



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios
externos del Ministerio de Salud, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE.
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Rivera Tarazona, Anderson Brayar (ORCID: 0000-0002-6721-1748)

ASESOR:

Dr. Cordova Garcia, Ulises (ORCID: 0000-0002-0931-7835)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres quienes me dieron la vida y me brindaron educación, apoyo y consejos. A mis compañeros de estudio y de trabajo, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma

Anderson Rivera

Agradecimiento

Agradezco al Ministerio de Salud, por brindarme las facilidades para desarrollar este trabajo y cada uno de sus elementos comprometidos con una nueva forma de hacer gestión desde lo público.

El Autor

Índice de Contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
Tipo de investigación	14
Diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	13
Variable	14
Operacionalización.....	14
Variable independiente: Gestión administrativa.....	15
Definición conceptual	15
Definición operacional	15
Variable dependiente: Calidad de Servicio	15
Definición conceptual	15
Definición operacional	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
Población.....	17
Muestra.....	17
Muestreo.....	17
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y fiabilidad.....	15
Técnica	17
Instrumento	17
Validez.....	17
Confiabilidad	19
3.5. Procedimiento	20

3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
4.2. Análisis inferencial.....	24
Hipótesis general	24
Hipótesis específica 1.....	25
Hipótesis específica 2.....	26
Hipótesis específica 3.....	27
Hipótesis específica 4.....	28
Hipótesis específica 5.....	29
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	37
Referencias.....	38
Anexos	

Índice de Tabla

Tabla 1. Ficha técnica del instrumento para medir la variable gestión administrativa.....	18
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento para medir la variable calidad de servicio	18
Tabla 3. Resultado de la opinión de los expertos	19
Tabla 4. Escala y valores de la confiabilidad del coeficiente del Alfa de Cronbach.....	19
Tabla 5. Fiabilidad de la variable: Gestión administrativa y calidad de servicio.....	20
Tabla 6. Frecuencias descriptivas: Gestión administrativa y dimensiones en el Ministerio de Salud, 2020	22
Tabla 7. Frecuencias descriptivas: Calidad de servicio y dimensiones en el Ministerio de Salud, 2020	23
Tabla 8. Prueba de ajuste de modelo y Pseudo R ²	24
Tabla 9. Prueba paramétrica de la gestión administrativa en la calidad de servicio del Ministerio de Salud, 2020	25
Tabla 10. Prueba de ajuste de modelo y Pseudo R ²	25
Tabla 11. Prueba paramétrica de la gestión administrativa en la fiabilidad	26
Tabla 12. Prueba de ajuste de modelo y Pseudo R ²	26
Tabla 13. Prueba paramétrica de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta	27
Tabla 14. Prueba de ajuste de modelo y Pseudo R ²	28
Tabla 15. Prueba paramétrica de la gestión administrativa en la seguridad.....	28
Tabla 16. Prueba de ajuste de modelo y Pseudo R ²	29
Tabla 17. Prueba paramétrica de la gestión administrativa en la empatía	29
Tabla 18. Prueba de ajuste de modelo y Pseudo R ²	30
Tabla 19. Prueba paramétrica de la gestión administrativa en los elementos tangibles	30

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia de Gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020. Se utilizó el enfoque cuantitativo, cuyo paradigma fue positivista, de tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal descriptivo explicativo – causal.

Se recogió la información de los usuarios externos del Ministerio de Salud a través de un cuestionario referente a la gestión administrativa y calidad de servicio, ambas variables con sus respectivas dimensiones e indicadores, compuesto por 40 preguntas en escala tipo Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre), cuyos resultados se presentaron haciendo un análisis descriptivo é inferencial.

La presente investigación estuvo conformada por una población de 100 usuarios externos, el muestreo fue probabilístico y el tamaño de la muestra fue de 80, a quienes se aplicó la encuesta, instrumento que fue sometido al juicio de expertos para su validez de contenido, cuyo resultado fue aplicable. Asimismo, para la fiabilidad se usó el Alfa de Crombach, obteniéndose el coeficiente de 0.977 y 0.980, lo que indica muy alta fiabilidad.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad de servicio, Usuarios, Administración pública.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: To determine the incidence of Administrative Management in the quality of service of the external users of the Ministry of Health, 2020. The quantitative approach was used, whose paradigm was positivist, of a basic type, with a non-experimental design descriptive explanatory - causal cross-sectional.

Information was collected from external users of the Ministry of Health through a questionnaire regarding administrative management and quality of service, both variables with their respective dimensions and indicators, composed of 40 questions on a Likert-type scale (never, almost never, sometimes, almost always and always), whose results were presented by making a descriptive and inferential analysis.

The present investigation consisted of a population of 100 external users, the sampling was probabilistic and the sample size was 80, to whom the survey was applied, an instrument that was subjected to the judgment of experts for its content validity, whose result was applicable. Likewise, for reliability, the Crombach's Alpha was used, obtaining the coefficient of 0.967 and 0.980, which indicates very high reliability.

Keywords: Administrative management, Quality of service, Users, Public administration.

I. INTRODUCCIÓN

Con la Modernización del estado, se implementaron estrategias administrativas para gestionar y servir de manera oportuna y transparente los servicios de la administración pública. Sin embargo, estas gestiones aún no han logrado cubrir eficientemente las necesidades de los usuarios. Existe una ineficiente calidad de servicio reflejado en el tiempo de espera, la desconfianza y sobre todo la ausencia de una gestión administrativa constituida sobre el marco de la planificación, organización y control, siguen manteniendo la percepción negativa y la insatisfacción de los usuarios respecto a los servicios administrativos que brindan las entidades del estado, en tal sentido es cotidiano ver esta **realidad problemática**, donde usuarios y ciudadanos en general, padecen los efectos un mal manejo de los decretos, normativas y leyes (Ley Marco, Ley de simplificación administrativa, Ley de procedimientos administrativos, etc.) que respaldan el derecho de la calidad de servicios de atención.

En los últimos años a nivel Internacional ha surgido la necesidad de establecer la gestión administrativa como una herramienta importante para brindar un servicio de calidad eficiente en las entidades públicas, sin embargo, generalmente en los países latinoamericanos se afronta una serie de dificultades relacionados a esta problemática, puesto que lo usuarios esperan recibir un trato personalizado y sobre todo de calidad orientado a sus necesidades (CEPAL, 2019, p.15). Como lo señala la Oficina de Calidad de los Servicios del Gobierno, la gestión administrativa podría coadyuvar a brindar soluciones a uno de sus objetivos principales: el mejoramiento de la cobertura y la eficiencia del servicio de calidad. No obstante, según la apreciación del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD (2017), considera que esto no solo pasa por el ejercicio de la eficiencia y eficacia, sino desde un trato digno y la agilización de los trámites desde mejora de procesos administrativos (p.17). Una realidad que incluye superar la reducida disponibilidad de los recursos y elementos necesarios para aplicar una correcta gestión. Desde la reforma en el sector salud iniciada en la I Cumbre de las Américas en 1994, esta problemática se sigue manifestando en los diferentes sistemas, canales, herramientas y medios

administrativos, evidenciando las falencias que presenta la gestión administrativa para atender y satisfacer las necesidades requeridas por los usuarios (Souza, 2015, p.32).

En el contexto peruano Loli, Del Carpio, Cuba, Vergara, Morales, Flores & Lamas (2013) manifestaron que la calidad de servicio y su deficiencia está asociada a las estructuras burocráticas, organizacionales y administrativas, puesto que no han permitido alcanzar un nivel eficiente en el servicio de atención a los usuarios (p.55). Sobre esta idea contemplamos limitaciones de gestión entorno a la calidad de servicio de atención ofrecidos a los ciudadanos, ya que si bien desde el 2002, nuestro país con la Ley Marco (N° 27658) posibilitó mejorar la gestión y administración pública, fomentando la competitividad, facilitando y simplificando la realización de trámites administrativos ante las instituciones del estado, aún queda un vacío en la accesibilidad y atención de los servicios públicos para satisfacer las necesidades de los usuarios (Pasco, 2015, p. 358). A pesar de que el Perú se rige sobre un principio rector de la Política Sectorial entorno a la calidad de los servicios a los usuarios, está aún no se aplica en su totalidad en las entidades públicas. Podemos observar en un reciente estudio realizado por el Centro de Excelencia en Investigaciones Económicas y Sociales (2019), que aún perduran los subgrupos poblacionales que presentan una insatisfacción entorno a la atención recibida en los establecimientos de Salud del Minsa (p.18). Al respecto, observamos el reciente Decreto supremo N°7-2020 emitido por la Presidencia de Consejo de Ministros – PCM, donde ante una gran cantidad de quejas se establecieron disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades públicas. Reflejando materialmente el déficit de la calidad de atención, pero sobre todo la percepción negativa sobre la atención brindada y la ineficiente gestión administrativa expresada en la limitada capacidad y conocimiento de los servidores públicos sobre los sistemas, procesos administrativos y calidad de servicios prestados de atención (p.23).

En el caso del Ministerio de Salud, podemos evidenciar que los usuarios externos presentaron no solo una incomodidad entorno a la calidad de atención y servicio que reciben, esta incluye además una serie de elementos como el tiempo para ser atendidos, así mismo como la tramitología que se realiza en las diferentes oficinas para culminar un determinado trámite administrativo, percibiendo de esta forma,

deficiencias y falencias administrativas en la entidad pública. Ello sumado a los cortos cambios de gestión de las direcciones y la poca continuidad de gestión entorno a la capacidad de respuesta. Así mismo, se observó falencias en las actividades administrativas, relacionadas a la limitada planeación operativa y estratégica, ineficiente organización debido a la carencia de un programa estructurado, donde las funciones, procedimientos y responsabilidades estén debidamente determinadas. Sumado a ello, no se aplican métodos y técnicas de simplificación de labores, tampoco se visualiza una reducción las deficiencias de la infraestructura y equipos, lo que conlleva a tener una percepción negativa sobre la gestión y procedimientos administrativos del Ministerio de Salud.

Acorde a lo expuesto, el planteamiento del **problema general** de la investigación enfatiza la siguiente interrogante: ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020?

Referente a los **problemas específicos** podemos mencionar: ¿Cuál es la incidencia de la Gestión administrativa en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y bienes tangibles de la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020?

La justificación, tiene como propósito encontrar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa. Dada la importancia y la actualidad del problema la **justificación de la investigación** se desarrolló desde los siguientes criterios. **El teórico** que se sustenta fundamentalmente en las teorías que respaldan los enfoques teóricos y conceptuales de las variables, del mismo modo verificar un conjunto de fuentes de información, que buscan encontrar explicaciones y situaciones respecto al alcance de la gestión administrativa en la calidad del servicio del Minsa, siendo un documento de relevancia que contribuirá a introducir mejoras en el proceso administrativo. **Práctica**, permitirá a los servidores y funcionarios públicos del Minsa tomar decisiones precisas y adecuadas entorno a la planificación, organización, sistemas de evaluación, información y control, como así mismo en la innovación y mejora continua de los procesos administrativos para brindar, asistir y cumplir cualificadamente las expectativas de los usuarios. Y, por

último, **metodológica**, donde se utilizaron estrategias, artilugios (encuesta / cuestionario) y tablas operacionales de variables que coadyuvaron en la investigación a recopilar información estadística. Los mismos, que permitieron obtener conclusiones que servirán como guía para las diversas investigaciones relacionadas a los procesos administrativos y la gestión de primer nivel.

En cuanto al **objetivo general** fue: Determinar la incidencia de Gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020. Así mismo, en cuanto a los **objetivos específicos** señalamos: Determinar la incidencia de la Gestión administrativa en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y bienes tangibles de la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020. Asimismo, la **hipótesis general**: La Gestión administrativa incide en la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020. Mientras que, las **hipótesis específicas** tenemos: La Gestión administrativa incide en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y bienes tangibles de la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Con referencia al **contexto internacional** entorno a la gestión administrativa, tenemos a Sagredo & Castelló (2019) quienes concluyeron una fuerte correlación entre la gestión administrativa y el clima organizacional, hecho que generó un mejor aprendizaje en los estudiantes de la región de Biobío, en Chile (p.43). Así mismo Ramírez, Camacho, Gómez, Galarza & Nagua (2019) indicaron sobre un estudio exploratorio y descriptivo, que la gestión administrativa ha incidido fuertemente en el desarrollo institucional de los Gobiernos Parroquiales de Babahoyo, Ecuador (p.55). Otro resultado mostrado en el mismo país, fue el de Toral y Zeta (2017), los cuales a través de un enfoque deductivo concluyeron que existe una correlación positiva de grado moderado estadísticamente significativa de 52%, $p < .01$), donde la gestión administrativa del área administrativa y jurídica de la universidad de Loja está relacionada con la calidad del servicio (p.66). También, Lara (2017), precisó que la gestión administrativa de los armadores influyo en la eficiencia de la actividad artesanal del Cantón Manta-Manabí en Ecuador (p. 56) Así mismo, el estudio de Cárdenas, Farías, Méndez (2017) concluyo que las prácticas de gestión administrativa impactaron directamente en los proyectos de innovación del Instituto Tecnológico de Monterrey, Colombia (p.59).

Respecto a los **trabajos internacionales** relacionados a la Calidad de servicio, se tiene a Salazar & Cabrera (2016), quienes, en su estudio referidos a la calidad de servicio en los procesos administrativos de matrícula en la Universidad Nacional de Chimborazo, concluyeron que la calidad de servicio responde a factores relacionados a la actitud de los usuarios (p.62). Por su parte, Peralta, Stefanell, Cervantes & Salgado (2018), sostuvieron en su investigación aplicada a 80 estudiantes de una institución privada en la localidad de Barranquilla, que la calidad del servicio está condicionada a la experiencia generada durante la prestación del servicio (p.72). Asimismo, Cobo, Rodríguez, Herrera & Linares (2018) afirmaron sobre los datos recolectados de 143 usuarios de una Institución de salud de Boyacá-Colombia, que el promedio general de las cinco dimensiones fue mayor al 89% del de satisfacción, lo que representativamente muestra un nivel de satisfacción por parte de las percepciones de los usuarios (p.47). Asimismo, (Ganga, Alarcón & Pedraja, 2018), en

su investigación para medir la calidad de servicio en el Juzgado de Garantía de la localidad de Puerto Montt - Chile, precisaron que los niveles de expectativas más elevados se hallaron en las dimensiones: seguridad y fiabilidad, en comparación a las percibidas como de mejor calidad referidas al aspecto tangible y la empatía (p. 59). Otro resultado, fue el estudio aplicado en la Corporación Financiera Nacional en Riobamba (Sánchez, Bravo, Moyano & Rivera, 2019), donde mostraron que los aspectos importantes que incidieron en la calidad del servicio, son la imagen tanto del personal como de las oficinas, comunicación y seguimiento al cliente, amabilidad, entre otros (p.129).

Respecto a los **antecedentes a nivel nacional**, se identificó el trabajo de Peña (2018) quien desarrollo en su estudio de post grado, la vinculación de estas dos variables, afirmando una la relación positiva alta y significativa, con un nivel bueno de 80% y una significancia ($p < 0.05$) (p.145). Análogamente León (2017), sostuvo la existencia de una misma correlación expresada en un nivel de significancia menor a 0.05 y un $r = 80.6\%$ que indica una relación positiva, además de que un 65% de la calidad de los servicios se ven influenciados por la gestión administrativa (p.133). Por otro lado, Tipian (2017), concluyó que existe una relación entre estas dos variables en la Dirección General de Protección de Datos Personales de MINJUS, puesto que los resultados obtenidos mostraron resultados significantes que establecieron una determinación entre ambos (p.125). Así mismo Rodríguez (2019), preciso de la misma forma una relación significativa entre los componentes de la gestión administrativa y la calidad de los servicios brindados en la Institución María Ulises Dávila de localidad de Morales (p.123).

Entre las diferentes **conceptualizaciones sobre la gestión administrativa** se tiene la descripción de Mendoza (2017) quienes denotaron la gestión administrativa como aquel proceso de diseño y soporte que permite el logro eficiente de las metas específicas generales de la entidad (p. 950). Así mismo, Lara (2017) afirma que dicha variable está asociada al conjunto de conceptos y prácticas ligadas al circuito productivo y distributivo de bienes y servicios (p. 25). En el mismo sentido Kotler & Armstrong (2016), mencionaron que está no solo se compone de actividades relacionadas al proceso económico, sino; que además comprende elementos como la

planificación, dirección, control y organización de sus recursos, que permiten cumplir las funciones y metas de la organización (p.59). Además de establecerse y/o mantenerse una relación entre sus elementos y componentes, para el logro de sus objetivos (Unesco, 2008, p.15).

Por su parte, Louffat (2015), definió la gestión administrativa como aquel proceso cuyo fin es administrar los recursos y medios de la propia organización (p.30). Análogamente Ferlie & Ongaro (2015) afirmaron que esta consta de un conjunto de procedimientos, técnicas y prácticas que se utilizan para maximizar la competitividad de la organización (p. 25). Caldas, Carrión & Heras (2011) la denota como aquel conjunto sistemático de componentes y estructuras administrativas orientadas a la ejecución máxima, eficiente y eficaz de sus actividades y metas administrativas (p.53). Por su parte Poister (2010) sostuvo que esta comprende no solo de estrategias, sino de mediciones de desempeño y evaluaciones de gestión que permitan lograr los objetivos propuestos (p. 250). Según Ramos (2010) el proceso de gestionar, implica también crear, mantener, estimular, controlar, supervisar y organizar el capital humano (p.26). Elementos que a la organización le permite cumplir, sobre el establecimiento de funciones, jerarquías o estructuras, el mejoramiento eficaz y eficiente de la gestión (Ena, Delgado, & Ena, T., 2006, p.36).

Por otro lado, Stoner, Freeman y Gilbert (2010) manifestaron que se trata de una agenda planificada, organizada, con dirección y control de labores, sumado al uso de recursos organizacionales para el cumplimiento de los objetivos planeados (p.22). Bernal (2009), por su parte sostuvo que la ésta se constituye como aquella suma de acciones que realiza el directivo mediante la realización del proceso administrativo en todas sus etapas (p.25). La planificación y la organización como también la dirección, coordinación y control, son procesos claves y fundamentales para la administración, puesto que junto a los óptimos recursos humanos permitirán obtener las metas trazadas (Ramos, 2010, p.36).

Una de las actividades más importantes en las organizaciones es la gestión administrativa, cuya la finalidad es organizar y canalizar los esfuerzos de una organización social, con la finalidad de obtener los objetivos propuestos mediante el

capital humano y las herramientas necesarias que involucren; la planificación, organización, dirección y control (Anzola, 2002, p.38). Sharma (2006) manifestó que este nuevo enfoque tiene como horizonte mejorar la prestación de servicios, eficiencia, productividad en la administración pública.

Así mismo, Muñiz (2003) análogamente la refirió como una base para los procesos empresariales en sus diferentes áreas y niveles de la organización. Puesto que, permite lograr resultados efectivos, manteniendo una posición relativa superior en la competitividad del mercado (p.53). De acuerdo con ello, Amador (2003) manifestó que ello involucra funciones esenciales de planificación y organización de la estructura organizacional como así mismo la definición de cargos que impliquen control y dirección de cada actividad (p.63). Así mismo enfoque que Munch (2014) abordó para describir la administración y sus procesos de gestión, definiéndola como la utilización eficiente de los recursos de un grupo social determinado para cumplir los objetivos con una mayor productividad (p.56).

De acuerdo a Munch (2014), la gestión administrativa está comprendida por un conjunto integral de etapas, procesos y dimensiones que son importantes a la hora de aplicar una eficiente gestión en la administración (p.23).

Con referencia a la **primera dimensión**, los procesos de administración se concentran en la **planeación**, la cual consiste en utilizar estrategias, procedimientos y técnicas que permitan crear un escenario mínimo de riesgos para el consecuente logro estratégico de metas y objetivos, así mismo, se constituye como una función que provee de medios para manejar los problemas inscritos en un ambiente complejo (Munch, 2014, p.46).

La **segunda dimensión** comprende a la **organización**, cuya base se constituye por la determinación de responsabilidades, estructuras y funciones que permitan agilizar los procesos de simplificación en las tareas de los trabajadores, además de que en esta etapa se diseña una estructura que posibilita una eficiente coordinación de las actividades y recursos necesarios para la consecución de las

metas. El propósito de la organización es optimizar las funciones establecidas a fin de facilitar y mantener una coherencia entre los medios y los fines. (Múnch, 2014, p.92).

Así mismo la **tercera dimensión** concierne a la **integración**, como aquella función sistematizada que permite elegir, seleccionar y obtener los recursos necesarios para iniciar las operaciones. En esta etapa se reúnen los elementos económicos, técnicos, materiales y humanos que permiten junto a motivación lograr las metas de la organización (Múnch, 2014, p.24).

La **cuarta dimensión** aluce a la **dirección**, la cual integra las anteriores dimensiones para conducir las y dirigirlas con un buen uso de los recursos. En esta etapa se enfatiza la coordinación de intereses, la armonía de los objetivos, la supervisión y la comunicación efectiva para la ejecución de planes, estrategias y soluciones para el cumplimiento de los objetivos (Múnch, 2014, p.130).

La **quinta dimensión** es pertinente **control** administrativo, donde se establecen pautas para medir el nivel de los resultados conseguidos. En esta fase se constituyen las anteriores dimensiones, ya que permite corregir los errores y/o desviaciones para mejorar y potenciar permanentemente las operaciones. (Múnch, 2014, p.25).

Finalmente, la **teoría** que sustenta esta variable inicia con los estudios de Henri Fayol (1956). Según Chiavenato (2014), el padre de la administración moderna define y desarrolla cinco funciones primarias en el acto de administrar. Estas comprenden la planificación, organización, dirección, coordinación y control de los asuntos orgánicos comprendidos en la empresa (p.70). Dichas funciones proporcionan estructuras administrativas que permiten facilitar la gobernanza de las entidades u organizaciones a la hora de conseguir las metas propuestas por la organización (p.71).

Del mismo modo, en referencia a la variable dependiente **calidad de servicio**, tenemos al modelo Servperf propuesto por Cronin y Taylor (1994), quienes desarrollando el modelo Servqual afirmado por Zeithaml, Parasuraman y Berry la definieron como aquella percepción del nivel de desempeño de los servicios brindados

a los usuarios (p. 38). Esta postura, a diferencia del Servqual, considera que no es necesario incluir las expectativas en la evaluación puesto que esta se constituye solo en la percepción del resultado del servicio (Andronikidis y Bellou, 2010, p. 577). Este concepto según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), alude a la percepción del consumidor entorno a la excelencia y superioridad del producto (p.16).

Por otro lado, Díaz (2017) la definieron como aquella evaluación de calidad por parte de los usuarios en relación al nivel de satisfacción recibido respecto al nivel de satisfacción deseado (p.78). Es decir, el resultado de un proceso de evaluación producto de la comparación de lo esperado y lo recibido (Grönroos, 1984, p.34). Ello implica que la calidad de servicio sea uno de los resultados más importantes dentro de todas las actividades administrativas, puesto que se constituye como un componente clave para tener una mayor ventaja competitiva (Krudthong, 2017, p.44).

Tari (2000), manifestó que su significado encierra el cumplimiento de las necesidades relacionadas al servicio brindado (p. 19). Por su parte Gambo (2016), manifestó que este variable tiene adquiere un concepto multidimensional, debido a que permanentemente existe una evaluación de sus dimensiones por parte de los clientes (p.27). Según Félix (2017), la calidad de servicio se constituye de acuerdo a la satisfacción de las exigencias del cliente, confiando en la organización y su capacidad de determinación y cumplimiento (p.45). Además, debe tenerse en cuenta que esta variable está asociada a la satisfacción que el experimenta el usuario, ya que la determinación de recibir una buena calidad de servicio y por lo tanto su satisfacción está relacionada a la percepción del mismo (Lovelock, 2010, p.45). Según Koontz & Weihrich (2013), calidad de servicio se precisa como la expresión de la valoración expuesta a-posteriori de recibir satisfechamente un determinado servicio (p. 55). Para Duque (2005) la existencia de calidad de servicio implica mantener una cultura y práctica de valores, cuyo propósito es cumplir las necesidades de los clientes (p. 25).

Otro estudio afirmo que este concepto directamente se relaciona a la actitud del consumidor, es decir; a la estima definida por el consumidor al momento de recibir un determinado servicio (Coulthard, 2004, p. 485). Por ello Brady & Cronin (2001) y Vásquez, Rodríguez & Díaz (2010), señalaron que la calidad de servicio se denota en

base a lo producido por la percepción de los usuarios entorno a la actuación de la empresa (p.18). Sin embargo, otros trabajos refirieron que, si bien la calidad de servicio tiene muchos puntos de vistas diferenciados por los usuarios, esta está asociado directamente a la orientación que la organización expresa en sus servicios. (Kayabasi, Celik & Buyukarslan, 2013, p. 317; Akhta, 2011, p.42; Rodríguez, Barkur, Varambally & Motlagh, 2010, pp.623627)

En este sentido para examinar el desempeño de un servicio se utilizó el modelo SERVPERF el cual considera las mismas dimensiones desarrolladas por Zeithaml, at. el., (1993) manteniendo las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (p. 29).

La **primera dimensión** concierne a la **fiabilidad**, como la habilidad que presenta la organización a la hora de asistir o ejecutar de manera exacta, consistente, íntegra y esmerada los servicios ofrecidos. Esta dimensión se comprende la habilidad para cumplir con el servicio prometido de manera cuidadosa y fiable, considerando además el interés sincero por solucionar los problemas de los usuarios (Zeithaml, at. el., 1993, p. 29).

Así mismo la **segunda dimensión** alude a la **capacidad de respuesta**, que incluye un conjunto de rasgos distintivos como la puntualidad, rapidez, disposición, cooperación y asistencia rápida a los beneficiarios. Esta dimensión evalúa la habilidad del personal para ejecutar y cumplir eficientemente sus necesidades (Zeithaml, at. el., 1993, p. 29).

La tercera **dimensión** comprende la **seguridad**, como aquel saber, cuidado, atención y preocupación por parte del personal a sus clientes, así como, las habilidades y/o destrezas para inspirar confianza y credibilidad. Se evalúa la confianza de acuerdo al conocimiento, privacidad de la información y cortesía que brinda el personal en los servicios prestados (Zeithaml, at. el., 1993, p. 29)

La **cuarta dimensión** comprende a la **empatía**, la cual implica colocarse en la situación de los usuarios para saber cómo se sienten. Es decir, ocupar su lugar y

conocer sus necesidades personales de acuerdo al tiempo y la atención responsable que se merecen (Zeithaml, at. el., 1993, p. 29)

La **quinta dimensión** es pertinente a los **elementos tangibles**, referidos sobre todo a la apariencia física de los equipos, estructuras, instalaciones y capital humano aceptable para realizar los servicios, así como también horarios de atención conveniente para los usuarios (Zeithaml, at. el., 1993, p. 29).

Por último, la **teoría** que sustento esta variable fue desarrollada por los Cronin y Taylor con el modelo SERVPERF, el cual se constituye como un instrumento para medir las percepciones de los usuarios (Cronin y Taylor, 1994, p. 127). Si bien, el instrumento de medición SERVQUAL, es utilizado para medir o evaluar la calidad en los diferentes servicios que se brindan (Shahin y Samea, 2010, p. 5; Medina y Medina, 2011, p. 89; Cabello y Chirinos, 2012, p. 91) este modelo es muy limitado y criticado entorno a la dificultad para medir las expectativas (Jain y Gupta, 2004, p. 31).

Aunque Según Naik, Gantasala & Prabhakar (2010), desde su origen esta escala sirvió como base principal y fundamental de las organizaciones para abordar estrategias en la búsqueda de los aspectos que determinan la satisfacción y calidad de servicio (p. 33) Ibarra y Casas (2014) sostuvieron que la utilización del modelo SERVPERF es superior al modelo SERVQUAL en los estudios sobre la calidad de servicio puesto que el modelo muestra resultados más reales en la percepción del servicio brindado (p.55). Lee, H., Lee, Y., & Yoo (2000) manifestaron que muchos de los autores que realizaron investigaciones entorno a la calidad de servicio, argumentaron que las entidades que brindan servicios deben enfocarse más de la percepción que las expectativas de los usuarios (p. 222).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Entendemos por paradigma como aquella realización científica que permite satisfacer los criterios del investigador a la hora de establecer modelos de problemas y soluciones a una determinada comunidad científica (KUHN, 2013, p. 254). En este sentido, este estudio se desarrolló bajo el enfoque del paradigma positivista, la cual se constituye por utilizar una metodología cuantitativa para probar las hipótesis y cuyo fin es enriquecer el bagaje de las investigaciones científicas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.587).

Fue de tipo cuantitativo, puesto que se caracteriza por recolectar y analizar objetivamente la información mediante la medición numérica para probar la hipótesis y los objetivos planteados. Es decir, utilizar la estadística para probar sistemáticamente con exactitud los patrones de comportamiento de la población en investigación (Hernández, et al., 2014, p. 581).

Tipo de investigación:

Fue básica caracterizada por no solo seleccionar las características del objeto de estudio, sino que además describe los componentes de la variable de manera exhaustiva, ya que tiene como propósito incrementar o ampliar, sobre la base empírica, el conocimiento teórico de los principios fundamentales de la realidad (Hernández, et al., 2014, p.125).

Diseño de investigación:

Fue no experimental, descriptivo, explicativo y causal. Como manifiesto Hernández et. al. (2014, p. 27) este método nos posibilita por un lado generalizar los resultados, y por el otro; otorgarnos el control de los fenómenos para analizar y medir su influencia y magnitud.

De acuerdo a Arias (2012) es no experimental porque se evita la intervención y utilización de las variables, limitándose solo a contemplarlas en su contexto natural. Causal, porque tiene como objetivo precisar las causas del por qué y cómo sucede una determinada acción, es decir, explorar e indagar sobre los efectos que tiene una variable sobre la otra (Hernández et al., 2010, p.28)

De tipo explicativo y descriptivo debido a que su interés se centra en torno a la causa y efecto de las variables. Como señalo Hernández et al. (2014, p. 27) este tipo busca explicar porque se produce un fenómeno u hecho y como se manifiesta, o básicamente porque las variables se relacionan. Así mismo, mencionan que su carácter es descriptivo puesto que busca detallar las características y/o perfil de un determinado objeto de estudio sometido a un análisis (p. 28).

El método fue Hipotético-Deductivo que consiste crear una hipótesis, deducir sus consecuencias y comprobar la veracidad de los enunciados contrastándolo con la experiencia (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013, p.101).

3.2. Variables y operacionalización:

Variable

Se define variable a aquellos objetos o grupo de personas que adquieren ciertas características, valores o manifestaciones y que pueden variar, además de ser susceptibles a la observación, cuantificación y medición (Hernández et al., 2014, p. 50)

Operacionalización

La operacionalización se constituye por cumplir con la función metodológica de guiar la definición de los objetivos generales y particulares del proyecto de investigación, a través de un tratamiento estadístico que transforma una variable teórica a una empírica o directamente observarle para ser medida (Ebingen, Torracchi, Pariona & Alvear, 2019, p. 27).

Variable independiente: Gestión administrativa

Definición conceptual

Se refiere aquel proceso de movilización, coordinación y control de los recursos humanos y materiales para el logro máximo y eficiente de la productividad, competitividad y calidad orientada a consecución de las metas propuestas por la organización (Múnch, 2014, p.22).

Definición operacional

Presentó cinco dimensiones: planeación, organización, integración, dirección y control, cada una con sus indicadores y con un instrumento conformado por 20 ítems que se midieron con la escala Likert y tres niveles de baremación: Buena, Regular y Mala. (Ver anexo. Tabla 1)

Variable dependiente: Calidad de Servicio.

Definición conceptual

Se denotó como aquella actitud del cliente formada a partir de la percepción generada tras el consumo o recibimiento de un determinado servicio. (Cronin y Taylor, 1992, p.115).

Definición operacional

Presentó cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, las cuales cada una de ellas posee un conjunto de indicadores y un instrumento conformado por 20 ítems que se midieron con la escala Likert y tres niveles de baremación. Buena, Regular y Mala. (Ver anexo. Tabla 2)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Es aquel conjunto integral de casos o fenómenos que coinciden y/o poseen una característica, detalle o especificación común, este conjunto de elementos pueden ser

finitos como infinitos, pero con características frecuentes que serán extensivas en las conclusiones del estudio. (Hernández et al. 2010, p.174). En este sentido, en nuestra investigación la población está constituida por 100 usuarios externos de ambos sexos del Ministerio de Salud.

Criterios de inclusión: Todos los usuarios externos de ambos sexos que hagan uso del sistema de los servicios de atención que brinda el Ministerio de salud.

Criterios de exclusión: Personal interno, CAS, Nombrados y Terceros de ambos sexos del Ministerio de Salud.

Muestra:

Por muestra se entiende como aquel subgrupo representativo de una determinado universo o población, escogida de forma aleatoria y sometida a la observación científica a fin de obtener resultados válidos para el total del universo investigado (Hernández et al., 2014, p. 173).

Sobre este orden de ideas, presente investigación tiene como muestra una población finita y delimitada conformada por 80 usuarios externos del Minsa.

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2 + e^2 (N - 1)}$$

Donde:

N: Tamaño de la población.

σ²: Varianza de la Población (o utilizar el estimador de la varianza S²)

e: Error de tolerancia (Error máximo tolerado en la estimación del parámetro)

Zα/2: Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1 - α).

Reemplazando

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)^2 (100)}{(1.96)^2 (0.5)^2 + (0.05)^2 (100-1)}$$

n = 80 usuarios externos del Minsa.

Muestreo:

De acuerdo con las características de la investigación, el muestreo es probabilístico. Es decir, todos los elementos de la población tuvieron las mismas posibilidades de ser escogidos. Se consideró el muestreo aleatorio simple cuya característica fue darle la misma probabilidad de selección a cada elemento de la población (Hernández et al. 2014, pp. 175-177).

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y fiabilidad.

Técnica

La técnica de recolección de datos es aquel procedimiento estandarizado y práctico cuyo fin es obtener información de una forma extensiva de una muestra determinada (Hernández et al., 2014, p.240). La encuesta dispone diversos tipos de instrumentos que se utilizan para medir las variables de interés, entre ellas el cuestionario (p. 241). Por la naturaleza de la investigación la técnica aplicada fue la **encuesta**.

Instrumento

El instrumento fue el **cuestionario**. Puesto que, se constituye por ser un conjunto de preguntas concernientes a las variables de la investigación a medir (Hernández. et al., 2003, p. 189). Por tal razón, para nuestra investigación se utilizó el cuestionario, ya que nos permitió tener un mejor control en la recolección y registro de nuestra información.

Tabla 1. *Ficha técnica del instrumento para medir la variable gestión administrativa*

Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario (Adaptado)
Autor	Maura Magdalena Peña Santillán (2018)
Ámbito de aplicación	A los usuarios externos del MINSA
Tiempo de aplicación	15-20 min
Administración	Directa e individual
Significación	Evalúa la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios externos del MINSA
Dimensiones	Planeación (ítems 1 al 4) Organización (ítems 5 al 8) Integración (ítems 9 al 11) Dirección (ítems 12 al 16) Control (ítems 17 al 20)
Evalúa con la escala de Likert:	(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre. La calificación es la suma simple del valor atribuido a cada ítem.

Nota: Ficha Técnica adaptada

Tabla 2. *Ficha técnica del instrumento para medir la variable calidad de servicio*

Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario (Adaptado)
Autor	Yoselyn Melissa Figueroa Robles (2019)
Ámbito de aplicación	A los usuarios externos del MINSA
Tiempo de aplicación	15-20 min
Administración	Directa e individual
Significación	Evalúa la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios externos del MINSA
Dimensiones	Fiabilidad (ítems 1 al 05) Capacidad de respuesta (ítems 6 al 10) Seguridad (ítems 11 al 13) Empatía (ítems 14 al 17) Elementos tangibles (ítems 18 al 20)
Evalúa con la escala de Likert:	(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre. La calificación es la suma simple del valor atribuido a cada ítem.

Nota: Ficha Técnica adaptada

Validez

Hernández et al. (2014), sostuvo que el proceso de validez es el nivel de eficacia de un enfoque e instrumento determinado para una apropiada toma de decisión. Entre los tipos de validez, se encuentra la validez de contenido, cuya característica es la de obtener información representativa de los instrumentos de medición y contenido, mediante la opinión y revisión de especialistas (p. 298). En este sentido, el proceso de validez que se ha considerado para esta investigación, es la validez de contenido, el cual se concretó por medio del juicio de investigadores expertos de la Universidad Cesar Vallejo que validaron y establecieron la suficiencia de los instrumentos.

Tabla 3. Resultado de la opinión de los expertos

Experto	Especialidad	Instrumento 1 (Gestión administrativa)	Instrumento 2 (Calidad de servicio)	%
Mg. Martín González Rodríguez	Metodólogo	Aplicable	Aplicable	100%
Mg. Zárate Ruiz Gustavo Ernesto	Metodólogo	Aplicable	Aplicable	100%
Dr. Córdova García Ulises	Metodólogo	Aplicable	Aplicable	100%

Confiabilidad

La confiabilidad de un determinado instrumento de medición va referida a la obtención de resultados iguales, al aplicarse repetidamente y en periodos diferenciados, un mismo cuestionario al mismo objeto, individuo o grupo experimental (Hernández, et al., 2014, p.200).

Tabla 4. Escala y valores de la confiabilidad del coeficiente del Alfa de Cronbach

Valores	Escala
> 0.5	Pobre
> 0.6	Cuestionable
> 0.7	Aceptable
> 0.8	Bueno
> 0.9	Excelente

Nota: Tomado de George y Mallery (2003).

Asimismo, se realizó una prueba piloto a 20 usuarios externos, haciendo uso del Alfa de Cronbach, por ser una escala ordinal politómica tipo Likert, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 5. *Fiabilidad de la variable: Gestión administrativa y calidad de servicio.*

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión administrativa	,977	20
Calidad de servicio	,980	20

Nota: Resultados de fiabilidad (2020)

Los resultados de cada variable fueron: 0,977 y 0,980, indicando una excelente y alta fiabilidad.

3.5. Procedimientos:

Se aplicaron dos cuestionarios para las dos variables, dirigidas a los usuarios externos que asisten y requieren de los servicios administrativos del Minsa.

La aplicación del cuestionario fue conforme a las pruebas validadas por los expertos. Se ejecutó de manera anónima, bajo la supervisión permanente del investigador, obteniendo datos de los usuarios externos, cuyos resultados fueron tabulados en Excel-2016 para luego ser procesados en SPSS-v.25 (2020), y determinar de esta forma la prueba de las hipótesis.

3.6. Método de análisis de datos:

En la estadística se empleó el programa SPSS-v.25 (2020) para procesar los datos, posibilitando determinar lo siguiente:

Estadística descriptiva que consistió en tablas de frecuencia y porcentajes, los cuales fueron interpretados y presentados mediante gráficos de barras y figuras para un uso didáctico y de fácil interpretación.

Estadística inferencial: permitió determinar las hipótesis según los siguientes parámetros: si, $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H_0) y si $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna (H_1). Se utilizó el análisis de regresión logística ordinal.

3.7. Aspectos éticos

Se emplearon los siguientes principios éticos que garantizan la investigación.

Consentimiento informado: Se respetó la participación voluntaria de la muestra poblacional, informando de manera libre los objetivos de la investigación.

Originalidad: Se ha respetado los derechos de autor, citando información de acuerdo a la normativa American Psychological Association (APA). Además de ello, en su revisión, este estudio fue sometido por programa Turnitin, el cual nos proporcionó con certeza la originalidad de la información obtenida durante todo el proceso de la investigación.

Anonimato: Puesto que, no se expondrá ninguna información de los participantes, debido a que la presente investigación prioriza fundamentalmente los resultados obtenidos de sus percepciones, considerando el respeto a la dignidad humana, su diversidad cultural, identidad, confidencialidad y privacidad.

Atención y no maleficencia: Ya que se dio prioridad a la comodidad de los sujetos de estudio, manifestando una conducta beneficiaria sobre cualquier posible daño o efectos adversos.

Principio de Justicia: Se consideró la igualdad y equidad en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 6. Frecuencias descriptivas: Gestión administrativa y dimensiones en el Ministerio de Salud, 2020.

Variable Gestión administrativa y dimensiones	Deficiente		Regular		Eficiente		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	N
D1: Planeación	24	30	41	51.2	15	18.8	80
D2: Organización	26	32.5	37	46.3	17	21.3	80
D3: Integración	18	22.5	44	55	18	22.5	80
D4: Dirección	18	22.5	50	62.5	12	15	80
D5: Control	19	23.8	48	60	13	16.3	80
Gestión administrativa	21	26.3	47	58.8	12	15	80

Nota: Análisis estadístico SPSS_v.25(2020)

De acuerdo a los valores porcentuales representados en la Tabla 8 mediante la aplicación de un cuestionario a 80 usuarios externos del Ministerio de Salud, se tiene que la variable gestión administrativa obtuvo una mayor frecuencia en la categoría “Regular” (58.8%), seguida de un 26.3% en la categoría “Deficiente” y por último un 15% en la categoría “Eficiente”. Es decir 47 usuarios de nuestra población indicaron que la gestión administrativa es regular, mientras que 21 usuarios afirmaron que es deficiente y finalmente 12 usuarios externos sostuvieron que es eficiente. Así mismo, observamos que, en las dimensiones de la categoría “regular”, la dimensión con mayor predominancia fue la de D4: “Dirección” alcanzando un 62.5%, a comparación de la variable D1: “Planeación” y D2: “Organización”, cuyas proporciones menores fueron de un 51.2% y 46.3% respectivamente. Finalmente, en la categoría “Deficiente” el porcentaje de menor frecuencia fue D4: “Dirección” (15%) seguida de la dimensión D5: “Control” (16.3%), no obstante, cabe resaltar que la dimensión con mayor proporción fue la D3: “Integración” con un 22.5% del total de encuestados, una proporción mayor en 7.5% respecto a la variable (15%).

Tabla 7. Frecuencias descriptivas: Calidad de servicio y dimensiones en el Ministerio de Salud, 2020.

Variable Calidad de servicio y Dimensiones	Deficiente		Regular		Eficiente		TOTAL N
	n	%	n	%	n	%	
D1: Fiabilidad	20	25	45	56.3	15	18.8	80
D2: Capacidad de respuesta	20	25	47	58.8	13	16.3	80
D3: Seguridad	12	15	47	58.8	21	26.3	80
D4: Empatía	25	31.1	42	52.5	13	16.3	80
D5: Elementos tangibles	11	13.8	52	65	17	21.3	80
Calidad de servicio	18	22.5	49	61.3	13	16.3	80

Nota: Análisis estadístico SPSS_v.25 (2020)

Respecto a la Tabla 9 tenemos una similitud respecto a la variable gestión administrativa en cuanto a que el mayor porcentaje de frecuencia recae en la categoría “regular”. Observamos que, de los 80 usuarios externos del Ministerio de Salud, el 22.5% (18) la considera mala, mientras que el 61.3% (49) regular, finalmente el 16.3% (13) sostuvieron que la calidad de servicio es buena. Así mismo se puede apreciar que en las dimensiones de la segunda categoría la dimensión D5: “Elementos tangibles” tiene un porcentaje dominante de 65% respecto al total. Además, de superar en un 3.7% a la variable calidad de servicio (61.3%) y tener una diferencia de un 12.5% mayor a la dimensión con menor frecuencia porcentual, D4: “Empatía” (52.5%). En relación a las dimensiones de la categoría “Mala” podemos observar que tanto la dimensión D1: “Fiabilidad” como la dimensión D2: “Capacidad de respuesta”, presentan el mismo porcentaje (25%), lo que indica que 45 usuarios sostuvieron que la fiabilidad y la capacidad de respuesta es mala. Así mismo apreciamos que este porcentaje se incrementa en la categoría regular en un 31.3% y 33.8% respectivamente, puesto que tanto 56.3% y 58.8% de usuarios de la muestra afirmaron que la fiabilidad y capacidad de respuesta es regular en el servicio brindado. En referencia a la dimensión D3: “Seguridad” tenemos que 47 usuarios que representan el 58.8% de la muestra consideran que tienen una regular seguridad a la hora de recibir el servicio prestado, mientras que 21 usuarios que conforman el 26.3% la señalaron como buena. Así mismo contemplamos que existe un 33% de usuarios que afirman que la dimensión D4: “Empatía” es mala a comparación del 16.3% que la considera como buena. Finalmente tenemos la dimensión D5: “Elementos tangibles”, cuyo valor proporcional de 65% destaca superiormente a todas las dimensiones, a

pesar de que el 13.8% considera mala tanto la estructura inmobiliaria como la presentación de los servidores públicos.

4.2. Análisis inferencial

Para este análisis, tomamos como regla las siguientes inferencias:

Nivel de significancia:

Se trabajó con un nivel de confianza del 95 %.

Regla de decisión:

Si el p-valor < 0,05, se rechaza la hipótesis nula

Si el p-valor \geq 0,05, se acepta la hipótesis nula

Hipótesis general

H0. La gestión administrativa no incide significativamente en la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio Salud, 2020.

H1. La gestión administrativa incide significativamente en la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio Salud, 2020.

Tabla 8. Prueba de ajuste de modelo y Pseudo R²

	Logaritmo de la Modelo verosimilitud -2	Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R ²
Sólo intersección	74,252				Cox y Snell ,540
Final	12,097	62,155	2	,000	Nagelkerke McFadden ,640 ,417

Función de enlace: Logit.

La prueba de ajuste de modelo índico ($X^2 = 62,155$; $p < 0,05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. Según el índice Nagelkerke de la prueba Pseudo R², esta incidencia fue de 0,640, indicando que la gestión administrativa incide en un 64% sobre la calidad de servicio.

Tabla 9. Prueba paramétrica de la gestión administrativa en la calidad de servicio del Ministerio de Salud, 2020

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidad_de_servicio = 1]	-6.717	1.079	38.723	1	0.000	-8.833	-4.602
	[Calidad_de_servicio = 2]	-1.611	0.775	4.322	1	0.038	-3.13	-0.092
	[Gestión_administrativa=1]	-7.415	1.172	40.002	1	0.000	-9.713	-5.117
Ubicación	[Gestión_administrativa=2]	-4.323	0.977	19.561	1	0.000	-6.238	-2.407
	[Gestión_administrativa=3]	0 ^a			0			

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La puntuación Wald indicó que la gestión administrativa respondió de una manera adecuada a la predicción de la calidad de servicio de los usuarios en un nivel 40.002 con una significancia de 0,000, menor al 0,05, por lo que nos permite concluir que a medida que la gestión administrativa sea adecuada, la calidad de servicio también lo será.

Hipótesis específica 1

H0. La Gestión administrativa no incide significativamente en la fiabilidad de la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de salud,2020.

H1. La Gestión administrativa incide significativamente en la fiabilidad de la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020.

Tabla 10. Prueba de ajuste de modelo y Pseudo R²

	Logaritmo de la verisimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R ²	
Sólo intersección	84.497				Cox y Snell	0.596
Final	11.895	72.602	2	0	Nagelkerke	0.693
					McFadden	0.461

Función de enlace: Logit

La prueba de ajuste de modelo indicó ($X^2 = 72,602$; $p < 0,05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptando de la hipótesis alterna. De acuerdo con el índice Nagelkerke de la prueba Pseudo R², esta incidencia fue de 0,693, indicando que la gestión administrativa incide en un 69.3% sobre la fiabilidad.

Tabla 11. Prueba paramétrica de la gestión administrativa en la fiabilidad.

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Fiabilidad = 1]	-6.456	1.058	37.226	1	0.000	-8.530	-4.382
	[Fiabilidad = 2]	-1.611	0.775	4.323	1	0.038	-3.130	-0.092
	[Gestión_administrativa=1]	-7.905	1.194	43.811	1	0.000	-10.246	-5.564
Ubicación	[Gestión_administrativa=2]	-3.751	0.907	17.088	1	0.000	-5.530	-1.973
	[Gestión_administrativa=3]	0 ^a			0			

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La puntuación Wald indicó que la gestión administrativa respondió de una manera adecuada a la predicción de la fiabilidad de los usuarios en un nivel 43.811 con una significancia de 0,000, menor al 0,05, por lo que nos permite concluir que a medida que la gestión administrativa sea adecuada, la fiabilidad en la calidad de servicio también lo será.

Hipótesis específica 2

H0. La Gestión administrativa no incide significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020. H1. La Gestión administrativa incide significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020.

Tabla 12. Prueba de ajuste de modelo y Pseudo R²

	Logaritmo de la verisimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R ²	
Sólo intersección	81.447				Cox y Snell	0.581
Final	11.854	69.593	2	0	Nagelkerke	0.682
					McFadden	0.456

Función de enlace: Logit

La prueba de ajuste de modelo índico ($X^2 = 69,593$; $p < 0,05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. De acuerdo con el índice Nagelkerke de la prueba Pseudo R^2 , esta incidencia fue de 0,682, indicando que la gestión incide en un 68.2% sobre la capacidad de respuesta.

Tabla 13. Prueba paramétrica de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta.

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Capacidad_de_respuesta = 1]	-6.704	1.081	38.443	1	0.000	-8.823	-4.585
	[Capacidad_de_respuesta = 2]	-1.611	0.775	4.322	1	0.038	-3.130	0.092
Ubicación	[Gestión_administrativa=1]	-7.869	1.195	43.34	1	0.000	-10.212	-5.527
	[Gestión_administrativa=2]	-4.315	0.977	19.49	1	0.000	-6.231	-2.399
	[Gestión_administrativa=3]	0 ^a			0			

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La puntuación Wald indicó que la gestión administrativa respondió de una manera adecuada a la predicción de la capacidad de respuesta de los usuarios en un nivel 43.340 con una significancia de 0,000, menor al 0,05, por lo que nos permite concluir que a medida que la gestión administrativa sea adecuada, la capacidad de respuesta en la calidad de servicio también lo será.

Hipótesis específica 3

H0. La Gestión administrativa no incide significativamente en la seguridad de la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020.

H1. La Gestión administrativa incide significativamente en la seguridad de la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020.

Tabla 14. Prueba de ajuste de modelo y Pseudo R²

	Logaritmo de la verisimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R ²	
Sólo intersección	66.375				Cox y Snell	0.499
Final	11.068	55.306	2	0	Nagelkerke	0.587
					McFadden	0.365

Función de enlace: Logit

La prueba de ajuste de modelo índico ($X^2 = 55,306$; $p < 0,05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. De acuerdo con el índice Nagelkerke de la prueba Pseudo R², esta incidencia fue de 0,587, indicando que la gestión administrativa incide en un 58.7% sobre la seguridad.

Tabla 15. Prueba paramétrica de la gestión administrativa en la seguridad.

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Seguridad = 1]	-23.344	0.598	1522.861	1	0.000	-24.516	-22.171
	[Seguridad = 2]	-19.046	0.370	2644.477	1	0.000	-19.772	-18.320
Ubicación	[Gestión_administrativa=1]	-23.096	0.724	1018.128	1	0.000	-24.515	-21.677
	[Gestión_administrativa=2]	-20.528	0.000		1		-20.528	-20.528
	[Gestión_administrativa=3]	0 ^a			0			

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La puntuación Wald indicó que la gestión administrativa respondió de una manera adecuada a la predicción de la seguridad de los usuarios en un nivel 2644.477 con una significancia de 0,000, menor al 0,05, por lo que nos permite concluir que a medida que la gestión administrativa sea adecuada, la seguridad en la calidad de servicio también lo será.

Hipótesis específica 4

H0. La Gestión administrativa no incide significativamente en la empatía de la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020.

H1. La Gestión administrativa incide significativamente en la empatía de la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020.

Tabla 16. Prueba de ajuste de modelo y Pseudo R²

	Logaritmo de la verisimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R ²	
Sólo intersección	60.005				Cox y Snell	0.439
Final	13.7	46.306	2	0	Nagelkerke	0.509
					McFadden	0.29

Función de enlace: Logit

La prueba de ajuste de modelo índico ($X^2 = 46,306$; $p < 0,05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. De acuerdo con el índice Nagelkerke de la prueba Pseudo R², esta incidencia fue de 0,509, indicando que la gestión administrativa incide en un 50.9% sobre la empatía.

Tabla 17. Prueba paramétrica de la gestión administrativa en la empatía.

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Empatía = 1]	-4.892	0.876	31.201	1	0.000	-6.609	-3.176
	[Empatía = 2]	-1.109	0.668	2.758	1	0.097	-2.417	0.200
Ubicación	[Gestión_administrativa=1]	-5.821	0.996	34.124	1	0.000	-7.774	-3.868
	[Gestión_administrativa=2]	-3.556	0.845	17.709	1	0.000	-5.212	-1.900
	[Gestión_administrativa=3]	0 ^a			0			

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La puntuación Wald indicó que la gestión administrativa respondió de una manera adecuada a la predicción de la empatía en un nivel de 34.124 con una significancia de 0,000, menor al 0,05, por lo que nos permite concluir que a medida que la gestión administrativa sea adecuada, la empatía en la calidad de servicio también lo será.

Hipótesis específica 5

H0. La Gestión administrativa no incide significativamente en los bienes tangibles de la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020.

H1. La Gestión administrativa incide significativamente en los bienes tangibles de la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020.

Tabla 18. Prueba de ajuste de modelo y Pseudo R²

	Logaritmo de la verisimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R ²	
Sólo intersección	56.69				Cox y Snell	0.397
Final	16.194	40.497	2	0	Nagelkerke	0.479
					McFadden	0.287

Función de enlace: Logit

La prueba de ajuste de modelo indica ($X^2 = 40,497$; $p < 0,05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. De acuerdo con el índice Nagelkerke de la prueba Pseudo R², esta incidencia fue de 0,479, indicando que la gestión administrativa incide en un 47.9% sobre los elementos tangibles.

Tabla 19. Prueba paramétrica de la gestión administrativa en los elementos tangibles.

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Elementos_tangibles = 1]	-5.986	1.022	34.319	1	0.000	-7.988	-3.983
	[Elementos_tangibles = 2]	-1.102	0.667	2.730	1	0.098	-2.409	0.205
Ubicación	[Gestión_administrativa=1]	-5.805	1.100	27.828	1	0.000	-7.962	-3.648
	[Gestión_administrativa=2]	-2.738	0.773	12.561	1	0.000	-4.252	-1.224
	[Gestión_administrativa=3]	0 ^a			0			

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La puntuación Wald indicó que la gestión administrativa respondió de una manera adecuada a la predicción de los bienes tangibles en un nivel de 34.319 con una significancia de 0,000, menor al 0,05, por lo que nos permite concluir que a medida que la gestión administrativa sea adecuada, los bienes tangibles en la calidad de servicio también lo serán.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la hipótesis general en relación a la prueba de ajuste del modelo índice ($X^2 = 62,155$; $p < 0,05$), rechazándose la hipótesis nula y la aceptándose de la hipótesis alterna. Según el índice Nagelkerke de la prueba Pseudo R^2 , esta incidencia fue de 0,640, indicando que la gestión administrativa incide en un 64% sobre la calidad de servicio. Se observa que la puntuación Wald para este modelo es de 40.002 con una significancia de 0,000 lo cual es menor al 0,05, lo que permite inferir que a medida que la variable gestión administrativa mejore, la calidad de servicio también lo hará. Así mismo, estos resultados guardan relación con el estudio realizado por León (2017), quien señaló que la variable gestión administrativa influyó en forma significativa a calidad de servicio en un 65%. Así mismo el estudio de Tipian (2017), encontró una relación significativa entre las dos variables de estudio. Además, estos resultados coinciden con los obtenidos por Peña (2018) quien afirmó la relación entre las dos variables con una significancia menor al 05% de error (p.79). De forma análoga tenemos a Rodríguez (2019), el cual precisó la existencia de una alta correlación significativa de 76.7% entre los componentes de la gestión administrativa y la calidad de los servicios brindados en la Institución María Ulises Dávila de localidad de Morales (p.123). Por lo tanto, se requiere que los propios componentes de la gestión administrativa, constituyen una de las actividades más fundamentales y significativas en las organizaciones, puesto que tienen como finalidad la obtención de los objetivos trazados, mediante el uso efectivo y eficiente tanto de las herramientas como los recursos humanos (Anzola, 2002, p. 38). Ello relacionado estrechamente al servicio de calidad, el cual se constituye como la satisfacción de las exigencias del cliente, confiando en la organización y su capacidad de determinación y cumplimiento (Félix, 2017, p.45).

De acuerdo a la hipótesis específica 1, en relación a la prueba de ajuste del modelo índice ($X^2 = 72,602$; $p < 0,05$), rechazándose la hipótesis nula y la aceptándose de la hipótesis alterna. Según el índice Nagelkerke de la prueba Pseudo R^2 , esta incidencia fue de 0,693, indicando que la gestión administrativa incide en un 69.3% sobre la calidad de servicio. Se observa que la puntuación Wald para este modelo es de 43.811 con una significancia de 0,000 lo cual es menor al 0,05, lo que permite inferir

que a medida que la variable gestión administrativa mejore, la fiabilidad también mejorará. Estos resultados guardan relación con los obtenidos por el estudio de Tipian (2017) donde se afirmó que el 56% consideró que la incidencia de la gestión administrativa respecto a la fiabilidad de los usuarios fue regular. Así mismo, la investigación concuerda con la de León (2017), cuyo estudio evidencio significativamente que la fiabilidad tuvo un nivel medio de 83%. Teóricamente, según Zeithaml, at. el., (1993) la fiabilidad implica desarrollar de ciertas habilidades para asistir de manera exacta, consistente, íntegra y esmerada los servicios ofrecidos (p. 29). Aspectos fundamentales que considerar en la toda organización, para garantizar el servicio prestado y la satisfacción de las expectativas del usuario.

De acuerdo a la hipótesis específica 2, en relación a la prueba de ajuste del modelo índice ($X^2 = 69,593$; $p < 0,05$), rechazándose la hipótesis nula y la aceptándose de la hipótesis alterna. De acuerdo con el índice Nagelkerke de la prueba Pseudo R^2 , esta incidencia fue de 0,682, indicando que la gestión incide en un 68.2% sobre la capacidad de respuesta. Se observa que la puntuación Wald para este modelo es de 43.340 con una significancia de 0,000 lo cual es menor al 0,05, lo que permite inferir que a medida que la variable gestión administrativa mejore, la capacidad de respuesta también mejorará. Este resultado guarda relación con los obtenidos por el estudio de León (2017) quien sostuvo que el 82% consideró la capacidad de respuesta en un nivel medio. Teóricamente, según Zeithaml, at. el., (1993) la capacidad de respuesta incluye un conjunto de rasgos distintivos como la puntualidad, rapidez, disposición, cooperación y asistencia rápida a los beneficiarios, evaluando la habilidad del personal para ejecutar y cumplir eficientemente sus necesidades (p. 29).

De acuerdo a la hipótesis específica 3, en relación a la prueba de ajuste del modelo índice ($X^2 = 55,306$; $p < 0,05$), rechazándose la hipótesis nula y la aceptándose de la hipótesis alterna. De acuerdo con el índice Nagelkerke de la prueba Pseudo R^2 , esta incidencia fue de 0,587, indicando que la gestión administrativa incide en un 58.7% sobre la seguridad. Se observa que la puntuación Wald para este modelo es de 2644.3477 con una significancia de 0,000 lo cual es menor al 0,05, lo que permite inferir que a medida que la variable gestión administrativa mejore, la seguridad también mejorará. Estos hallazgos difieren con los resultados obtenidos por el estudio

de Tipian (2017), ya que el 43% de su nivel de desarrollo logrado fue regular, mientras que el 57% la calificó como buena; evidenciando la tendencia de los usuarios a considerar buena la seguridad en la calidad de servicio. De acuerdo con Zeithaml, at. el., (1993) la seguridad se expresa como aquel cuidado, atención y preocupación por parte del personal a sus clientes, así como, las habilidades y/o destrezas para inspirar confianza, credibilidad y confianza (p. 29). Elementos importantes a considerar dentro de la organización, puesto que según Duque (2005) la existencia de calidad de servicio implica mantener una cultura y práctica de valores, cuyo propósito es cumplir las necesidades de los clientes (p. 25).

De acuerdo a la hipótesis específica 4, en relación a la prueba de ajuste del modelo índico ($X^2 = 46,306$; $p < 0,05$), rechazándose la hipótesis nula y la aceptándose de la hipótesis alterna. De acuerdo con el índice Nagelkerke de la prueba Pseudo R^2 , esta incidencia fue de 0,509, indicando que la gestión administrativa incide en un 50.9% sobre la empatía. Se observa que la puntuación Wald para este modelo es de 34.124 con una significancia de 0,000 lo cual es menor al 0,05, lo que permite inferir que a medida que la variable gestión administrativa mejore, la empatía también mejorará. Dichos resultados concuerdan con el estudio de Tipian (2017) que señala un nivel de empatía del 51%, es decir un nivel de desarrollo logrado regular. Sin embargo, este estudio difiere con el de León (2017), puesto que se observa que el 93% la consideran en un nivel alto. Teóricamente, según Zeithaml, at. el., (1993), empatía implica colocarse en la situación de los usuarios para saber cómo se sienten. Es decir, ocupar su lugar y conocer sus necesidades personales de acuerdo al tiempo y la atención responsable que se merecen (p. 30).

De acuerdo a la hipótesis específica 5, en relación a la prueba de ajuste del modelo índico ($X^2 = 40,497$; $p < 0,05$), rechazándose la hipótesis nula y la aceptándose de la hipótesis alterna. De acuerdo con el índice Nagelkerke de la prueba Pseudo R^2 , esta incidencia fue de 0,479, indicando que la gestión administrativa incide en un 47.9% sobre los elementos tangibles. Se observa que la puntuación Wald para este modelo es de 34.319 con una significancia de 0,000 lo cual es menor al 0,05, lo que permite inferir que a medida que la variable gestión administrativa mejore, la empatía también mejorará. Dichos resultados concuerdan con el estudio realizado por Tipian

(2017), donde se evidencio que 79% la calificó como nivel regular, es decir un porcentaje de los usuarios consideraron como regular los elementos tangibles en la calidad de servicio. Sin embargo, este estudio difiere con el de León (2017), puesto que se observa que un 7% la consideran en un nivel medio, mientras que un 93% en un nivel alto. Por último, de acuerdo a Zeithaml, et. al. (1993) contemplamos que los elementos tangibles son necesarios y fundamentales para brindar un servicio de calidad eficaz, puesto que estos no solo van a la apariencia física de los equipos, estructuras, instalaciones sino también del personal aceptable para realizar los determinados servicios (p. 29).

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Respecto al objetivo general se determinó, que la gestión administrativa incide en la calidad de servicio del Minsa, 2020. Esto demuestra, que sobre el modelo de ajuste ($x^2=62,155$; $p<0,05$) y el índice Nagelkerke de la prueba Pseudo R^2 : 64%, la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio. Es importante que los funcionarios y gestores públicos organicen, implementen y ejecuten sistemas administrativos de gestión eficaces que coadyuven en la satisfacción las necesidades de los usuarios que soliciten los servicios administrativos.

Segunda:

Respecto al objetivo específico 1 se determinó, que la gestión administrativa incide en la fiabilidad. Esto demuestra, sobre el modelo de ajuste ($x^2= 72,602$; $p<0,05$) y el índice Nagelkerke de la prueba Pseudo R^2 : 69.3%, la incidencia de la gestión administrativa en la fiabilidad. Es fundamental que los funcionarios y gestores públicos asistan y ejecuten consistentemente los servicios ofrecidos, brindando no solo un dialogo sincero, sino respuestas personalizadas a las diversas necesidades que tienen los usuarios.

Tercera:

Respecto al objetivo específico 2 se determinó, que la gestión administrativa incide en la capacidad de respuesta. Esto demuestra, sobre el modelo de ajuste ($x^2= 55,306$; $p<0,05$) y el índice Nagelkerke de la prueba Pseudo R^2 : 68.2%, la incidencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta. Es fundamental que los funcionarios y gestores públicos refuercen y aceleren la disposición, cooperación y asistencia rápida ante una determinada necesidad o problema de los servicios requeridos.

Cuarta:

Respecto al objetivo específico 3 se determinó, que la gestión administrativa incide en la seguridad. Esto demuestra, sobre el modelo de ajuste ($x^2= 69,593$; $p<0,05$) y el índice

Nagelkerke de la prueba Pseudo R²: 58.7%, la incidencia de la gestión administrativa en la seguridad. Es fundamental que los funcionarios y gestores públicos refuercen la credibilidad, cuidado, atención y preocupación por los usuarios a fin de poder brindar un servicio comprometido y confidencial.

Quinta:

Respecto al objetivo específico 4 se determinó, que la gestión administrativa incide en la empatía. Esto demuestra, sobre el modelo de ajuste ($\chi^2= 46,306$; $p<0,05$) y el índice Nagelkerke de la prueba Pseudo R²: 50.9%, la incidencia de la gestión administrativa en la empatía. Es importante que los funcionarios y gestores públicos no solo tengan conocimiento de las necesidades personales que requieran los usuarios, sino que se posicionen en su lugar, teniendo la voluntad necesaria para atenderlos responsablemente.

Sexta:

Respecto al objetivo específico 5 se determinó, que la gestión administrativa incide en los bienes tangibles. Esto demuestra, sobre el modelo de ajuste ($\chi^2= 40,497$; $p<0,05$) y el índice Nagelkerke de la prueba Pseudo R²: 47.9%, la incidencia de la gestión administrativa en los bienes tangibles. Es importante que los funcionarios públicos se no resten importancia a la apariencia física e intangible de los equipos, estructuras e instalaciones del Minsa, a fin de cubrir y brindar de forma satisfactoria y positiva necesidades y expectativas de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Tras conocer los resultados obtenidos, se solicita a los funcionarios y representantes del Ministerio de Salud, supervisar las funciones ejecutadas en la gestión administrativa mediante sus componentes: planificación, organización, integración, dirección y control, con el fin de mejorar y potenciar un servicio de calidad.

Segunda:

Se recomienda realizar capacitaciones trimestrales para el personal que otorga el servicio de atención en las ventanillas, a fin de que los servidores muestren el conocimiento adquirido y así puedan brindar un servicio eficaz y eficiente los usuarios.

Tercera:

Se recomienda a los funcionarios públicos y a todos los participantes en la toma de decisiones del Minsa, fortalecer los canales de atención y las tareas administrativas aplicando la empatía como una acción responsable y solidaria hacia los usuarios.

Cuarta:

Se recomienda adecuar y mejorar la presentación de los elementos tangibles tales como los equipos, mobiliarios, canales de comunicación, personal y en general las instalaciones físicas, a fin de transmitir a los usuarios perspectivas positivas al momento valorar la calidad de servicio. Cabe subrayar que este es un elemento importante para las instituciones, puesto su exclusión podría menoscabar las estrategias para elevar una eficiente calidad de servicio.

Referencias

- Akhtar, J., (2011). *Determinants Of Service Quality And Their Relationship With Behavioural Outcomes: Empirical Study Of The Private Commercial Banks In Bangladesh*, 6(11), pp. 146-156.
- Amador, J. (2003). *Proceso Administrativo*. Colombia. Editorial Crisol.
- Andronikidis, A., & Bellou, V. (2010). *Verifying alternative measures of the service-quality construct: consistencies and contradictions*. *Journal of Marketing Management*, 26(5/6), pp. 570-587.
- Anzola, S., (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: McGraw-Hil
- Arias F., (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica*. 6ta. Ed. Caracas. Episteme.
- Berry, L., Bennet, D. & Brown, C (1989). *Calidad de servicio*. Díaz de Santos, S. A. Madrid
- Bernal, C., (2013). *Metodología de la investigación*. 3ra edición. Colombia, PEARSON EDUCACIÓN.
- Brady, M. y Cronin, J. (2001). *Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach*. *Journal of marketing*, 65(3), pp. 34 - 49.
- Cabello, E., & Chirinos, L. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. *Rev Med Hered*, 23(2), pp. 88-95.
- Cárdenas Gutiérrez, C., Farías Martínez, G. M., & Méndez Castro, G. (2017). *¿Existe relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior*. *REICE*. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación, 15(1). pp. 20-35. Recuperado de: <https://bit.ly/3fTv7v1>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana. México.
- CEPAL (2019). *Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe: un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. Recuperado de: <https://bit.ly/3pH2dkm>
- CLAD ORG. (2017). *Tendencias en la administración pública moderna: La nueva gestión*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), p. 39.

- Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C., & Linares, P. (2018). *Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud*. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 5(2), pp. 277-294. Recuperado de <https://bit.ly/36pu95q>
- Coulthard, L. (2004). *Midiendo la calidad del servicio. Una revisión y crítica de la investigación utilizando*. *International Journal of Market Research*, 46 (4), pp. 479-497.
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). *Measuring Service quality: A Reexamination and Extensión*. *Journal of Marketing*.
- Cronin, J. & Taylor, S. (1994). *Servperf versus Servqual: Reconciling performance – based and perceptions-minus- expectations measurement of service quality*. *Journal of Marketing*. Vol. 58. pp. 125-131.
- Díaz, C. (2017). *Estado del Arte Sobre la Calidad del Servicio a partir del Criterio de Diferentes Autores Nacionales e Internacionales*.
Recuperado de: <https://bit.ly/2L86JZZ>
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. *Innovar*, *Innovar [online]*. 2005, vol.15, n.25, pp.64-80. ISSN 0121-5051. Recuperado de <https://bit.ly/2JALuiU>
- Felix, R. (2017). *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*. *Journal of Business & Financial Affairs*, 6(1), pp. 1-11. Recuperado de <https://bit.ly/39wNKma>
- Ferlie, E., & Ongaro, E. (2015). *Strategic management in public sector organizations: Concepts, schools, and contemporary issues*. New York, NY: Routledge.
- Figueroa, Y., (2019). *Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019: Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo*.
- Gambo, M. (2016). *Service quality and customer satisfaction among domestic air passengers in Nigeria*. *International Journal of Business and Management Studies*, 8(2), 32-49. Recuperado de: <https://bit.ly/34X7OLcalvarado>
- Ganga, F, Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), pp. 668-681. Recuperado de <https://bit.ly/2JrDyAu>

- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon
- Grönroos, C. (1984). *A service oriented approach to marketing of services*. *European Journal of Marketing*, 12(8), pp. 588 – 601.
- Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G., & Yanchar, C. (2019). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018*. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. Recuperado de: <https://bit.ly/37rzAjk>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista L., M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Ibarra, L. y Casas, E. (2014). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio*. *Contaduría y administración* 60 (1), pp. 229-260.
- Jain, S. K., & Gupta, G. (2004). *Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales*. *Vikalpa*, 29(2), 25-37.
- Kayabasi, A., Celik, B., & Buyukarslan, A. (2013). *The Analysis Of The Relationship Among Perceived Electronic Service Quality, Total Service Quality And Total Satisfaction In Banking Sector*. *International Journal of Human Sciences*, 10(2), pp. 304-325.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2016). *Marketing: versión para Latinoamérica* (11a ed.). México: Pearson.
- Krudthong, S. (2017). *A measurement of customer satisfaction towards service quality in a small sized hotel: a case of Silom Village Inn, Bangkok,ailand*. *Proceedings of 49th IASTEM International Conference, San Francisco, USA, 20th-21st March 2017*, pp. 1-4. Recuperado de: <https://bit.ly/3jP0ubb>
- Kuhn, T. *La estructura de las revoluciones científicas*. Traducción de Carlos Solís. México: FCE, 2013.
- Lara, J. (2017). *Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - Cantón manta*. Recuperado de: <https://bit.ly/381jezp>

- Lee, H., Lee, Y., & Yoo, D. (2000). *The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction*. *Journal of Services Marketing*, 14(3), pp. 217-231.
- León, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE*, 2017. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú.
- Loli, A., Del Carpio, J., Cuba B., E., Vergara, A., Morales S., S., Flores D., M., & Lamas R., L. (2013). *La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*. *Revista De Investigación En Psicología*, 16(1), pp.171-190. Recuperado de: <https://bit.ly/39zen9V>
- Louffat E (2015). *Administración Fundamentos del Proceso Administrativo* (4ta edición) Esan. Buenos Aires Argentina.
- Lovelock, C. (2010). *Services marketing: People, Technology, Strategy*. 7th Edition. Pearson Education.
- Medina, M. E., & Medina, E. (2011). *Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios*. Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria=Revista de servicios sociales, (50), pp. 85-100.
- Mendoza Briones, A. A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta*. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), pp. 947-964.
- Múñch, L., (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. 2da ed. México: Pearson, 2014.
- Muñiz, R. (2003) *Estrategia de Marketing. La dirección estratégica*. Recuperado de: <https://bit.ly/2KKn9bk>
- Naik, C., Gantasala, S., Prabhakar, G. (2010). *Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing*. *European Journal of Social Sciences*, 16(2), pp. 231-243. Recuperado de: <https://bit.ly/3mq71t1>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013, p. 101). *Metodología de la Investigación científica y elaboración de tesis*. Lima, Perú: Universidad Nacional de San Marcos.
- Pasco, J., (2015). *La modernización del Estado en el Perú*. *Revista Estudios de Políticas Públicas*. Volumen: 1. pp. 356 - 366. Recuperado de <https://bit.ly/36mfwj7>

- Peña, M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Marcos, Hauri, Ancash. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado el 5 de octubre de 2020, de <https://bit.ly/383HpgY>
- Peralta, P., Stefanell, Í., Cervantes, V., & Salgado, R. (2018). *Calidad de Servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla*. Ciencias Administrativas, (11), 017. Recuperado de <https://bit.ly/3fRAR7c>
- Poister, T. (2010). *The future of strategic planning in the public sector: Linking strategic management and performance*. *Public Administration Review*, 70 (Suppl. 1), pp. 246-254.
- Ramírez Gómez, L., Camacho Villota, W., Gómez Costain, D., Galarza Villalba, M., & Nagua Bazán, J. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo institucional en los Gobiernos Parroquiales de Babahoyo, Ecuador: Realidad y perspectivas*. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia E Investigación*. ISSN 2528-8083, 4(4), pp. 34 - 50. Recuperado de: <https://bit.ly/3xHVcTC>
- Ramos, O. (2010). Gestionando con eficiencia una institución pública. Lima.
- Robbins, S. y Coullter, M. (2010). *Administration*, 10ma. Edición, México, Pearson.
- Rodrigues, L., Barkur, G., Varambally, K., & Motlagh, F. (2010), "*Comparison of SERVQUAL And SERVPERF Metrics: An Empirical Study*", *The TQM Journal*, 23, pp. 629–643.
- Rodríguez, R. (2019) Tesis: Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales - San Martín 2017. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Alma Máter del Magisterio Nacional Escuela de Posgrado. Lima -Perú.
- Sánchez, J., Bravo, S., Moyano, H. P., & Rivera, A. (2019). Evaluación de la calidad de servicio desde la perspectiva de la satisfacción percibida por los clientes. Caso: Corporación Financiera Nacional, BP Riobamba. *Ciencia Digital*, 3(2), pp. 461-474. Recuperado de: <https://bit.ly/3sefOBP>
- Salazar W., & Cabrera, M., (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador*. *Industrial Data*. 19, 2 (dic. 2016), pp. 13-20. Recuperado de: <https://bit.ly/3ADxObX>
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación.

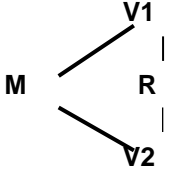
- Tari, J (2000). Calidad total. Fuente de ventaja competitiva. Recuperado de: <https://bit.ly/3ClizQJ>
- Tipián, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima – Perú.
- Toral, R. y Zeta, A. (2016). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja*. Revista Sur Academi, 6(1), pp. 77 – 89.
- Vásquez, R., Rodríguez, I., y Díaz, A. (2010). Estructura multidimensional de la calidad del servicio. España: Universidad de Oviedo.
- Ena B., Delgado, S. & Ena, T., (2006). Gestión administrativa de personal. Segunda edición. Madrid: Internacional Thomson Editores.
- Villavicencio E., Torracchi E., Pariona M., Alvear C., (2019) *Artículo de Contribución Didáctica Docente*. Revista OACTIVA UC Cuenca. Vol. 4, No. 1, pp. 9-14, enero-abril, 2019. ISSN 24778915. Universidad Católica de Cuenca.
- Sagredo E., & Castelló A., (2019). *Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas en Chile*. Revista Actualidades Investigativas en Educación, 19(2), pp. 1-23.
- Shahin, A., & Samea, M. (2010). *Developing the models of service quality gaps: a critical discussion*. Business Management and Strategy, 1(1), pp. 1-11.
- Sharma, K. (2006). *Improving Public Administration through New Public Management: The Experience of Botswana*. In Nicholas Awortwi and Eduardo Siteo (Eds.). African Perspectives on New Public Management: Implications for Human Resource Training. Maastricht, Netherlands, Shaker Publishing B.V.
- Souza, L. (2015). XX Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del estado y de la administración pública. Lima, Perú.
- Zeithaml, V. A. (1988). *Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence*. Journal of Marketing, 52(3), pp. 2- 22.
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. Berry, L. (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicios. Recuperado de: <https://bit.ly/3o3PuHw>

ANEXO

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: “Gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020”.						
AUTOR: Rivera Tarazona Anderson Brayar						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema General: ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, 2020?</p> <p>Problemas específicos: (a) ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, 2020? (b) ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: (a) Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, 2020. (b) Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión capacidad de</p>	<p>Hipótesis general: La Gestión administrativa incide en la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: (a) La gestión administrativa incide en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, 2020 (b) La gestión administrativa incide en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, 2020</p>	Variable 1: Gestión administrativa			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			1.Planeación	X1. Aclarar y establecer objetivos X2. Determinar condiciones de trabajo X3. Establecer políticas, procedimientos X4. Anticipar problemas futuros	1 2 3 4	Bueno (16 – 42)
			2.Organización	X5. Trabajo en conjunto X6. Disposición de funciones y responsabilidades X7. Utilizar la autoridad en forma adecuada X8. Suministrar facilidades de recursos	5 6 7 8	Regular (43 – 69) Malo (70 - 100)
			3.Integración	X9. Recursos Humanos X10. Recursos Materiales X11. Recursos Económicos	9 10 11	
			4.Dirección	X12. Motivación personal X13. Conducción X14. Orientación X15. Liderazgo	12 13, 14 15 16	
			5. Control	X16. Evaluación de resultados X17. Prevención de resultados X18. Acciones correctivas	17 18 19, 20	

<p>(c) ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión seguridad de la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, 2020?</p> <p>(d) ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión empatía de la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, 2020?</p> <p>(e) ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, 2020?</p>	<p>respuesta de la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, 2020.</p> <p>(c) Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión seguridad de la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, 2020.</p> <p>(d) Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión empatía de la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, 2020.</p> <p>(e) Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, 2020.</p>	<p>(c) La gestión administrativa incide en la dimensión seguridad de la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, 2020.</p> <p>(d) La gestión administrativa en la dimensión empatía de la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, 2020.</p> <p>(e) La gestión administrativa incide en la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, 2020.</p>	Variable 2: Calidad de servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			1.Fiabilidad	Y1. Cumplimiento de la prestación prometida Y2. Servicio de calidad Y3. Solución de problemas Y4. Servicio esperado Y5. Horario de atención	1 2 3 4 5	Mala (20 - 46) Regular (47 - 73)
			2.Capacidad de respuesta	Y6. Compromiso responsable Y7. Atención oportuna Y8. Vocación de servicio Y9. Solución rápida Y10. Información	6 7 8 9 10	Buena (74 -100)
			3. Seguridad	Y11. Distintivo de cortesía Y12. Confidencialidad Y13. Conocimiento del servicio brindado.	11 12 13	
			4. Empatía	Y14. Servicio directo Y15. Fácil acceso Y16. Comprensión al usuario Y17. Amabilidad	14 15 16 17	
			5. Elementos tangibles	Y18. Apariencia Y19. Atracción Y20. Presencia	18 19 20	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>TIPO: básico Nivel: Descriptivo</p> <p>DISEÑO: no experimental El esquema del presente diseño es el siguiente:</p>  <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra V1 = Gestión administrativa V2 = Calidad de servicio R = Grado de relación</p> <p>MÉTODO: Descriptivo explicativo – causal.</p>	<p>POBLACIÓN: Usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Probabilística</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: La muestra está conformada por 80 usuarios externos del Minsa.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Elaboración Propia</p> <p>Año: 2020</p> <p>Ámbito de Aplicación: Ministerio de Salud (Jesús María)</p> <p>Forma de Administración: individual, (Usuarios)</p>	<p>1. Tipo de instrumento: Cuestionario sobre la gestión administrativa Año: 2020 Objetivo: Evaluar la relación entre El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Minsa, año 2020. Población: Usuarios externos del Minsa, 2020. Número de ítem: 20 Aplicación: Directa Tiempo de administración: 20 minutos Normas de aplicación: El Usuario marcará en cada ítem conforme a lo que considere evaluado respecto de lo observado. Escala: de Likert Técnica: cuestionario</p> <p>2. Tipo de instrumento: Cuestionario sobre la calidad de servicio Objetivo: Evaluar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios externos del Minsa, año 2020. Población: Usuarios de la Minsa, 2020. Número de ítem: 20 Aplicación: Directa Tiempo de administración: 20 minutos Normas de aplicación: El Usuario marcará en cada ítem conforme a lo que considere evaluado respecto de lo observado. Escala: de Likert Técnica: cuestionario</p>

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado (a) usuario, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la gestión administrativa en el Ministerio de Salud.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5				
N°	DESCRIPCIÓN				VALORACIÓN				
	DIMENSIÓN: PLANEACIÓN				1	2	3	4	5
	INDICADOR: Aclarar y establecer objetivos								
1	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA suelen optar por decisiones que favorecen en la identificación de sus problemas.								
	INDICADOR: Determinar condiciones de trabajo								
2	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA suelen establecen criterios de solución asertivas ante sus problemas.								
	INDICADOR: Establecer políticas, procedimientos								
3	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA suelen optar por las actividades prioritarias para realizar las actividades diarias.								
	INDICADOR: Anticipar problemas futuros								
4	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA ejecutan sus actividades en el tiempo oportuno.								
	DIMENSION: ORGANIZACIÓN				VALORACIÓN				
	INDICADOR: Trabajo en conjunto								
5	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, trabajan de manera adecuada y conjunta durante sus labores diarias.								
	INDICADOR: Disposición de funciones y responsabilidades								
6	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, organizan sus actividades, a fin que se obtengan resultados eficientes.								
	INDICADOR: Utilizar la autoridad en forma adecuada								
7	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, organizan planes de contingencias, a fin de solucionar sus problemas.								

	INDICADOR: Suministrar facilidades de recursos						
8	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, distribuyen equitativamente sus actividades a fin de que se cumplan en el tiempo oportuno.						
	DIMENSIÓN: INTEGRACIÓN	VALORACIÓN					
	INDICADOR: Recursos Humanos						
9	Ha percibido usted que el MINSA, cuenta con el personal necesario para brindar una rápida atención.						
	INDICADOR: Recursos Materiales						
10	Ha percibido usted que el MINSA, cuenta con una adecuada infraestructura para la atención.						
	INDICADOR: Recursos Económicos						
11	Ha percibido usted que el MINSA, cuenta con las tasas mínimas para el pago sobre el servicio prestado que se requiere.						
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN	VALORACIÓN					
	INDICADOR: Motivación personal						
12	Ha percibido que los colaboradores del MINSA, dirigen adecuadamente sus actividades, a fin que se cumplan con los objetivos.						
	INDICADOR: Conducción						
13	Ha percibido que los colaboradores del MINSA, guían adecuadamente sus servicios con el propósito de atender sus necesidades						
	INDICADOR: Orientación						
14	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, trabajan en equipo para cumplir sus actividades en el tiempo oportuno.						
15	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, les brindan una adecuada orientación en los trámites que realiza.						
	INDICADOR: Liderazgo						
16	Ha percibido usted que el liderazgo de los directores del MINSA, promueve una atención de calidad.						
	DIMENSIÓN: CONTROL	VALORACIÓN					
	INDICADOR: Evaluación de resultados						
17	Percibe usted que los colaboradores del MINSA, evalúan sus actividades y comportamiento al ofrecer sus servicios.						
	INDICADOR: Prevención de resultados						
18	Percibe usted que los colaboradores del MINSA, controlan sus actividades, a fin que cumplan con sus actividades atribuidas.						
19	Percibe usted que los colaboradores del MINSA, corrigen las actividades mal ejecutadas, a fin de satisfacerle con el servicio brindado.						
	INDICADOR: Acciones correctivas						
20	Percibe usted que los colaboradores del MINSA, corrigen el nivel de su desempeño laboral, a fin que cumplan con sus servicios.						

Muchas gracias

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) usuario, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la calidad de servicio en el Ministerio de Salud.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
N°	DESCRIPCIÓN				VALORACIÓN
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD				1 2 3 4 5
	INDICADOR: Cumplimiento de la prestación prometida				
1	El personal cumple con sus funciones a fin de satisfacer sus necesidades				
	INDICADOR: Servicio de calidad				
2	Los colaboradores realizan correctamente sus actividades a fin de brindarle un buen servicio				
	INDICADOR: Solución de problemas				
3	Los servidores públicos muestran interés en la solución de sus problemas				
	INDICADOR: Servicio esperado				
4	El servicio que brinda el Ministerio de Salud es lo que esperaba				
	INDICADOR: Horario de atención				
5	La Ministerio de Salud cumple con su horario de atención				
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				VALORACIÓN
	INDICADOR: Compromiso responsable				
6	Percibe usted compromiso por parte de los colaboradores del MINSa hacia su persona.				
	INDICADOR: Atención oportuna				
7	Los servicios que brindan los colaboradores del MINSa cumplen oportunamente sus actividades a fin de satisfacer sus necesidades.				
	INDICADOR: Vocación de servicio				
8	Percibe usted voluntad por parte de los colaboradores del MINSa para cumplir con los servicios ofrecidos al usuario				
	INDICADOR: Solución rápida				

9	Los colaboradores del MINSA brindan una solución rápida antes de los problemas de los usuarios.						
	INDICADOR: Información						
10	Los colaboradores del MINSA, responden a todos los interrogantes proporcionados por los usuarios.						
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD	VALORACIÓN					
	INDICADOR: Distintivo de cortesía						
11	Los servidores públicos le muestran cortesía al atenderle						
	INDICADOR: Confidencialidad						
12	El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza						
	INDICADOR: Conocimiento del servicio brindado.						
13	Los servidores públicos tienen los conocimientos del servicio otorgado						
	DIMENSIÓN: EMPATÍA	VALORACIÓN					
	INDICADOR: Servicio directo						
14	La atención que brinda la Ministerio de Salud es personalizada						
	INDICADOR: Fácil acceso						
15	Los colaboradores del MINSA brindan un fácil acceso a fin que el usuario solucione sus problemas.						
	INDICADOR: Comprensión al usuario						
16	Los colaboradores del MINSA comprenden al usuario al brindar sus actividades.						
	INDICADOR: Amabilidad						
17	Los servidores públicos muestran amabilidad al atenderlo.						
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES	VALORACIÓN					
	INDICADOR: Apariencia						
18	Percibe que los muebles y enseres del MINSA se encuentran en un buen estado de funcionamiento.						
	INDICADOR: Atracción						
19	Las instalaciones físicas son aptas y seguras para brindar un buen servicio de atención						
	INDICADOR: Presencia						
20	Los servidores públicos están correctamente uniformados e identificados con sus respectivos fotoscheck						

Muchas gracias

Anexo 3: Certificados de validación de instrumentos.



“Gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020”

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión administrativa

No.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Primera Dimensión: PLANEACIÓN		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA suelen optar por decisiones que favorecen en la identificación de sus problemas.	X		X		X		
2	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA suelen establecen criterios de solución asertivas ante sus problemas.	X		X		X		
3	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA suelen optar por las actividades prioritarias para realizar las actividades diarias.	X		X		X		
4	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA ejecutan sus actividades en el tiempo oportuno.	X		X		X		
Segunda Dimensión: ORGANIZACIÓN		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, trabajan de manera adecuada y conjunta durante sus labores diarias.	X		X		X		
6	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, organizan sus actividades, a fin que se obtengan resultados eficientes.	X		X		X		
7	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, organizan planes de contingencias, a fin de solucionar sus problemas.	X		X		X		
8	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, distribuyen equitativamente sus actividades a fin de que se cumplan en el tiempo oportuno.	X		X		X		
Tercera Dimensión: INTEGRACIÓN		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Ha percibido usted que el MINSA, cuenta con el personal necesario para brindar una rápida atención.	X		X		X		
10	Ha percibido usted que el MINSA, cuenta con una adecuada infraestructura para la atención.	X		X		X		
11	Ha percibido usted que el MINSA, cuenta con las tasas mínimas para el pago sobre el servicio prestado que se requiere.	X		X		X		

		Cuarta Dimensión: DIRECCIÓN						Sugerencias
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Ha percibido que los colaboradores del MINSA, dirigen adecuadamente sus actividades, a fin que se cumplan con los objetivos.	X		X		X		
13	Ha percibido que los colaboradores del MINSA, guían adecuadamente sus servicios con el propósito de atender sus necesidades	X		X		X		
14	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, trabajan en equipo para cumplir sus actividades en el tiempo oportuno.	X		X		X		
15	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, les brindan una adecuada orientación en los trámites que realiza.	X		X		X		
16	Ha percibido usted que el liderazgo de los directores del MINSA, promueve una atención de calidad.	X		X		X		
		Quinta Dimensión: CONTROL						Sugerencias
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Percibe usted que los colaboradores del MINSA, evalúan sus actividades y comportamiento al ofrecer sus servicios.	X		X		X		
18	Percibe usted que los colaboradores del MINSA, controlan sus actividades, a fin que cumplan con sus actividades atribuidas.	X		X		X		
19	Percibe usted que los colaboradores del MINSA, corrigen las actividades mal ejecutadas, a fin de satisfacerle con el servicio brindado.	X		X		X		
20	Percibe usted que los colaboradores del MINSA, corrigen el nivel de su desempeño laboral, a fin que cumplan con sus servicios.	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Múnc| (2010)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X) GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ENCUENTRO QUE LOS ÍTEMS CONSIDERADOS POR EL SEÑOR RIVERA, SON SUFICIENTES PARA MEDIR LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE “GESTIÓN ADMINISTRATIVA”, PROPUESTOS EN SU PRESENTE INVESTIGACIÓN.

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

Apellidos y nombres del juez validador Mag.:GONZALEZ RODRIGUEZ, FRANCISCO MARTIN.....

Grado académico del juez validador: ...MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION Y MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS.....

Especialidad del validador:GERENCIA DE EMPRESAS Y GERENCIA PÚBLICA.....

El Documento Nacional de Identidad (DNI):17805654.....

.....9...de...diciembre.....del 2020....

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Juez Validador



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Calidad de servicio

No.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Primera Dimensión: FIABILIDAD		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal cumple con sus funciones a fin de satisfacer sus necesidades	X		X		X		
2	Los colaboradores realizan correctamente sus actividades a fin de brindarle un buen servicio	X		X		X		
3	Los servidores públicos muestran interés en la solución de sus problemas	X		X		X		
4	El servicio que brinda el Ministerio de Salud es lo que esperaba	X		X		X		
5	La Ministerio de Salud cumple con su horario de atención	X		X		X		
Segunda Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Percibe usted compromiso por parte de los colaboradores del MINSa hacia su persona.	X		X		X		
7	Los servicios que brindan los colaboradores del MINSa cumplen oportunamente sus actividades a fin de satisfacer sus necesidades.	X		X		X		
8	Percibe usted voluntad por parte de los colaboradores del MINSa para cumplir con los servicios ofrecidos al usuario	X		X		X		
9	Los colaboradores del MINSa brindan una solución rápida antes de los problemas de los usuarios.	X		X		X		
10	Los colaboradores del MINSa, responden a todos los interrogantes proporcionados por los usuarios.	X		X		X		
Tercera Dimensión: SEGURIDAD		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los servidores públicos le muestran cortesía al atenderle	X		X		X		
12	El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza	X		X		X		

13	Los servidores públicos tienen los conocimientos del servicio otorgado	X		X		X		
Cuarta Dimensión: EMPATÍA		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
14	La atención que brinda la Ministerio de Salud es personalizada	X		X		X		
15	Los colaboradores del MINSA brindan un fácil acceso a fin que el usuario solucione sus problemas.	X		X		X		
16	Los colaboradores del MINSA comprenden al usuario al brindar sus actividades.	X		X		X		
17	Los servidores públicos muestran amabilidad al atenderlo.	X		X		X		
Quinta Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Percibe que los muebles y enseres del MINSA se encuentran en un buen estado de funcionamiento.	X		X		X		
19	Las instalaciones físicas son aptas y seguras para brindar un buen servicio de atención	X		X		X		
20	Los servidores públicos están correctamente uniformados e identificados con sus respectivos fotosheck	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Figueroa (2018)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (Y) CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HE REVISADO LA PROPUESTA DEL SEÑOR RIVERA Y ENCUENTRO QUE LOS ÍTEMS CONSIDERADOS SON SUFICIENTES PARA MEDIR LAS DIMENSIONES DE SU INVESTIGACIÓN AQUÍ EXPUESTA

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

Apellidos y nombres del juez validador Mag.: ...GONZALEZ RODRIGUEZ, FRANCISCO MARTIN.....

Grado académico del juez validador:MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION Y MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS.....

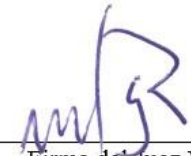
Especialidad del validador:GERENCIA DE EMPRESAS Y GERENCIA PÚBLICA.....

El Documento Nacional de Identidad (DNI):17805654.....

.....9....de...diciembre.....del 2020....

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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


Firma del Juez Validador

“Gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020”

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión administrativa

No.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Primera Dimensión: PLANEACIÓN		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA suelen optar por decisiones que favorecen en la identificación de sus problemas.	X		X		X		
2	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA suelen establecen criterios de solución asertivas ante sus problemas.	X		X		X		
3	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA suelen optar por las actividades prioritarias para realizar las actividades diarias.	X		X		X		
4	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA ejecutan sus actividades en el tiempo oportuno.	X		X		X		
Segunda Dimensión: ORGANIZACIÓN		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, trabajan de manera adecuada y conjunta durante sus labores diarias.	X		X		X		
6	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, organizan sus actividades, a fin que se obtengan resultados eficientes.	X		X		X		
7	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, organizan planes de contingencias, a fin de solucionar sus problemas.	X		X		X		
8	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, distribuyen equitativamente sus actividades a fin de que se cumplan en el tiempo oportuno.	X		X		X		
Tercera Dimensión: INTEGRACIÓN		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Ha percibido usted que el MINSA, cuenta con el personal necesario para brindar una rápida atención.	X		X		X		
10	Ha percibido usted que el MINSA, cuenta con una adecuada infraestructura para la atención.	X		X		X		
11	Ha percibido usted que el MINSA, cuenta con las tasas mínimas para el pago sobre el servicio prestado que se requiere.	X		X		X		

		Cuarta Dimensión: DIRECCIÓN						Sugerencias
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Ha percibido que los colaboradores del MINSA, dirigen adecuadamente sus actividades, a fin que se cumplan con los objetivos.	X		X		X		
13	Ha percibido que los colaboradores del MINSA, guían adecuadamente sus servicios con el propósito de atender sus necesidades	X		X		X		
14	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, trabajan en equipo para cumplir sus actividades en el tiempo oportuno.	X		X		X		
15	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, les brindan una adecuada orientación en los trámites que realiza.	X		X		X		
16	Ha percibido usted que el liderazgo de los directores del MINSA, promueve una atención de calidad.	X		X		X		
		Quinta Dimensión: CONTROL						Sugerencias
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Percibe usted que los colaboradores del MINSA, evalúan sus actividades y comportamiento al ofrecer sus servicios.	X		X		X		
18	Percibe usted que los colaboradores del MINSA, controlan sus actividades, a fin que cumplan con sus actividades atribuidas.	X		X		X		
19	Percibe usted que los colaboradores del MINSA, corrigen las actividades mal ejecutadas, a fin de satisfacerle con el servicio brindado.	X		X		X		
20	Percibe usted que los colaboradores del MINSA, corrigen el nivel de su desempeño laboral, a fin que cumplan con sus servicios.	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Münch (2010)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia en la información**

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dr.: Córdova García Ulises**

Grado académico del juez validador: **Doctor de Educación**

Especialidad del validador: **Metodología de la investigación científica**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **06658910**

31 de octubre del 2020

Firma del Juez Validador

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Calidad de servicio

No.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Primera Dimensión: FIABILIDAD								
1	El personal cumple con sus funciones a fin de satisfacer sus necesidades	X		X		X		
2	Los colaboradores realizan correctamente sus actividades a fin de brindarle un buen servicio	X		X		X		
3	Los servidores públicos muestran interés en la solución de sus problemas	X		X		X		
4	El servicio que brinda el Ministerio de Salud es lo que esperaba	X		X		X		
5	La Ministerio de Salud cumple con su horario de atención	X		X		X		
Segunda Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA								Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Percibe usted compromiso por parte de los colaboradores del MINSA hacia su persona.	X		X		X		
7	Los servicios que brindan los colaboradores del MINSA cumplen oportunamente sus actividades a fin de satisfacer sus necesidades.	X		X		X		
8	Percibe usted voluntad por parte de los colaboradores del MINSA para cumplir con los servicios ofrecidos al usuario	X		X		X		
9	Los colaboradores del MINSA brindan una solución rápida antes de los problemas de los usuarios.	X		X		X		
10	Los colaboradores del MINSA, responden a todos los interrogantes proporcionados por los usuarios.	X		X		X		
Tercera Dimensión: SEGURIDAD								Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los servidores públicos le muestran cortesía al atenderle	X		X		X		
12	El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza	X		X		X		

13	Los servidores públicos tienen los conocimientos del servicio otorgado	X		X		X		
Cuarta Dimensión: EMPATÍA		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
14	La atención que brinda la Ministerio de Salud es personalizada	X		X		X		
15	Los colaboradores del MINSa brindan un fácil acceso a fin que el usuario solucione sus problemas.	X		X		X		
16	Los colaboradores del MINSa comprenden al usuario al brindar sus actividades.	X		X		X		
17	Los servidores públicos muestran amabilidad al atenderlo.	X		X		X		
Quinta Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Percibe que los muebles y enseres del MINSa se encuentran en un buen estado de funcionamiento.	X		X		X		
19	Las instalaciones físicas son aptas y seguras para brindar un buen servicio de atención	X		X		X		
20	Los servidores públicos están correctamente uniformados e identificados con sus respectivos fotosheck	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Figueroa (2018)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia en la información**

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dr.: Córdova García Ulises**

Grado académico del juez validador: **Doctor de Educación**

Especialidad del validador: **Metodología de la investigación científica**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **06658910**

31 de octubre del 2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Escuela de Posgrado
Dr. Ulises Córdova García
BOLETA DE IDENTIFICACIÓN

Firma del Juez Validador

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

“Gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020”

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión administrativa

No.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Primera Dimensión: PLANEACIÓN								
1	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA suelen optar por decisiones que favorecen en la identificación de sus problemas.	X		X		X		
2	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA suelen establecen criterios de solución asertivas ante sus problemas.	X		X		X		
3	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA suelen optar por las actividades prioritarias para realizar las actividades diarias.	X		X		X		
4	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA ejecutan sus actividades en el tiempo oportuno.	X		X		X		
Segunda Dimensión: ORGANIZACIÓN								
		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, trabajan de manera adecuada y conjunta durante sus labores diarias.	X		X		X		
6	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, organizan sus actividades, a fin que se obtengan resultados eficientes.	X		X		X		
7	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, organizan planes de contingencias, a fin de solucionar sus problemas.	X		X		X		
8	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, distribuyen equitativamente sus actividades a fin de que se cumplan en el tiempo oportuno.	X		X		X		
Tercera Dimensión: INTEGRACIÓN								
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Ha percibido usted que el MINSA, cuenta con el personal necesario para brindar una rápida atención.	X		X		X		
10	Ha percibido usted que el MINSA, cuenta con una adecuada infraestructura para la atención.	X		X		X		
11	Ha percibido usted que el MINSA, cuenta con las tasas mínimas para el pago sobre el servicio prestado que se requiere.	X		X		X		

		Cuarta Dimensión: DIRECCIÓN						Sugerencias
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Ha percibido que los colaboradores del MINSA, dirigen adecuadamente sus actividades, a fin que se cumplan con los objetivos.	X		X		X		
13	Ha percibido que los colaboradores del MINSA, guían adecuadamente sus servicios con el propósito de atender sus necesidades	X		X		X		
14	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, trabajan en equipo para cumplir sus actividades en el tiempo oportuno.	X		X		X		
15	Ha percibido usted que los colaboradores del MINSA, les brindan una adecuada orientación en los trámites que realiza.	X		X		X		
16	Ha percibido usted que el liderazgo de los directores del MINSA, promueve una atención de calidad.	X		X		X		
		Quinta Dimensión: CONTROL						Sugerencias
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Percibe usted que los colaboradores del MINSA, evalúan sus actividades y comportamiento al ofrecer sus servicios.	X		X		X		
18	Percibe usted que los colaboradores del MINSA, controlan sus actividades, a fin que cumplan con sus actividades atribuidas.	X		X		X		
19	Percibe usted que los colaboradores del MINSA, corrigen las actividades mal ejecutadas, a fin de satisfacerle con el servicio brindado.	X		X		X		
20	Percibe usted que los colaboradores del MINSA, corrigen el nivel de su desempeño laboral, a fin que cumplan con sus servicios.	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Münch (2010)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X) GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg.: Gustavo Ernesto Zárate Ruiz.

Grado académico del juez validador: Magister

Especialidad del validador: Administrador.

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 09870134

14 de diciembre del 2020

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Juez Validador



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Calidad de servicio

No.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Primera Dimensión: FIABILIDAD								
1	El personal cumple con sus funciones a fin de satisfacer sus necesidades	X		X		X		
2	Los colaboradores realizan correctamente sus actividades a fin de brindarle un buen servicio	X		X		X		
3	Los servidores públicos muestran interés en la solución de sus problemas	X		X		X		
4	El servicio que brinda el Ministerio de Salud es lo que esperaba	X		X		X		
5	La Ministerio de Salud cumple con su horario de atención	X		X		X		
Segunda Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
6	Percibe usted compromiso por parte de los colaboradores del MINSA hacia su persona.	X		X		X		
7	Los servicios que brindan los colaboradores del MINSA cumplen oportunamente sus actividades a fin de satisfacer sus necesidades.	X		X		X		
8	Percibe usted voluntad por parte de los colaboradores del MINSA para cumplir con los servicios ofrecidos al usuario	X		X		X		
9	Los colaboradores del MINSA brindan una solución rápida antes de los problemas de los usuarios.	X		X		X		
10	Los colaboradores del MINSA, responden a todos los interrogantes proporcionados por los usuarios.	X		X		X		
Tercera Dimensión: SEGURIDAD								
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
11	Los servidores públicos le muestran cortesía al atenderle	X		X		X		
12	El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza	X		X		X		

13	Los servidores públicos tienen los conocimientos del servicio otorgado	X		X		X		
Cuarta Dimensión: EMPATÍA		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
14	La atención que brinda la Ministerio de Salud es personalizada	X		X		X		
15	Los colaboradores del MINSa brindan un fácil acceso a fin que el usuario solucione sus problemas.	X		X		X		
16	Los colaboradores del MINSa comprenden al usuario al brindar sus actividades.	X		X		X		
17	Los servidores públicos muestran amabilidad al atenderlo.	X		X		X		
Quinta Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Percibe que los muebles y enseres del MINSa se encuentran en un buen estado de funcionamiento.	X		X		X		
19	Las instalaciones físicas son aptas y seguras para brindar un buen servicio de atención	X		X		X		
20	Los servidores públicos están correctamente uniformados e identificados con sus respectivos fotosheck	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Figueroa (2018)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X) CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg.: Gustavo Ernesto Zárate Ruiz.

Grado académico del juez validador: Magister

Especialidad del validador: Administrador.

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 09870134

14 de diciembre del 2020 |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

Firma del Juez Validador

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Anexo 4: Operacionalización de la variable

Tabla 1. Operacionalización de la variable dependiente: Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Ítems	Ítems
D1: Planeación	X1. Aclarar y establecer objetivos	1	Escala Likert	
	X2. Determinar condiciones de trabajo	2		
	X3. Establecer políticas, procedimientos	3		
	X4. Anticipar problemas futuros	4		
D2: Organización	X5. Trabajo en conjunto	5	(1) Nunca	Buena
	X6. Disposición de funciones y responsabilidades	6	(2) Casi Nunca	76 - 100
	X7. Utilizar la autoridad en forma adecuada	7	(3) A veces	
	X8. Suministrar facilidades de recursos	8	(4) Casi siempre	Regular
D3: Integración	X9. Recursos Humanos	9	Niveles Politómica	48 - 75
	X10. Recursos Materiales	10		
	X11. Recursos Económicos	11		
D4: Dirección	X12. Motivación personal	12	(1,2,3,4,5)	20 - 47
	X13. Conducción	13,14		
	X14. Orientación	15		
	X15. Liderazgo	16		
D5: Control	X16. Evaluación de resultados	17		
	X17. Prevención de resultados	18		
	X18. Acciones correctivas	19,20		

Nota: Adaptado de Múnc (2014)

:

Anexo 4: Operacionalización de la variable

Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Ítems	Ítems	
D1: Fiabilidad	Y1.	Cumplimiento de la prestación prometida	1		
	Y2.	Servicio de calidad	2	Escala Likert	
	Y3.	Solución de problemas	3		
	Y4.	Servicio esperado	4	(1) Nunca	
	Y5.	Horario de atención	5	(2) Casi Nunca	Buena
D2: Capacidad	Y6.	Compromiso responsable	6	(3) A veces	76 - 100
	Y7.	Atención oportuna	7	(4) Casi siempre	
	Y8.	Vocación de servicio	8	(5) Siempre	Regular
	Y9.	Solución rápida	9		48 - 75
	Y10.	Información	10	Niveles Politécnica	
D3: Seguridad	Y11.	Distintivo de cortesía	11		Mala
	Y12.	Confidencialidad	12	(1,2,3,4,5)	20 - 47
	Y13.	Conocimiento del servicio brindado	13		
D4: Empatía	Y14.	Servicio directo	14		
	Y15.	Fácil acceso	15		
	Y16.	Comprensión al usuario	16		
	Y17.	Amabilidad	17		
D5: Elementos tangibles	Y18.	Apariencia	18		
	Y19.	Atracción	19		
	Y20.	Presencia	20		

Nota: Adaptado de (Figuerola, 2018)

Anexo 5 Prueba de fiabilidad

Variable: Gestión administrativa

Su periodo de uso temporal para IBM SPSS Statistics caducará en 5502 días.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
09
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019
19 VAR00020
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.977	20

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Variable calidad de servicio.

```
NEW FILE.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos0.
DATASET CLOSE ConjuntoDatos1.
NEW FILE.
DATASET NAME ConjuntoDatos2 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

[ConjuntoDatos2]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.980	20

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

:

Anexo 6 Figuras de la variable, dimensiones e indicadores

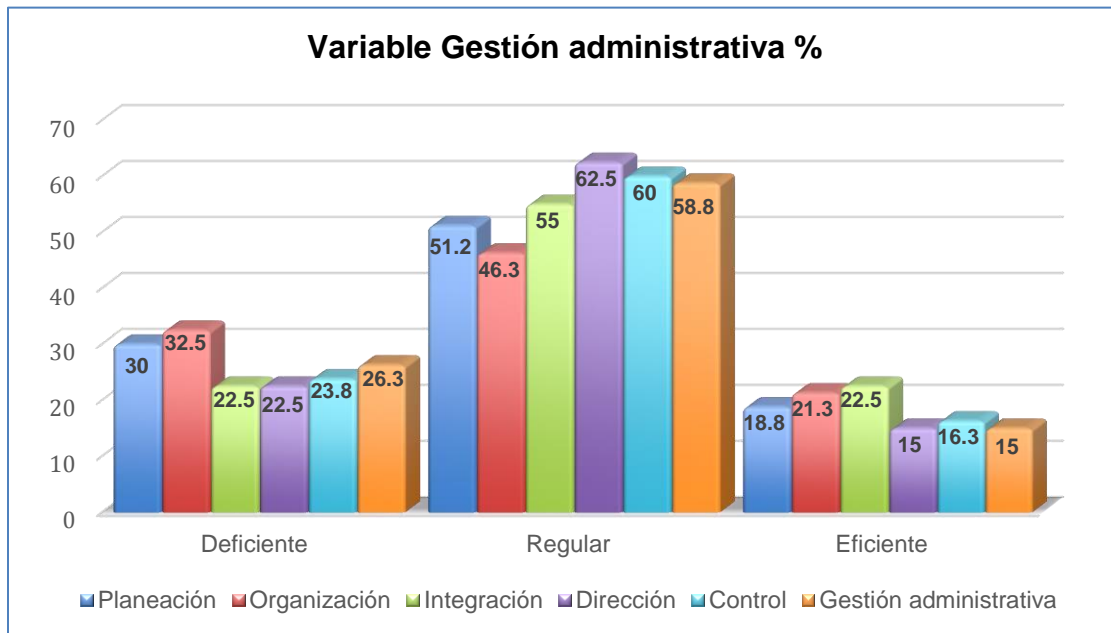


Figura 1: Frecuencias descriptivas de la Variable Gestión administrativa y sus dimensiones en el Ministerio de Salud, 2020.

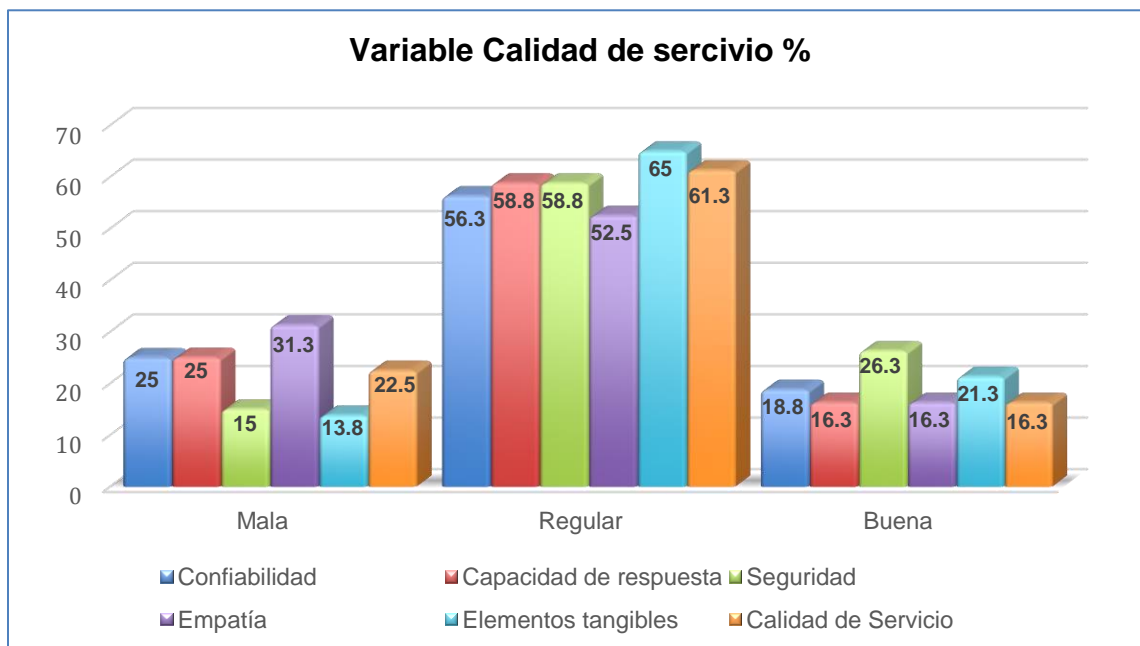


Figura 2: Frecuencias descriptivas de la Variable Calidad de servicio y sus dimensiones en el Ministerio de Salud, 2020.

:

Anexo 7 Base de datos

GESTIÓN ADMINISTRATIVA																				
	D1: PLANEACIÓN				D2: ORGANIZACIÓN				D3: INTEGRACIÓN			D4: CONTROL					D5: DIRECCIÓN			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	5	3	3	4	3	3	5	4	2	4	2	3	3	3	5	3	2	1	2
4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
6	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5
7	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	2	2
8	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
10	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
11	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
12	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
13	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1
14	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1
16	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
18	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4

66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
69	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
73	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3
74	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
75	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3
76	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	3	2	2	3
77	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2
78	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3
79	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2
80	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2

	CALIDAD DE SERVICIO																			
	D1: FIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					D3: SEGURIDAD			D4: EMPATÍA				D5: ELEMENTOS TANGIBLES		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
3	3	3	5	4	5	2	3	3	3	3	3	2	5	1	2	3	3	4	4	1
4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3
5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
6	4	5	5	3	5	5	3	3	1	3	3	4	4	4	5	5	3	2	4	3
7	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	2
8	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
11	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
12	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
13	4	1	1	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	1
16	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
17	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
18	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	5	5	4
19	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
22	5	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	5	2	2	2	3	2	3	5

23	3	3	2	3	5	3	2	3	2	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
24	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	5	2	2	3	3	3	3	5
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3
28	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
29	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4
30	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3
32	3	3	5	3	4	5	3	5	3	5	5	5	5	2	5	3	5	5	3	3
33	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	2	3	5	2	3	2	2	2	3
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	1	2	2
35	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
36	3	3	3	2	5	3	3	3	1	2	2	2	3	5	3	3	3	2	3	3
37	3	3	3	3	5	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	5
38	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3
39	3	3	3	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	2	2	5
40	1	2	2	3	5	1	2	2	3	2	5	3	1	2	5	3	3	5	3	2
41	3	3	4	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
44	4	4	3	1	4	3	1	4	1	4	3	3	4	1	4	3	3	3	4	4
45	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5
46	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5

70	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
72	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3
76	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2
77	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
78	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2
79	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
80	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2

Anexo 8: Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	74,252			
Final	12,097	62,155	2	,000

Función de enlace: Logit

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,082	2	,960
Devianza	,160	2	,923

Función de enlace: Logit

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,540
Nagelkerke	,640
McFadden	,417

Función de enlace: Logit

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2_CALIDAD_DE_SERVICIO = 1]	-6,717	1,079	38,723	1	,000	-8,833	-4,602
	[V2_CALIDAD_DE_SERVICIO = 2]	-1,611	,775	4,322	1	,038	-3,130	-,092
Ubicación	[M1_GESTIÓN_ADMINISTRATIVA=1]	-7,415	1,172	40,002	1	,000	-9,713	-5,117
	[M1_GESTIÓN_ADMINISTRATIVA=2]	-4,323	,977	19,561	1	,000	-6,238	-2,407
	[M1_GESTIÓN_ADMINISTRATIVA=3]	0 ^a			0			

Función de enlace: Logit
a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 1:

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	84,497			
Final	11,895	72,602	2	,000

Función de enlace: Logit

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,060	2	,970
Devianza	,118	2	,943

Función de enlace: Logit

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,596
Nagelkerke	,693
McFadden	,461

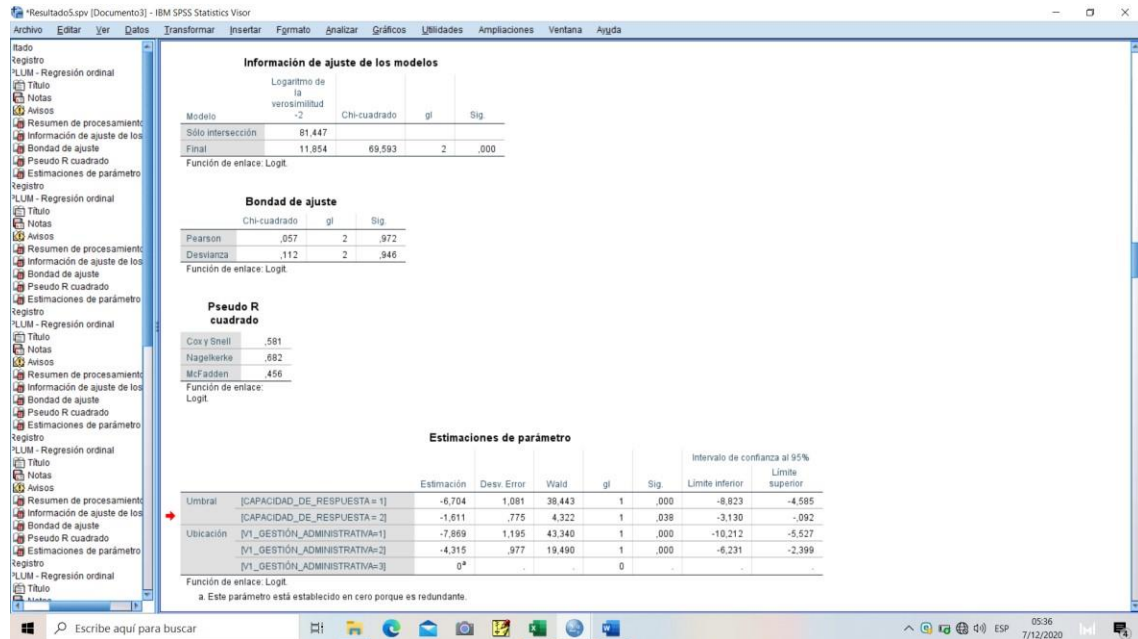
Función de enlace: Logit

Estimaciones de parámetro

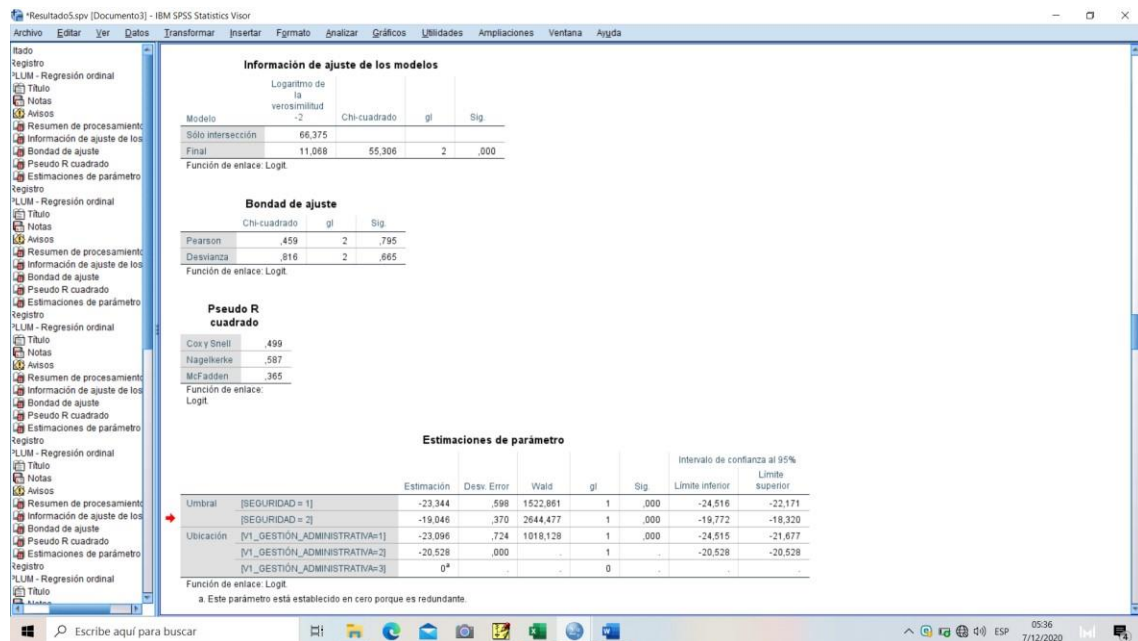
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CONFIABILIDAD = 1]	-6,456	1,058	37,226	1	,000	-8,530	-4,382
	[CONFIABILIDAD = 2]	-1,611	,775	4,323	1	,038	-3,130	-,092
Ubicación	[M1_GESTIÓN_ADMINISTRATIVA=1]	-7,905	1,194	43,811	1	,000	-10,246	-5,564
	[M1_GESTIÓN_ADMINISTRATIVA=2]	-3,751	,907	17,088	1	,000	-5,530	-1,973
	[M1_GESTIÓN_ADMINISTRATIVA=3]	0 ^a			0			

Función de enlace: Logit
a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 2:



Hipótesis específica 3:



Hipótesis específica 4:

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	60,005			
Final	13,700	46,306	2	,000

Función de enlace: Logit

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,320	2	,852
Desviación	,596	2	,742

Función de enlace: Logit

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,439
Nagelkerke	,509
McFadden	,290

Función de enlace: Logit

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	Limite inferior	Limite superior
Umbral	[EMPATIA = 1]	-4,892	,876	31,201	1	,000	-6,609	-3,176	
	[EMPATIA = 2]	-1,109	,668	2,758	1	,097	-2,417	,200	
Ubicación	[V1_GESTIÓN_ADMINISTRATIVA=1]	-5,821	,996	34,124	1	,000	-7,774	-3,868	
	[V1_GESTIÓN_ADMINISTRATIVA=2]	-3,556	,845	17,709	1	,000	-5,212	-1,900	
	[V1_GESTIÓN_ADMINISTRATIVA=3]	0 ^a	-	-	0	-	-	-	

Función de enlace: Logit
a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 5:

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	56,690			
Final	16,194	40,497	2	,000

Función de enlace: Logit

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	4,117	2	,128
Desviación	2,439	2	,295

Función de enlace: Logit

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,397
Nagelkerke	,479
McFadden	,287

Función de enlace: Logit

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	Limite inferior	Limite superior
Umbral	[ELEMENTOS_TANGIBLES = 1]	-5,986	1,022	34,319	1	,000	-7,988	-3,983	
	[ELEMENTOS_TANGIBLES = 2]	-1,102	,667	2,730	1	,098	-2,409	,205	
Ubicación	[V1_GESTIÓN_ADMINISTRATIVA=1]	-5,805	1,100	27,828	1	,000	-7,962	-3,648	
	[V1_GESTIÓN_ADMINISTRATIVA=2]	-2,738	,773	12,561	1	,000	-4,252	-1,224	
	[V1_GESTIÓN_ADMINISTRATIVA=3]	0 ^a	-	-	0	-	-	-	

Función de enlace: Logit
a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Anexo 9: Carta de aceptación



PERÚ

Ministerio
de Salud

Secretaría General

Oficina General
de Administración

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la Universalización de la Salud”

Lima, 30 de octubre 2020

OFICIO N° 027-2020-OC-OGA/MINSA

Señor doctor
CARLOS VENTURO ORBEGOSO
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo – Campus Lima Norte

Presente.-

De mi mayor consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y manifestarle que se le brindará las facilidades al Br. Anderson Brayar Rivera Tarazona para la aplicación del instrumento de estudio **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL MINISTERIO DE SALUD, 2020”**, siendo encargada de Dirección Ejecutiva de Tesorería – Administración Central, Ministerio de Salud.

Es propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


C.P.C. MARIA CECILIA GIRAQARAJO
Directora Ejecutiva
Oficina de Contabilidad - OGA
MINISTERIO DE SALUD

MCGA

Av. Salaverry 801
Jesús María, Lima / Perú
Telf. (51-1) 315-6600

EL PERÚ PRIMERO