



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios
en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED
de Salud Ventanilla, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jonathan Orihuela Flores

ASESOR:

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA - PERÚ

2018

Página del jurado

.....
Dra. Roxana Beatriz Gonzales Huaytahuilca

Presidente del jurado

.....
Mg. Guido Junior Bravo Huaynates

Secretario del jurado

.....
Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

Vocal del jurado

Dedicatoria

Con amor y gratitud a Dios, por su amor y permitirme alcanzar este caro anhelo de ser un profesional competente; a mi familia por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Al Dr. César Acuña Peralta, Rector fundador de la Universidad Cesar Vallejo, por permitirnos continuar nuestros estudios.

A mi asesor Dr. Mitchell Alarcón Díaz, por su asesoramiento para alcanzar obtener el grado académico de Maestro.

A mis familiares y amigos por sus consejos y orientaciones constantes, para lograr la ejecución de la investigación que presento.

Declaratoria de autenticidad

Yo Jonathan Orihuela Flores, identificado con DNI N°42726546 estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima, declaro el trabajo académico titulado: “Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017”, presentada, en 130 folios para la obtención del grado académico de Maestro en gestión pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 marzo del 2018

.....
Jonathan Orihuela Flores

DNI N° 42726546

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento a ustedes mi tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017,” cuyo objetivo fue: determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados, se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presenta las conclusiones. En el sexto capítulo se formula las. En el séptimo capítulo, se presenta las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por lo cual, espero que esta investigación cumpla con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y esperando que merezca su aprobación.

El autor

Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del problema	49
1.5 Justificación del estudio	50
1.6 Hipótesis	51
1.7 Objetivos	52
II. Método	
2.1. Diseño de investigación	55
2.2. Variables, operacionalización	56
2.3. Población y muestra	59
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	61
2.5. Métodos de análisis de datos	66
2.6. Aspectos éticos	67
III. Resultados	68
IV. Discusión	86
V. Conclusiones	91

VI. Recomendaciones	94
VII. Referencias	97

ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia	101
Anexo B: Instrumentos	102
Anexo C: Validez de los instrumentos	110
Anexo D: Base de datos	128
Anexo E: Acreditación de la institución donde aplicó su trabajo de investigación	138
Anexo F: Artículo científico	139

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión administrativa	57
Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad de atención	58
Tabla 3. Población de estudio	59
Tabla 4. Muestra de estudio	60
Tabla 5. Ficha técnica de la variable gestión administrativa	62
Tabla 6. Ficha técnica de la variable calidad de atención	63
Tabla 7. Resultados de la Validez del contenido de los Instrumentos	64
Tabla 8. Niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach.	65
Tabla 9. Estadísticos de fiabilidad de la prueba piloto. Variable: Gestión administrativa	65
Tabla 10. Estadísticos de fiabilidad de la prueba piloto. Variable: calidad de atención	66
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la variable gestión administrativa	69
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión Planificación	70
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión organización	71
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión dirección	72
Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión control	73
Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la variable calidad de atención	74
Tabla 17. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión tangibilidad	75
Tabla 18. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión fiabilidad	76

Tabla 19. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta	77
Tabla 20. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión seguridad	78
Tabla 21. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión empatía	79
Tabla 22. Coeficiente de correlación de Spearman: gestión administrativa y calidad de atención	80
Tabla 23. Coeficiente de correlación de Spearman: gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención	81
Tabla 24. Coeficiente de correlación de Spearman: gestión administrativa en su dimensión organización y calidad de atención	82
Tabla 25. Coeficiente de correlación de Spearman: gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención	83
Tabla 26. Coeficiente de correlación de Spearman: gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención	84

Índice de Figuras

	Página
Figura 1. Esquema del diseño de investigación correlacional	55
Figura 2. Gestión administrativa	69
Figura 3. Planificación	70
Figura 4. Organización	71
Figura 5. Dirección	72
Figura 6. Control	73
Figura 7. Calidad de atención	74
Figura 8. Tangibilidad	75
Figura 9. Fiabilidad	76
Figura 10. Capacidad de respuesta	77
Figura 11. Seguridad	78
Figura 12.- Empatía	79

Resumen

La presente investigación titulada: Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017, tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre “Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017”.

Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables gestión administrativa y calidad de atención. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen la validez y confiabilidad.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 250, la muestra por 152 y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Se llegó a la siguiente conclusión, que existe una correlación estadísticamente significativa, muy alta ($r= 0,985-$, $p< 0.05$) y directamente proporcional, entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Palabras Clave: Gestión administrativa, Calidad de atención, Organización, Fiabilidad.

Abstract

The present qualified investigation: administrative Management and quality of attention to the users in the Center of Health Pachacútec's Santa Rosa of the NETWORK of Health Window, 2017, had as general aim the degree of relation determined between administrative management and quality of attention to the users in the Center of Health Pachacútec's Santa Rosa of the NETWORK of Health Window, 2017 ".

The instruments that were in use were questionnaires in Likert's scale for the variables administrative management and quality of attention. These instruments were submitted to the respective analyses of reliability and validity, which determined that the questionnaires have the validity and reliability.

The used method was hypothetical deductive, the type of investigation was basic of level correlational, of quantitative approach; of not experimental design: cross street. The population was formed for 250, the sample for 152 and the sampling was of type probabilistic. The technology used to gather the information was the survey and the instruments of compilation of information were questionnaires that were due validated across the statistician of reliability Cronbach's Alpha. It

Came near to the following conclusion that exists a statistically significant, very high correlation ($r = -0,985$, $p < 0.05$) and directly proportionally, between administrative management and quality of attention to the users in the Center of Health Pachacútec's Santa Rosa of the NETWORK of Health Window, 2017.

Key Words: administrative management, quality of attention, organization and reliability.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

En el artículo de la revista OMS *La salud en peligro* de Fierro - Johanna. México (2003). Busca abrir un espacio de conciencia de cómo la salud reflejada en cada país, repercute a todo un sistema y no deja avanzar en el progreso, sin salud, no hay futuro. Cada país debe invertir en un 10% del PBI o de su mayor fuente de ingreso producto de las exportaciones que hace. Logrando ese adecuado nivel, sería factible mejorar en un 80% la salud de las personas que se atienden en sector público.

A nivel Mundial los centros de salud tienen hoy en día la gran responsabilidad de promover el desarrollo regional, porque son las instituciones más cercanas a la población, razón por la cual conocen la realidad y la problemática existente en su jurisdicción, pues cuentan con mayor presupuesto resultado del crecimiento económico en el Perú; pero que lamentablemente no son destinados a las necesidades básicas de la población, porque la ejecución de gastos es deficiente, existe mucha traba y burocracia en cuanto a los trámites, los recursos se distribuyen en actividades no productivas, en consecuencia existe incapacidad de gasto; entonces el Control Interno no está cumpliendo su rol de prevenir y verificar la gestión gubernamental, para la correcta y transparente utilización de los recursos.

Según la fuente del MINSA, boletín 69, año 2016, CMP, la salud en Lima, está colapsando, está llegando a niveles nunca antes vistos, por la superpoblación que se tiene y la no adecuada gestión para poder combatir ese desequilibrio. Eso dependerá de la fuente de ingreso a cada gobierno, y como se distribuye en cada hospital del centro. Y en lo que respecta regiones, ya colapsó, hay demanda de personal de salud, y no se llega a índices establecidos, todo se suma al mal manejo en las remuneraciones y con la poca calidad de material y recursos que se trabaja.

En la Red del Ministerio de Salud-Lima Norte, y fundamentalmente del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla el uso y destino eficiente de los recursos no se aprecia; pues la mayor parte del presupuesto es destinado a proyectos donde se utiliza y se llena de cemento a

monumentos que no tienen significado alguno, utilizando los recursos inadecuadamente, en lugar de resolver los problemas prioritarios y satisfacer las necesidades humanas básicas, así promover el desarrollo humano y la capacitación permanente, que si pueden generar mayor desarrollo institucional.

Entonces no hay un control adecuado, por eso es que existen malos manejos en cuanto a los recursos; ello se explica especialmente por la deficiente calidad de los servicios que recibe la población del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, quienes no rinden al máximo de sus capacidades y creando la imagen de las instituciones del Estado de ineficiente, burocrático y desintegrado.

En el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, tiene que promover la correcta y transparente ejecución de gastos, cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos y operaciones, así como el logro de sus resultados, para contribuir con el cumplimiento de los fines y metas institucionales; la deficiencia en la ejecución de gastos, sólo se superará generando capacidades y habilidades del personal responsable, para optimizar la calidad de servicios, haciendo más ágiles y dinámicos sus funciones, para brindar servicio de calidad y satisfacer las necesidades básicas de los usuarios.

En esta problemática, la comunidad es la involucrada, también los directores de los respectivos centros quien elabora las distintas gestiones, el principal problema es cuando se atiende al paciente en el consultorio, muchas veces, ya sea por “rapidez” en la atención, no se hace una adecuada evaluación. También en algunas ocasiones no se cuenta con material para los distintos exámenes auxiliares y se debe hacer referencia a otro centro.

También se debe mencionar el trato personal de salud – paciente, que muchas veces no llegan a entender el problema que le explicaron y por “vergüenza” no preguntan más y se quedan con la duda.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales.

Da-Fonsecal, et al (2013) en su tesis titulada: *Relevancia de la planificación estratégica y la gestión administrativa pública (GAP)*. (Tesis Doctoral en auditoría). Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Cuba. Siendo su objetivo principal diferenciar la asociación que existe entre la relevancia de planificación estratégica y GAP. *El método empleado fue el hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo y se indica su diseño no experimental, con una población de 580 empleados de la empresa pública en camilo Cien fuegos;* llegándose aplicar como técnica la encuesta, y como instrumento dos cuestionarios en la escala de Likert. De acuerdo a los datos de la encuesta, el 5,90% de empleados encuestados registran un nivel deficiente en planificación estratégica, el 11.00% un nivel regular, el 49.30% un nivel buena y 33.80% un nivel excelente, siendo el predominante el nivel buena de planificación estratégica. Los resultados orientan a una relación significativa ($r= 0.885$, $p < 0.05$) entre planificación estratégica y gestión administrativa. En mi opinión personal en toda institución gubernamental al diseñar el SCI, adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomara las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional; y todo esto se conseguirá cuando en planificación se priorice capacitaciones a sus trabajadores, para que alcancen las competencias que el cargo lo requiere.

Brenes y Lizano (2012) en su trabajo de investigación titulado: *Propuesta estratégica para mejorar el grado de satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del hospital Maximiliano Peralta Jiménez de Cartago*, para obtener el grado de Magíster en Gerencia de la Calidad en el Instituto Centroamericano de Administración Pública de Costa Rica. Los autores consideran que el sistema de citas es la base para poder brindar una respuesta eficiente y eficaz a los pacientes que asisten a un centro de salud para que lo atiendan; son los pacientes los que hacen uso de un sistema que

conservan y mantienen como los beneficiarios principales de este servicio. Pese a ello, dicho sistema de citas presenta diversas deficiencias relacionadas a la asistencia y a los recursos con los que cuenta que a su vez dependen tanto de factores internos como externos. De este modo, en el laboratorio, el sistema de citas influye positiva o negativamente en la percepción de los pacientes que acuden a un centro esperando una atención de calidad que le brinde una solución rápida a sus problemas de salud que se diagnosticarán a partir de los resultados que se obtengan del laboratorio clínico; sin embargo, dicho laboratorio clínico todavía presenta deficiencias en cuanto al aspecto administrativo, lo cual trae como consecuencia problemas en el sistema de servicio que se brinda a los pacientes, acarreando una percepción negativa de los pacientes que acuden al centro de salud, en cuanto a la eficacia y eficiencia de dicho establecimiento de con la consecuente pérdida de eficiencia y eficacia de los resultados. Los resultados de la investigación evidencian que la propuesta estratégica está dada acortando el tiempo que los pacientes deben esperar para recoger sus resultados y así obtengan una pronta atención y solución a sus problemas.

Gonzales (2010), en su trabajo de investigación titulada: Supervisión en la fase de planeamiento - auditoría de gestión administrativa en la Empresa de Saneamiento y Agua Potable de Casablanca. (Tesis doctoral) Universidad de la Habana. Cuba. Siendo su objetivo principal encontrar la asociación que existe entre planeamiento y auditoría de la gestión administrativa. El método empleado fue el hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo y se indica un diseño no experimental de corte transversal, La muestra estuvo integrada por 430 trabajadores de la empresa de Saneamiento y Agua Potable de Casablanca; llegándose aplicar como técnica la encuesta, y como instrumento dos cuestionarios en la escala de Likert. De acuerdo a los datos de la encuesta, el 6,60% de empleados encuestados registran un nivel deficiente en la auditoría de gestión, el 7.40% un nivel regular, el 37.50% un nivel buena y 48.50% un nivel excelente, siendo el predominante el nivel excelente de auditoría de gestión. Los resultados orientan a una relación significativa ($r=0.796$, $p<0.05$) planeamiento y auditoría de gestión, debo agregar que en toda institución gubernamental al diseñar el SCI, adecuado para una entidad, para

fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomara las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional; todo esto implica que los encargados de dirección y el control de las dependencias de Casablanca esté en manos de personas competitivas, como mucha habilidades, destrezas en el cargo que les toca desempeñar

Romero (2010) en su trabajo de investigación titulado *Propuesta de mejora para el proceso de atención en consulta externa de un hospital*, para obtener el Título de Ingeniero Industrial, en la Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, en Guayaquil, Ecuador. Tuvo como objetivo principal acortar el tiempo que los pacientes esperan para ser atendidos en un centro médico. La metodología utilizada inicia con el análisis de la atención que reciben los pacientes a través de la evaluación de indicadores y la creación de diagramas de flujo que facilite comprender la actual situación del hospital, continúa con el reconocimiento del problema haciendo uso del diagrama Pareto y el diagrama de causa-efecto, prosigue la implementación de técnicas de mejora continua, la evaluación de los indicadores para compararlos con los iniciales, finaliza con el análisis costo-beneficio para estimar los resultados obtenidos a partir de las mejoras implantadas en el hospital. Se llegó a la conclusión de que la propuesta de mejora para el proceso de atención en consulta externa sí logra reducir los tiempos de espera de los pacientes para ser atendido, además los costos que generará la implementación de esta propuesta se van a recuperar al cabo de ocho meses, tiempo después del que se obtendrán mejores ganancias, pues podrán atender a una mayor cantidad de pacientes sin incrementar los costos. En mi opinión personal en toda institución hospitalaria se debe fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; con mucha eficiencia y eficacia que va a beneficiar a todos los pacientes de consulta externa, quienes deben percibir que la atención recibida es de calidad.

Rivera (2010) en su trabajo de investigación titulado: gestión administrativa y calidad de la Atención de la Salud. Percepción de los Usuarios en el Hospital Universitario del Valle, Santiago de Cali en Colombia. Tuvo como objetivo diseñar, ejecutar y diseminar la gestión administrativa y calidad de la Atención de la Salud. Percepción de los Usuarios en el Hospital Universitario del Valle, Santiago de Cali en Colombia metodología utilizada es la de SERVQUAL; se realizó la triangulación de instrumentos con los datos recogidos del análisis documental, las entrevistas con los expertos acerca de la calidad de servicio, y el exploratorio inicial con los pacientes de dicho establecimiento de salud. Los resultados evidencian que en el Hospital Universitario del Valle existe un desempeño confiable y preciso del personal, el 81% de los pacientes encuestados se muestran satisfechos con los servicios recibidos por el hospital. Se concluye que para los pacientes los aspectos sobre el personal que los atiende y el ambiente físico que los acoge; los pacientes perciben la calidad de los servicios recibidos, incluyendo la sala de recepción les brinda las comodidades que el paciente lo requiere, de esta manera se dará testimonio de todas las fortalezas del Hospital universitario en sus servicios y en consecuencia tácitamente se logrará la satisfacción de los usuarios al momento de brindar los servicios.

1.2.2 Trabajos previos nacionales.

Ninamango (2014) estudió *la Percepción de la calidad de servicio del Agrobanco en la Merced, Junín, siendo su objetivo describir la calidad del servicio que presta el Agrobanco*. Empleó el método descriptivo simple, con un enfoque cuantitativo; siendo la muestra 220 agricultores cafetaleros seleccionados por un muestreo estratificado; a quienes se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Dentro de las conclusiones, los hallazgos orientan que el (83.9%) de los encuestados exteriorizan una baja satisfacción de los servicios que brinda el Agrobanco. En el reporte del análisis descriptivo de las variables de estudio; de los datos obtenidos, el 35% de encuestados registran un nivel de poco satisfecho en la dimensión capacidad de respuesta. En mi opinión se debe tener en cuenta que toda institución bancaria al diseñar sus estrategias que deben adecuarse para una buena atención, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo

plazo viables para desarrollar la entidad crediticia; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional; y todo esto se conseguirá cuando en la planificación se priorice capacitaciones a sus empleados para que alcancen las competencias que el cargo lo requiere. Y consigan que el usuario este satisfecho del servicio recibido.

Bustamante (2012) en su trabajo de investigación titulado: *Opinión de los Familiares sobre la Calidad de Atención de la Enfermera en la Unidad de Oncohematología Pediátrica del H.N.E.R.M*, para obtener el Título de Especialista en Enfermería Oncológica en la Facultad de Medicina Humana de la Escuela de Posgrado de la UNMSM, su objetivo fue determinar la opinión de los familiares del paciente acerca de la calidad de atención de la enfermera a nivel de confort e interpersonal. La metodología utilizada es descriptiva de corte transversal. La muestra fueron 30 familiares a quienes se les aplicó una entrevista en escala de Likert. Los resultados evidencian que el 60% tiene una opinión medianamente favorable, el 23,3% opina de manera favorable, el 16,5% opina desfavorablemente. Se concluye que la mayoría de los familiares tienen una opinión medianamente favorable con tendencia a desfavorable, en ambas dimensiones; a razón que la enfermera usa un lenguaje difícil de entender, no menciona las consecuencias que trae consigo el tratamiento de la quimioterapia y no se preocupa por sus pacientes (alimentación, privacidad, etc.).

Moreno (2012) en su trabajo de investigación titulado: *Creación de un sistema de citas Virtual para ESSALUD Red - Rebagliatti*, para optar el título de Ingeniero en Sistemas en la Universidad Tecnológica del Perú, su objetivo fue implementar un sistema de administración de citas de pacientes para mejorar la gestión hospitalaria a través del flujo de atención a los pacientes, evitando así los duplicados o redundancias. La muestra fue toda la población; es decir, 1`395,956 pacientes asegurados de la RED Rebagliatti. Se concluye que el sistema de citas virtual permite reservar una cita médica a través de la internet y así ahorrar tiempo y dinero, con miras a brindar un sistema de sacado de citas más eficiente y eficaz a sus pacientes.

Romero (2010) en su trabajo de investigación titulado: *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión*, para obtener el Título de Licenciada de Enfermería en la facultad de Medicina Humana de la UNMSM, su objetivo fue determinar la percepción del paciente sobre la calidad de la atención brindada por la enfermera. La metodología utilizada fue descriptiva de corte transversal. Para recoger los datos se empleó un cuestionario en escala de Lickert a través de la técnica de la entrevista, a 60 pacientes. Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de pacientes (38.33%) percibe la atención de la enfermera, de manera desfavorable; sin embargo existe un grupo de pacientes (28.33%) que percibe la atención de la enfermera, de manera favorable. Se concluye que los pacientes perciben la atención brindada por la enfermera como medianamente desfavorable con tendencia a lo desfavorable a razón de que la enfermera se muestra insensible ante el dolor del paciente, falta de amabilidad, despreocupación frente a las necesidades del paciente, e indiferencia. Se sugiere a la enfermera establecer relaciones interpersonales con sus pacientes, de manera continua, oportuna, libre de riesgo y dinámica.

Huisa (2006) en su investigación titulada: *Calidad del servicio y satisfacción del usuario cafetalero del Agrobanco en La Merced- Junín*, (Tesis maestría). Este estudio tuvo como objetivo describir la percepción que tiene *el usuario cafetalero sobre la calidad de atención del Agrobanco* en La Merced- Junín. Empleo el método hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental correlacional, empleando el instrumento de Servqual de 22 ítems, aplicados a una población de 100 usuarios. Se encontró una correlación significativa ($r_s = 0,875$, $p < 0,05$). En mi opinión se debe tener en cuenta que toda institución bancaria al diseñar sus estrategias que deben adecuarse para una buena atención, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad crediticia; al mismo tiempo tomara las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional; y todo esto se conseguirá cuando en planificación se priorice capacitaciones a sus empleados

para que alcancen las competencias que el cargo lo requiere. Y consigan que el usuario este satisfecho del servicio recibido.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión administrativa.

Chiavenato (2011) definió:

La gestión de cualquier empresa involucra las políticas, acciones y orientación que plasman los empleados, gerentes o empresarios en el proceso de la administración de un negocio. Estos procesos incluyen organizar, planear, controlar y direccionar. Es la empresa quien realiza dichas actividades mediante sus funciones de finanzas, gerencia, contabilidad, producción, administración, (p.217).

La empresa se encuentra en un cambio dinámico y constante que es producto del proceso de gestión administrativa que proponen los directivos con la intención de lograr los objetivos que se ha propuesto la empresa tanto a nivel de reconocimiento social, ganancias, como a nivel de competitividad en el mercado en el cual se desenvuelve.

Chiavenato (2011) definió:

La función administrativa es una pieza que integra un conjunto más grande que está compuesto de diferentes funciones relacionadas entre sí, del mismo modo en que se relacionan como un todo en conjunto. Este todo es mayor que la suma de sus partes. Un proceso administrativo es dinámico en la medida en que la idea de función se afronta desde esta perspectiva. (p.218).

Toda gestión administrativa abarca diferentes acciones que se encuentran ligadas entre sí, ya que toda acción se realiza con el único objetivo de alcanzar las metas de la empresa. Así la suma de acciones encaminadas al

logro de dicho objetivo, siempre tendrá mayor relevancia que una sola acción, realizada de modo aislado o con fines particulares. Cuando en una empresa todos los entes involucrados tienen el mismo objetivo común, se logran mejores resultados ya que la empresa desarrolla un proceso dinámico de la administración.

Juran (2011) definió:

Todas las funciones de la administración, en general, forman parte del proceso administrativo. Así, la organización, planeación, control y dirección si las consideramos de manera individual, son funciones administrativas; sin embargo, cuando se consideran como un conjunto, con el fin de alcanzar una meta, constituyen lo que se llama el proceso administrativo (p.97).

El autor sostiene, en toda administración el gerente de una empresa permanentemente debe tomar decisiones en todo nivel; y para hacerlo debe ser competitivo, con muchas habilidades y destrezas para tomar decisiones en el proceso administrativo llevado a cabo por el recurso humano en la planificación, al organizar, al dirigir y al controlar; debe ser capaz de tomar decisiones cuando están completamente informados del problema, así como estar al frente de los riesgos y las incertidumbres (Juran, 2011, p. 2).

Muñiz (2003) definió:

La gestión a nivel administrativo, el autor dentro de su enfoque nos manifiesta de la planificación, organización, dirección y control, todos como factores que se hacen presente en gestión de una empresa, institución educativa , o en cualquier contexto que utilice con agentes facilitadores de los resultados que debe presentar toda empresa y / o institución; todo lo anterior debe caracterizar a que los clientes o usuarios estén satisfechos por los resultados obtenidos, como consecuencia de una buena gestión administrativa permite evaluar la eficiencia y eficacia de

las diferentes áreas u oficinas de una institución pública o privada con fines de mejora continua. (p.69).

Plaza y Janes (2007) señalan que: “la gestión administrativa es la acción y efecto de administrar, buscar ganar, hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de su deseo cualquiera” (p. 25).

Los autores señalan que a medida que las sociedades van avanzando la gestión administrativa realza mayor valor, puesto que para un desarrollo satisfactorio o un desastre en el intento, es importante que el gobierno encuentre una mejor forma de redistribuir todos los elementos necesarios para que así llegue a ser institución con mayor prestigio, desde el comienzo del servicio hasta la llegada de la satisfacción total del cliente o administrado, siendo que en un mundo globalizado donde se presentan los suficientes métodos para hacerlo condenaría el total fracaso la no planificación. (Plaza y Janes, 2007, p. 25).

Gestión administrativa es la acción y efecto de administrar en situaciones donde se utilice con agentes facilitadores los resultados que debe presentar toda empresa y / o institución; todo lo anterior debe caracterizar a que los clientes o usuarios estén satisfechos por los resultados obtenidos, y de esta manera obtener el posicionamiento de la empresa y brindando una gestión administrativa de excelencia que permita evaluar la eficiencia y eficacia de las diferentes áreas u oficinas de una institución pública o privada con fines de mejora continua. (Plaza y Janes, 2007,p 25).

Según Pérez (1982) se entiende como: “La gestión administrativa es un conjunto de acciones mediante, los cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, dirigir, coordinar y controlar” (p. 104).

Anzola, Sérvulo; (2002) mencionaron que:

Gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (p.70).

En toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, se generará objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional. (Pérez, 982, p. 104).

Las cuatro funciones administrativas: organización, planeación, control y dirección; son los pilares de una buena gestión administrativa y se encuentran interrelacionadas y entrelazadas. La secuencia de estas funciones administrativas debe corresponder de manera coherente con los objetivos planteados por la empresa.

Dimensiones de la variable gestión administrativa.

Huisa (2013) respecto a las dimensiones de la gestión administrativa consideró: “La Gestión Administrativa se desarrolla en cuatro dimensiones: planificación, control, organización y dirección”. (p.27).

El personal a cargo de la gestión administrativa debe planear las estrategias principales que le permitan a la empresa alcanzar sus objetivos, organizar a su personal a cargo de modo que les facilite todo lo necesario para que ellos puedan cumplir con su labor de manera eficaz, debe controlar en todo momento que lleve a cabo lo planificado y nada se salga del camino trazado, de ser así debe corregir oportunamente y saber guiar con asertividad al personal, ya que su principal objetivo es garantizar la eficacia en los servicios que brinda.

Dimensión 1: Planificación.

Huisa (2013), sostuvo:

La planificación administrativa consiste en establecer los recursos, objetivos y actividades necesarias para el logro de los objetivos propuestos. Es un proceso de selección de recursos, alternativas, medios y objetivos con el fin de elevar el nivel de desarrollo de una empresa, institución o país. (p. 99).

La primera acción del personal a cargo de la gestión administrativa es la planificación. En esta parte se deben delimitar los objetivos de la empresa teniendo en cuenta la realidad en la que está inmersa, con la finalidad de alcanzar los fines propuestos, luego deberá conseguir los recursos necesarios para desarrollar todas las actividades planificadas que conduzcan al logro de los objetivos planteados inicialmente por el grupo social. En toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa, adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional (Huisa, 2013, p. 99).

Según Stoner (2009) en la planeación también se establece una jerarquía. La planeación se clasifica en operacional, táctica y estratégica.

La planeación estratégica es la que tiene mayor amplitud debido a que incluye a todos los agentes involucrados dentro de la organización. Entonces podríamos decir que la planeación estratégica plantea objetivos a ser cumplidos a largo plazo.

La planeación táctica, a diferencia de la planeación estratégica, no es tan amplia debido a que se lleva a cabo por departamentos. Entonces

podríamos decir que la planeación táctica plantea objetivos a ser cumplidos mediano plazo.

La planeación operacional, en comparación con las dos anteriores, es más específica debido a que las metas se establecen por tareas específicas o actividades particulares. Entonces podríamos decir que la planeación operacional plantea objetivos a ser cumplidos a corto plazo. (p. 155).

Para Louffat (2012) definió como:

El primer elemento del proceso administrativo encargado de sentar las bases de la administración profesional en una institución. La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo. (p. 2).

El autor al considerar a la planificación como el proceso administrativo de mayor importancia a desarrollar al inicio de todo proceso enmarcado dentro de la visión y misión del contexto en donde se lleve a cabo, es a través de planificación que se fija a seguir, y muchos casos se cambian algún proceso que sea ineficiente, nos permite adecuarnos a los cambios y a los requerimientos que nos imponga el contexto, y se pueda lograr eficiencia, eficacia, calidad de los bienes materiales y servicios que provean en las diferentes áreas u oficinas de una institución pública o privada con fines de mejora continua. En toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa, adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando, responsabilidad y ética profesional (Louffat, 2012,p.2).

La planificación será la dimensión que inicie todo el proceso para llegar a un punto específico, para establecer los objetivos que la institución se proyecte, y así lograr las metas establecidas.

Dimensión 2: organización.

Huisa (2013), señaló: “Es un proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntos de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas” (p. 11).

Según Louffat (2012) lo definió como:

La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica definida en la primera parte del libro. Diseñar una organización implica definir cuatro aspectos esenciales. Lo primero a plantear es el modelo organizacional, es decir, la estructura de ordenamiento interno más adecuada y compatible a las estrategias que se hayan considerado en la institución. (p. 99).

El diseño organizacional de acuerdo al autor se establece con el propósito de que tanto el objetivo general, así como los objetivos estratégicos se lleguen a cumplir la puesta en marcha el programara de operaciones en forma anual, a desarrollar al inicio de todo proceso enmarcado dentro de la visión y misión del contexto en donde se lleve a cabo,; es a través de planificación que se fija de derrotero a seguir, y muchos casos se cambian algún proceso que sea ineficiente, de tal manera que nos permita adecuarnos a los cambios y a los requerimientos que nos imponga el contexto, y se pueda lograr eficiencia , eficacia, calidad de los bienes materiales y servicios que provean de acuerdo capacidad de administrar eficientemente recursos que permite evaluar la eficiencia y eficacia de las diferentes áreas u oficinas de una institución pública o privada con fines de mejora continua. (Louffat, 2012, p. 99).

Stoner (2009) definió:

Organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno. (p. 148).

De acuerdo a los autores el diseño organizacional tiene el propósito de que tanto el objetivo general, así como los objetivos estratégicos se lleguen a cumplir la puesta en marcha el programara de operaciones en forma anual, a desarrollar al inicio de todo proceso enmarcado dentro de la visión y misión del contexto en donde se lleve a cabo,; es a través de planificación que se fija de derrotero a seguir, y muchos casos se cambian algún proceso que sea ineficiente, de tal manera que nos permita adecuarnos a los cambios y a los requerimientos que nos imponga el contexto, y se pueda lograr eficiencia , eficacia, calidad de los bienes materiales y servicios que provean de acuerdo capacidad de administrar eficientemente los recursos, (Stoner, 2009, p. 148).

Organización es la segunda dimensión que logrará que se dé un vínculo entre los trabajadores de la institución, pues el trabajo en buena armonía beneficia tanto a la empresa como a las mismas personas, hacen que el clima laboral sea armonioso.

Dimensión 3: dirección.

Huisa. (2013) señaló, “Comprende la mística de la subordinación y no de sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas”. (p. 100).

Lo que se busca con la dirección eficiente es conseguir que los subordinados contribuyan con el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa, y la manera de alcanzarlos será cuando los motivemos a los

subordinados a alcanzarlos; y esto se dará cuando los subordinados se interesan en ellos y esto se dará si sus objetivos individuales son satisfechos.

El direccionamiento viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección para desempeñarse con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer.(Huisa, 2013, p. 100).

Según Robbins y De Cenzo (2013) “La dirección es otro componente de la gestión; los gerentes están dirigiendo cuando motivan a los empleados, coordinan las actividades de otros, eligen el canal de comunicación más eficaz, y resuelven los conflictos suscitados entre miembros de la organización”. (p. 8).

Los autores plantean lo que se busca con la dirección eficiente es conseguir que los subordinados contribuyan con el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa, y la manera de alcanzarlos será cuando los motivemos a los subordinados a alcanzarlos; y esto se dará cuando los subordinados se interesan en ellos y cuando sus objetivos individuales son satisfechos y a la vez motivarlos a trabajar con celo y confianza. El direccionamiento viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección para desempeñarse con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer. Así mismo debemos lograr en los subordinados adquieran el compromiso de trabajar con eficiencia y eficacia, conseguir que se sienta como parte integrante de la empresa, para garantizar que su desempeño sea lo más óptimo, para alcanzar los objetivos estratégicos que se tenga en el plan anual de operaciones (Robbins y de Cenzo, 2013, p. 8).

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2009) “la dirección implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las

relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección”. (p. 13).

Los autores sostienen lo que se busca con la dirección eficiente es conseguir que los subordinados contribuyan con el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa en el menor tiempo posible, y la manera de alcanzarlos será cuando los motivemos a los subordinados a alcanzarlos; y esto se dará cuando los subordinados se interesan en ellos y cuando sus objetivos individuales son satisfechos y a la vez motivarlos a trabajar con celo y confianza.

Así mismo debemos lograr en los subordinados adquieran el compromiso de trabajar con eficiencia y eficacia, conseguir que se sienta como parte integrante de la empresa, para garantizar que su desempeño sea lo más óptimo, para alcanzar los objetivos estratégicos que se tenga en el plan anual de operaciones. El direccionamiento viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección para desempeñarse con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer en las actividades de la dirección. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2009, p. 13).

Una de las dimensiones donde la “cabeza” de la institución tiene que tener una relación amical y muy profesional con sus trabajadores, para no llegar al abuso por autoridad y con ello traer una enemistad por parte de los trabajadores con el jefe inmediato.

Dimensión 4: control.

Huisa (2013) sostiene:

El control sirve para medir el desempeño en relación con metas, detectar las desviaciones negativas y plantear las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes. Son

bastante conocido los instrumentos de control como: el presupuesto, los registros de inspección, etc. (p. 100).

A través del control se puede evaluar y medir el desempeño en relación con metas, el control viene a ser la guía para la evaluación de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a detectar las desviaciones negativas y plantear las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes. En toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa, adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional (Huisa, 2013, p. 100).

El autor sostiene que el control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control como elemento del proceso administrativo es fundamental y que se encarguen del control serán personas muy probas, competentes, leales y en amparo a la verdad controlen el desempeño de los empleados en una organización, por medio del control se podrá describir, analizar y concluir sobre los resultados obtenidos en el funcionamiento de la empresa y tomar las medidas correctivas, a través de una reingeniería que permita dinamizar el desempeño de los trabajadores y de esa manera se podrá garantizar que los objetivos planteados se cumplan con la eficiencia y eficacia.

El control viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer. (Huisa, 2013, p. 100).

Koontz y Wehrich (1994):

Tal como señala el concepto de Control Interno, las funciones del mismo son principalmente responsabilidad del gerente, de los funcionarios y de los servidores de la empresa. El control interno requiere de parte de todos ellos, un compromiso, una planificación sistemática y la verificación del cumplimiento de las tareas asignadas (p. 25).

Los autores consideran que el control es la función administrativa de mucha responsabilidad por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control como elemento del proceso administrativo es fundamental y que se encarguen del control serán personas muy probas, competentes, leales y en amparo a la verdad controlen el desempeño de los empleados en una organización. Por medio del control se podrá describir, analizar y concluir sobre los resultados obtenidos en el funcionamiento de la empresa y tomar las medidas correctivas, a través de una reingeniería que permita dinamizar el desempeño de los trabajadores y de esa manera se podrá garantizar que los objetivos planteados se cumplan con la eficiencia y eficacia; además se les debe proporcionarse el grado de autocontrol correspondiente.

El control viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer, y la verificación del cumplimiento de las tareas asignadas (Koontz y Wehrich, 1994, p. 25).

Con esta dimensión se puede apreciar cómo está yendo la institución, si tiene un buen camino, y al mismo tiempo, podemos identificar las fallas que se presentan para lograr los objetivos que buscamos.

Etapas del control administrativo.

De acuerdo con Gibson, Ivancevich y Donnelly (2011, pág. 90) el control administrativo involucra el desarrollo de una serie de pasos secuenciales básicos generales.

Primera etapa.

Elaborar un diagnóstico acerca del desempeño de la empresa, estableciendo indicadores cualitativos o cuantitativos que se utilicen como referencia para tener un acercamiento sobre la acción administrativa llevada a cabo en dicha empresa y para poder evaluar su grado de eficiencia o ineficiencia. Este es el primer paso para poder tener el control sobre una empresa.

Segunda etapa.

Recoger evidencia real de un hecho o información, para observar la acción administrativa de la empresa con la finalidad de poder evaluar de manera imparcial el desempeño actual de la empresa. Se hace necesario en esta parte, dejar de lado cualquier tipo de opinión o apreciación subjetiva de la realidad en la cual está inmerso.

Tercera etapa.

Establecer una comparación entre los estándares de calidad previstos por la empresa y el desempeño actual de la misma con la finalidad de encontrar la diferencia entre el actual desempeño y los estándares previstos por la misma, en caso existiera. El objetivo de esta etapa es determinar el grado de ineficiencia o eficiencia de una empresa, conociendo si las expectativas de rendimiento cifradas se han logrado o no cubrir y en qué medida, si la ejecución de las actividades administrativas ha sido correctas o no, si se ha acertado o no al momento de tomar decisiones importantes en aras del alcanzar los objetivos que la empresa se ha propuesto.

Cuarta etapa.

Elaborar una serie de medidas que la empresa debe adoptar para mejorar las deficiencias encontradas. De encontrarse debilidades en la manera en que se ha llevado a cabo la gestión administrativa, se deberá proponer un nuevo

camino a seguir con la finalidad de poder corregirlas o mejorarlas; sin embargo, de encontrarse un rendimiento eficiente y eficaz en la empresa, las acciones deberían estar orientadas a la mejora continua y la búsqueda de la excelencia.

Importancia de la gestión administrativa.

Para Summers (2009):

El reto de cualquier gestión administrativa moderna es construir un gobierno eficaz, que posea normas sociales mejoradas y una sociedad económicamente mejor. Una efectiva administración determina en gran parte el nivel de satisfacción de los objetivos sociales, políticos y económicos de la empresa; por lo tanto, dependen principalmente de la competencia que posea el administrador, quien se va a encargar de la supervisión de la empresa (p.92).

La administración es de suma importancia para el logro de los objetivos de la empresa; sobretodo, en situaciones complejas en donde se necesite obtener una gran cantidad de recursos humanos y materiales en empresas que poseen gran magnitud. Ello ocurre en la administración del sector público debido a que tiene un papel importante en el desarrollo social y económico del país. (Summers, 2009, p. 92).

1.3.2 Calidad de atención a los usuarios.

Una buena calidad de atención está conformada por el conjunto de atributos que dan valor a la empresa. Sobre todo, cuando se evidencia un buen resultado de los productos de la empresa y como consecuencia un alto nivel de satisfacción en sus clientes. En este sentido la percepción de la calidad del servicio es la manera más válida, fiable y efectiva para medirla.

Fegenbaun (1994), señaló:

La calidad de un servicio abarca el total de características del mismo en la medida en que satisfaga las necesidades del

cliente. Esta calidad se sustenta en la percepción que tiene el cliente, respecto a la satisfacción de sus necesidades en la empresa. Ello representa siempre el objetivo de una empresa inmersa en el mercado competitivo. (p.25).

La calidad de atención como principal herramienta de calidad, es el paso ideal para incentivar a tus colaboradores, no solo siendo un superior al que se reporta las falencias, más bien un nexo para una comunicación con mayor eficiencia y como conciliador de los conflictos que puedan presentarse en el trabajo, factores que pueden ocasionarse con el devenir del tiempo, pero que a su vez deben ser canalizados por el gerente, a fin de estos problemas no influyan dentro de cada persona y ocasione una labor lenta y deficiente. (Fegenbaun, 1994, p. 25).

Gonzales (2015) definió: “La calidad de atención se define de manera general como una evaluación de la calidad desde la percepción de los clientes, donde estos comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que ellos reciben”. (p.3).

El autor sostiene que para definir al término calidad, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. En la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en todos los sectores empresariales, la calidad conforma un eje de referencia en toda gestión de una empresa moderna, que pretende ser protagonista ofertando servicios de calidad. (Gonzales, 2015, p. 3).

Para verificar la efectividad y capacidad de los logrado en términos de calidad, el cual nos garantiza que lo proyectado durante un determinado periodo, se haya realizado sin ningún inconveniente, caso contrario encontrar la carencia de alguna actividad en particular que no se ha desarrollado por

completo, comparando con los otros periodos a fin de obtener un resultado de avance o defecto en lo que se está verificando de cualquier área que se tenga a cargo, se debe percibir siempre una buena calidad en el servicio hacia los pacientes (Gonzales, 2015, p. 3).

Parasuraman et, al. (1988) definió:

La calidad de servicio se mide a través del análisis de las percepciones de los clientes con la finalidad de evitar problemas producidos en caso de medirse a través de las expectativas. Además se ha señalado que medir a través de las percepciones es más válido, fiable, efectivo y tiene mayor capacidad predictiva. (p. 25).

Los autores sobre la medición de la calidad del servicio consideran como el proceso de vigilar las actividades con el fin de asegurarnos que se realicen conforme a los planes y se corrijan las desviaciones importantes estableciendo normas y métodos para medir el rendimiento, medir los resultados, determinar si los resultados corresponden a los parámetros y tomar medidas correctivas, se requiere que la jefatura tenga control para crear mejor calidad de los servicios, enfrentar el cambio, producir ciclos más rápidos, agregar valor y facilitar la delegación y el trabajo en equipo. (Parasuraman et al., 1988).

El modelo Servqual se considera en la actualidad como el método de investigación más nombrado y utilizado tanto en el mundo académico como empresarial” (Martínez, 2006).

El autor se refirió al modelo Servqual como instrumento, el cual es un elemento que diseña la estructura interior de la calidad que ha sido creada previamente en la etapa del diseño, debido a que la primera se complementa para una adecuada estructura, describiendo como deberán desempeñarse cada individuo dentro de la institución, siendo que esta generará las tareas que sean necesarias de acuerdo a las investigaciones que tenga cada funcionario para realizar determinadas tareas de calidad del servicio medidas por el modelo Servqual. (Martínez, 2006).

Comprensión del cliente.

Wellington (2011) sostuvo: “se refiere a la amabilidad, cortesía, consideración, atención y respeto con el que el personal de la empresa trata a sus clientes” (p.58).

En esta dimensión se evidencia la capacidad que tiene el trabajador para lograr conocer al cliente, comprenderlo y cubrir sus necesidades, motivo por el cual se encuentra en la empresa. (Wellington, 2011, p. 58).

Capacidad de respuesta.

Wellington (2011) sostuvo: “es la voluntad y predisposición que tiene el trabajador para colaborar con los clientes, brindando un rápido servicio con profesionalidad y profesionalismo” (p. 59).

En esta dimensión se evidencia la buena voluntad que tiene el trabajador para ayudar a los clientes, disfrutando lo que hace a través de gestos agradables, demostrando paciencia y buen humor. (Wellington, 2011, p. 59).

Fiabilidad del servicio.

Wellington (2011) sostuvo: “es la habilidad que tiene el trabajador para inspirar confianza y credibilidad en el cliente, ejecutando sus actividades de manera cuidadosa y fiable” (p. 63).

En esta dimensión se evidencian las competencias del trabajador al cumplir eficazmente con sus compromisos adquiridos en la empresa, con exactitud y seguridad. Ello genera que el cliente se sienta satisfecho con el servicio adquirido en la empresa y le tenga mayor confianza al momento de adquirir un producto o servicio. (Wellington, 2011, p. 63).

Elementos tangibles.

Wellington (2011) sostuvo: “hace referencia a la apariencia que tienen las instalaciones físicas de la empresa, el personal que labora en dicha entidad, los materiales y equipos” (p. 65).

Esta dimensión de servicio le añade un valor al mismo. Los elementos tangibles causan gran impacto en los clientes, respecto a la calidad del servicio, además le agrega un valor estético y funcional a la empresa. El autor sostiene sobre la dimensión elementos tangibles, es sobre todo ello será el sello de garantía de las instituciones bancarias que brinden un servicio de calidad estándar (Wellington, 2011, p. 65).

Beneficios de lograr la satisfacción del cliente.

Según Crosby (2011) son “tres los beneficios que logra la empresa al obtener la satisfacción del cliente”. (p.26).

Primero.

El cliente regresa a la empresa y vuelve a consumir, logrando, en este sentido la lealtad de sus clientes.

Segundo.

El cliente publicita a la empresa de manera gratuita y personal, contando las experiencias positivas que tuvo en la empresa a sus conocidos, amistades y familiares.

Tercero.

Cuando el cliente ya no le consume a la competencia y lo deja de lado, dándole preferencia a la empresa; esta obtiene un lugar en el mercado (participación).

El Comportamiento del cliente o consumidor.

Hace referencia a la acción de comprar por parte del cliente. Antes de ello el cliente algunas evaluaciones:

- Reconoce que tiene una carencia o necesidad.
- Busca información sobre el servicio o producto que necesita.
- Evalúa alternativas dentro de todos los productos o servicios que piensa adquirir.
- Decide comprar el producto o servicio.

- Toma ciertas medidas en función de su nivel de insatisfacción o satisfacción del producto a servicio adquirido.

Actualmente las empresas tienen como objetivo principal, alcanzar la satisfacción del cliente en todos sus aspectos: desde la compra de un producto de calidad, hasta el buen trato que tengan los trabajadores de la empresa con dicho cliente.

Servperf (Cronin, y Taylor. (1994): El trabajo de Cronin y Taylor (1992); “tiene como antecedente al Servqual, del que ellos plantean, que es inadecuado, el rendimiento menos las expectativas es una base inadecuada para uso en la medición del servicio” (p. 125), entre otros aspectos, se menciona que la literatura sobre Marketing apoya la superioridad de basar las medidas de la calidad del servicio solo sobre el desempeño (p. 569). Así el instrumento, se plantea como una alternativa al Servqual.

Los autores sostuvieron que a medida que las sociedades van avanzando la calidad realza mayor valor, puesto que para un desarrollo satisfactorio o un desastre en el intento, es importante que el director encuentre una mejor forma de redistribuir todos los elementos necesarios para que así llegue a ser institución con mayor prestigio, desde el comienzo del servicio hasta la llegada de la satisfacción total del cliente o administrado, siendo que en un mundo globalizado donde se presentan los suficientes métodos para hacerlo condenaría el total fracaso de la calidad del servicio. (Cronin, y Taylor, 1994, p. 569).

El instrumento Servqual, se desarrolla a partir de los 22 ítems dedicados a evaluar la percepción según Parasuraman, et al (1985, 1988). Su fortaleza radica en que explica mejor la varianza total en la medida de la calidad del servicio; además posee mejores propiedades psicométricas en términos de validez de constructo y eficacia operacional. Cronin y a Taylor, 1992, 1994; Parasuraman, et al., (1994, p. 247).

Este modelo también ha sido validado para medir elementos tangibles, la fiabilidad la hace más manejable para el encuestado, por lo tanto es la que recomiendo para medir la calidad del servicio en cualquier contexto, siempre y cuando se midan solo percepciones siendo las dimensiones de la calidad del servicio, según Parasuraman et, al. (1988): Seguridad, Fiabilidad, Empatía, Tangibilidad y Capacidad de Respuesta.

Parasuraman et al. (1988) sostuvieron:

Para medir la calidad del servicio, utilizaremos únicamente el análisis de las percepciones. Con ello evitamos los diversos problemas que suponen las expectativas para los encuestados: tanto de interpretación, al tener que valorar 2 veces la misma lista de atributos, como conceptuales y de redundancia dentro del Instrumento de medición, ya que las percepciones están influidas por las expectativas. (p. 25).

Los autores sostienen que las mediciones de la calidad de servicio lo orientan solamente a las percepciones y de acuerdo a la capacidad que se tiene de garantizar la satisfacción del usuario, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. En la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en todos los sectores empresariales, y sobre el instrumento, se plantea como una alternativa al Servqual. (Parasuraman et al., 1988).

Dimensiones de la calidad de atención.

Servperf (1988), es un modelo alternativo que utiliza una encuesta de solo 22 ítems, la hace más manejable para el encuestado, es la que recomiendan para medir la calidad del servicio en cualquier contexto, siempre y cuando se midan solo percepciones siendo las dimensiones de la calidad del servicio, según Parasuraman et, al. (1988): Seguridad, Fiabilidad, Empatía, Tangibilidad y Capacidad de Respuesta.

Dimensión 1: tangibilidad.

Se refiere a las instalaciones físicas, equipos y aspecto del personal. (Parasuraman, et al, 1988, P. 23).

El autor sostiene sobre la dimensión elementos tangibles, en la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de las entidades bancarias en nuestro país y en países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar a las instalaciones físicas, tales como infraestructura, oficinas bien iluminadas y ventiladas, de fácil acceso en todos los sectores empresariales (Parasuraman, et al, 1988, P. 23).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), tangibilidad define como la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicaciones.

Zeithaml et al (1998) elementos tangibles son apariencia de los elementos físicos y personas que intervienen o se utilizan en la prestación de la atención en salud, cuyos atributos son: (a) Estado físico de instalaciones; (b) limpieza de las instalaciones y elementos físicos; (c) presentación personal de empleados; (d) atractivo de los materiales de comunicación y (e) comodidad de camas y silletería.

Esta dimensión cobra importancia, porque es la que se puede apreciar a simple vista, los usuarios pueden sacar sus primeras conclusiones de manera rápida de cómo se encuentra la institución, y tener un prejuicio antes de atenderse.

Dimensión 2: fiabilidad.

Se define como la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa. Parasuraman, et al, (1988).

Actualmente, se realiza en base a los servicios que esperan los clientes de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan en la

actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de las entidades bancarias en nuestro país y en países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar a las instalaciones físicas, como infraestructura, oficinas bien iluminadas y ventiladas, de fácil acceso en todos los sectores empresariales, y sobre los equipos entre otros se espera que brinden una buena comunicación con tecnología de punta en sus equipos; en cuanto al personal deben brindar una atención eficiente y eficaz, (Parasuraman, et al, 1988, P. 23).

Zeithaml et al (1998), se define como desempeño confiable y preciso. Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia siendo sus atributos los siguientes: (a) cumplimiento en la prestación de los servicios programados; (b) oportunidad de la atención de urgencias; (c) continuidad y orden lógico en la atención; (d) interés en la resolución de problemas de los usuarios y (e) cuidado en el registro de información de los usuarios.

Es la dimensión donde el usuario tiene alguna información sobre dicha institución y muestra toda su confianza para ir a ese lugar, y por ello, debe de tener un trato muy cordial para que comunique a demás personas y sea más concurrido.

Dimensión 3: capacidad de respuesta.

Duque y Chaparro, (2012) “Se define como la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio”. (Parasuraman et al., 1988, p. 24).

La tercera dimensión de la calidad del servicio bancario, viene a ser la capacidad de respuesta de parte de los empleados bancarios para ayudar a sus clientes en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan con la máxima disposición y voluntad, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que

realizan entre lo que reciben y lo que esperan. (Parasuraman et al., 1988, p. 24).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), capacidad de respuesta se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.

Zeithaml et al (1998), capacidad de respuesta es prontitud y espíritu servicial. Es disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, con sus atributos: (a) sencillez de los trámites para la atención; (b) oportunidad en la asignación de citas médicas; (c) disposición para atender preguntas; (d) agilidad del trabajo para atención más pronta; (e) cooperación entre funcionarios y (f) oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.

Es la dimensión donde se facilita algunas interrogantes que tenga el usuario, y el personal de la institución puede solucionarlas.

Dimensión 4: seguridad.

Parasuraman et al., (1985), “Esta dimensión se refiere al conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad” (p. 23). Viene a ser la inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Referente a la seguridad está orientada a los conocimientos de los empleados bancarios, sus competencias y habilidades y destrezas en la atención que muestran los empleados; además deben tener la capacidad y habilidades para inspirar credibilidad y confianza en sus clientes. En la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en

todos los sectores empresariales para afianzar la seguridad en localidad del servicio prestado (Parasuraman et al., 1988, p. 24).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), seguridad es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento y la atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, son factores fundamentales. Implica credibilidad, que a su vez incluye integridad y honestidad. Agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad.

Zeithaml et al (1998), seguridad referido al conocimiento y atención mostrados por el personal de salud y otros funcionarios. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantía, con sus atributos: (a) confianza transmitida por empleados; (b) efectividad en la solución de necesidades; (c) recibimiento de los medicamentos adecuados; (d) ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones; (e) idoneidad del personal de salud; (f) conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios y (g) cumplimiento de medidas de seguridad. Esta dimensión se refiere al conocimiento del personal con respecto a los usuarios, para facilitarle respuestas, y se vayan muy conformes, sin ninguna duda.

Dimensión 5: empatía.

Duque y Chaparro, (2012), "Es el cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes". Parasuraman et al, (1988), p. 23". (p. 167).

Caracteriza a la empatía a la atención personalizada que reciben de los empleados de la entidad, manteniendo entre otros; la cordialidad, respeto, consideración, formas que deben caracterizar en la relación empleado y usuario en su dimensión empatía, está referida a la forma como con atendidos los clientes por los empleados; el modelo Servqual es una herramienta que está trascendiendo en las mediciones de la calidad de servicio; se mide de

acuerdo a la capacidad que se tiene de garantizar la satisfacción del usuario, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. (Parasuraman, et al., 1988, p. 27).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), empatía significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No implica solamente ser cortés con el cliente, requiere de un fuerte compromiso e involucramiento con el cliente, conociendo en profundidad sus características y sus requerimientos específicos. Agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente.

Zeithaml et al (1998) La empatía considera la atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario, siendo sus atributos: (a) amabilidad en el trato, por parte de médicos, enfermeras, auxiliares y otros profesionales de salud; (b) amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, y otro personal administrativo; (c) atención individualizada al usuario; (d) conveniencia de horarios de trabajo; (e) claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos y (f) comprensión de las necesidades específicas de los usuarios.

Estas dimensiones de la calidad de los servicios son medidas en una escala que consta de 22 puntos que mide las percepciones (P) de los usuarios de una empresa dada que brinda dicho servicio.

El modelo permite calcular la calificación Servqual no ponderada o ponderada. Mediante la calificación no ponderada se obtiene una medición global de la calidad de servicio de manera promediada y mediante la ponderada se detecta la deficiencia en cada una de las dimensiones que le otorgan los clientes.

La herramienta Servqual ha sido utilizada ampliamente para medir calidad de servicio en distintos segmentos tales como: salud, hotelería, líneas aéreas, educación, entre otros. En el sector bancario también se ha aplicado. Con esta dimensión, se evidencia la confianza que deposita el usuario en la institución y como ella responde con determinadas características que agradan al usuario, y hace que se sienta cómodo en dicha institución.

1.4. Formulación de problema.

Problema general.

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017?

Problema específico 1.

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017?

Problema específico 2.

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión organización y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017?

Problema específico 3.

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017?

Problema específico 4.

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017?

1.5. Justificación del estudio

Justificación Teórica

Teóricamente la investigación se justificó, debido a la evaluación que se hizo sobre la calidad de atención que presta a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, de acuerdo al modelo servqual, haciendo un acopio de datos a través de los instrumentos aplicados, a fin de encontrar la asociación entre gestión administrativa la calidad de atención del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla.

Justificación práctica

La investigación sirvió a los directivos del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, en la que se realizó el estudio, para formular planes de intervención e implementar políticas y prácticas adecuadas para mejorar la calidad de atención recibida por los usuarios.

Justificación metodológica

El método que se empleó en la presente investigación fue el hipotético deductivo. Este método nos permite probar las hipótesis a través de un diseño estructurado, asimismo porque buscará la objetividad y medirá la variable del objeto de estudio.

Alcanzar las metas de gestión a través del efectivo uso de los recursos públicos teniendo como herramientas clave, el buen desempeño y la acción ética, una administración eficiente, que permita maximizar la productividad de

los recursos públicos del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Hipótesis específica 2.

Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Hipótesis específica 3.

Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Hipótesis específica 4.

Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Objetivo específico 1.

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa en su dimensión organización y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Objetivo específico 4.

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, de corte transversal.

Es no experimental, porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Díaz. (2009, p. 116) cita a Kerlinger, quien señala al respecto: “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), “investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. (p.151).

El diseño de investigación no experimental, transversal, que se utilizó será el siguiente esquema:

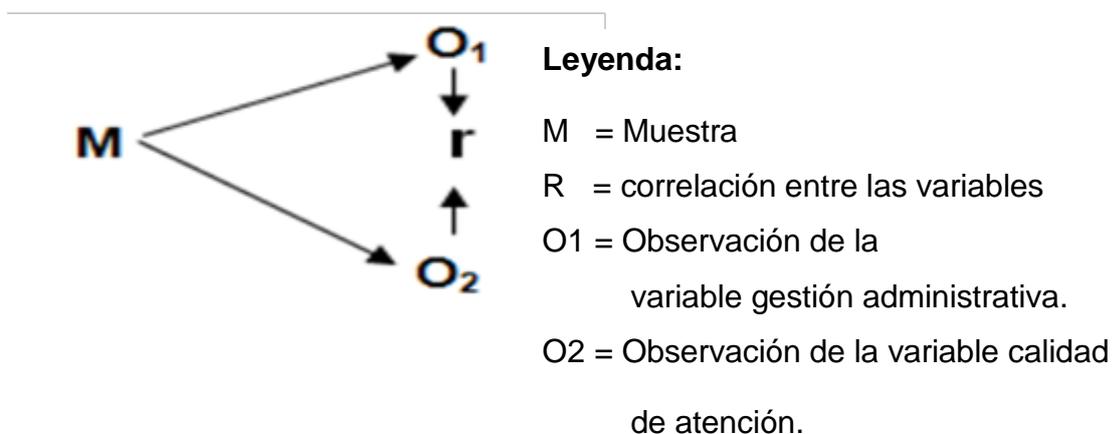


Figura 1: Esquema del diseño de investigación correlacional.

Tomado de Baptista (2014)

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: gestión administrativa.

Es la gestión de la empresa comprende la orientación, políticas y acciones que realizan los empresarios, gerentes o empleados en los procesos de la administración. Los procesos de la administración comprenden las actividades de planeación, organización, dirección y control. Estas actividades son realizadas por la empresa a través de sus funciones de gerencia, finanzas, administrativa, contable, producción, etc. (Chiavenato, 2011, p.317).

Variable 2: Calidad de atención.

La calidad de servicio al cliente consiste en satisfacer las demandas o exigencias de éste, lo que implica uno de los medios que le permite a la empresa conocer su percepción y expectativa, considerando su funcionamiento en cuanto a la tangibilidad, que implica la adecuación de sus instalaciones, ambiente, equipos, documentos. Asimismo, la confiabilidad del servicio, que implica la prestación de mismo de forma viable, concisa y exacta, lo que tiene inmerso la habilidad del personal, la consistencia de la asistencia. De igual forma, la capacidad de respuesta lo cual tiene implícito, dentro de los sistemas bibliotecarios de las universidades la facilidad de acceso a la información, voluntad y tiempo de servicio, receptividad a la necesidad del cliente. Por lo que los empleados de estos servicios, deberán demostrar al cliente seguridad y empatía, es decir, conocimiento del servicio, atención individualizada de las quejas, la cortesía y el respeto a cada usuario. (Caldera et col, 2011, p.333).

Según lo dicho por Parasuraman, et al, (1988, p. 58) “la calidad de la atención o el respeto que le puedes dar al cliente a través del tipo de conducta que una empresa debe desarrollar para servir. La calidad es un ente o valor agregado que todo bien o producto debe tener, por esto al brindarlo las perspectivas del cliente deberían ser de satisfacción”.

Definición operacional.

Definición operacional de gestión administrativa.

La gestión administrativa en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec, está caracterizado por sus dimensiones e indicadores, que serán indagados a través de la encuesta a los usuarios en sus cuatro dimensiones: Planificación, organización, dirección y control, con sus respectivos indicadores y los 30 ítems que contiene el cuestionario medido en la escala de Likert: procesados a través de sus índices: Siempre (5), casi siempre (4). a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Tabla 1.

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Planificación	- Actúa de acuerdo a su misión/visión	1 – 8	Siempre	Sobre saliente (113-150)
	- Objetivos institucionales		Casi siempre	
- Coordinación de acciones	A veces			
- Selección de estrategias	Casi nunca			
Organización	- Estrategias de atención al cliente	9 – 17	Nunca	
	- Adecuada socialización		Siempre	
	- Cumplen su manual de funciones		Casi siempre	
	- Organigrama		A veces	
Dirección	- Comunicación organizacional	18 – 24	Nunca	Buena (92-112)
	- Trabajo en equipo		Siempre	
	- Estrategias de motivación		Casi siempre	
	- Se genera la conciliación		A veces	
Control	- Control de la calidad en el servicio	25 – 30	Casi nunca	Deficiente (61-91)
	- Control de la satisfacción del cliente		Nunca	
	- Posicionamiento en el mercado		Siempre	
	- Control de todo el proceso (auditoría)		Casi siempre	

Tomado de Chiavenato (2011, p.317)

Definición Operacional de calidad de atención.

La variable calidad de atención, se hace en función a sus dimensiones de donde se desprenden sus indicadores los cuales vienen a ser los 22 ítems que serán indagadas por medio de una encuesta a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 en cuanto a tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía, procesados a través de sus índices: Fuertemente de acuerdo (5), Mayormente de acuerdo (4), Medianamente en desacuerdo (3), Débilmente en desacuerdo (2), Fuertemente en desacuerdo (1).

Tabla 2.

Operacionalización de la variable calidad de atención a los usuarios.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
Tangibilidad	Modernidad Empatía Eficiencia Apoyo	1 - 4	Ordinal	
Fiabilidad	Servicio Cumplimiento Interés Calidad Capacidad	5 - 9	Fuertemente de acuerdo(5) Mayormente de acuerdo(4) Medianamente en desacuerdo (3)	Excelente <91 - 110> Favorable <68 - 90> Medianamente favorable
Capacidad de respuesta	Satisfacción Atención Adecuado Capacitación Ayuda	10 – 14	Débilmente en desacuerdo (2) Fuertemente en desacuerdo (1)	<45 - 67> Desfavorable <22 - 44>
Seguridad	Confianza Conocimientos Igualdad Capacidad	15 – 18		
Empatía	Interés Facilidad Entendimiento	19 – 22		

Tomado de Parasuraman, et al, (1988).

2.3. Población, muestra y muestreo.

Población.

De acuerdo a Bisquerra (2004) “la población es la totalidad de las unidades de análisis de un contexto en la cual se observa un fenómeno que es posible de ser analizado” (p.80)

En el presente estudio, la población estuvo conformada por 250 usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Tabla 3

Población de estudio

Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec		Población
red de salud Ventanilla, 2017		
Usuarios del Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec - red de salud Ventanilla distrito: ventanilla		
sexo: hombres	115	46%
sexo: mujeres	135	54%
	250	100%

Padrón de usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Muestra.

La muestra es una parte representativa de la población (Soto, 2015). La muestra estuvo conformada por 152 usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017, equivalente al 60.80%.

Tabla 4.

Muestra de estudio

Usuarios del Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec - red de salud Ventanilla distrito: ventanilla , 2017		
	Población	Porcentaje
sexo: hombres	66	43.4%
Sexo mujeres	86	56.6%
TOTAL	152	100.0%

Padrón de usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Muestreo.

Se aplicó el muestreo probabilístico, con la técnica de muestreo aleatorio al azar.

El tamaño de la muestra (n) se obtuvo de la fórmula de Arkin y Colton (1995) con un nivel de confianza del 95%, $d=0,05$; $N=250$; $Z=1,96$; $P=0,5$; $Q=0,5$.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = (1,96^2 * 0.5 * 0.5 * 250) / (0.5 * 0,5 (250 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)) = 151.68$$

Donde n (Tamaño de la muestra) = 152

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que:

El muestreo es el subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegido (...) son esenciales en los diseños de investigación transaccionales, tanto descriptivos como correlacionales-causales, donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población. Estas variables se miden y analizan con pruebas estadísticas en una muestra, donde se presupone que esta es probabilística y todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos. (pp. 176-177).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas de recolección de datos.

La etapa de recolección de datos en el estudio se realizó mediante la técnica de la encuesta. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento” (p.216).

Instrumentos de recolección de datos.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), sobre el instrumento refirieron que: “Es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 200).

Los instrumentos que se utilizaron para obtener información de las variables son los cuestionarios sobre las variables en estudio, ambos percibidos por los usuarios.

Tabla 5.*Ficha técnica de la variable gestión administrativa*

Criterio	Anotación
Nombre	Planeación estratégica
Autor	Chiavenato
Año	2011
Adaptado	Jonathan Orihuela Flores
Institución	César Vallejo
Sujetos de aplicación	Usuarios del centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec
Objetivo	Conocer la satisfacción del usuario cuando es atendido en el centro de salud
Ítem	30 Planificación Organización
Dimensiones	Dirección Control
Técnica	Encuesta
Duración de aplicación	15 minutos

Realizada por el autor.

Tabla 6.

Ficha técnica de la variable calidad de atención a los usuarios

Criterio	Anotación
Nombre	Calidad de atención
Autor	Parasuraman
Año:	1988
Adaptado	Jonathan Orihuela Flores
Institución	César Vallejo
Sujetos de aplicación	Usuarios del centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec
Objetivo	Conocer la satisfacción del usuario cuando es atendido en el centro de salud
Ítems	22 Tangibilidad Fiabilidad
Dimensiones	Capacidad de respuesta Seguridad Empatía
Técnica	Encuesta
Duración de aplicación	15 minutos

Realizada por el autor

Validez de los instrumentos.

Menéndez (2002) la validez de un cuestionario, es la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado (p.25).

Tabla 7.

Resultados de la Validez del contenido de los Instrumentos

Experto	Gestión administrativa	Calidad de atención
Sánchez Farias Mirtha Lisbeth	Aplicable	Aplicable
Gómez Briceño Alejandro Efraín	Aplicable	Aplicable
Garay Ghilardi César	Aplicable	Aplicable
Opinión de expertos		

Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos, para el instrumento gestión administrativa se logró **suficiencia** del constructo, para el instrumento calidad de atención se logró **suficiencia** del contenido.

Confiabilidad de los instrumentos.

Se estima la confiabilidad de un instrumento de medición cuando permite determinar que el mismo, mide lo que se quiere medir, y aplicado varias veces, indique el mismo resultado. Hernández y Otros (1.998) indican que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p.243).

Según Grande (2007) sostiene que el coeficiente Alfa de Cronbach “es una prueba muy utilizada para pronunciarse sobre la fiabilidad de una escala. Mide en un momento del tiempo y sin necesidad de hacer repeticiones, la correlación esperada entre la escala actual y otra forma alternativa”. (p. 244).

Tabla 8.

Niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

Rango	Magnitud
0.81 – 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 – 0.80	Alta confiabilidad
0,41 - 0,60	Moderada confiabilidad
0. 21. – 0.40	Baja confiabilidad
001 – 0.20	Muy baja confiabilidad

Escala sugerida por (Ruiz, 1998).

Prueba piloto.

Se aplicó una prueba piloto a 25 usuarios del Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla 2017, y que tuvieron las mismas condiciones y características de la población. Para los resultados de la confiabilidad se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, en vista que la escala es politómica con cinco valores.

Tabla 9.

Estadísticos de fiabilidad de la prueba piloto. Variable gestión administrativa

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión administrativa	0, 920	30

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el instrumento gestión administrativa es de 0, 920 podemos afirmar que el instrumento de gestión administrativa tiene una muy alta confiabilidad.

Tabla 10.

Estadísticos de fiabilidad de la prueba piloto. Variable calidad de atención

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Calidad de atención	0,885	22

El coeficiente Alfa de Cronbach, obtenido para el instrumento calidad de atención es de 0, 885, podemos afirmar que el instrumento de calidad de atención tiene una muy alta confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de la información, procesamiento y presentación de datos, se ha utilizado los estadígrafos pertinentes y las medidas estadísticas correspondientes. El análisis descriptivo se elaboraron tablas que describieron los resultados finales de las variables y sus dimensiones, además se presentaron tablas de contingencia que relacionan a las dos variables con su respectivo gráfico de barras tridimensionales se utilizando el software estadístico SPSS, 23.

Asi mismo se hizo el análisis descriptivo mediante los gráficos de barras y tablas de frecuencia, posteriormente se hizo el análisis inferencial para contrastar la prueba de hipótesis, teniendo en cuenta que el grado de significancia mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula y se analiza el coeficiente de correlación de Spearman, en cambio, si es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se analiza el coeficiente de correlación de Spearman.

Se utilizaron frecuencias y porcentajes para la descripción de las variables y la prueba de Spearman para la comprobación de hipótesis.

2.6. Aspectos éticos

De acuerdo a las características de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales, debido a que se trabajó con usuarios de dicho

centro de salud; por lo tanto la investigación contó con la autorización correspondiente de la dirección del centro de salud y la participación voluntaria de ellos. Asimismo, se mantiene el anonimato de cada participante y el respeto hacia el evaluado en todo momento antes, durante y después del proceso; resguardando los datos recogidos sin juzgar la información obtenida.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1 Gestión administrativa.

Tabla 11.

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios la gestión administrativa del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Gestión administrativa	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	18	11,8
Deficiente	34	22,4
Buena	65	42,8
Sobre saliente	35	23,0
Total	152	100,0

Elaborado con la encuesta gestión administrativa

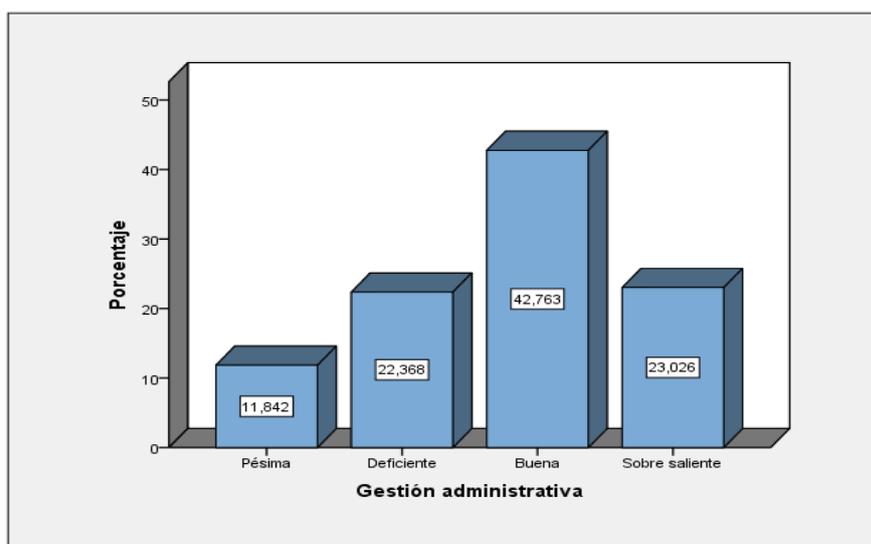


Figura 2. Gestión administrativa del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

De acuerdo a la tabla 11 de datos, el 11.8% de usuarios encuestados registran un nivel pésimo en la variable gestión administrativa, el 22.4% un nivel deficiente, el 42.8%, un nivel bueno y el 23.0% un nivel sobresaliente, siendo el nivel bueno el predominante en la gestión administrativa.

Tabla 12.

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión planificación del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Planificación	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	16	10,5
Deficiente	43	28,3
Buena	55	36,2
Sobre saliente	38	25,0
Total	152	100,0

Elaborado con la encuesta planificación

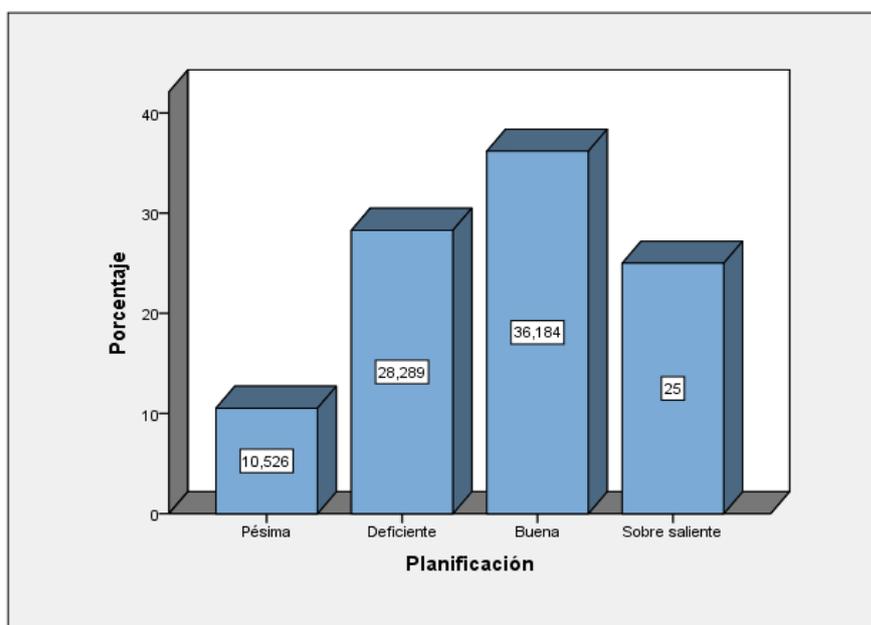


Figura 3. Planificación del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

De acuerdo a la tabla 12 de datos, el 10.5% de usuarios encuestados registran un nivel pésimo en la dimensión planificación, el 28.3% un nivel deficiente, el 36.2%, un nivel buena y el 25.0% un nivel sobresaliente, siendo el nivel bueno el predominante en la planificación de la gestión administrativa.

Tabla 13.

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión organización del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Organización	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	26	17,1
Deficiente	25	16,4
Buena	63	41,4
Sobre saliente	38	25,0
Total	152	100,0

Elaborado con la encuesta organización

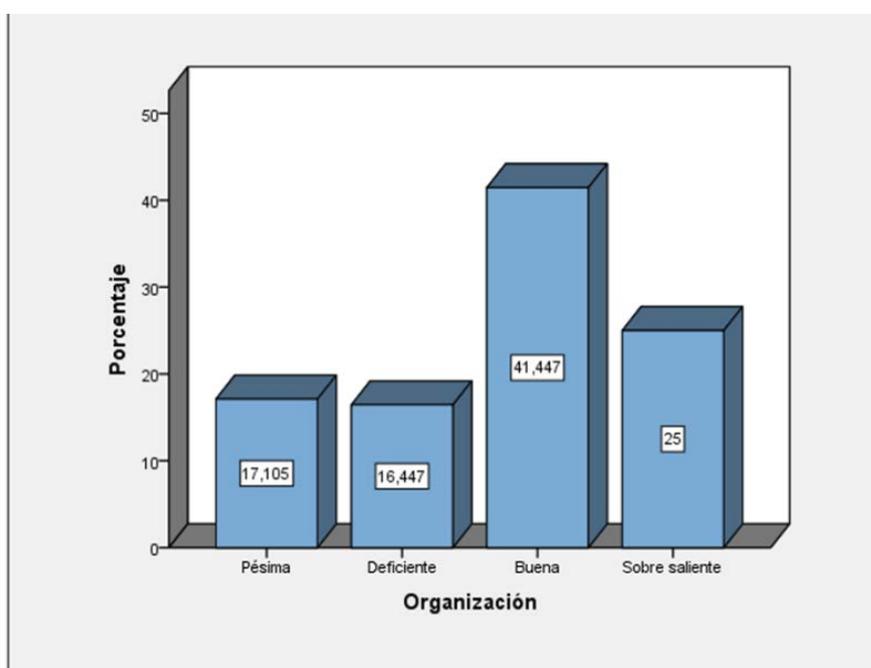


Figura 4. Organización del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

De acuerdo a la tabla 13 de datos, el 17.1% de usuarios encuestados registran un nivel pésimo en la dimensión organización, el 16.4% un nivel deficiente, el 41.4%, un nivel buena y el 25.0% un nivel sobresaliente, siendo el nivel buena el predominante en la organización de la gestión administrativa.

Tabla 14.

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión dirección del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Dirección	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	12	7,9
Deficiente	49	32,2
Buena	53	34,9
Sobre saliente	38	25,0
Total	152	100,0

Elaborado con la encuesta dirección

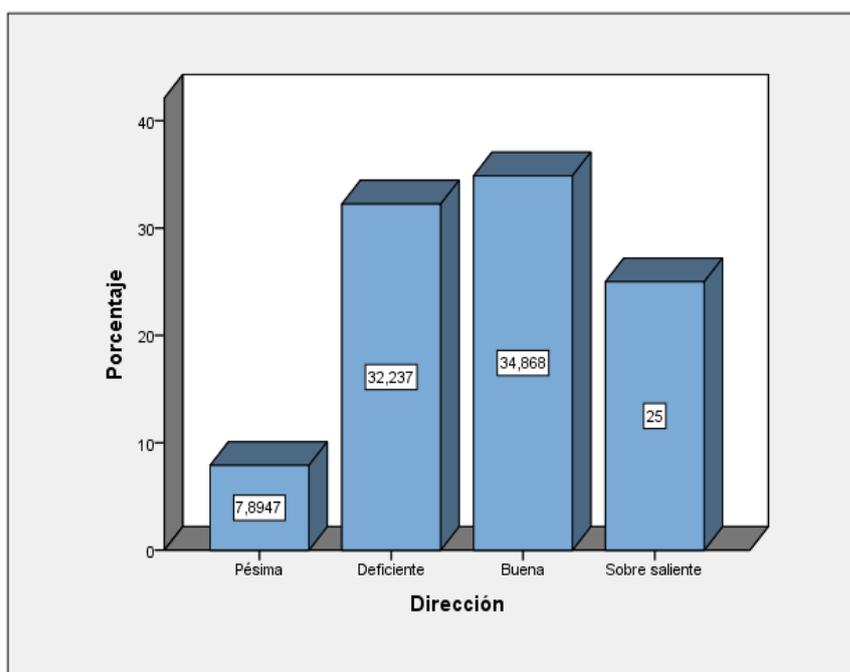


Figura 5. Dirección del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

De acuerdo a la tabla 14 de datos, el 7.9% de usuarios encuestados registran un nivel pésimo en la dimensión dirección, el 32.2% un nivel deficiente, el 34.9%, un nivel buena y el 25.0% un nivel sobresaliente, siendo el nivel buena el predominante en la dirección de la gestión administrativa.

Tabla 15.

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión control del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Control	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	18	11,8
Deficiente	36	23,7
Buena	59	38,8
Sobre saliente	39	25,7
Total	152	100,0

Elaborado con la encuesta control

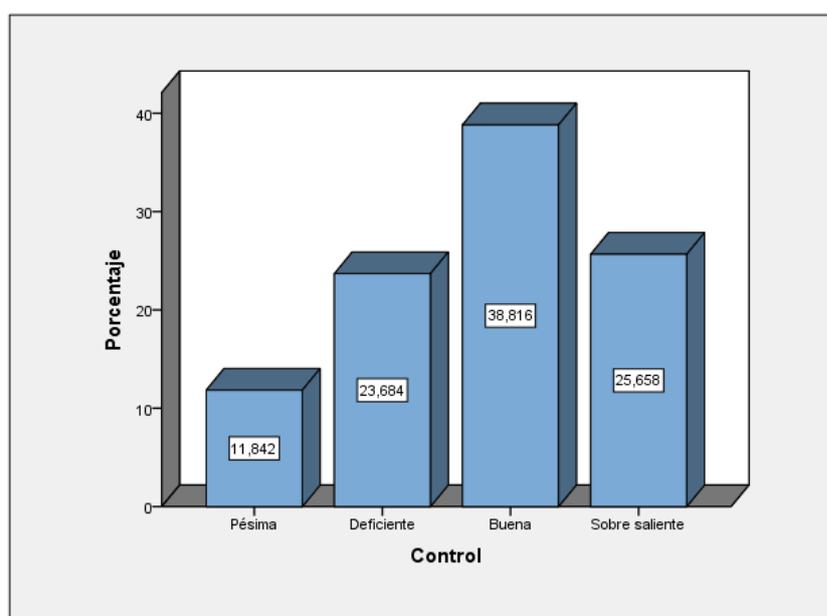


Figura 6. Control del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

De acuerdo a la tabla 15 de datos, el 11.8% de usuarios encuestados registran un nivel pésimo en la dimensión control, el 23.7% un nivel deficiente, el 38.8%, un nivel buena y el 25.7% un nivel sobresaliente, siendo el nivel bueno el predominante en el control de la gestión administrativa.

Calidad de atención a los usuarios.

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la variable calidad de atención del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Elaborado con la encuesta calidad de atención

Calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	19	12,5
Medianamente favorable	39	25,7
Favorable	58	38,2
Excelente	36	23,7
Total	152	100,0

Elaborado con la encuesta calidad de atención

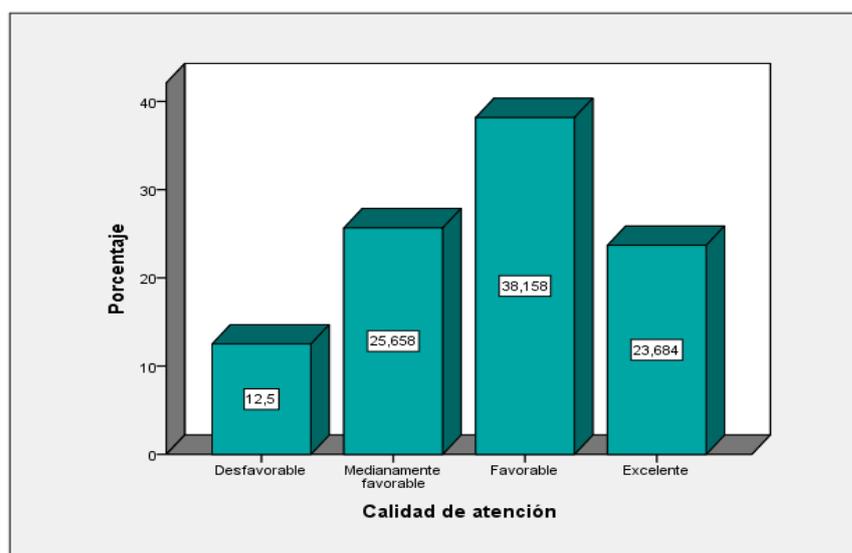


Figura 7. Calidad de atención del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

De acuerdo a la tabla 16 de datos, el 12.5% de usuarios encuestados registran un nivel desfavorable en la variable calidad de atención, el 25.7% un nivel medianamente favorable, el 38.1%, un nivel favorable y el 23.7% un nivel excelente, siendo el nivel favorable el predominante en la calidad de atención.

Tabla 17

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión tangibilidad del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Tangibilidad	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	28	18,4
Medianamente favorable	44	28,9
Favorable	50	32,9
Excelente	30	19,7
Total	152	100,0

Elaborado con la encuesta tangibilidad

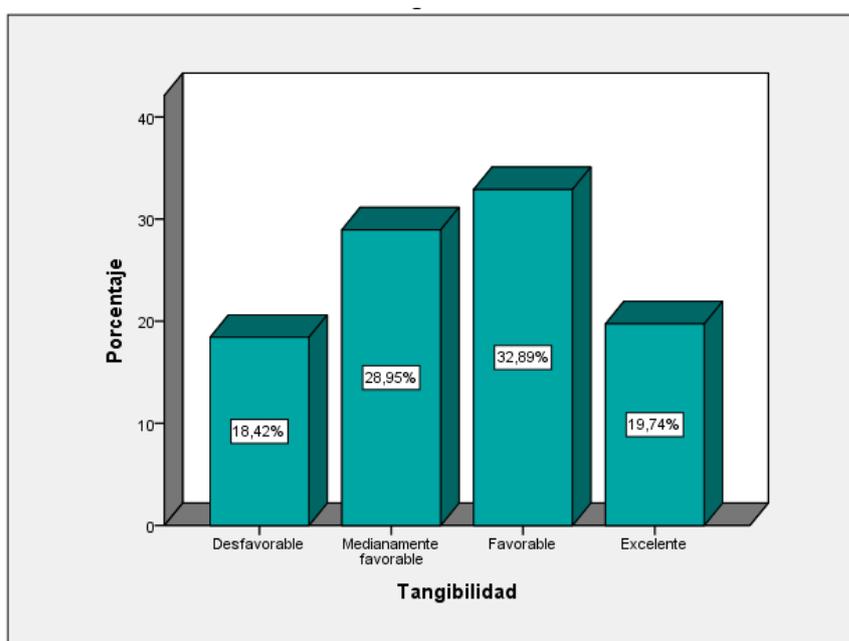


Figura 8. Tangibilidad del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

De acuerdo a la tabla 17 de datos, el 18.4% de usuarios encuestados registran un nivel desfavorable en la dimensión tangibilidad, el 28,9% un nivel medianamente favorable, el 32.9%, un nivel favorable y el 19.7% un nivel excelente, siendo el nivel favorable el predominante en tangibilidad.

Tabla 18

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión fiabilidad del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	32	21,1
Medianamente favorable	26	17,1
Favorable	59	38,8
Excelente	35	23,0
Total	152	100,0

Elaborado con la encuesta *fiabilidad*

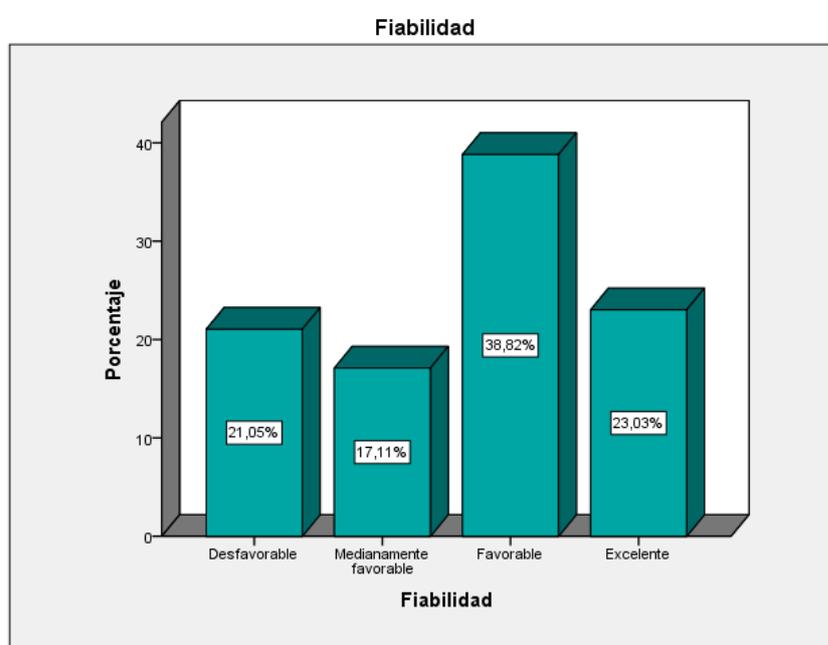


Figura 9. Fiabilidad del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

De acuerdo a la tabla 18 de datos, el 21.1% de usuarios encuestados registran un nivel desfavorable en la dimensión fiabilidad, el 17.1% un nivel medianamente favorable, el 38.8%, un nivel favorable y el 23,0% un nivel excelente, siendo el nivel favorable el predominante en fiabilidad.

Tabla 19

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión Capacidad de respuesta del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	16	10,5
Medianamente favorable	45	29,6
Favorable	54	35,5
Excelente	37	24,3
Total	152	100,0

Elaborado con la encuesta capacidad de respuesta

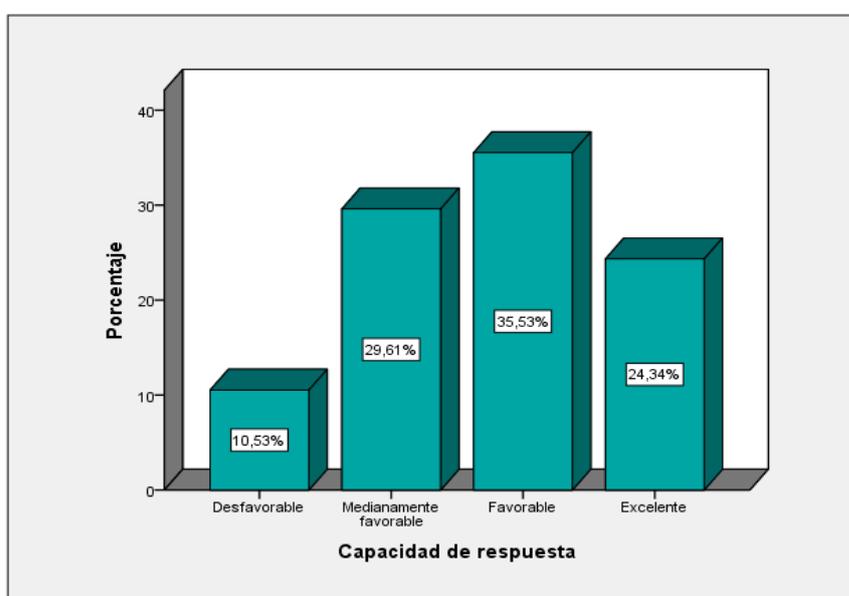


Figura 10. Capacidad de respuesta del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

De acuerdo a la tabla 19 de datos, el 10.5% de usuarios encuestados registran un nivel desfavorable en la dimensión capacidad de respuesta, el 29.6% un nivel medianamente favorable, el 35.5%, un nivel favorable y el 24.3% un nivel excelente, siendo el nivel favorable el predominante en capacidad de respuesta.

Tabla 20

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión Seguridad del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	22	14,5
Medianamente favorable	38	25,0
Favorable	57	37,5
Excelente	35	23,0
Total	152	100,0

Elaborado con la encuesta seguridad

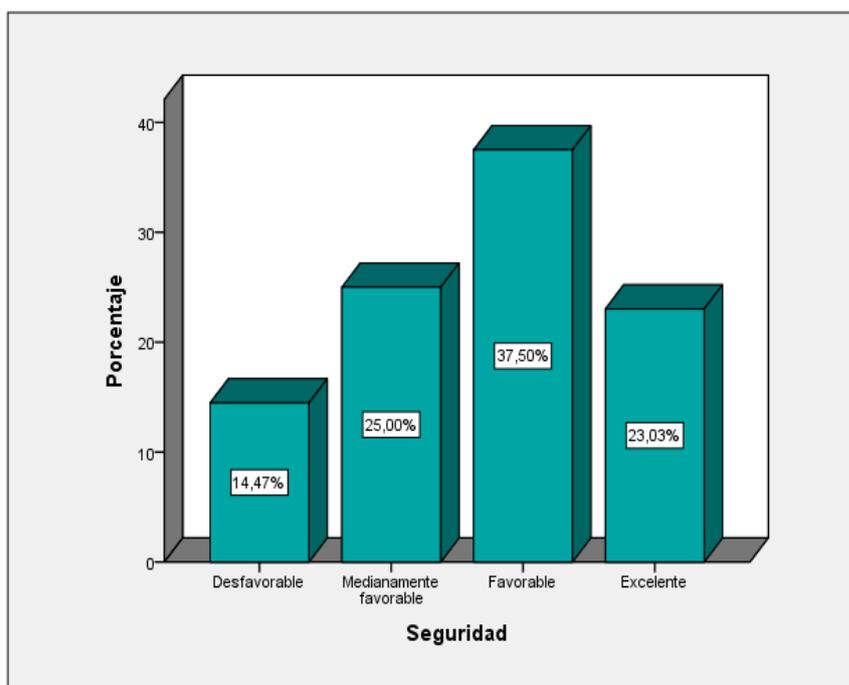


Figura 11. Seguridad del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

De acuerdo a la tabla 18 de datos, el 14.5% de usuarios encuestados registran un nivel desfavorable en la dimensión seguridad, el 25.0% un nivel medianamente favorable, el 37.5%, un nivel favorable y el 23.3% un nivel excelente, siendo el nivel favorable el predominante en seguridad.

Tabla 21

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión empatía del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	20	13,2
Medianamente favorable	37	24,3
Favorable	61	40,1
Excelente	34	22,4
Total	152	100,0

Elaborado con la encuesta empatía

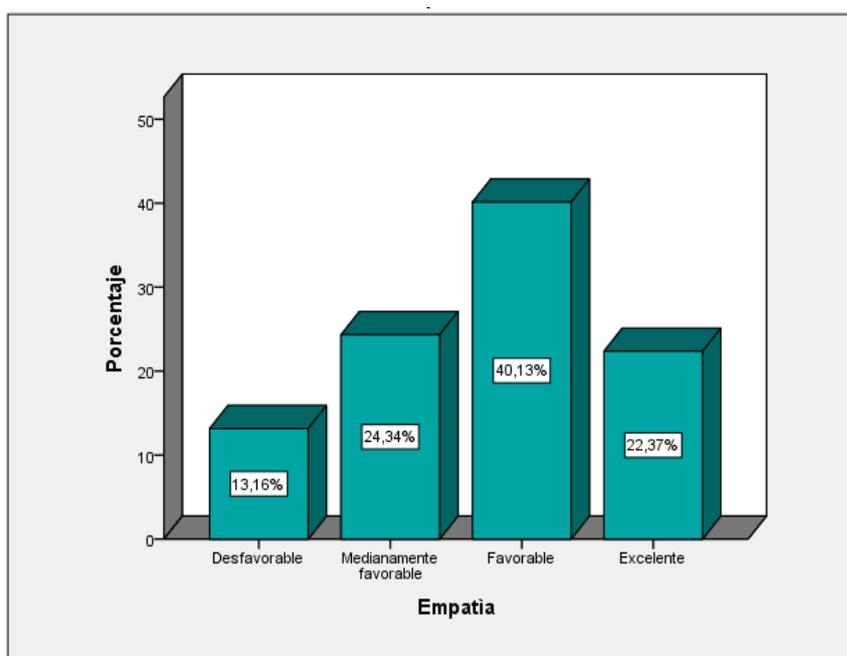


Figura 12. Empatía del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

De acuerdo a la tabla 19 de datos, el 13.2% de usuarios encuestados registran un nivel desfavorable en la dimensión empatía, el 24.3% un nivel medianamente favorable, el 40.1%, un nivel favorable y el 22.4% un nivel excelente, siendo el nivel favorable el predominante en empatía.

3.2. Resultados correlacionales.

3.2.1 Gestión administrativa y Calidad de atención

Hipótesis general.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Criterios de decisión.

Si p-valor > 0,05 entonces aceptar la hipótesis nula.

Si p-valor < 0,05 entonces rechazar la hipótesis nula.

Estadístico de prueba: coeficiente Rho de Spearman

Tabla 22.

Prueba de correlación de gestión administrativa y calidad de atención del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Correlaciones		Gestión administrativa	Calidad de atención
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,985**
	Gestión administrativa	Sig. (bilateral)	,000
	N	152	152
	Coeficiente de correlación	,985**	1,000
Calidad de atención	Sig.(p) (bilateral)	,000	.
	N	152	152

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La técnica estadística predictiva con SPSS V23 utilizado para el contraste de la hipótesis general; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una

correlación estadísticamente significativa y alta ($r= 0.985$), directamente proporcional y con signo positivo entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 y prevalece la hipótesis alterna.

3.2.2 Planificación y Calidad de atención.

Hipótesis específica 1.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

H1 Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Tabla 23.

Prueba de correlación de gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Correlaciones		Planificación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,911**
		N	,000
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,911**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La técnica estadística predictiva con SPSS V23 utilizado para el contraste de la hipótesis específica1; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación estadísticamente significativa y alta ($r= 0.911$), directamente

proporcional y con signo positivo entre gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 y prevalece la hipótesis específica 1.

3.2.3 Organización y calidad de atención.

Hipótesis específica 2.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

.H1 Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Tabla 24.

Prueba de correlación de gestión administrativa en su dimensión organización y calidad de atención del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Correlaciones			Organización	Calidad de atención
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de atención	N	152	152
		Coeficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

La técnica estadística predictiva con SPSS V23 utilizado para el contraste de la hipótesis específica 2; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe

una correlación estadísticamente significativa y alta ($r= 0.897$), directamente proporcional y con signo positivo entre gestión administrativa en su dimensión organización y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 y prevalece la hipótesis específica 2.

3.2.4 Dirección y calidad de atención.

Hipótesis específica 3.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

H1 Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Tabla 25.

Prueba de correlación de gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Correlaciones		Dirección	Calidad de atención
Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,861**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,861**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

La técnica estadística predictiva con SPSS V23 utilizado para el contraste de la hipótesis específica3; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe

una correlación estadísticamente significativa y alta ($r= 0.861$), directamente proporcional y con signo positivo entre gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 y prevalece la hipótesis específica 3.

3.2.5 Control y calidad de atención.

Hipótesis específica 4.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

H1 Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Tabla 26

Prueba de correlación de gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Correlaciones			Control	Calidad de atención
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de atención	N	152	152
		Coeficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

La técnica estadística predictiva con SPSS V23 utilizado para el contraste de la hipótesis específica4; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe

una correlación estadísticamente significativa y alta ($r= 0.821$), directamente proporcional y con signo positivo entre gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 y prevalece la hipótesis específica 4.

IV. Discusión

Discusión

Los hallazgos obtenidos al aplicar la técnica estadística predictiva con SPSS V23 usado para analizar los estadísticos descriptivos de las variables gestión administrativa y calidad de atención, así como el contraste de las hipótesis estadísticas de estudio, de acuerdo al problema y los objetivos planteados, se encontraron:

El objetivo general planteado es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017, para el logro del objetivo de la investigación se tomó los instrumentos de las variables gestión administrativa y calidad de atención, instrumentos elaborados de acuerdo a las dimensiones e indicadores de las variables de estudio.

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable gestión administrativa en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017, en la tabla 11 de datos, el 11.80% de usuarios encuestados registran un nivel pésimo en la variable gestión administrativa, el 22.40% un nivel deficiente, el 42.80%, un nivel buena y el 23.0% un nivel sobresaliente, siendo el nivel buena el predominante en la gestión administrativa. Este estudio es sustentado por Chiavenato (2011, p.317).

Los hallazgos de la descripción estadística de la variable Calidad de atención en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017, en la tabla 16 de datos, el 12.50% de usuarios encuestados registran un nivel desfavorable en la variable calidad de atención, el 25.70% un nivel medianamente favorable, el 32.20%, un nivel favorable y el 23.70% un nivel excelente, siendo el nivel favorable el predominante en la calidad de atención, este estudio es sustentado por Parasuraman, et al, (1988, p,. 58).

Para el contraste de la hipótesis general, en la tabla 22 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre la gestión administrativa y calidad de atención , con la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis general; los resultados del rho Spearman, orientan a

que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y muy alta ($r=0.985$, $p < 0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.; este resultado es similar al estudio realizado por. Fernández (2015), en su trabajo de investigación titulado: Competencias del docente universitario y estándares de calidad investigativa. (Tesis Maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia, quien encontró una correlación significativa ($r = 864$, $p<0,05$), lo sustentan Chiavenato, 2011, p.317 y Parasuraman, et al, (1988, p, 58).

En el contraste de la hipótesis específica 1, en la tabla 23 se encontró que el coeficiente de correlación de Spearman: entre gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención; con la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis específica 1. Los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ($r= 0.911$, $p< 0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Se adhiere Díaz (2014) en la tesis titulada. La evaluación de la competencia docente como factor relevante en la calidad de la educación en algunos colegios técnico profesionales de la región metropolitana, presentado en el programa de posgrado de la Facultad de Filosofía y Educación. (Tesis Maestría). Universidad Metropolitana de Ciencias de Educación (Santiago – Chile), quien encontró una correlación significativa ($r = 895$, $p<0,05$), lo fundamenta Ramsden (2011).

En el contraste de la hipótesis específica 2, en la tabla 24 se evidencia en la matriz de correlación de Spearman: entre la gestión administrativa en su dimensión organización y calidad de atención empleando la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis específica 2. Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ($r= 0.897$, $p< 0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre la gestión administrativa en su

dimensión organización y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Se adhiere Picher (2015), realizó un trabajo de investigación titulado: Competencias del docente universitario como gerente de aula para el logro de la calidad educativa en la Universidad Experimental y Politécnica de las Fuerzas Armadas Nacional (UNEFA) Puerto Cabello. (Tesis Maestría). Universidad Experimental y Politécnica de las Fuerzas Armadas Nacional (UNEFA) Puerto Cabello, Venezuela, quien encontró una correlación significativa alta ($r_s = 0,789$, $p < 0,05$), entre competencia docente en su dimensión organización de la enseñanza y calidad educativa lo sustenta Biggs (2011).

En el contraste de la hipótesis específica 3, en la tabla 25 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención; empleando la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis específica 3. Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ($r = 0,861$, $p < 0,05$), directamente proporcional y con signo positivo entre gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Similarmente se adhiere Ramos (2015), realizó una investigación titulada Programa de formación profesional basados en competencias docentes y el desempeño del docente del Colegio Universitario de Administración y Mercadeo (CUAM) Naguanagua, quien encontró una correlación significativa alta ($r_s = 0,775$, $p < 0,05$) entre competencias docentes en su dimensión motivación del aprendizaje y el desempeño del docente s, lo sustenta García (2013).

En el contraste de la hipótesis específica 4, en la tabla 26 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre la gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención; empleando la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis específica 4. Los

resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa muy alta ($r= 0.821$, $p< 0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre la gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Similarmente se adhiere Carrasco (2014) en la tesis titulada Gestión educativa y calidad de competencia docente en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, presentado en la UPG de la Facultad de Educación, en la UNMSM, quien en sus resultados encontró una correlación significativa alta ($r_s = 0,896$, $p< 0,05$) entre competencia docente en su dimensión interacción con el grupo de clase y gestión educativa, lo sustentan Marzh (2007) y Tejedor (2013).

V. Conclusiones

Conclusiones

Primera: Al hacer el contraste de la hipótesis general, los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ($r_s = 0.995$, $p < 0.05$).

Segunda: En el contraste de la hipótesis específica 1, los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre la planificación y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ($r_s = 0.911$, $p < 0.05$).

Tercera: En el contraste de la hipótesis específica 2, los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y muy alta, entre la organización y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ($r_s = 0,897$, $p < 0.05$).

Cuarta: Al hacer el contraste de la hipótesis específica 3, los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación estadísticamente significativa y muy alta, entre la dirección y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ($r_s = 0.861$, $p < 0.05$).

Quinta: Al hacer el contraste de la hipótesis específica 4, los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre el control y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ($r_s = 0.821$, $p < 0.05$).

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera:** Difundir en las autoridades del Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017, los resultados de la investigación para que fortalezcan la gestión administrativa, y mejorar la calidad de atención entre los jefes y sus trabajadores hacia los usuarios, con fines de mejora continua, respondiendo a los retos y exigencias de la sociedad del conocimiento y la globalización. Y así poder tener una buena relación laboral para poder resolver las debilidades del centro de salud.
- Segunda.** A los directores del Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017, se les recomienda programar capacitaciones en planificación de la gestión administrativa para una gestión eficiente y eficaz.
- Tercera:** Que las autoridades del Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017, capaciten y fortalezcan la organización de la gestión administrativa para garantizar la eficiencia y eficacia de los trabajadores. Que sea constante.
- Cuarta:** Que las autoridades del Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017, capaciten y efectivicen la dirección de la gestión administrativa para garantizar que los resultados estén de acuerdo a los objetivos planteados.
- Quinta:** Que las autoridades del Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017, capaciten en control de la gestión administrativa para garantizar que los resultados sean transparentes y relevantes.

VII. Referencias

Referencias

- Anzola, M. (2002). *Gestión administrativa* (6ª ed.). Madrid: Morata
- Arias, H. (2006). *Metodología de la Investigación*. Santiago de Chile:
- Arkin, C y Colton, P. (1995). *Determinación del tamaño de la muestra*. México: Mc Graw Hill
- Brenes, M y Lizano, H. (2012). *Propuesta Estratégica para Mejorar el Grado de Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Maximiliano Peralta Jiménez de Cartago*, (Tesis Maestría) | Instituto Centroamericano de Administración Pública de Costa Rica.
- Bustamante, M. (2012). *Opinión de los Familiares sobre la Calidad de Atención de la Enfermera en la Unidad de Oncohematología Pediátrica del H.N.E.R.M.* (Título de Especialista en Enfermería Oncológica). Facultad de Medicina Humana de la Escuela de Posgrado de la UNMSM.Lima
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós
- Crosby, D. (2011). *Beneficios de satisfacción del cliente*. México: Mc Graw Hill
- Cronin, M y Taylor, H (1992). *Calidad del servicio*. (6ª ed.). Madrid: Morata.
- Da-Fonseca, M., et al. (2013) "Relevancia de la planificación estratégica en la gestión pública". (Tesis Doctoral en auditoría). Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, Cuba.
- Díaz, H. (2009) *Metodología de la Investigación*. Santiago de Chile: Mc Graw Hill
- Duque, M y Chaparro, R. (2012). *Calidad del servicio*. Santiago: Santillana
- Echevarría, P. (2014) "Comunicación Organizacional y Gestión Administrativa en la Unión Peruana del Sur". (Tesis Maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima
- Fegenbaun, H. (1994). *Calidad del servicio*. (2ª ed.) México: Limusa

- Gibson, M., Ivancevich, H y Donelly, I. (2011). *Gestión administrativa*. Barcelona: Herder.
- Gonzales (2010). *Supervisión en la fase de planeamiento - auditoría de gestión administrativa en la Empresa de Saneamiento y Agua Potable de Casablanca*. (Tesis doctoral) Universidad de la Habana. Cuba
- Gonzales, H. (2015). *Calidad de Atención*. México: Interamericana Editores
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014), *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Ivancevich, H. (1997) *Comunicación organizacional* (2ª. ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Iraossi, G. (2010). *Metodología de la Investigación*. Santiago de Chile: Santillana
- Huiza, G. (2006) *Calidad del servicio y satisfacción del usuario cafetalero del Agrobanco en La Merced- Junin*, (Tesis maestría).
- Huisa, T. (2013). *Gestión administrativa*. (6ª ed.). Madrid: Morata.
- Kerlinger, .F (1983). *Investigación del Comportamiento*. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, M. y Wehrich, H. (1994). *Calidad del servicio*. Madrid: Thomson
- Louffat, D. (2012)- *Planificación administrativa*. (2ª ed.).México: Limusa.
- Martínez, H. (2006). *Calidad del Servicio* México: Mc Graw Hill.
- Moreno, G. (2012). *Creación de un sistema de citas Virtual para ESSALUD Red – Rebagliati* (título profesional de Ingeniero en Sistemas). Universidad Tecnológica del Perú
- Muñiz, R. (2003). *Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós
- Ninamango, R. (2014). *Percepción de la calidad de servicio del Agrobanco en la Merced, Junín*, Perú.
- Plaza, M y Janes, H. (2007). *Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós

- Parasuraman, H., et, al. (1988). *Calidad del servicio*. México: Interamericana Editores
- Rivera, P. (2010). *Gestión administrativa y calidad de la Atención de la Salud. Percepción de los Usuarios en el Hospital Universitario del Valle*, Santiago. Cali, Colombia
- Robbins, G. y De Cenzo, H. (2013) .*Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós
- Romero, M. (2010). *Propuesta de mejora para el proceso de atención en consulta externa de un hospital*. (Título Ingeniero). Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, en Guayaquil, Ecuador.
- Romero, D. (2010). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión*. (Título de Licenciada de Enfermería). Facultad de Medicina Humana de la UNMSM.
- Ruiz, M. (1998). *Metodología de la investigación*. (2ª ed.).México: Limusa.
- Salkind, H. (1998). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). Madrid: Morata.
- Soto, M. (2015). *Metodología de la investigación*. (2ª ed.).México: Limusa.
- Stoner, G., Freeman, N y Gilbert, T. (2009). *Administración de empresas*. Barcelona: Herder.
- Summers, R. (2009). *Administración de empresas* (2ª ed.).México: Limusa
- Steenkamp, M. (1990). *Calidad del servicio*. (2ª ed.).México: Limusa.
- Villegas et al, H. (2011). *Metodología de la investigación*. (2ª ed.).México: Limusa.
- Wellington, H. (2011). *Comprensión del cliente*. Barcelona: Paidós
- Zeithaml, R. et al (1998). *Calidad del servicio*. México: Mc Graw Hill.

Anexos

ANEXO A
Matriz de consistência

Título: Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017

Autor: Jonathan Orihuela Flores

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017?</p> <p>Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión organización y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre gestión administrativa en su dimensión organización y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre gestión</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017</p> <p>Hipótesis específica 4</p>	Variable x: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Actúa de acuerdo a su misión/visión - Objetivos institucionales - Coordinación de acciones - Selección de estrategias 	1 - 8	<p>Eficiente (113-150)</p> <p>Buena (92-112)</p> <p>Regular (61-91)</p> <p>Deficiente (30-60)</p>	
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de atención al cliente - Adecuada socialización - Cumplen su manual de funciones - Organigrama institucional 	9 - 17		
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación organizacional - Trabajo en equipo - Estrategias de motivación - Se genera la conciliación 	18 - 24					

<p>de salud Ventanilla, 2017? Problema específico 4 ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017?</p>	<p>administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 Objetivo específico 4 Determinar la relación que existe entre gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.</p>	<p>4.Control</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control de la calidad en el servicio - Control de la satisfacción del cliente - Posicionamiento en el mercado - Control de todo el proceso (auditoría) 	<p>25 - 30</p>	
Variable y: Calidad de atención					
Dimensiones		Indicadores		Ítems	Niveles o rangos
Tangibilidad		Modernidad Empatía Eficiencia Apoyo		1 - 4	<p>Excelente <83 - 110></p> <p>Muy bueno <53 - 82></p> <p>Bueno <23 - 52></p> <p>Regular <0 - 22></p>
Fiabilidad		Servicio Cumplimiento Interés Calidad Capacidad		5 - 9	
Capacidad de respuesta		Satisfacción Atención Adecuado Capacitación Ayuda		10 - 14	
Seguridad		Confianza Conocimientos Igualdad Capacidad		15 - 18	
Empatía		Interés Facilidad Entendimiento		19 - 22	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>Tipo: Pertenece al enfoque cuantitativo, básico; con un nivel correlacional , dado que está interesada en determinar la relación de las habilidades directivas y motivación del personal en la UGEL Ventanilla, 2017.</p> <p>Diseño: La presente investigación está enmarcada según el diseño no experimental de forma transeccional -. Hernández et al. (2014) expresan que la investigación no experimental son: "Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos". (p.152). Los diseños transeccionales – correlacionales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo, ya que en l investigación se considera una hipótesis como un punto de partida el cual se desea demostrar.</p>	<p>Población: La población de estudio correspondiente a la presente investigaci250 usuarios del centro de salud del mes de mayo a setiembre del 2017,</p> <p>Para esta investigación se consideró una muestra 152 usuarios</p>	<p>Variable X: Gestión administrativa Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Chiavenato Idelfonso</p> <p>Año: 2011 Adaptado por el propio investigador</p> <p>Ámbito de Aplicación: Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec.</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <p>Variable Y: Calidad de atención</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Parasuraman, et al Año: 1988 Adaptado por el propio investigador</p> <p>Ámbito de Aplicación: Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec.</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>Inferencial: Se realizará el análisis e interpretación de los resultados acorde con los objetivos de la investigación</p> <p>De prueba</p> <p>Luego se elaborará la base de datos para ambas variables con los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS y el Excel 2010; utilizando para el Análisis descriptivo se utilizará tablas gráficas y para análisis inferencial Rho de Spearman.</p> <p>Para llevar a cabo la prueba de hipótesis, se realizará de acuerdo a la estadística paramétrica o no paramétrica.</p>

ANEXO B

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión administrativa

Cuestionario para evaluar la gestión administrativa a los usuarios del centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de Salud Ventanilla 2017.

Institución educativa: Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec

Instrucciones para el llenado del cuestionario:

Estimado (a) usuario (a) lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las 4 posibles categorías de respuestas que van del 1 al 5, considerando que:

		1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre.	5. Siempre
	ÍTEMS					
No	Planificación. El centro de salud:	1	2	3	4	5
1	Planea charlas a los centros educativos de su zona para beneficio de los alumnos.					
2	Dispone de programas de salud para prevenir enfermedades para beneficio de usted.					
3	Planea campañas de salud cerca a su domicilio.					
4	Dispone de convenio con otro centro de mayor especialización para beneficio de usted.					
5	Dispone de personal necesario para la mejora de la atención a beneficio de usted.					
6	Planea consejería nutricional para beneficio de usted.					
7	Planea reuniones con los jefes promotores de su localidad para identificar los problemas de salud.					

8	Dispone de ambientes adecuados para su respectiva atención.					
	Organización	1	2	3	4	5
9	Se diseña folletos, pancartas, carteles, de temas de salud, para que usted logre estar bien informado.					
10	Mientras usted está en la sala de espera, hay un personal que le brinda charlas de temas de salud.					
11	Organiza campañas de salud fuera de su local para llegar a más usuarios.					
12	Organiza campañas de salud para concientizar las vacunas más importantes a los menores de edad.					
13	Organiza adecuadamente la venta de medicamentos para todo el usuario.					
14	Organiza concursos de educación en salud para que usted se beneficie.					
15	Organiza programas saludables para mujeres embarazadas (psicoprofilaxis).					
16	Organiza una adecuada limpieza del establecimiento.					
17	Organiza un orden adecuado para la adquisición de citas.					
	Dirección	1	2	3	4	5
18	Existe conflictos entre miembros del personal dentro del establecimiento.					
19	Existe dificultades al sacar una cita.					

20	Está presente el jefe del establecimiento cuando se realiza campañas saludables.					
21	El personal cumple con su rol dentro del establecimiento.					
22	El jefe del establecimiento reconoce de manera pública el desempeño de sus trabajadores.					
23	Tiene dificultades en la adquisición de algún medicamento dentro del establecimiento.					
24	Tiene problemas con el personal de salud dentro del establecimiento.					
	Control	1	2	3	4	5
25	El personal de salud llega a tiempo a su turno.					
26	El establecimiento cuenta con personal de seguridad.					
27	Hay un control adecuado al momento de sacar citas.					
28	El personal de salud está debidamente uniformado.					
29	El establecimiento de salud está abierto a la hora señalada.					
30	El personal de seguridad tiene la indumentaria adecuada					

Cuestionario: Calidad de atención

Cuestionario para evaluar la calidad de atención a los usuarios del centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de Salud Ventanilla 2017.

Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente

Para esto le voy a leer una serie de afirmaciones. Por favor dígame su grado de acuerdo o desacuerdo, calificando de 1 a 5, donde: (1) es fuertemente en desacuerdo; (2) débilmente en desacuerdo; (3) medianamente en desacuerdo; (4) mayormente en desacuerdo y (5) es fuertemente de acuerdo.

	1	2	3	4	5
	Fuertemente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	Mayormente de acuerdo	Fuertemente de acuerdo
	ITEM				
N°	Elementos tangibles. El Centro de Salud:				1 2 3 4 5
1	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable				
2	La limpieza de las instalaciones físicas ((edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.)es impecable				
3	La presentación personal de los empleados sea excelente				
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas y comprendidas.				
	Fiabilidad. El personal de salud:				1 2 3 4 5
5	El tiempo de espera desde el momento en que llega al centro de salud hasta que atienden a un usuario, sea corto.				

6	Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programados					
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario sea apropiada.					
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestren muy interesados en resolverlo					
9	El personal del centro de salud y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza.					
	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
10	El tiempo de espera en centro de salud para pedir una cita u otros servicios programados, sea corto					
11	Los Doctores siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario					
12	Los Doctores siempre agilicen su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible					
13	Los Doctores cooperen entre sí para responder a las necesidades del usuario					
14	La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, sea cuando se necesita					
	Seguridad	1	2	3	4	5
15	La solución dada por los Doctores del centro de salud y las enfermeras, a la necesidad del usuario, sea apropiada					
16	La sala de atención donde ubiquen al usuario siempre sea la apropiada					
17	El personal del centro de salud tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del usuario					
18	El personal del centro de salud responda apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario					
	Empatía	1	2	3	4	5
19	El trato dado al usuario por parte del personal del centro de salud sea excelente					
20	El trato dado al usuario por parte de los vigilantes del centro de salud sea excelente					
21	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, sea excelente					
22	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del usuario sea excelente					

ANEXO C

Validez de los instrumentos

Experto 1

Variable: Gestión administrativa



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN

Nº	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Nivel Interpersonal		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal del centro de salud le brinda confianza cuando habla con usted durante la atención.	X		X		X		
2	El personal del centro de salud lo anima cuando lo ve decaído durante la atención.	X		X		X		
3	El personal del centro de salud tiene buena capacidad de comunicación y apertura de diálogo durante la atención.	X		X		X		
4	El personal del centro de salud lo hace participar en reuniones, charlas, capacitaciones para beneficio de usted.	X		X		X		
5	Usted confía en el compromiso de cada personal de salud cuando se encuentra en su consultorio.	X		X		X		
6	El personal del Centro de Salud le brinda oportunidad a usted para que se exprese adecuadamente al momento de la consulta.	X		X		X		
Nivel Administrativo Burocrático		Si	No	Si	No	Si	No	
7	El Centro de Salud presenta un organigrama, donde establece las jerarquías de su institución	X		X		X		
8	El personal del Centro de Salud promueve el respeto entre los trabajadores que está a su cargo.	X		X		X		
9	El personal del Centro de Salud solicita información previa a usted antes de	X		X		X		

Nº	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	iniciar la atención en su consultorio.							
10	El personal del centro de Salud apunta toda la información que le brinda en su material de trabajo	X		X		X		
11	El personal del Centro de Salud se preocupa de que cada miembro del equipo tenga un rol claro y específico.	X		X		X		
12	El personal del Centro de Salud genera una atmósfera o ambiente de trabajo adecuado para una buena atención en el consultorio.	X		X		X		
Nivel Político Democrático		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Usted ha sido testigo que el personal del Centro de Salud invoca a reuniones con sus trabajadores para plantear ideas y mejoras en la atención	X		X		X		
14	Usted ha sido testigo que el personal del Centro de Salud construye o genera debate con sus colegas sobre la mejora de atención para beneficio de usted.	X		X		X		
15	El personal del Centro de Salud ha cumplido con el objetivo trazado hacia usted para beneficio del malestar que usted presentaba.	X		X		X		
16	El Centro de Salud ha establecido alianzas (unión) con otras instituciones para mejorar la atención	X		X		X		
17	El personal del Centro de Salud lo ha capacitado a usted sobre las enfermedades más comunes para prevenir su salud.	X		X		X		
Nivel Político Autoritario		Si	No	Si	No	Si	No	

Nº	ITEMS	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
18	El Centro de Salud lo hace participar a usted sobre alguna consulta para mejorar la atención.	X	X	X	
19	El personal del Centro de Salud toma decisiones inesperadas sin consultar a usted sobre alguna modificación en su atención.	X	X	X	
20	El personal del Centro de Salud brinda importancia a propuestas que usted le hace llegar a través de un comunicado formal.	X	X	X	
21	El centro de salud cuenta con un personal que pide identificación al momento de ingresar al establecimiento	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg: Gómez Briceno, Alejandro Efraim DNI: 20649065

Especialidad del validador: Metadólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Lima, 10 de septiembre del 2017



 Firma del Experto Informante.

Variable: Calidad de atención a los usuarios



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Elementos tangibles								
1	El Centro de Salud, cuenta con instalaciones modernas y atractivas	X		X		X		
2	El Centro de Salud tiene buena infraestructura para el lugar en donde se encuentra ubicado.	X		X		X		
3	El Centro de Salud cuenta con bienes de escritorio en cada consultorio.	X		X		X		
4	El Centro de Salud tiene equipo adecuado en cada consultorio para la atención al usuario.	X		X		X		
5	El Centro de Salud tiene buena iluminación en cada consultorio.	X		X		X		
Empatía								
		Si	No	Si	No	Si	No	
6	El director del Centro de Salud promueve la buena comunicación entre sus trabajadores.	X		X		X		
7	El personal del Centro de Salud tiene facilidad de palabra cuando lo atiende en la consulta.	X		X		X		
8	El personal del Centro de Salud es amable cuando usted le hace alguna pregunta que no ha entendido	X		X		X		
9	El personal del Centro de Salud lo comprende a usted cuando llega tarde a la consulta y lo atiende con normalidad	X		X		X		
10	El persona del Salud siempre lo recibe cordialmente al momento de atenderlo	X		X		X		

N°	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal del centro de salud transmite confianza cuando me atiende en el consultorio.	X		X		X		
12	El personal de Salud es leal y está pendiente de mi para que mejore mi malestar que presento	X		X		X		
13	El Centro de Salud siempre se compromete de atenderme en su respectivo turno cuando requiero la consulta necesaria	X		X		X		
14	En todo momento, a todas horas del día y en todos los lugares del Centro de Salud recibo un servicio de calidad.	X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El personal del Centro de Salud siempre es solidario conmigo al momento de atenderme.	X		X		X		
16	En el Centro de Salud, siempre se encuentra una persona que responde mis dudas que tengo.	X		X		X		
17	El personal de Salud me orienta paso a paso para realizar algún trámite que desconozco.	X		X		X		
18	El personal del Centro de Salud colabora con usted cuando realiza alguna actividad para beneficio suyo.	X		X		X		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
19	El Centro de Salud cuenta con un personal que dirige el orden de llegada de los pacientes y que nadie se "cole"	X		X		X		

Nº	ITEMS	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
20	El Centro de Salud cuenta con un personal que está debidamente uniformado y transmite confianza cuando ingreso al establecimiento.	X	X	X	
21	El Centro de Salud cuenta con un personal que es responsable que cada ambiente tenga el equipo necesario.	X	X	X	
22	El centro de salud cuenta con un personal que pide identificación al momento de ingresar al establecimiento.	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg): Gómez Briceño, Alejandro Efraín DNI: 20649065

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 10 de septiembre del 2017



 Firma del Experto Informante.

Experto 2

Variable: Gestión administrativa



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN

Nº	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Nivel Interpersonal								
1	El personal del centro de salud le brinda confianza cuando habla con usted durante la atención.	✓		✓		✓		
2	El personal del centro de salud lo anima cuando lo ve decaído durante la atención.	✓		✓		✓		
3	El personal del centro de salud tiene buena capacidad de comunicación y apertura de diálogo durante la atención.	✓		✓		✓		
4	El personal del centro de salud lo hace participar en reuniones, charlas, capacitaciones para beneficio de usted.	✓		✓		✓		
5	Usted confía en el compromiso de cada personal de salud cuando se encuentra en su consultorio.	✓		✓		✓		
6	El personal del Centro de Salud le brinda oportunidad a usted para que se exprese adecuadamente al momento de la consulta.	✓		✓		✓		
Nivel Administrativo Burocrático								
7	El Centro de Salud presenta un organigrama, donde establece las jerarquías de su institución	✓		✓		✓		
8	El personal del Centro de Salud promueve el respeto entre los trabajadores que está a su cargo.	✓		✓		✓		
9	El personal del Centro de Salud solicita información previa a usted antes de	✓		✓		✓		

N°	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	iniciar la atención en su consultorio.							
10	El personal del centro de Salud apunta toda la información que le brinda en su material de trabajo	✓		✓		✓		
11	El personal del Centro de Salud se preocupa de que cada miembro del equipo tenga un rol claro y específico.	✓		✓		✓		
12	El personal del Centro de Salud genera una atmósfera o ambiente de trabajo adecuado para una buena atención en el consultorio.	✓		✓		✓		
Nivel Político Democrático		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Usted ha sido testigo que el personal del Centro de Salud invoca a reuniones con sus trabajadores para plantear ideas y mejoras en la atención	✓		✓		✓		
14	Usted ha sido testigo que el personal del Centro de Salud construye o genera debate con sus colegas sobre la mejora de atención para beneficio de usted.	✓		✓		✓		
15	El personal del Centro de Salud ha cumplido con el objetivo trazado hacia usted para beneficio del bienestar que usted presentaba.	✓		✓		✓		
16	El Centro de Salud ha establecido alianzas (unión) con otras instituciones para mejorar la atención	✓		✓		✓		
17	El personal del Centro de Salud lo ha capacitado a usted sobre las enfermedades más comunes para prevenir su salud.	✓		✓		✓		
Nivel Político Autoritario		Si	No	Si	No	Si	No	

Nº	ITEMS	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
18	El Centro de Salud lo hace participar a usted sobre alguna consulta para mejorar la atención.	/	/	/	
19	El personal del Centro de Salud toma decisiones inesperadas sin consultarle a usted sobre alguna modificación en su atención.	/	/	/	
20	El personal del Centro de Salud brinda importancia a propuestas que usted le hace llegar a través de un comunicado formal.	/	/	/	
21	El centro de salud cuenta con un personal que pide identificación al momento de ingresar al establecimiento	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Caray Giulardi César DNI: 06908163

Especialidad del validador: Magister en Administración

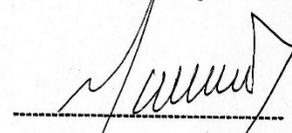
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Lima, 19 de septiembre del 2017



Firma del Experto Informante.

Variable: Calidad de atención a los usuarios



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Elementos tangibles								
1	El Centro de Salud, cuenta con instalaciones modernas y atractivas	✓		✓		✓		
2	El Centro de Salud tiene buena infraestructura para el lugar en donde se encuentra ubicado.	✓		✓		✓		
3	El Centro de Salud cuenta con bienes de escritorio en cada consultorio.	✓		✓		✓		
4	El Centro de Salud tiene equipo adecuado en cada consultorio para la atención al usuario.	✓		✓		✓		
5	El Centro de Salud tiene buena iluminación en cada consultorio.	✓		✓		✓		
Empatía								
		Si	No	Si	No	Si	No	
6	El director del Centro de Salud promueve la buena comunicación entre sus trabajadores.	✓		✓		✓		
7	El personal del Centro de Salud tiene facilidad de palabra cuando lo atiende en la consulta.	✓		✓		✓		
8	El personal del Centro de Salud es amable cuando usted le hace alguna pregunta que no ha entendido	✓		✓		✓		
9	El personal del Centro de Salud lo comprende a usted cuando llega tarde a la consulta y lo atiende con normalidad	✓		✓		✓		
10	El persona del Salud siempre lo recibe cordialmente al momento de atenderlo	✓		✓		✓		

N°	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Fiabilidad							
11	El personal del centro de salud transmite confianza cuando me atiende en el consultorio.	✓		✓		✓		
12	El personal de Salud es leal y está pendiente de mi para que mejore mi malestar que presento	✓		✓		✓		
13	El Centro de Salud siempre se compromete de atenderme en su respectivo turno cuando requiero la consulta necesaria	✓		✓		✓		
14	En todo momento, a todas horas del día y en todos los lugares del Centro de Salud recibo un servicio de calidad.	✓		✓		✓		
	Capacidad de Respuesta							
15	El personal del Centro de Salud siempre es solidario conmigo al momento de atenderme.	✓		✓		✓		
16	En el Centro de Salud, siempre se encuentra una persona que responde mis dudas que tengo.	✓		✓		✓		
17	El personal de Salud me orienta paso a paso para realizar algún trámite que desconozco.	✓		✓		✓		
18	El personal del Centro de Salud colabora con usted cuando realiza alguna actividad para beneficio suyo.	✓		✓		✓		
	Seguridad							
19	El Centro de Salud cuenta con un personal que dirige el orden de llegada de los pacientes y que nadie se "cole"	✓		✓		✓		

Nº	ITEMS	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
20	El Centro de Salud cuenta con un personal que está debidamente uniformado y transmite confianza cuando ingreso al establecimiento.	✓	✓	✓	
21	El Centro de Salud cuenta con un personal que es responsable que cada ambiente tenga el equipo necesario.	✓	✓	✓	
22	El centro de salud cuenta con un personal que pide identificación al momento de ingresar al establecimiento.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

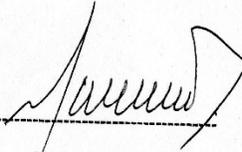
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Caray Ghitardi Cesar DNI: 06408163

Especialidad del validador: Magister en Administración

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

Lima, 10 de septiembre del 2017


 Firma del Experto Informante.

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

Experto 3

Variable: Gestión administrativa



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN

Nº	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Nivel Interpersonal		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal del centro de salud le brinda confianza cuando habla con usted durante la atención.	X		X		X		
2	El personal del centro de salud lo anima cuando lo ve decaído durante la atención.	X		X		X		
3	El personal del centro de salud tiene buena capacidad de comunicación y apertura de diálogo durante la atención.	X		X		X		
4	El personal del centro de salud lo hace participar en reuniones, charlas, capacitaciones para beneficio de usted.	X		X		X		
5	Usted confía en el compromiso de cada personal de salud cuando se encuentra en su consultorio.	X		X		X		
6	El personal del Centro de Salud le brinda oportunidad a usted para que se exprese adecuadamente al momento de la consulta.	X		X		X		
Nivel Administrativo Burocrático		Si	No	Si	No	Si	No	
7	El Centro de Salud presenta un organigrama, donde establece las jerarquías de su institución	X		X		X		
8	El personal del Centro de Salud promueve el respeto entre los trabajadores que está a su cargo.	X		X		X		
9	El personal del Centro de Salud solicita información previa a usted antes de	X		X		X		

Nº	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	iniciar la atención en su consultorio.							
10	El personal del centro de Salud apunta toda la información que le brinda en su material de trabajo	X		X		X		
11	El personal del Centro de Salud se preocupa de que cada miembro del equipo tenga un rol claro y específico.	X		X		X		
12	El personal del Centro de Salud genera una atmósfera o ambiente de trabajo adecuado para una buena atención en el consultorio.	X		X		X		
Nivel Político Democrático		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Usted ha sido testigo que el personal del Centro de Salud invoca a reuniones con sus trabajadores para plantear ideas y mejoras en la atención	X		X		X		
14	Usted ha sido testigo que el personal del Centro de Salud construye o genera debate con sus colegas sobre la mejora de atención para beneficio de usted.	X		X		X		
15	El personal del Centro de Salud ha cumplido con el objetivo trazado hacia usted para beneficio del malestar que usted presentaba.	X		X		X		
16	El Centro de Salud ha establecido alianzas (unión) con otras instituciones para mejorar la atención	X		X		X		
17	El personal del Centro de Salud lo ha capacitado a usted sobre las enfermedades más comunes para prevenir su salud.	X		X		X		
Nivel Político Autoritario		Si	No	Si	No	Si	No	

Nº	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
18	El Centro de Salud lo hace participar a usted sobre alguna consulta para mejorar la atención.	X		X		X		
19	El personal del Centro de Salud toma decisiones inesperadas sin consultarle a usted sobre alguna modificación en su atención.	X		X		X		
20	El personal del Centro de Salud brinda importancia a propuestas que usted le hace llegar a través de un comunicado formal.	X		X		X		
21	El centro de salud cuenta con un personal que pide identificación al momento de ingresar al establecimiento	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sanchez, Fariis, Mithe Lisketh DNI: 25710071

Especialidad del validador: Abogado

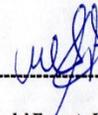
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Lima, 10 de septiembre del 2017



Firma del Experto Informante.

Variable: Calidad de atención a los usuarios



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Elementos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El Centro de Salud, cuenta con instalaciones modernas y atractivas	X		X		X		
2	El Centro de Salud tiene buena infraestructura para el lugar en donde se encuentra ubicado.	X		X		X		
3	El Centro de Salud cuenta con bienes de escritorio en cada consultorio.	X		X		X		
4	El Centro de Salud tiene equipo adecuado en cada consultorio para la atención al usuario.	X		X		X		
5	El Centro de Salud tiene buena iluminación en cada consultorio.	X		X		X		
Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
6	El director del Centro de Salud promueve la buena comunicación entre sus trabajadores.	X		X		X		
7	El personal del Centro de Salud tiene facilidad de palabra cuando lo atiende en la consulta.	X		X		X		
8	El personal del Centro de Salud es amable cuando usted le hace alguna pregunta que no ha entendido	X		X		X		
9	El personal del Centro de Salud lo comprende a usted cuando llega tarde a la consulta y lo atiende con normalidad	X		X		X		
10	El persona del Salud siempre lo recibe cordialmente al momento de atenderlo	X		X		X		

N°	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Fiabilidad							
11	El personal del centro de salud transmite confianza cuando me atiende en el consultorio.	X		X		X		
12	El personal de Salud es leal y está pendiente de mi para que mejore mi malestar que presento	X		X		X		
13	El Centro de Salud siempre se compromete de atenderme en su respectivo turno cuando requiero la consulta necesaria	X		X		X		
14	En todo momento, a todas horas del día y en todos los lugares del Centro de Salud recibo un servicio de calidad.	X		X		X		
	Capacidad de Respuesta							
		Si	No	Si	No	Si	No	
15	El personal del Centro de Salud siempre es solidario conmigo al momento de atenderme.	X		X		X		
16	En el Centro de Salud, siempre se encuentra una persona que responde mis dudas que tengo.	X		X		X		
17	El personal de Salud me orienta paso a paso para realizar algún trámite que desconozco.	X		X		X		
18	El personal del Centro de Salud colabora con usted cuando realiza alguna actividad para beneficio suyo.	X		X		X		
	Seguridad							
		Si	No	Si	No	Si	No	
19	El Centro de Salud cuenta con un personal que dirige el orden de llegada de los pacientes y que nadie se "cole"	X		X		X		

Nº	ITEMS	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
20	El Centro de Salud cuenta con un personal que está debidamente uniformado y transmite confianza cuando ingreso al establecimiento.	X	X	X	
21	El Centro de Salud cuenta con un personal que es responsable que cada ambiente tenga el equipo necesario.	X	X	X	
22	El centro de salud cuenta con un personal que pide identificación al momento de ingresar al establecimiento.	X	X	X	

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sánchez, Fausto, Motta, Lisbeth DNI: 25410071

Especialidad del validador: abogado

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

Lima, 10 de septiembre del 2017

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



 Firma del Experto Informante.

ANEXO D

Base de datos y resultados de prueba de confiabilidad

Prueba piloto

Se aplicó una prueba piloto a 25 usuarios del Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017, y que tuvieron las mismas condiciones y características de la población. Para los resultados de la confiabilidad se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, en vista que la escala es politómica con cinco valores.

Tabla 1.

Estadísticos de fiabilidad de la prueba piloto variable gestión administrativa

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión administrativa	0,920	30

Estadísticos de fiabilidad gestión administrativa	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	30

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el instrumento gestión administrativa es de 0,920 podemos afirmar que el instrumento de gestión administrativa tiene una muy alta confiabilidad.

Datos Prueba piloto gestión administrativa																															
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30	
1	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	
2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	
3	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	
4	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	
5	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	
6	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	
8	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	
9	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	
10	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
11	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	
12	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	
13	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4	3	
14	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	
15	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	
16	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	
17	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	3	2	2	1	4	3	
18	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	4	5	3	5	2	5	5	3	5
19	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
20	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	
21	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	2	4	3	1	5	4	2	3	1	5	4	
22	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	
23	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	2	3	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	
24	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	
25	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3	4	2	5	2	3	3	2	5	2	3	

Tabla 2.

Estadísticos de fiabilidad de la prueba piloto: .variable calidad de atención

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Calidad de atención	0,885	22

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	22

El coeficiente Alfa de Cronbach, obtenido para el instrumento calidad de atención es de 0,885, podemos afirmar que el instrumento de calidad de atención tiene una muy alta confiabilidad

Base de datos prueba piloto: calidad de atención																						
N°	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1	3	2
1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5
2	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2	5	4
3	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5
4	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2
5	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4
6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5
7	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2
8	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
10	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3
11	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4
12	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2
13	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3
14	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3
15	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5
16	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2
17	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5
18	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5
19	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2	4	2
20	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	2	4	3
21	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5
22	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	2	3	4	3
23	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2	5	5
24	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3	4	2
25	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3

Correlaciones Hipótesis general

		Gestión administrativa	Calidad de atención
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,985**
	Gestión administrativa		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
	Coeficiente de correlación	,985**	1,000
	Calidad de atención		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones Hipótesis específica 1

		Planificación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,911**
	Planificación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
	Coeficiente de correlación	,911**	1,000
	Calidad de atención		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones Hipótesis específica 2

		Organización	Calidad de atención	
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	,897**	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	152	
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones Hipótesis específica 3

		Dirección	Calidad de atención	
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	,861**	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	152	
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,861**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones Hipótesis específica 4

		Control	Calidad de atención
Rho de Spearman	Control		
	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
	Calidad de atención		
	Coeficiente de correlación	,821**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

N°	Planificación							Organización							Datos Gestion administrativa							Dirección							Control						
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30					
1	3	5	5	4	5	3	3	5	33	5	5	4	5	5	4	5	5	3	41	5	5	5	3	4	5	4	31	4	5	4	4	5	4	26	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	29	
3	5	5	5	4	4	5	3	3	34	5	5	4	5	5	4	4	5	5	42	5	5	5	5	4	5	5	33	5	5	4	4	5	5	28	
4	5	5	5	5	5	5	1	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	
5	3	5	4	3	5	5	5	3	33	4	4	3	4	4	3	5	3	5	35	4	4	3	5	3	5	3	27	5	4	3	3	4	4	23	
6	5	5	5	5	5	3	5	5	38	3	5	3	5	3	5	5	5	5	41	3	5	5	5	5	5	3	33	5	5	5	5	5	5	28	
7	3	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	3	5	4	38	5	5	3	5	5	3	31	5	5	5	5	5	5	5	25	
8	4	4	4	4	4	3	4	3	30	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	5	20
9	5	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	3	5	5	3	5	5	5	41	5	5	5	5	3	5	5	33	5	5	3	3	5	5	26	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	
11	5	3	5	5	3	3	3	3	30	4	5	5	4	5	5	3	5	3	39	4	5	5	3	5	3	5	30	3	5	5	5	4	5	27	
12	5	3	4	3	4	3	2	1	25	2	4	3	2	4	3	4	5	3	30	2	4	5	3	3	4	5	26	3	4	3	2	4	5	19	
13	3	3	2	4	4	3	3	5	27	5	2	4	5	2	4	4	3	3	32	5	2	3	3	4	4	3	24	3	2	4	4	5	2	20	
14	5	3	4	4	1	1	5	3	26	5	4	4	5	4	4	1	5	3	35	5	4	5	3	4	1	5	27	3	4	4	4	5	4	24	
15	3	5	5	4	4	4	3	3	31	4	5	4	4	5	4	4	3	5	38	4	5	3	5	4	4	4	28	5	4	4	4	4	5	27	
16	5	5	5	5	5	5	5	4	37	5	5	5	5	5	5	3	5	5	43	5	5	5	5	3	5	5	33	5	5	5	5	5	5	30	
17	5	3	3	2	4	4	4	3	28	4	3	2	4	3	2	4	5	3	39	4	3	5	3	2	4	5	26	3	2	2	4	3	17		
18	3	3	3	5	5	3	4	4	30	5	3	5	5	3	5	5	3	3	37	5	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	24	
19	5	4	5	4	5	4	4	4	35	4	5	4	4	5	4	5	5	4	40	4	5	5	4	4	5	5	32	4	5	4	4	4	5	26	
20	4	3	5	4	5	5	3	5	34	5	5	4	5	5	4	5	4	3	40	5	5	4	3	4	4	3	30	3	5	4	4	5	26		
21	5	5	5	1	5	5	5	5	36	5	5	1	5	5	1	5	5	5	37	5	5	5	5	1	5	5	31	5	5	1	1	5	22		
22	5	4	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	4	5	5	5	42	5	5	5	4	4	5	5	33	4	5	4	4	5	27		
23	5	5	2	5	5	3	2	4	31	5	2	5	5	2	5	5	5	5	39	5	2	5	5	5	5	5	32	5	2	5	5	5	2	24	
24	5	5	5	4	5	4	4	3	35	4	5	4	4	5	4	5	5	5	41	4	5	5	5	4	5	5	33	5	5	4	4	4	5	27	
25	3	3	5	2	5	3	5	4	30	3	5	2	3	5	2	5	3	3	31	3	5	3	3	2	5	3	24	3	5	2	2	3	5	20	
26	4	2	4	3	5	4	1	5	28	5	4	3	5	4	3	5	4	2	35	5	4	4	2	3	5	4	27	2	4	3	3	5	4	21	
27	3	4	4	5	4	3	5	5	33	3	4	5	3	4	5	4	3	4	35	3	4	3	4	5	4	3	26	4	4	5	3	4	4	25	
28	4	4	4	3	3	2	4	3	27	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	3	3	4	4	22	
29	5	3	3	1	4	3	2	1	22	4	3	1	4	3	1	4	5	3	28	4	3	5	3	1	4	5	25	3	3	1	1	4	3	15	
30	4	3	4	3	5	5	2	3	29	4	4	3	4	4	3	5	4	3	34	4	4	4	3	3	5	4	27	3	4	3	3	4	4	21	
31	4	4	5	3	5	4	4	4	32	5	5	3	5	5	3	5	4	4	39	5	5	4	4	3	5	4	30	4	5	3	3	5	5	25	
32	5	5	5	1	4	4	4	4	32	5	5	1	5	5	1	4	5	5	36	5	5	5	5	1	4	5	30	5	5	1	1	5	5	22	
33	3	5	4	1	4	3	3	3	26	4	4	1	4	4	1	4	3	5	30	4	4	3	5	1	4	3	24	5	4	1	1	4	4	19	
34	3	5	3	4	4	3	1	5	28	5	3	4	5	3	4	4	3	5	36	3	5	3	5	3	1	5	25	3	3	4	5	3	23		
35	5	5	5	3	5	5	1	3	32	5	5	3	5	5	3	5	5	5	41	5	5	5	5	5	5	3	29	5	5	5	5	5	5	28	
36	3	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	30	
37	4	4	3	5	4	5	5	3	33	4	3	5	4	3	5	4	4	3	46	4	4	4	4	4	5	3	29	4	3	5	5	4	3	24	
38	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	3	5	43	5	5	3	5	3	5	3	31	5	5	5	5	5	5	30	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	
40	5	3	3	4	5	1	3	3	27	3	3	4	3	3	4	5	5	3	33	5	3	5	3	1	3	3	23	3	3	1	4	3	3	17	
41	5	3	1	2	4	4	4	3	26	2	1	2	2	1	2	4	3	4	21	5	3	3	4	4	4	3	26	2	1	4	2	2	1	12	
42	3	3	5	5	2	3	4	3	28	3	5	3	5	5	5	2	4	4	36	3	3	4	4	3	4	3	24	3	5	3	5	3	5	24	
43	5	3	3	5	4	5	3	1	29	5	3	5	5	3	5	4	4	1	35	5	3	4	1	5	3	1	22	5	3	5	5	5	3	26	
44	3	5	3	4	5	4	2	4	30	3	3	4	3	3	4	5	4	4	33	3	5	4	4	2	4	2	26	3	3	4	4	3	3	20	
45	5	5	4	5	5	1	3	5	33	5	4	5	5	4	5	5	3	41	5	5	5	3	1	3	5	27	5	4	1	5	5	4	24		
46	5	3	3	4	3	4	3	4	29	4	3	4	4	3	4	3	2	4	31	5	3	2	4	4	3	4	25	4	3	4	4	4	3	22	
47	3	3	4	5	3	3	1	3	25	4	4	5	4	4	5	3	2	4	39	3	3	5	5	3	1	3	23	4	4	3	5	4	4	24	
48	5	4	4	4	5	4	5	4	35	4	4	4	4	4	4	5	4	5	38	5	4	4	5	4	5	4	31	4	4	4	4	4	4	24	
49	4	3	5	5	5	4	1	5	32	3	5	3	3	5	5	5	4	5	40	4	3	4	5	4	1	5	26	3	5	4	5	3	5	25	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	1	5	41	5	5	1	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	5	30	
51	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44	5	4	4	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	30	
52	5	5	4	5	2	5	4	3	33	2	4	5	2	4	5	2	5	5	36	5	5	5	5	5	4	3	32	2	4	5	5	2	4	23	
53	5	5	3	4	5	5	3	4	34	4	3	4	4	3	4	5	4	5	34	5	5	4	5	5	3	4	31	4	3	5	4	4	3	22	
54	3	3	4	3	5	3	3	3	27	5	4	3	5	4	3	5	2	5	36	3	3	2	5	3	3	3	22	5	4	3	3	5	4	24	
55	4	2	5	5	4	4	3	4	31	1	5	5	1	5	5	4	3	5	34	4	2	3	5	4	3	4	25	1							

110	5	5	4	5	2	5	4	3	33	2	4	5	2	4	5	2	5	5	34	5	5	5	5	5	4	3	32	2	4	5	5	2	4	22
111	5	5	3	4	5	5	3	4	34	4	3	4	4	3	4	5	4	5	36	5	5	4	5	5	3	4	31	4	3	5	4	4	3	23
112	3	3	4	3	5	3	3	3	27	5	4	3	5	4	3	5	2	5	36	3	3	2	5	3	3	3	22	5	4	3	3	5	4	24
113	4	2	5	5	4	4	3	4	31	1	5	5	1	5	5	4	3	5	34	4	2	3	5	4	3	4	25	1	5	4	5	1	5	21
114	3	4	5	3	4	1	4	3	27	5	5	3	5	5	3	4	5	4	39	3	4	5	4	1	4	3	24	5	5	1	3	5	5	24
115	4	4	3	4	4	3	5	2	29	4	3	4	4	3	4	4	3	3	32	4	4	3	3	3	5	2	24	4	3	3	4	4	3	21
116	4	3	1	4	3	4	4	3	26	2	1	4	2	1	4	3	1	4	22	5	3	1	4	4	4	3	24	2	1	4	4	2	1	14
117	5	3	3	4	4	2	2	5	28	2	3	4	2	3	4	4	3	5	30	4	3	3	5	2	2	5	24	2	3	2	4	2	3	16
118	3	4	3	5	5	5	5	4	34	4	3	5	4	3	5	5	3	5	37	4	4	3	5	5	5	4	30	4	3	5	5	4	3	24
119	5	5	4	5	5	4	3	4	35	4	4	5	4	4	5	5	1	4	36	5	5	1	4	4	3	4	26	4	4	4	5	4	4	25
120	4	5	3	4	4	2	3	3	28	3	3	4	3	3	4	4	1	4	29	3	5	1	4	2	3	3	21	3	3	2	4	3	3	18
121	1	1	5	5	5	4	5	3	29	3	5	5	3	5	5	5	4	5	40	1	1	4	5	4	5	3	23	3	5	4	5	3	5	25
122	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	5	5	5	30
123	5	5	3	5	5	4	5	5	37	3	3	5	3	3	5	5	4	4	35	5	5	4	4	4	5	5	32	3	3	4	5	3	3	21
124	5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	5	5	1	5	5	5	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	35	1	5	5	5	1	5	22
125	3	5	3	4	4	3	1	5	28	5	3	4	5	3	4	4	3	5	36	3	5	3	5	3	1	5	25	5	3	3	4	5	3	23
126	5	5	5	3	5	5	1	3	32	5	5	3	5	5	3	5	5	5	41	5	5	5	5	5	1	3	29	5	5	5	3	5	5	28
127	3	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	30
128	4	4	3	5	4	5	5	3	33	4	3	5	4	3	5	4	4	4	36	4	4	4	4	5	5	3	29	4	3	5	5	4	3	24
129	5	5	5	5	5	5	3	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	43	5	5	3	5	5	3	5	31	5	5	5	5	5	5	30
130	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30
131	5	3	3	4	5	1	3	3	27	3	3	4	3	3	4	5	5	3	33	5	3	5	3	1	3	3	23	3	3	1	4	3	3	17
132	5	3	1	2	4	4	4	3	26	2	1	2	2	1	2	4	3	4	21	5	3	3	4	4	4	3	26	2	1	4	2	2	1	12
133	3	3	5	5	2	3	4	3	28	3	5	5	3	5	5	2	4	4	36	3	3	4	4	3	4	3	24	3	5	3	5	3	5	24
134	5	3	3	5	4	5	3	1	29	5	3	5	5	3	5	4	4	1	35	5	3	4	1	5	3	1	22	5	3	5	5	5	3	26
135	3	5	3	4	5	4	2	4	30	3	3	4	3	3	4	5	4	4	33	3	5	4	4	4	2	4	26	3	3	4	4	3	3	20
136	5	5	4	5	5	1	3	5	33	5	4	5	5	4	5	5	3	41	5	5	5	3	1	3	5	27	5	4	1	5	5	4	24	
137	5	3	3	4	3	4	3	4	29	4	3	4	4	3	4	3	2	4	31	5	3	2	4	4	3	4	25	4	3	4	4	4	3	22
138	3	3	4	5	3	3	1	3	25	4	4	5	4	4	5	3	5	5	39	3	3	5	5	3	1	3	23	4	4	3	5	4	4	24
139	5	4	4	4	5	4	5	4	35	4	4	4	4	4	4	5	4	5	38	5	4	4	5	4	5	4	31	4	4	4	4	4	4	24
140	4	3	5	5	5	4	1	5	32	3	5	5	3	5	5	5	4	5	40	4	3	4	5	4	1	5	26	3	5	4	5	3	5	25
141	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	1	5	41	5	5	1	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	5	30
142	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44	5	4	4	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	30
143	5	5	4	5	2	5	4	3	33	2	4	5	2	4	5	2	5	5	34	5	5	5	5	5	4	3	32	2	4	5	5	2	4	22
144	5	5	3	4	5	5	3	4	34	4	3	4	4	3	4	5	4	5	36	5	5	4	5	5	3	4	31	4	3	5	4	4	3	23
145	3	3	4	3	5	3	3	3	27	5	4	3	5	4	3	5	2	5	36	3	3	2	5	3	3	3	22	5	4	3	3	5	4	24
146	4	2	5	5	4	4	3	4	31	1	5	5	1	5	5	4	3	5	34	4	2	3	5	4	3	4	25	1	5	4	5	1	5	21
147	3	4	5	3	4	1	4	3	27	5	5	3	5	5	3	4	5	4	39	3	4	5	4	1	4	3	24	5	5	1	3	5	5	24
148	4	4	3	4	4	3	5	2	29	4	3	4	4	3	4	4	3	3	32	4	4	3	3	3	5	2	24	4	3	3	4	4	3	21
149	4	3	1	4	3	4	4	3	26	2	1	4	2	1	4	3	1	4	22	5	3	1	4	4	4	3	24	2	1	4	4	2	1	14
150	5	3	3	4	4	2	2	5	28	2	3	4	2	3	4	4	3	5	30	4	3	3	5	2	2	5	24	2	3	2	4	2	3	16
151	3	5	3	4	4	3	1	5	28	5	3	4	5	3	4	4	3	5	36	3	5	3	5	3	1	5	25	5	3	3	4	5	3	23
152	5	5	5	3	5	5	1	3	32	5	5	3	5	5	3	5	5	5	41	5	5	5	5	5	1	3	29	5	5	5	3	5	5	28

N°	Base datos: Calidad de atención																						
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	
1	3	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	96
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
3	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	100
4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
5	3	5	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	3	5	3	5	4	4	3	5	3	3	87
6	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	102
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	104
8	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	89
9	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	102
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
11	5	3	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	91
12	5	3	4	3	4	3	2	1	2	4	3	2	4	3	4	5	3	2	4	5	3	3	72
13	3	3	2	4	4	3	3	5	5	2	4	5	2	4	4	3	3	5	2	3	3	4	76
14	5	3	4	4	1	1	5	3	5	4	4	5	4	4	1	5	3	5	4	5	3	4	82
15	3	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	90
16	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	105
17	5	3	3	2	4	4	3	4	3	2	4	3	2	4	5	3	4	3	5	3	5	2	75
18	3	3	3	5	5	3	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5	86
19	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	97
20	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	4	95
21	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	94
22	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	103
23	5	5	2	5	5	3	2	4	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	92
24	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	99
25	3	3	5	2	5	3	5	4	3	5	2	3	5	2	5	3	3	3	5	3	3	2	77
26	4	2	4	3	5	4	1	5	5	4	3	5	4	3	5	4	2	5	4	4	2	3	81
27	3	4	4	5	4	3	5	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	87
28	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79
29	5	3	3	1	4	3	2	1	4	3	1	4	3	1	4	5	3	4	3	5	3	1	66
30	4	3	4	3	5	5	2	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	81
31	4	4	5	3	5	4	4	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	92
32	5	5	5	1	4	4	4	4	5	5	1	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	1	89
33	3	5	4	1	4	3	3	3	4	4	1	4	4	1	4	3	5	4	4	3	5	1	73
34	3	5	3	4	4	3	1	5	5	3	4	5	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	83
35	5	5	5	3	5	5	1	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	98
36	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	106
37	4	4	3	5	4	5	5	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	90
38	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	104
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
40	5	3	3	4	5	1	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	77
41	5	3	1	2	4	4	4	3	2	1	2	2	1	2	4	3	4	5	3	3	4	4	66
42	3	3	5	5	2	3	4	3	3	5	5	3	5	5	2	4	4	3	3	4	4	3	81
43	5	3	3	5	4	5	3	1	5	3	5	3	5	3	5	4	1	5	3	4	4	1	82
44	3	5	3	4	5	4	2	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	83
45	5	5	4	5	5	1	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	3	93
46	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	5	3	2	4	4	78
47	3	3	4	5	3	3	1	3	4	4	5	4	4	5	3	5	5	3	3	5	5	3	83
48	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	95
49	4	3	5	5	5	4	1	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	92
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	102
51	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	106
52	5	5	4	5	2	5	4	3	2	4	5	2	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	92
53	5	5	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	94
54	3	3	4	3	5	3	3	3	5	4	3	5	4	3	5	2	5	3	3	2	5	3	79
55	4	2	5	5	4	4	3	4	1	5	5	1	5	5	4	3	5	4	2	3	5	4	83
56	3	4	5	3	4	1	4	3	5	5	3	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	1	83
57	4	4	3	4	4	3	5	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	78
58	4	3	1	4	3	4	4	3	2	1	4	2	1	4	3	1	4	5	3	1	4	4	65
59	5	3	3	4	4	2	2	5	2	3	4	2	3	4	3	5	4	3	3	5	2	75	
60	3	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	3	5	4	4	3	5	5	92
61	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	1	4	5	5	1	4	4	90
62	4	5	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	1	4	3	5	1	4	2	72
63	1	1	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	5	5	5	4	5	1	1	4	5	4	84
64	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
65	5	5	3	5	5	4	5	5	3	3	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	94
66	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102
67	3	5	3	4	4	3	1	5	5	3	4	5	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	83
68	5	5	5	3	5	5	1	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	98
69	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	106
70	4	4	3	5	4	5	5	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	90
71	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	104
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
73	5	3	3	4	5	1	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	3	5	3	5	3	1	77
74	5	3	1	2	4	4	4	3	2	1	2	2	1	2	4	3	4	5	3	3	4	4	66
75	3	3	5	5	2	3	4	3	3	5	5	3	5	5	2	4	4	3	3	4	4	3	81
76	5	3	3	5	4	5	3	1	5	3	5	5	3	5	4	4	1	5	3	4	1	5	82
77	3	5	3	4	5	4	2	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	83
78	5	5	4	5	5	1	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	1	93		
79	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	5	3	2	4	4	78
80	3	3	4	5	3	3	1	3	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	3	5	5	3	83
81	5	4	4	4	5	4	5																

ANEXO E

Acreditación de la institución donde aplicó su trabajo de investigación

AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR ENCUESTAS

SOLICITO AUTORIZACIÓN A LA MÉDICO JEFE DEL CENTRO DE SALUD SANTA ROSA DE PACHACÚTEC DRA GABRIELA PINTADO VILLEGAS PARA QUE AUTORICE AL C.D JONATHAN ORIHUELA FLORES, ESTUDIANTE DE LA MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA CON CÓDIGO 6000136997 DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, PARA PODER REALIZAR ENCUESTAS AL USUARIO EXTERNO PARA BENEFICIO DE LA INSTITUCIÓN.

VENTANILLA, SETIEMBRE 2017

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
CENTRO DE SALUD SANTA ROSA DE PACHACÚTEC
VENTANILLA, SETIEMBRE 2017
Dra. Gabriela M. Pintado Villegas
Médico Jefe
C.M.P. 69623

MÉDICO JEFE

C.S SANTA ROSA DE PACHACÚTEC

C.D JONATHAN ORIHUELA F.

ANEXO F

Artículo científico

Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017

AUTOR:

Br. Jonathan Orihuela Flores
Jonathan_27_11@hotmail.com

DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO

RESUMEN

La presente investigación titulada: Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017, tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017". Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables gestión administrativa y calidad de atención. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen la validez y confiabilidad. El método empleado fue hipotético deductivos, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 250, la muestra por 152.y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente valñidados a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. Se llegó a la siguiente conclusión que existe una correlación estadísticamente significativa, muy alta ($r= 0,985-$, $p< 0.05$) y directamente

proporcional, entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Palabras Clave: Gestión administrativa, Calidad de atención, Organización y Fiabilidad.

ABSTRACT

The present qualified investigation: administrative Management and quality of attention to the users in the Center of Health Pachacútec's Santa Rosa of the NETWORK of Health Window, 2017, had as general aim the degree of relation determined between administrative management and quality of attention to the users in the Center of Health Pachacútec's Santa Rosa of the NETWORK of Health Window, 2017 ". The instruments that were in use were questionnaires in Likert's scale for the variables administrative management and quality of attention. These instruments were submitted to the respective analyses of reliability and validity, which determined that the questionnaires have the validity and reliability. The used method was hypothetical deductive, the type of investigation was basic of level correlacional, of quantitative approach; of not experimental design: cross street. The population was formed for 250, the sample for 152 and the sampling was of type probabilístico. The technology used to gather the information was the survey and the instruments of compilation of information were questionnaires that were due valñidados across the statistician of reliability Cronbach's Alpha It came near to the following conclusion that exists a statistically significant, very high correlation ($r = -0,985$, $p < 0.05$) and directly proportionally, between administrative management and quality of attention to the users in the Center of Health Pachacútec's Santa Rosa of the NETWORK of Health Window, 2017

Key Words: Administrative Management, Cuality of attention,
Organization and Reliability.

INTRODUCCION

Antecedentes Internacionales.

Rivera (2010) en su trabajo de investigación titulado: gestión administrativa y calidad de la Atención de la Salud. Percepción de los Usuarios en el Hospital Universitario del Valle, Santiago de Cali en Colombia. Tuvo como objetivo diseñar, ejecutar y diseminar la gestión administrativa y calidad de la Atención de la Salud. Percepción de los Usuarios en el Hospital Universitario del Valle, Santiago de Cali en Colombia metodología utilizada es la de SERVQUAL; se realizó la triangulación de instrumentos con los datos recogidos del análisis documental, las entrevistas con los expertos acerca de la calidad de servicio, y el exploratorio inicial con los pacientes de dicho establecimiento de salud. Los resultados evidencian que en el Hospital Universitario del Valle existe un desempeño confiable y preciso del personal, el 81% de los pacientes encuestados se muestran satisfechos con los servicios recibidos por el hospital. Se concluye que para los pacientes los aspectos sobre el personal que los atiende y el ambiente físico que los acoge; los pacientes perciben la calidad de los servicios recibidos, incluyendo la sala de recepción les brinda las comodidades que el paciente lo requiere, de esta manera se dará testimonio de todas las fortalezas del Hospital universitario que trasciendo en sus servicios y en consecuencia tácitamente se logró la satisfacción de los usuarios en cuanto al desempeño del centro de salud al momento de brindar los servicios.

Gonzales (2010), en su trabajo de investigación titulada: Supervisión en la fase de planeamiento - auditoria de gestión administrativa en la Empresa de Saneamiento y Agua Potable de Casablanca. (Tesis doctoral) Universidad de la Habana. Cuba. Siendo su objetivo principal encontrar la asociación que existe entre planeamiento y auditoría de la gestión administrativa. El método empleado fue el hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo y se indica un diseño no experimental de corte transversal, La muestra estuvo integrada por 430 trabajadores de la empresa de Saneamiento y Agua Potable de Casablanca; llegándose aplicar como técnica la encuesta, y como instrumento dos cuestionarios en la escala de Likert. De

acuerdo a los datos de la encuesta, el 6,6% de empleados encuestados registran un nivel deficiente en la auditoría de gestión, el 7.40% un nivel regular, el 37.50% un nivel buena y 48.50% un nivel excelente, siendo el predominante el nivel excelente de auditoría de gestión Los resultados orientan a una relación significativa ($r= 0.796$, $p < 0.05$) planeamiento y auditoría de gestión.

Debo agregar que en toda institución gubernamental al diseñar el SCI, adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomara las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional; todo esto implica que los encargados de dirección y el control de las dependencias de Casablanca esté en manos de personas competitivas, como mucha habilidades, destrezas en el cargo que les toca desempeñar.

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017?

Hipótesis General.

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

METODOLOGIA.

El método que se empleó en la presente investigación fue el hipotético deductivo. Este método nos permite probar las hipótesis a través de un diseño estructurado, asimismo porque buscará la objetividad y medirá la variable del objeto de estudio. Con referencia al método hipotético deductivo, Rosales 1988 (citado en Quispe, 2011) refiere que: Al respecto Arias (2006), definió a la metodología como el: “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p. 16). Este método se basó en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

Tipo de estudio.

El presente trabajo de investigación es básico y correlacional Al respecto Villegas et al. (2011), señalaron: En lo que a investigación básica se refiere, podemos decir que se trata de los problemas teóricos, sustantivos o específicos, para describir, explicar, predecir determinada realidad o un aspecto de ella. Se trata de sustentar de construir una nueva teoría general de la educación, de sustentar teóricamente la naturaleza social de la educación (p. 87).

El diseño de esta investigación es no experimental, de corte transversal. Es no experimental, porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar

fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Díaz. (2009, p. 116) cita a Kerlinger, quien señala al respecto: “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.

RESULTADOS.

Hipótesis general. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Tabla 1.

Coefficiente de correlación de Spearman: gestión administrativa y calidad de atención

Correlaciones			Gestión administrativa	Calidad de atención
Rho de	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,985**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,985**	1,000
		Sig.(p) (bilateral)	,000	.
		N	152	152

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La técnica estadística predictiva con SPSS V23 utilizado para el contraste de la hipótesis general; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación estadísticamente significativa y alta ($r= 0.985$), directamente proporcional y con signo positivo entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 y prevalece la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Tabla 2.

Coefficiente de correlación de Spearman: planificación y calidad de atención

Correlaciones		Planificación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Planificación	1,000	,911**
	Calidad de atención	,911**	1,000
	Coeficiente de correlación	1,000	,911**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
	Coeficiente de correlación	,911**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La técnica estadística predictiva con SPSS V23 utilizado para el contraste de la hipótesis específica1; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación estadísticamente significativa y alta ($r= 0.911$), directamente proporcional y con signo positivo entre gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 y prevalece la hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 2.

Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Tabla 3.*Coefficiente de correlación de Spearman: organización y calidad de atención*

Correlaciones		Organización	Calidad de atención	
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La técnica estadística predictiva con SPSS V23 utilizado para el contraste de la hipótesis específica 2; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación estadísticamente significativa y alta ($r= 0.897$), directamente proporcional y con signo positivo entre gestión administrativa en su dimensión organización y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 y prevalece la hipótesis específica 2.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Tabla 4.*Coeficiente de correlación de Spearman: dirección y calidad de atención*

		Correlaciones	Dirección	Calidad de atención
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,861**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de atención	N	152	152
		Coeficiente de correlación	,861**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La técnica estadística predictiva con SPSS V23 utilizado para el contraste de la hipótesis específica 3 ; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación estadísticamente significativa y alta ($r= 0.861$), directamente proporcional y con signo positivo entre gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 y prevalece la hipótesis específica 3.

Hipótesis específica 4.

Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Tabla 5.*Coeficiente de correlación de Spearman: control y calidad de atención*

Correlaciones			Control	Calidad de atención
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La técnica estadística predictiva con SPSS V23 utilizado para el contraste de la hipótesis específica 4; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación estadísticamente significativa y alta ($r= 0.821$), directamente proporcional y con signo positivo entre gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 y prevalece la hipótesis específica 4.

DISCUSIÓN.

Para el contraste de la hipótesis general, en la tabla 1 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre la gestión administrativa y calidad de atención , con la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis general; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y muy alta ($r= 0.985$, $p < 0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.; este resultado es similar al estudio realizado por. Fernández (2015), en su trabajo de investigación titulado: Competencias del docente universitario y estándares de calidad investigativa. (Tesis Maestría). Universidad Peruana Cayetano

Heredia, quien encontró una correlación significativa ($r = 864$, $p < 0,05$), lo sustentan Chiavenato, 2011, p.317 y Parasuraman, et al, (1988, p, 58).

En el contraste de la hipótesis específica 1, en la tabla 2 se encontró que el coeficiente de correlación de Spearman: entre gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención; con la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis específica 1. Los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ($r = 0.911$, $p < 0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Se adhiere Díaz (2014) en la tesis titulada La evaluación de la competencia docente como factor relevante en la calidad de la educación en algunos colegios técnico profesionales de la región metropolitana, presentado en el programa de posgrado de la Facultad de Filosofía y Educación. (Tesis Maestría). Universidad Metropolitana de Ciencias de Educación (Santiago – Chile), quien encontró una correlación significativa ($r = 895$, $p < 0,05$), lo fundamenta Ramsden (2011).

En el contraste de la hipótesis específica 2, en la tabla 3 se evidencia en la matriz de correlación de Spearman: entre la gestión administrativa en su dimensión organización y calidad de atención empleando la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis específica 2. Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ($r = 0.897$, $p < 0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre la gestión administrativa en su dimensión organización y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Se adhiere Picher (2015), realizó un trabajo de investigación titulado: Competencias del docente universitario como gerente de aula para el logro de la calidad educativa en la Universidad Experimental y Politécnica de las Fuerzas

Armadas Nacional (UNEFA) Puerto Cabello. (Tesis Maestría). Universidad Experimental y Politécnica de las Fuerzas Armadas Nacional (UNEFA) Puerto Cabello, Venezuela, quien encontró una correlación significativa alta ($r_s = 0,789$, $p < 0,05$), entre competencia docente en su dimensión organización de la enseñanza y calidad educativa lo sustenta Biggs (2011).

En el contraste de la hipótesis específica 3, en la tabla 4 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención; empleando la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis específica 3. Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ($r = 0,861$, $p < 0,05$), directamente proporcional y con signo positivo entre gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Similarmente se adhiere Ramos (2015), realizó una investigación titulada Programa de formación profesional basados en competencias docentes y el desempeño del docente del Colegio Universitario de Administración y Mercadeo (CUAM) Naguanagua, quien encontró una correlación significativa alta ($r_s = 0,775$, $p < 0,05$) entre competencias docentes en su dimensión motivación del aprendizaje y el desempeño del docente s, lo sustenta García (2013).

En el contraste de la hipótesis específica 4, en la tabla 5 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre la gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención; empleando la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis específica 4. Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa muy alta ($r = 0,821$, $p < 0,05$), directamente proporcional y con signo positivo entre la gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

Similarmente se adhiere Carrasco (2014) en la tesis titulada Gestión educativa y calidad de competencia docente en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, presentado en la UPG de la Facultad de Educación, en la UNMSM, quien en sus resultados encontró una correlación significativa alta ($r_s = 0,896$, $p < 0,05$) entre competencia docente en su dimensión interacción con el grupo de clase y gestión educativa, lo sustentan Marzh (2007) y Tejedor (2013).

CONCLUSIONES.

Primera: Al hacer el contraste de la hipótesis general, los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ($r_s = 0.995$, $p < 0.05$).

Segunda: En el contraste de la hipótesis específica 1, los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre la planificación y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ($r_s = 0.911$, $p < 0.05$).

Tercera: En el contraste de la hipótesis específica 2, los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y muy alta, entre la organización y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ($r_s = 0,897$, $p < 0.05$).

Cuarta: Al hacer el contraste de la hipótesis específica 3, los resultados del rho

Spearman, dan cuenta que existe una correlación estadísticamente significativa y muy alta, entre la dirección y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ($r_s = 0.861$, $p < 0.05$).

Quinta: Al hacer el contraste de la hipótesis específica 4, los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre el control y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ($r_s = 0.821$, $p < 0.05$).



ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



FORMATO DE SOLICITUD

*Visto
Por el profesor
AEL
06/06/18*

SOLICITA:

*Visto para el
EMPHASTE*

ESCUELA DE POSGRADO

JONATHAN ORIHUELA FLORES con DNI N° *42126546*
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en *Mz. F.L. 7 AA.HH. SEÑOR CROCEICADA RIMAC*
(Calle / Lots / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *PUBLICA* del programa: *GESTION*
(Promoción) (Nombre del programa)

identificado con el código de matrícula N° *PUBLICA*
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

EL VISTO BUENO PARA EMPHASTE

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, *06* de *MAYO* de 2018

Jonathan Orihuela Flores

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. *DICTAMEN FINAL*
- b. *RESOLUCION DIRECTORAL*
- c. *COPIA DEL PLANILLAS*
- d. *TESIS AVILLADA*

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: *977167895*
Email: *JONATHAN - 27-11 @hotmail.com*



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0711 –2018 – UCV – L – EPG

Los Olivos, 22 de abril de 2018

VISTO:

El expediente presentado por ORIHUELA FLORES JONATHAN solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ROSA DE PACHACUTEC DE LA RED DE SALUD VENTANILLA, 2017* y

CONSIDERANDO:

Que el(los) bachiller(es) ORIHUELA FLORES JONATHAN, ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestro en Gestión Pública;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *"Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis";*

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ROSA DE PACHACUTEC DE LA RED DE SALUD VENTANILLA, 2017* presentado por ORIHUELA FLORES JONATHAN.

Art. 2°.- DESIGNAR, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:
Presidente : Dra. Roxana Beatriz Gonzales Huaytahuilca
Secretario : Mg. Guido Bravo Huaynates
Vocal (Asesor de la Tesis) : Dr. Mitchell Alberto Alarcón Diaz

Art. 3°.- SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:
Lugar : Sala 1
Día : 24 de abril de 2018
Hora : 4:15 p.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



[Handwritten signature]

Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte



[Handwritten signature]

BA Ommero Trinidad Vargas
Secretario Académico
Escuela de Posgrado – campus Lima Norte

Cc. Jurados, interesado, Archivo.

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): ORIHUELA FLORES JONATHAN

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ROSA DE PACHACUTEC DE LA RED DE SALUD VENTANILLA, 2017

Fecha: 24 de abril de 2018

Hora: 4:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Roxana Beatriz Gonzales Huaytahuilca

Firma:

SECRETARIO: Mg. Guido Bravo Huaynates

Firma:

VOCAL: Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por mayoría.*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

..... *Limitaciones en la sustentación teórica y metodológica.*

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *- Mejora población/muestra/muestreo.*

..... *- Ajustar teoría de enfoque (metodología)*

..... *- Mejora recomendaciones. APA*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Mitchell Alarcón Díaz, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado " Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacutec de la Red de Salud Ventanilla, 2017 " del estudiante: Jonathan Orihuela Flores ; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 25% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 18 de febrero del 2018



Mitchell Alarcón Díaz
DNI: 09728050



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

19 Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios
1 en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacutec de la RED

de Salud Ventanilla 2017

13 TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

B^r Jonathan Orihuela Flores

ASESOR:

Dr Mitchell Alarcón

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

Resumen de coinci

25 %

1 www.diresacallao.gob...
Fuente de internet

2 cybertesis.unimsm.edu...
Fuente de internet

3 repositorio.une.edu.pe
Fuente de internet

4 www.fundacionfundes...
Fuente de internet

5 sch2e1e27b268cc99.ji...
Fuente de internet

6 www.bdigital.unal.edu...
Fuente de internet

7 repositoriodigital.uns.e...
Fuente de internet



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ORIHUELA FLORES JONATHAN
D.N.I.: 42726546
Domicilio: M.Z.F. LT 7 ASENT. H. SEÑOR CRUCIFICADO
Teléfono: Fijo: 3816767 Móvil: 977167825
E-mail: JONATHAN-27-11@HOTMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad:
Escuela:
Carrera:
Título:

[] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado: MAESTRO
Mención: GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ORIHUELA FLORES JONATHAN

Título de la tesis:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ROSA DE PACHACÚTEC DE LA RED DE SALUD VENTANILLA, 2017

Año de publicación: 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma: Jonathan Orihuela

Fecha: JUNIO 2018