2016). La planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) de Tungurahua. Artículo científico, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador
- Santiago, L. (2016). La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí. Ecuador.
- Smith, W y Lewis, M (2019). "Toward a theory of paradox: A dynamic equilibrium model of organizing". *Academy of Management Review*. Vol. 36, No. 2. United States. Pp. 381-403
- St-Hilaire, F., Gilbert, M.-H., & Lefebvre, R. (2018). Managerial practices to reduce psychological risk exposure: A competency-based approach. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 35(4), 535–550. <https://doi.org/10.1002/cjas.1506>
- Suástegui Barrera (2017). La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa, Escuela de Contabilidad y Administración de Mazatlán.
- Toral, R y Zeta, A. (2020). Adolfo Zeta Vite administrative management and quality of service in the legal, social and administrative area of the National Loja University.
- Trigoso, R (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7971>
- Valverde, M y Zapata, G (2019) Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca.
- Vela, J (2020). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.

# **ANEXOS**

## Anexo 1

### Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Definición conceptual: Se define como una serie de acciones establecidas en una organización para el manejo efectivo de los diversos recursos para lograr eficientemente los objetivos establecidos (Koontz y Heinrich 2015).	La variable será medida mediante la técnica de la encuesta y a través de la aplicación de un instrumento tipo cuestionario con una escala de medición Likert de 5 puntos, elaborado con base en las dimensiones: planeación, organización, dirección y control con sus respectivos indicadores.	Planeación	Metas Estrategias Acción Criterio	ORDINAL
			Organización	Jerarquía Trabajo en equipo Comunicación Disciplina	
			Dirección	Capacitación Liderazgo Supervisión Toma de decisiones	
			Control	Evaluación Limitación Medición de resultados	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Para Kotler y Armstrong, (2017), se define como uno de los aspectos que se asocia directamente con el grado de satisfacción de los clientes o usuarios, esta calidad se relaciona de manera directa con el impacto que el producto o servicio tienen en el que lo adquiere.	La variable será medida mediante la técnica de la encuesta y a través de la aplicación de un instrumento tipo cuestionario con una escala de medición Likert de 5 puntos, elaborado con base en las dimensiones: satisfacción, fiabilidad, eficiencia y empatía con sus respectivos indicadores.	Satisfacción	Necesidad Cumplimiento Pericia	ORDINAL
			Fiabilidad	Seguridad Compromiso Atención	
			Eficiencia	Tiempo Accesibilidad Valoración	
			Empatía	Acceso a la información Comprensión Confiabilidad	

## Anexo 2

### Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario: Gestión Administrativa

Para responder piense en lo que realmente sucede en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto II San Jacinto EsSalud, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque "+" o "x" la alternativa de su elección, no marque dos opciones.

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

Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

Ítems		Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Planeación</b>						
1	¿El centro de asistencial cuenta con documentos de gestión actualizados?					
2	¿La entidad usa adecuadamente los recursos asignados?					
3	¿Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas?					
4	¿Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?					
5	¿El personal conoce los instrumentos de gestión?					
<b>Dimensión: Organización</b>						
6	¿En el centro asistencial se cuenta con una estructura organizativa adecuada?					
7	¿Existe comunicación fluida entre las diferentes áreas?					
8	¿En el centro asistencial se distribuye eficientemente los recursos?					
<b>Dimensión: Dirección</b>						
9	¿En el centro asistencial se motiva constantemente al personal?					
10	¿Existe liderazgo por parte del director del centro asistencial?					
11	¿En el centro asistencial se realiza el trabajo en equipo?					
12	¿El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad?					
<b>Dimensión: control</b>						
13	¿Constantemente se evalúa el desempeño del personal?					
14	¿El centro de asistencial evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación?					
15	¿Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad?					
16	¿Se evalúa el rendimiento por áreas?					

### Cuestionario: Calidad de servicio

Para responder piense en lo que realmente sucede en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto II San Jacinto EsSalud, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque "+" o "x" la alternativa de su elección, no marque dos opciones.

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

Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

Ítems		Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Satisfacción</b>						
1	¿La atención en admisión del centro asistencial es rápida?					
2	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.					
3	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (ecografías y otros) es rápida?					
4	¿La atención en farmacia es rápida?					
5	¿Las inquietudes o problemas de los usuarios son suscitados en el centro asistencial son atendidos de manera eficiente?					
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>						
6	¿El personal de informes, le brinda de manera clara y adecuada información sobre los pasos o trámites para la atención en el centro asistencial?					
7	¿La consulta con el médico se realiza en el horario programado?					
8	¿La historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para la atención del usuario?					
9	¿La historia clínica se actualiza antes de la próxima atención del usuario?					
10	¿La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada?					
<b>Dimensión: Eficiencia</b>						
11	¿Durante la atención en consultorio se respeta la privacidad del paciente?					
12	¿El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva la atención?					
13	¿El médico brinda el tiempo necesario para preguntas sobre el problema de atención?					
14	¿El médico que atiende el problema de salud inspira confianza?					
15	¿El centro de asistencial cumple con todas las medidas de seguridad en sus instalaciones?					
<b>Dimensión: Empatía</b>						
16	¿El personal del centro de asistencial trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
17	¿El médico que atiende muestra interés en solucionar los problemas de salud de los pacientes?					
18	¿El personal del centro aclara las dudas de los usuarios del servicio?					

## Anexo 3

### Validación del instrumento de investigación mediante Juicio de Expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:	Milton Muñoz Santivañez
Institución donde labora:	Profesor a nivel de Postgrado en diversas universidades nacionales y privadas.
Especialidad:	Doctor en Administración de Negocios
Instrumento de evaluación:	Cuestionario - Gestión Administrativa
Autor (s) del instrumento (s):	Rodriguez Castillejo Reynaldo Esteban

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

46

Lima, 20/04/2022

Firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:	Milton Muñoz Santivañez
Institución donde labora:	Profesor a nivel de Postgrado en diversas universidades nacionales y privadas.
Especialidad:	Doctor en Administración de Negocios
Instrumento de evaluación:	Cuestionario – Calidad de Servicio
Autor (s) del instrumento (s):	Rodriguez Castillejo Reynaldo Esteban

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lima, 20/04/2022

Firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:	María Celeste López
Institución donde labora:	MINEDU
Especialidad:	Doctora en Administración
Instrumento de evaluación:	Cuestionario - Gestión Administrativa
Autor (s) del instrumento (s):	Reynaldo Esteban Rodríguez Castillejo

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lima, 20/04/2022

Firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:	María Celeste López
Institución donde labora:	MINEDU
Especialidad:	Doctora en Administración
Instrumento de evaluación:	Cuestionario – Calidad de Servicio
Autor (s) del instrumento (s):	Reynaldo Esteban Rodríguez Castillejo

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lima, 20/04/2022

Firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:	Edmundo Gonzales Zavaleta
Institución donde labora:	Profesor Universidad Autónoma de Ica
Especialidad:	Doctor en Administración
Instrumento de evaluación:	Cuestionario - Gestión Administrativa
Autor (s) del instrumento (s):	Reynaldo Esteban Rodriguez Castillejo

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Firma

Lima, 20/04/2022



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:	Edmundo Gonzales Zavaleta
Institución donde labora:	Profesor Universidad Autónoma de Ica
Especialidad:	Doctor en Administración
Instrumento de evaluación:	Cuestionario – Calidad de Servicio
Autor (s) del instrumento (s):	Reynaldo Esteban Rodríguez Castillejo

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

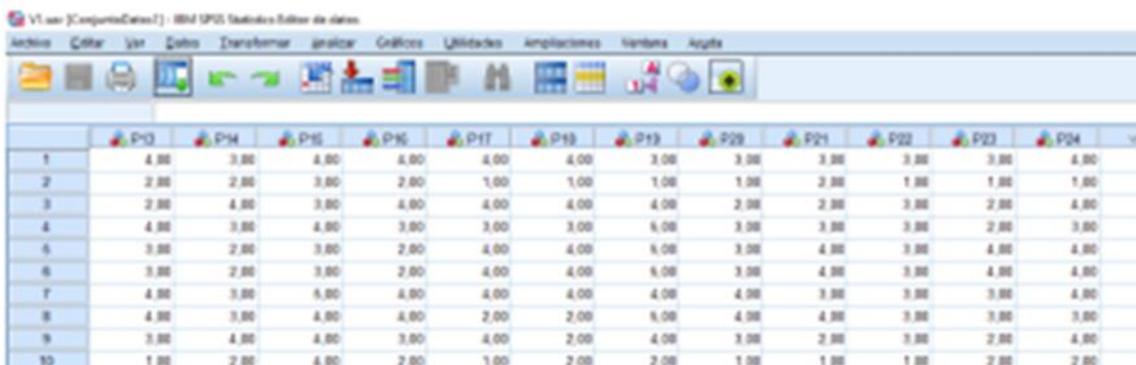
Lima, 20/04/2022

Firma

## Anexo 4

### Datos de confiabilidad de las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio.

#### DATOS CONFIABILIDAD VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA



SPSS Statistics Editor de datos

	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	var
1	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	
2	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
3	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	4,00	
4	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	
5	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	
6	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	
7	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	
8	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
9	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	
10	1,00	2,00	4,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	

#### Estadísticas de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	16

Nota . Base de datos encuesta

## DATOS CONFIABILIDAD VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00
2	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00
3	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
4	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	1.00
5	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
6	3.00	1.00	2.00	5.00	5.00	5.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00
7	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00
8	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	5.00
9	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00
18	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00

### Estadísticas de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	18

*Nota . Base de datos encuesta*

## Anexo 5

### Autorización



#### ANEXO 5

#### CARTA DE ACEPTACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN POR EL DIRECTOR

San Jacinto, 03 de mayo de 2022

Dr. Juan Manuel Aguilar Velarde  
Gerente de la Red Asistencial Ancash - EsSalud

De nuestra consideración:

El Director del Establecimiento de Salud Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud de la Red Asistencial Ancash, a la cual pertenece el (la) Sr(a) Reynaldo Esteban Rodríguez Castillejo, investigador principal del Protocolo "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA II SAN JACINTO ESSALUD, ANCASH, 2022, tiene el agrado de dirigirse a usted para manifestarle mi visto bueno para la realización del proyecto señalado previamente. Este proyecto deberá contar además con las evaluaciones del Comité de Investigación y el Comité Institucional de Ética en Investigación y la autorización correspondiente por su despacho antes de su ejecución.

Sin otro particular, quedo de Usted.

Atentamente,



Miguel A. Rodríguez González  
DIRECTOR  
C.M.S. 0079  
CAP II - SAN JACINTO  
EsSalud

Solicitud



San Jacinto, 03 de mayo de 2022

Dr. Juan Manuel Aguilar Velarde  
Gerente de la Red Asistencial Ancash



Presente. -

Asunto : Solicitud de evaluación y aprobación de protocolo de investigación

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a su vez solicitarle la evaluación y aprobación del Protocolo de investigación denominado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA II SAN JACINTO ESSALUD, ANCASH, 2022", por parte del Comité de Investigación y el Comité Institucional de Ética en Investigación; así como la autorización respectiva de la Gerencia.

Se trata de un estudio tipo aplicada, cuyo investigador principal pertenece al Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Servicio Soporte Informático, Estadística y Control Patrimonial de la Red Asistencia Ancash EsSalud. El proyecto se llevará a cabo en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud de la Red Asistencial Ancash.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

Reynaldo Esteban Rodriguez Castillejo  
DNI: 06029259



## Anexo 7

### Variables Gestión administrativa y Calidad de servicio



Figura 3. Dimensiones de la Gestión administrativa



Figura 4. Dimensiones de la calidad de servicio