



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIO DE SALUD 1 – 3
AMÉRICA, 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: VICTOR ADRIAN REATEGUI SUNCION

ASESOR: ECON. MARIA JOSEFA LOPEZ MACEDO, DRA.

IQUITOS, PERÚ

2023



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIO DE SALUD 1 – 3
AMÉRICA, 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: VICTOR ADRIAN REATEGUI SUNCION

ASESOR: ECON. MARIA JOSEFA LOPEZ MACEDO, DRA.

IQUITOS, PERÚ

2023



UNAP

Escuela de Postgrado

"Oficina de Asuntos
Académicos"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°175-2023-OAA-EPG-UNAP

En Iquitos, en la plataforma virtual institucional de la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), a los veintiún días del mes de diciembre de 2023 a las 05:00 p.m., se dio inicio a la sustentación de la tesis denominada "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIO DE SALUD 1-3 AMÉRICA 2023**", aprobado con Resolución Directoral N°1622-2023-EPG-UNAP, presentado por el egresado **VICTOR ADRIAN REATEGUI SUNCION**, para optar el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°1589-2023-EPG-UNAP, está conformado por los profesionales siguientes:

Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Dr.	(Presidente)
Lic.Nit. Rilke Chong Vela, Dr.	(Miembro)
CPC. Lloid Alex Rodríguez Icomena, Mgr.	(Miembro)

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis han sido: **APROBADA** con calificación **MUY BUENA (18)**.

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 06:30 p.m. del veintiuno de diciembre de 2023; con lo cual, se le declara al sustentante **APTO**, para recibir el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**.

Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Dr.
Presidente

Lic.Nit. Rilke Chong Vela, Dr.
Miembro

CPC. Lloid Alex Rodríguez Icomena, Mgr.
Miembro

Econ. María Josefa López Macedo, Dra.
Asesora

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Los Rosaes cuadra 5 s/n, San Juan Bautista, Maynas, Perú
Teléfono: (5165) 261101 Correo electrónico: postgrado@unapiquitos.edu.pe www.unapiquitos.edu.pe



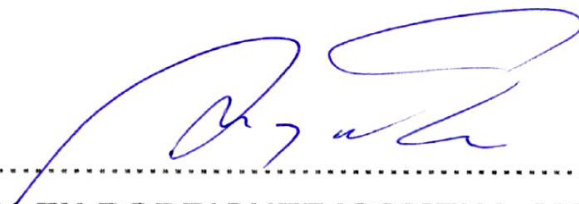
TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 21 DE DICIEMBRE
DEL 2023 EN LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LA ESCUELA DE
POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA
PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ



.....
ECON. JORGE LUIS ARRUE FLORES, DR.
PRESIDENTE



.....
LIC. NIT. RILKE CHONG VELA, DR.
MIEMBRO



.....
CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, MGR.
MIEMBRO



.....
ECON. MARIA JOSEFA LOPEZ MACEDO, DRA.
ASESORA

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
EPG_MAESTRÍA_TESIS_REATEGUI SUNCION.pdf	VICTOR ADRIAN REATEGUI SUNCION

RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
11312 Words	58362 Characters

RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
49 Pages	356.2KB

FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Nov 6, 2023 10:20 AM GMT-5	Nov 6, 2023 10:21 AM GMT-5

● **24% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 20% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

A mis padres, a mi compañera e hijos
quienes con su amor y paciencia me
permitieron cumplir un anhelado sueño

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios todo poderoso, que sin EL nada somos, por la oportunidad de llegar a estas instancias de mi vida.

Mi profundo agradecimiento a la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, a toda la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios Maestría en Gestión Pública, quienes participaron con sus enseñanzas de su valioso conocimiento hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracia a ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Agradezco a mis padres Víctor y Dora por la constante y apoyo incondicional que recibí por parte de ellos para realización de la tesis; a mis hijos por impulsarme a superarme siempre y a mis hermanos por ser modelos a seguir.

De igual manera, quiero agradecer a todas aquellas personas que de alguna u otra manera hicieron posible la realización de la presente tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	8
1.3. Definición de términos básicos	12
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	15
2.1 Variables y su operacionalización	15
2.2 Formulación de la hipótesis	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de la investigación	19
3.2. Población y muestra	20
3.3. Técnicas e instrumentos	21
3.4. Procedimientos de recolección de datos	22
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	22
3.6. Aspectos éticos	23
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	24
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	38
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	41
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	34

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	35
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Tabla de operacionalización de las variables	
3. Instrumentos de recolección de datos	
4. Estadística complementaria	
5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación	

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N°1 Gestión Administrativa	24
Tabla N°2 Planificación	25
Tabla N°3 Organización	26
Tabla N°4 Dirección	27
Tabla N°5 Control	28
Tabla N°6 Calidad de Servicio	29
Tabla N°7 Tangibilidad	30
Tabla N°8 Fiabilidad	31
Tabla N°9 Capacidad de respuesta	32
Tabla N°10 Seguridad	33
Tabla N°11 Calidez	34
Tabla N°12 Prueba de normalidad de los datos procesados	35
Tabla N°13 Relación entre gestión administrativa y calidad del servicio	35
Tabla N°14 Relación entre planificación y calidad del servicio	36
Tabla N°15 Relación entre organización y calidad del servicio	36
Tabla N°16 Relación entre la dirección y calidad del servicio	37
Tabla N°17 Relación entre el control y calidad del servicio	37

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico N°1 Gestión Administrativa	24
Gráfico N°2 Planificación	25
Gráfico N°3 Organización	26
Gráfico N°4 Dirección	27
Gráfico N°5 Control	28
Gráfico N°6 Calidad de Servicio	29
Gráfico N°7 Tangibilidad	30
Gráfico N°8 Fiabilidad	31
Gráfico N°9 Capacidad de respuesta	32
Gráfico N°10 Seguridad	33
Gráfico N°11 Calidez	34

RESUMEN

Se realizó esta investigación con el propósito de determinar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023. El enfoque utilizado en el estudio fue aplicado, de tipo descriptivo-correlacional y con un diseño no experimental. La muestra seleccionada para esta investigación fue de 317 usuarios, a quienes se les aplicó un cuestionario para recopilar la información necesaria. Tras la obtención de los resultados, se identifica que la gestión administrativa es calificada como eficiente (33%); por su parte la calidad del servicio es buena con (39%). Estableciendo que existe relación positiva y significativa entre gestión administrativa y calidad del servicio, siendo demostrado por un coeficiente de correlación de rho de 0,737 y una significancia de 0,000. Respecto a las dimensiones se evidencia que planificación un ($r=0,241$; $p=0,000$); asimismo, la organización un ($r=0,745$; $p=0,000$); para la dirección un ($r=0,654$; $p=0,000$); finalmente para el control ($r=0,509$; $p=0,000$), todos ellos se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1 – 3 América.

Palabras clave: Gestión administrativa; Calidad del servicio

ABSTRACT

This research was carried out with the purpose of determining the relationship between administrative management and quality of service in the Health Service Provider Institution 1 – 3 América, 2023. The approach used in the study was applied, descriptive-correlational and with a non-experimental design. The sample selected for this research was 317 users, to whom a questionnaire was applied to collect the necessary information. After obtaining the results, it is identified that administrative management is rated as efficient (33%); For its part, the quality of service is good with (39%). Establishing that there is a positive and significant relationship between administrative management and service quality, demonstrated by a rho correlation coefficient of 0.737 and a significance of 0.000. Regarding the dimensions, it is evident that planning a ($r=0.241$; $p=0.000$); Likewise, the organization a ($r=0.745$; $p=0.000$); for direction one ($r=0.654$; $p=0.000$); finally for the control ($r=0.509$; $p=0.000$), all of them are significantly related to the quality of the service in the Health Service Provider Institution 1 – 3 America.

Keywords: Administrative management; Quality of service

INTRODUCCIÓN

En el sector salud, la gestión administrativa, es considerada de suma importancia pues evita el deterioro patrimonial por la mala gestión. Sin embargo, existen muchos casos en el que la deficiente gestión administrativa ha tenido consecuencias negativas en la calidad de servicios, como lo demuestra Balcazar et al., (2020) a través de su estudio, donde determina que los hospitales de Cundinamarca, tienen una deficiente gestión, pues los hospitales no han logrado satisfacer los objetivos estratégicos como garantizar el acceso a la atención de salud, mejorar la calidad de vida y la salud de la población, reducir el riesgo de mortalidad y discapacidades prevenibles, lo que afecta el bienestar económico de la gente.

Un problema similar enfrenta el hospital del tipo C del valle San Rafael, donde los trabajadores carecen de información sobre la estructura funcional, los manuales y normas de atención, así como la información que se ofrece a los pacientes. Esto evidencia que no hay un deseo sincero de mejorar su trabajo y ofrecer un servicio de calidad a los usuarios. Además, no se proponen soluciones que ayuden a mejorar la situación, pese a que eso les beneficiaría. Otro problema es la falta de recursos financieros, la falta de personal capacitado y la ausencia de una infraestructura adecuada. Esto ha llevado a que muchos sistemas de salud no sean capaces de proporcionar los servicios necesarios a sus pacientes y, en algunos casos, no estén a la altura de los estándares de calidad requeridos, generando desconfianza entre los pacientes (Gómez et al., 2022)

Los gobiernos del Perú tienen la responsabilidad de entender los resultados de sus acciones para poder mejorar su eficiencia. En ese sentido, la gestión administrativa es una herramienta que puede utilizarse para identificar los problemas relacionados con la salud de los ciudadanos peruanos. Sin embargo, la mayoría de instituciones públicas, sobre todo las del sector salud, han tenido problemas en cuanto la gestión administrativa, como la falta de recursos para satisfacer las necesidades de la población. Esto puede llevar a una insuficiencia de personal médico y de otros recursos para proporcionar un

adecuado cuidado de salud, lo que puede afectar negativamente la calidad de atención. También se incluyen problemas relacionados a la falta de un sistema adecuado para el seguimiento de los pacientes, la falta de información clara para el personal y la falta de una orientación profesional adecuada. Esto puede resultar en una mala atención al paciente, retrasos en el tratamiento y una falta de seguridad para los usuarios (Aliaga y Alcas, 2021).

A nivel local la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1 – 3 América, no es ajena a la problemática, pues se ha percibido que uno de los principales problemas de la gestión administrativa, es la poca claridad de los objetivos, la precariedad de las estrategias e inadecuadas políticas, que no apoyan la eficiente calidad de servicio. Esto puede ser un resultado de la falta de infraestructura, recursos humanos, equipos médicos y medicamentos. Esta situación implica que los profesionales de la salud no tienen los recursos necesarios para brindar un tratamiento adecuado a sus pacientes. Por otro lado, se ha observado descontento por parte de los usuarios, en cuanto a la presentación personal de los trabajadores quienes muchas veces no se muestran pulcros, sumado a las malas condiciones de los equipos, la demora en los trámites, y la poca claridad en la orientación al usuario.

Frente a esta realidad descrito se ha formulado el siguiente problema general ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023?, como problemas secundarios se plantearon los siguientes: 1. ¿Cuál es la relación entre la planificación y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023?, 2. Cuál es la relación entre la organización y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023?, 3. Cuál es la relación entre la dirección y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023?, 4. Cuál es la relación entre el control y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023?

El objetivo principal fue Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3

América, 2023. Asimismo, se desplazaron cuatro objetivos específicos: 1. Conocer la relación entre la planificación y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023. 2. Conocer la relación entre la organización y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023. 3. Conocer la relación entre la dirección y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023. 4. Conocer la relación entre el control y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023.

El desarrollo de tesis es de suma importancia, puesto que se desconoce cómo es la gestión administrativa en la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1 – 3 América y que relación guarda esta con la calidad del servicio percibido por el usuario en general. Asimismo, mediante su desarrollo se verificaron las teorías sobre los factores en cuestión (variables) y se registró información importante y reciente, los cuales fueron obtenidos de fuentes fiables. Desde el punto de vista práctica, esta investigación fue de gran beneficio para la comunidad científica de salud, relleno un vacío en el conocimiento en cuanto a la gestión administrativa que lleva a cabo la institución y la apreciación de la calidad de los servicios que ofrece a los usuarios, siendo esta una atención de primer nivel. Finalmente, metodológicamente el estudio permitió validar los procedimientos del método científico, así como la utilización de técnicas e instrumentos de investigación como encuestas. Además, se aplicaron métodos estadísticos descriptivos y el software SPSS para el análisis de la información.

Además, fue posible llevar a cabo el estudio debido a la disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros que permitieron a los investigadores moverse, investigar y obtener información útil para su análisis. Además, la metodología utilizada permitió lograr los objetivos planteados y dar respuesta a las preguntas formuladas.

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron algunas limitaciones que dificultaron el avance, entre ellas: la falta de disposición de tiempo por parte de los usuarios a encuestar en el transcurso de su cita en la institución,

por ello se solicitó la base de datos del día y la hora de las citas de los usuarios para coordinar la hora y el tiempo de duración y no interrumpir en su cita médica. Asimismo, la desconfianza de los usuarios a encuestar, ante ello se le dió una breve explicación de la importancia del estudio.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2022, se desarrolló una investigación básica con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 71 trabajadores. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la dirección administrativa y el nivel de calidad del servicio que ofrecen los trabajadores del centro de salud I-4, Cajamarca. En conclusión, el nivel de gestión administrativa del centro de salud es regular por un 63.4% de trabajadores, ya que, las tareas y actividades de la institución son realizadas de forma regular. Por su parte, el nivel de calidad de atención del centro de salud es regular (50.7%), debido a que el cumplimiento las expectativas que tienen las personas al momento de utilizar el servicio es regular. Se ha determinado una fuerte correlación positiva entre la forma en que se ejecutan las tareas administrativas y el nivel de calidad del servicio ofrecido, como lo certifica el p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} < 0.01$) (Martino, 2022).

En el 2022, se realizó un análisis descriptivo-correlacional con una muestra de 346 personas para determinar la conexión entre la administración y la calidad de los servicios otorgados por el Centro de Salud Mental Comunitario Ally Waraq en Huaraz. De acuerdo a los resultados se concluyó que, El centro de salud cuenta con un alto nivel de gestión administrativa (96.7%), gracias a que los directivos supervisan de forma eficaz, logrando así los objetivos y metas propuestos por la institución. De la misma forma, el nivel de calidad de servicio es alto por un 79.2%, ya que la el personal del centro de salud brinda un servicio óptimo por lo que las personas se sienten satisfechos con el servicio brindado. Por último, se determinó que existe una correlación significativa entre las variables, el cual fue corroborado por un coeficiente y sig. de Spearman ($r=0,757$; $p=0,01$) el mismo que se encuentra dentro del rango positiva considerable (Huerta, 2022).

En el 2022, se ejecutó una investigación aplicada, nivel descriptivo – correlacional de diseño no experimental, constituida por una población de estudio de 20 trabajadores administrativos y 50 usuarios. El propósito de la investigación era identificar la conexión entre la administración de la Salud de Hualmay y la calidad de los servicios ofrecidos a sus usuarios. Concluyendo que, el 80% de trabajadores manifiestan que el centro de salud a veces les establece los objetivos que deben alcanzar dentro de un periodo determinado. Un 74% de los encuestados señalaron que las instalaciones del centro de salud casi siempre ofrecen una calidad de servicio satisfactoria. Al evaluar la relación entre las variables, se encontró un coeficiente de 0,756 y una significancia de $p=0,00 < 0,05$, lo que indica una relación positiva y significativa entre ellas, deduciendo que la buena administración está relacionada con el nivel de atención que reciben los usuarios del Centro de Salud de Hualmay; de esta manera, una buena gestión administrativa contribuirá a una mejor atención al público (Carreño, 2022).

En el 2021, se realizó una investigación tipo básica, nivel correlación con diseño no experimental, constituida por una población de estudio de 220 colaboradores. Por ende, la investigación tuvo como objetivo establecer el vínculo entre la gestión administrativa y el nivel de calidad del servicio que brindan el personal de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud. El autor concluyó que, el nivel de gestión administrativa es buena (95%), debido a que se obtienen mejores resultados a nivel institucional, es decir, traduce una mayor eficiencia, productividad y mejor calidad de los servicios. Mientras que el nivel de calidad del servicio del personal de la oficina de seguros de ESSALUD es alto por un 95%, deduciendo que desde el punto de vista del personal de dicha oficina que se presta un servicio de calidad. En consecuencia, se determinó que existe una relación positiva muy alta entre las variables, corroborado por un coeficiente y sig. de Rho ($r= ,0892$; $p=0,000$) indicando que ante una alta calidad del servicio se presenta una buena gestión administrativa y viceversa (Barreto, 2021).

En el 2020, se ejecutó una investigación aplicada, nivel descriptivo y de diseño no experimental, donde se incluyó como población de estudio a 65 trabajadores. Por tanto, el propósito de la investigación fue determinar la manera en la que la gestión administrativa sustentable influye en los sistemas de gestión de los servicios de salud. Llegando a la conclusión que, para alcanzar una prestación de excelencia en los servicios de salud de nuestra región, es de vital importancia el diseño de un plan de gestión estratégica que integre todas las reglas, principios de gestión administrativa y gestión responsable (Rojas et al., 2020).

En el 2020, se elaboró un estudio con enfoque cualitativo descriptivo y diseño no experimental, conformada por una población de estudio de 54 empresas. La investigación tuvo como objetivo verificar la gestión administrativa de los hospitales. En conclusión, la gestión administrativa genera impactos negativos en la calidad de vida de las personas, debido a que no están cumpliendo con los objetivos estratégicos, así como garantizar el derecho a la salud, disminuir el riesgo de mortalidad, por ellos la gestión administrativa es desfavorable (Balcazar, 2020).

En el 2019, se realizó un estudio de tipo aplicada con un diseño no experimental de tipo transversal, con una muestra de 450 personas. El propósito de la investigación fue determinar cómo los procesos administrativos afectan la calidad del servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota. De acuerdo con los resultados obtenidos por el autor, el 49,3% de los pacientes no estuvieron de acuerdo con los procesos administrativos del hospital. Por su parte, el 80% manifestaron estar indiferente con la calidad de servicio del hospital, debido a la falta de información sobre la calidad del servicio, una falta de recursos para proporcionar el nivel de atención que los pacientes esperan, una falta de conocimiento sobre los estándares de calidad (Flórez, 2019).

En el 2019, se realizó una investigación tipo correlacional, diseño no experimental con corte transversal, donde se incluyó como población de

estudio a 90 trabajadores. Por tanto, la investigación tuvo como objetivo determinar como la gestión administrativa afecta la calidad del servicio a los usuarios externos del Hospital EsSalud. El autor concluyó que, la gestión administrativa del hospital es ineficiente con un 54%, porque la institución carece de recursos adecuados para administrar la institución, una mala planificación, comunicación, falta de liderazgo adecuado, falta de conocimiento sobre las últimas tecnologías y prácticas, falta de motivación por parte del personal, todo esto es el principal factor para contribuir a una mala gestión administrativa. En tanto, la situación actual de la calidad de servicio que brinda al paciente es calificada como mala en un 52%, esto se debe a una variedad de razones como, personal médico mal preparado, falta de conocimiento y comprensión de los problemas de salud de los pacientes, falta de inversión en equipos y tecnología, falta de estructura y organización, falta de comunicación entre el personal médico. Llegando a demostrar que existe una influencia significativa positiva directa entre las variables, contrastado por un coeficiente de 0,728 y una sig de 0,000 - positiva considerable (Pando, 2019).

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Gestión administrativa

De acuerdo a lo establecido por Chiavenato en el año 1994 en su teoría "gestión administrativa" citado en Gutiérrez (2020) el autor menciona que la gestión administrativa es un factor clave para el éxito de cualquier entidad o institución, encargándose de planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones. Por lo tanto, sin ella, las instituciones no existirían.

Por ello, Vela (2020) señala que la gestión administrativa en el sector salud es el proceso de diseñar, implementar y monitorear la eficiencia de los sistemas de salud para alcanzar los resultados deseados, esto incluye la planificación estratégica, la formulación de políticas, el diseño de procesos, la gestión de los recursos, la gestión de calidad, la gestión de finanzas, el control de la información y la gestión de recursos

humanos, el cual se encarga de garantizar que los servicios de salud se presten de manera eficiente y eficaz, mejorando los resultados de la salud para la población .

La gestión administrativa es importante en una institución, ya que permite alcanzar los objetivos establecidos, los administradores deben ser eficientes, planificar y organizar con éxito las tareas y recursos de una organización; esto ayuda a evitar el desperdicio de tiempo, dinero y recursos. La gestión administrativa también ayuda a mejorar la comunicación entre los miembros de la institución, aumentando así la productividad y la eficiencia. Además, ayuda a mejorar la motivación de los empleados, lo que puede tener un impacto positivo en la productividad (Vinueza-Franco y Robalino-Muñiz, 2020).

La gestión administrativa en el sector salud debe ser eficaz para lograr los mejores resultados. Esto significa que el personal de administración debe ser capaz de manejar eficientemente los recursos financieros, humanos y materiales para lograr los objetivos establecidos. Esto incluye el aseguramiento de la calidad en el servicio médico, la adquisición de equipos médicos de primera clase, el mantenimiento de los equipos, el control de costos, la administración de los recursos financieros y humanos, el mantenimiento de los registros médicos y la implementación de procedimientos de seguridad. Al respecto Chancafe et al., (2021) mide la gestión administrativa a través de la calidad de los procesos de planificación, organización, dirección y control.

La *planificación* es uno de los principales procesos de la gestión administrativa. Se trata de la planificación estratégica, táctica y operativa, cuyo objetivo es establecer los objetivos de la organización y las acciones necesarias para alcanzar dichos objetivos. En el caso de la planificación enfocada en la atención al usuario se deben de considerar criterios como la anticipación a las necesidades de los usuarios, la accesibilidad brindada a los mismos, el tiempo de respuesta y la satisfacción con el trato.

Asimismo, la *organización*, se refiere al proceso de establecer jerarquías, asignar responsabilidades y asignar recursos para alcanzar los objetivos de la organización. Esto implica la estructuración de los roles y responsabilidades dentro de la organización, la identificación y asignación de recursos, la identificación de relaciones entre grupos dentro de la organización y la definición de los procesos de trabajo, por lo tanto, este proceso se centra en la distribución de recursos, asignación de funciones, comunicación y jerarquización (Chancafe et al., 2021).

Por otro lado, la *dirección*, es una función fundamental para el logro de los objetivos de una organización, que se logra a través de la toma de decisiones y el nivel de liderazgo. En cuanto al proceso de *control*, se refiere a la evaluación sistemática de las operaciones para medir su eficacia y eficiencia. Esto implica evaluar constantemente el desempeño de los empleados y los procedimientos de trabajo. El proceso de control también implica revisar los informes financieros para asegurarse de que se están cumpliendo los objetivos del negocio. Esto incluye la detección de riesgo, la calidad, supervisión y evaluación de resultados (Chancafe et al., 2021).

1.2.2. Calidad de servicio

Según Ruelas en 1993, en su teoría calidad en el servicio de salud, menciona que desde la década de los '80, específicamente con Avedis Donabedian a la cabeza, se ha generado un gran interés en la medición de la calidad en los servicios de salud. Al final del siglo XX, ese interés creció exponencialmente, debido a una mayor conciencia de la importancia de la calidad para la supervivencia económica, la responsabilidad social y la integridad moral (Pedraja-Reja et al., 2019).

Como expresa, Gutiérrez-Aguado et al. (2021) la calidad del servicio en el sector salud está determinada por el nivel de atención al paciente, el acceso a la atención, los recursos disponibles, la eficiencia de los procesos, la seguridad de los pacientes, la satisfacción de los pacientes,

la satisfacción del personal, la higiene y limpieza, el cumplimiento de los estándares y regulaciones, y la innovación tecnológica. Además, la eficacia de la atención médica es la medida en que los servicios de salud que se brindan a individuos y grupos aumentan la probabilidad de lograr resultados sanitarios deseados y están de acuerdo con los conocimientos profesionales basados en evidencias (Castellano et al., 2019; Gutiérrez et al., 2019).

Por su parte, Carhuanchu-Mendoza et al. (2021) señalan los tipos de calidad de servicio y lo importante que puede llegar a ser para una institución, tales como: i) Calidad de la atención, se refiere a la calidad de los servicios médicos, el cual debe incluir que los pacientes reciban tratamientos adecuados que se ajusten a los estándares de atención médica. ii) Seguridad del paciente, los servicios de salud deben implementar prácticas de seguridad que garanticen la seguridad del paciente. iii) Calidad de los equipos, deben mantenerse al día para ofrecer una atención adecuada. iv) Calidad de la información, hace referencia a los datos clínicos que deben ser recogidos, almacenados y procesados de forma eficiente para garantizar que los datos sean actualizados y correctos. v) Calidad de los recursos, los servicios de salud deben contar con los recursos adecuados para garantizar una atención de calidad. vi) Calidad de los resultados, los resultados del tratamiento deben ser medidos para garantizar que los pacientes estén recibiendo los mejores resultados posibles (Romero et al., 2020).

La evaluación de la calidad de servicio al usuario es una forma de medir el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio que reciben. Por su parte Gómez et al., (2022) han adaptado el modelo Sevqual a las necesidades del sector salud, de tal manera evalúa la calidad de servicio, en base a la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y calidez.

En cuanto a la tangibilidad, Gómez et al., (2022) se refieren a los elementos físicos presentes en el entorno. Estos elementos incluyen

infraestructura, presentación del personal, recepción de la información y las condiciones de los equipos. Estos elementos tienen una influencia directa en la calidad de la atención que los usuarios reciben. Por otro lado, la fiabilidad, es una característica del servicio que garantiza al usuario que, independientemente de las circunstancias, recibirá el mismo trato y servicio cada vez que lo utilice. Esto demuestra la calidad del servicio y ofrece seguridad al usuario de que los resultados serán los mismos en situaciones similares. Dentro de la fiabilidad se considera la continuidad, respeto y sencillas en los tramites.

En referencia a la capacidad de respuesta, Gómez et al., (2022) sostienen que es importante estar preparado para responder de manera oportuna y adecuada a cualquier situación, para lo cual se debe tener un plan previamente establecido. Dentro de la dimensión, se considera la rapidez, la claridad en la orientación, la disposición y el tiempo de atención. Respecto a la seguridad, la institución tiene el deber de asegurar que los procedimientos que se llevan a cabo con el usuario son seguros y no ponen en riesgo su salud y bienestar. Por lo tanto, se toman en cuenta la confianza, el profesionalismo del personal, el respeto a la privacidad y medidas de seguridad.

Por último, Gómez et al., (2022), señalan que la calidez, es entender la necesidad de salud del usuario, tomando en cuenta su estado emocional, para ofrecer la atención adecuada para satisfacer sus requerimientos, esta dimensión comprende la amabilidad, atención, puntualidad, individualidad y tolerancia.

1.3. Definición de términos básicos

Calidad del servicio. es la medida en que un servicio cumple con los requisitos establecidos y se corresponde con las expectativas de los clientes.

Conocimientos profesionales. Es el conjunto de habilidades, destrezas, conocimientos y experiencia adquiridos durante la formación y el trabajo profesional.

Gestión administrativa. Es el conjunto de tareas que se llevan a cabo para organizar y dirigir una organización.

Innovación tecnológica. Es el proceso de desarrollar y aplicar nuevas tecnologías para mejorar los procesos existentes y crear productos y servicios nuevos.

Motivación del personal. Es el incentivo para que el personal se esfuerce por alcanzar los objetivos de la organización.

Pacientes. Son personas que acuden a una institución para recibir tratamiento, cuidados o asesoramiento médico.

Planificación estratégica. Es un proceso en el que se establecen objetivos y se identifican acciones para alcanzarlos a largo plazo. Estas acciones se basan en los recursos, las capacidades y las fortalezas de una organización.

Resultados sanitarios. Comprenden un conjunto de medidas relacionadas con la salud, incluyendo el número de pacientes tratados, la tasa de mortalidad, las complicaciones y la satisfacción de los pacientes.

Salud. Es la capacidad de una persona para disfrutar de un estado óptimo de bienestar físico, mental y social. Se refleja en la prevención, el diagnóstico temprano, el tratamiento adecuado y la rehabilitación.

Satisfacción de los pacientes. Se refiere al grado en que los pacientes se sienten satisfechos con los servicios de salud recibidos, esto se mide mediante encuestas, entrevistas y pruebas de satisfacción.

Seguridad de los pacientes. Se refiere a la prevención y reducción de errores médicos y otras situaciones de riesgo para los pacientes. Esto incluye la adopción de estándares de seguridad, la vigilancia de la calidad y la mejora continua de los procesos.

Supervivencia económica. Se refiere a la capacidad de una organización de salud para asegurar la eficiencia y la rentabilidad a largo plazo. Esto se logra mediante la gestión adecuada de los recursos, la mejora de los procesos y la adopción de nuevas tecnologías.

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

Variables

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Calidad del servicio

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual:

La gestión administrativa es el proceso de organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos. Esto incluye el desarrollo de políticas, estrategias, procedimientos y programas que permitan a la organización alcanzar sus objetivos (Chancafe et al., 2020).

Definición operacional:

De acuerdo a Chancafe et al. (2020), la gestión administrativa, se evalúa en base a 4 procesos, la planificación, organización, dirección y control.

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual: La calidad de servicio al usuario es una medida de la satisfacción del usuario con los servicios o productos ofrecidos por una empresa u organización. Esto incluye la rapidez con que los problemas son abordados, el nivel de conocimiento del personal de servicio al cliente, la cantidad de tiempo de inactividad de los servicios, la facilidad de uso de los productos, la calidad de los productos, el nivel de seguridad y la capacidad de los servicios para satisfacer las necesidades del cliente (Gómez et al., 2022).

Definición operacional: La evaluación de la calidad de servicio al usuario es una forma de medir el nivel de satisfacción de los usuarios

con la calidad del servicio que reciben. Por su parte Gómez et al. (2022), ha adaptado el modelo Sevqual al sector salud, de tal manera evalúa la calidad de servicio, en base a la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y calidez.

Variable 1: Gestión administrativa

Dimensiones e indicadores

Planificación

- Anticipación a las necesidades del usuario
- Accesibilidad
- Tiempo de respuesta
- Satisfacción con el trato

Organización

- Distribución de recursos
- Asignación de funciones
- Comunicación
- Jerarquización

Dirección

- Liderazgo
- Toma de decisiones

Control

- Detección de riesgos
- Calidad
- Supervisión
- Evaluación de resultados

Variable 2: Calidad del servicio

Dimensiones e indicadores

Tangibilidad

- Infraestructura
- Presentación del personal
- Recepción de la información
- Condiciones de los equipos

Fiabilidad

- Continuidad
- Respeto
- Sencillos de trámites

Capacidad de respuesta

- Rapidez
- Claridad en la orientación
- Disposición
- Tiempo de atención

Seguridad

- Confianza
- Profesionalismo del personal
- Privacidad
- Medidas de seguridad

Calidez

- Amabilidad
- Atención
- Puntualidad
- Individualidad

Tolerancia

2.2 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: La relación es significativa entre gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023.

Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación significativa entre la planificación y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023.

Hi2: Existe relación significativa entre la organización y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023.

Hi3: Existe relación significativa entre la dirección y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023.

Hi4: Existe relación significativa entre el control y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

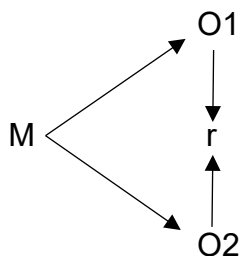
3.1. Tipo y diseño de la investigación

Según la teoría de Polanía et al. (2020) se optó por la investigación aplicada, debido a que se busca incluir nuevos argumentos teóricos para generar soluciones prácticas y efectivas sobre las variables en estudio, referente a la gestión administrativa y calidad del servicio, los mismos que fueron tomadas de autores con alta experiencia y conocimientos sobre ellas.

Concerniente al nivel de la investigación fue descriptiva y correlacional, puesto que el estudio se centró en la descripción de las características ahondando en el análisis sobre la forma en que se relacionan gestión administrativa y calidad del servicio, con el propósito de describir el nivel de las mismas (Arias y Covinos, 2021).

Además, la investigación fue no experimental es aquella que no establece un control sobre los factores variables que afectan los resultados, cabe precisar que el investigador simplemente los observa y los mide como están y trata de entender mejor lo que está aconteciendo (Arias y Covinos, 2021).

Esquema del diseño representativo:



Dónde:

M: Muestra del estudio.

O₁: Gestión administrativa

O₂: Calidad del servicio

r: Relación estadística entre las variables evaluadas.

3.2. Población y muestra

Población de estudio: Estuvo conformada por todos los usuarios que reciben atención en la institución prestadora de servicio de salud 1-3 América, el cual corresponde a 1,820 entre mujeres y varones a partir de los 18 años.

Criterios de selección

Inclusión:

- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios que se atienden frecuentemente en la institución prestadora de servicio de salud.
- Usuarios que desean formara parte del estudio.

Exclusión:

- Usuarios mayores de edad hasta los 65 años.
- Personal de la institución.
- Usuarios que no desean colaborar con el estudio.

Tamaño de la muestra de estudio. Debido a que la cantidad de la población es extensa, es necesario utilizar la formula, con la finalidad de obtener la siguiente muestra:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

95%

Z = 1,96
 E = 0,05
 p = 0,5
 q = 0,5
 N = 1820

n =	3,8416	*	0,25	*	1820
	0,0025	*	1819	+	0,9604

n =	1747,928	317
	5,51	

Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 317 usuarios.

Tipo de muestreo y procedimiento de selección de muestra

En dicha investigación se empleó el muestreo probabilístico, ya que esta técnica de muestreo fue la más precisa y proporciona resultados más representativos de la población, ya que cada elemento de la población se selecciona de forma aleatoria y sin ninguna preferencia.

3.3. Técnicas e instrumentos

Luego de lo explicado anteriormente, se determinó la **técnica** que se empleó, siendo la encuesta, con el propósito de conocer el punto de vista de los usuarios elegidas en la muestra.

De esta manera, el **instrumento** que se utilizó fue el cuestionario de recolección de datos, siendo esta empleada para las dos variables, donde la primera variable gestión administrativa cuenta como 13 ítems para la variable calidad del servicio 20 ítems, todos ellos serán contestadas a través de la escala de Likert con cinco opciones de respuesta.

Asimismo, fue necesario realizar la **validación** de los cuestionarios creados, los cuales deben pasar por el análisis de expertos, quienes fueron los profesionales encargados de verificar su consistencia y coherencia para posteriormente ser aplicada a la muestra de estudio.

Por último, ha sido vital realizar una prueba piloto al 20% de la muestra para realizar la prueba de **fiabilidad**, donde se obtiene un Alfa de Cronbach con un margen óptimo de 0,7 el cual será aplicada a la base de datos manera independiente. Calculando un Alfa de Cronbach de 0,759 para gestión administrativa, para calidad de servicio Alfa de Cronbach de 0,860.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Con respecto a la recolección de datos:

- Para poder iniciar con la encuesta, se elaboró primero los instrumentos que se utilizó para la recolección de información, el mismo que estuvo conformada por un cuestionario de ítems basado en el tema (dimensiones e indicadores de cada variable en estudio).
- Para poder dar inicio a la recopilación de información se solicitó el registro de los usuarios que frecuentemente suelen atenderse en la institución prestadora de servicio de salud 1-3 America
- Inmediatamente, luego de adquirir los datos de los pacientes se procedió a realizar la encuesta en el mismo centro de salud cuando el usuario acude a un control médico, para ello, se les explicó el motivo del estudio en que consiste y que tan importante es contar con su colaboración.
- Consecutivamente, se procede a la entrega del cuestionario indicándole la forma del llenado.
- Finalmente, la encuesta tuvo una duración de 30 min.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

En el procesamiento y análisis de la información se manejó los siguientes programas estadísticos:

- En el programa Excel se tabularon los datos, información que se obtuvo de forma resumida y detallada en tablas y gráficos.
- En el programa SPSS v.26 se estableció la fiabilidad de los datos procesados a través del Alfa de Cronbach igual o mayor a 0,7.
- Al mismo tiempo, se utilizó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, ya que, se manejó una población mayor a 50 usuarios.
- Seguido a lo anterior, al calcularse una significancia, menor a 0.05 la distribución no es normal, optando por una prueba no paramétrica, se utilizó al estadístico Rho de Spearman.
- Al cabo, los resultados fueron divididos en dos partes: 1) resultados descriptivos, el cual estuvo conformado por las tablas de las variables y dimensiones. 2) Resultados inferenciales, se presentará

los resultados de normalidad, así como las pruebas correlativas (objetivo general y específicos).

3.6. Aspectos éticos

No obstante, es importante enfatizar que la información recopilada se manejó de forma segura respetando la privacidad y la autonomía de los participantes, así como asegurar el anonimato y confidencialidad de los datos. Al mismo tiempo, se tratará de prevenir el plagio para ello todos los datos o fuente bibliográficos que son evidentes a lo largo del trabajo se respetará los lineamientos de las normas APA 7º edición.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

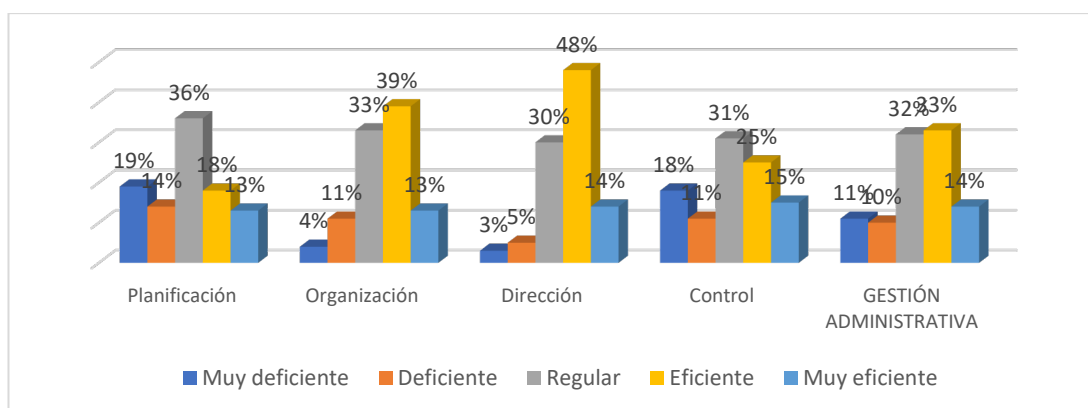
Gestión Administrativa

	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Planificación	59	19%	44	14%	113	36%	61	18%	40	13%
Organización	12	4%	35	11%	106	33%	122	39%	42	13%
Dirección	9	3%	17	5%	94	30%	152	48%	45	14%
Control	56	18%	35	11%	99	31%	79	25%	48	15%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	34	11%	33	10%	103	32%	103	33%	44	14%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

Gráfico 1

Gestión Administrativa



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

De acuerdo a la percepción de los usuarios, manifiestan que la gestión administrativa en la institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América es eficiente (33%); sin embargo, el 32% de ellos señala que es regular y solo el 14% afirma que es muy efectiva. En la siguiente tabla se detallan las diferentes dimensiones que serán analizadas e interpretadas individualmente:

Tabla 2

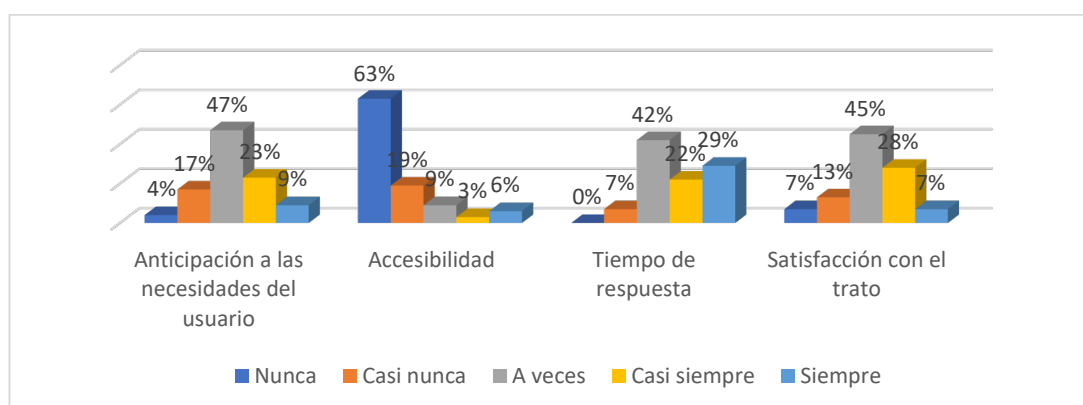
Planificación

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Anticipación a las necesidades del usuario	14	4%	53	17%	149	47%	72	23%	29	9%
Accesibilidad	199	63%	60	19%	27	9%	11	3%	20	6%
Tiempo de respuesta	1	0%	21	7%	134	42%	70	22%	91	29%
Satisfacción con el trato	21	7%	40	13%	144	45%	91	28%	21	7%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

Gráfico 2

Planificación



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

En la tabla y gráfico 2 se evidencia que, el 47% de los usuarios encuestados indican que la institución a veces se anticipa a las necesidades del usuario. No obstante, el 63% de los usuarios manifiestan que los servicios brindados por la institución nunca están disponibles en el horario regular. Por su parte, el 42% de los encuestados revelan que la respuesta brindada por los colaboradores a veces es rápida. Asimismo, el 45% de los usuarios señalan que el trato brindado por el personal a veces es satisfactorio.

Tabla 3

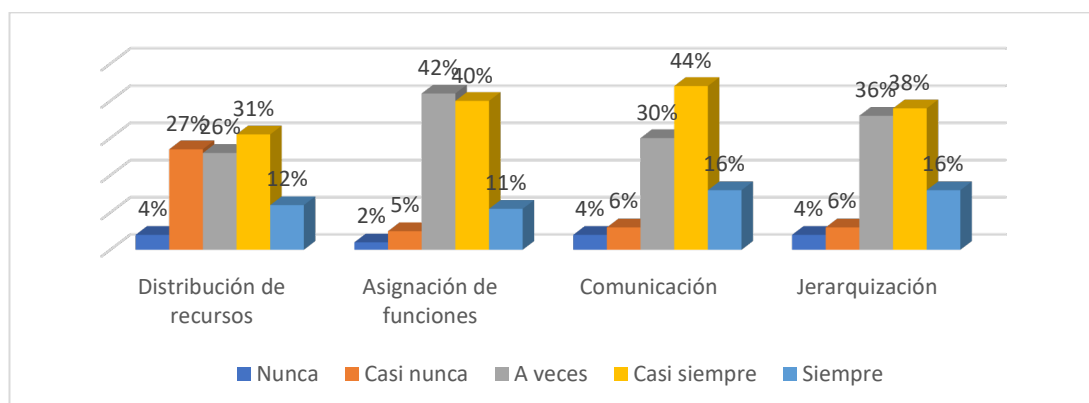
Organización

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Distribución de recursos	14	4%	86	27%	81	26%	99	31%	37	12%
Asignación de funciones	7	2%	15	5%	132	42%	127	40%	36	11%
Comunicación	13	4%	20	6%	96	30%	139	44%	49	16%
Jerarquización	14	4%	20	6%	115	36%	122	38%	46	16%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

Gráfico 3

Organización



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

En esta dimensión se observa que, el 31% de los usuarios encuestados sostienen que el personal casi siempre dispone de los materiales y recursos necesarios para la atención al usuario. Mientras que, el 42% considera que el personal a veces conoce bien las funciones que debe cumplir. Por su parte, el 44% de usuarios manifiestan que casi siempre ha observado una buena comunicación entre los trabajadores. De la misma forma, el 38% refiere que casi siempre es visible el organigrama de las diferentes áreas.

Tabla 4

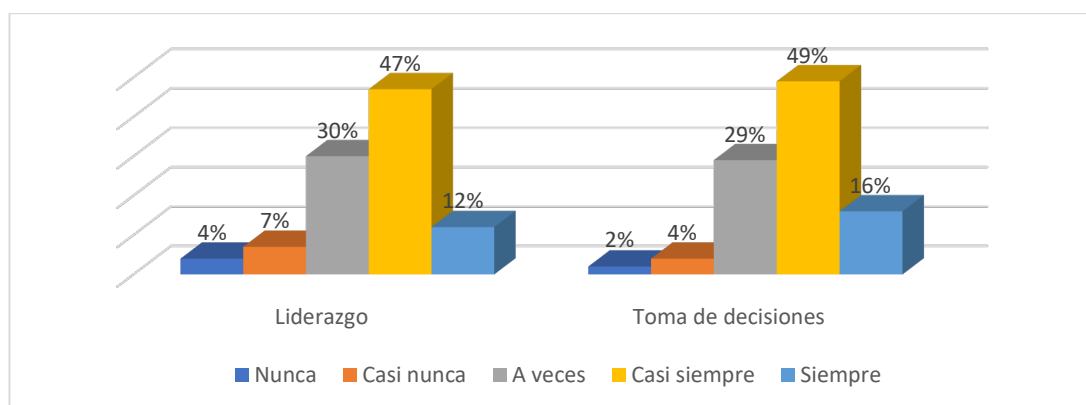
Dirección

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Liderazgo	12	4%	21	7%	96	30%	150	47%	38	12%
Toma de decisiones	5	2%	14	4%	91	29%	155	49%	52	16%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

Gráfico 4

Dirección



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

En la tabla y gráfico 4, el 47% de usuarios encuestados sostienen que casi siempre ha observado la presencia de algún jefe que supervise las actividades del personal y el 30% indica que a veces. Del mismo modo, el 49% de usuarios manifiestan que, ante un problema en la atención, el jefe casi siempre interviene para dar soluciones oportunas y efectivas, el 29% a veces.

Tabla 5

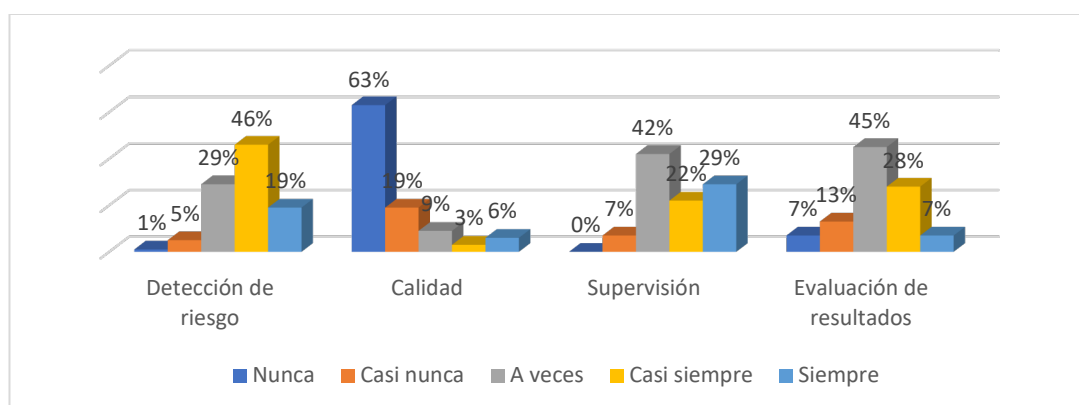
Control

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Detección de riesgo	4	1%	17	5%	91	29%	145	46%	60	19%
Calidad	199	63%	60	19%	27	9%	11	3%	20	6%
Supervisión	1	0%	21	7%	134	42%	70	22%	91	29%
Evaluación de resultados	21	7%	41	13%	143	45%	91	28%	21	7%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

Gráfico 5

Control



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

Seguido, el 46% de usuarios sostienen que al suscitarse algún inconveniente casi siempre se trata de forma inmediata para su corrección. Sin embargo, el 63% indica que nunca le han preguntado su opinión sobre la calidad del servicio recibido. Por su parte, el 42% de encuestados dan a conocer que a veces ha observado la supervisión continua de las practicas realizadas. Asimismo, el 45% considera que a veces se muestran informes sobre los resultados obtenidos.

Tabla 6

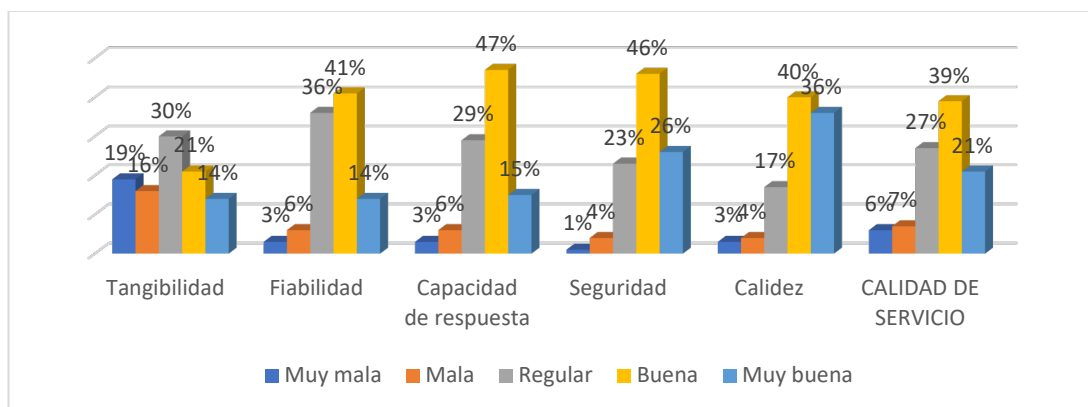
Calidad de Servicio

	Muy mala		Mala		Regular		Buena		Muy buena	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tangibilidad	59	19%	52	16%	96	30%	68	21%	42	14%
Fiabilidad	11	3%	19	6%	114	36%	129	41%	44	14%
Capacidad de respuesta	10	3%	18	6%	93	29%	149	47%	47	15%
Seguridad	4	1%	12	4%	74	23%	145	46%	82	26%
Calidez	10	3%	12	4%	54	17%	128	40%	113	36%
CALIDAD DE SERVICIO	18	6%	23	7%	86	27%	124	39%	66	21%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

Gráfico 6

Calidad de Servicio



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

En cuanto a la segunda variable, el 39% de los usuarios encuestados calificaron como buena la calidad de servicio brindado por la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1-3 América, el 27% la consideró como regular, mientras que solo un 21% la calificó como muy buena. A continuación, se analizarán las diferentes dimensiones presentadas en la tabla.

Tabla 7

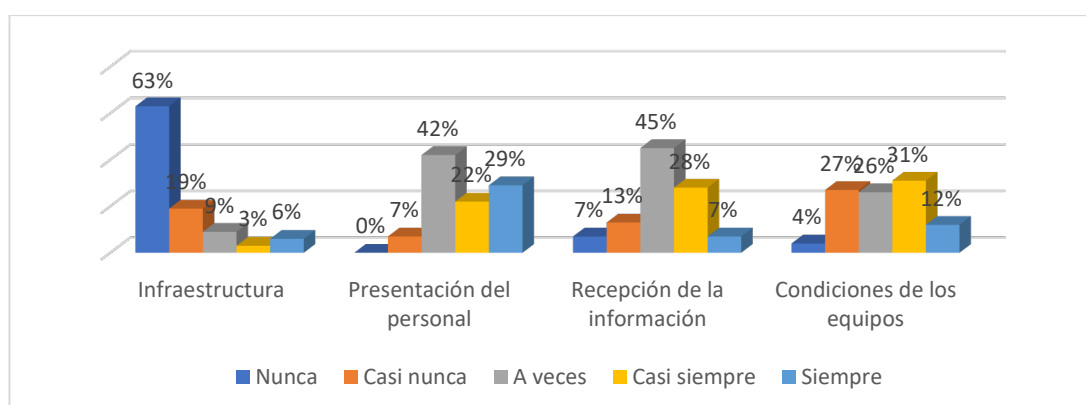
Tangibilidad

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Infraestructura	199	63%	60	19%	27	9%	11	3%	20	6%
Presentación del personal	1	0%	21	7%	134	42%	70	22%	91	29%
Recepción de la información	21	7%	40	13%	144	45%	91	28%	21	7%
Condiciones de los equipos	14	4%	86	27%	81	26%	99	31%	37	12%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

Gráfico 7

Tangibilidad



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

En la tabla y gráfico 7 se identifica que, el 63% de los usuarios consideran que la infraestructura nunca se encuentra en óptimas condiciones. Por su parte, el 42% indica que a veces la apariencia del personal es pulcra. Asimismo, el 45% sostiene que a veces cuenta con personal encargado de informar y orientar a los usuarios y acompañantes. Mientras que, el 31% sostiene que los equipos y materiales casi siempre se encuentran en buenas condiciones para la atención.

Tabla 8

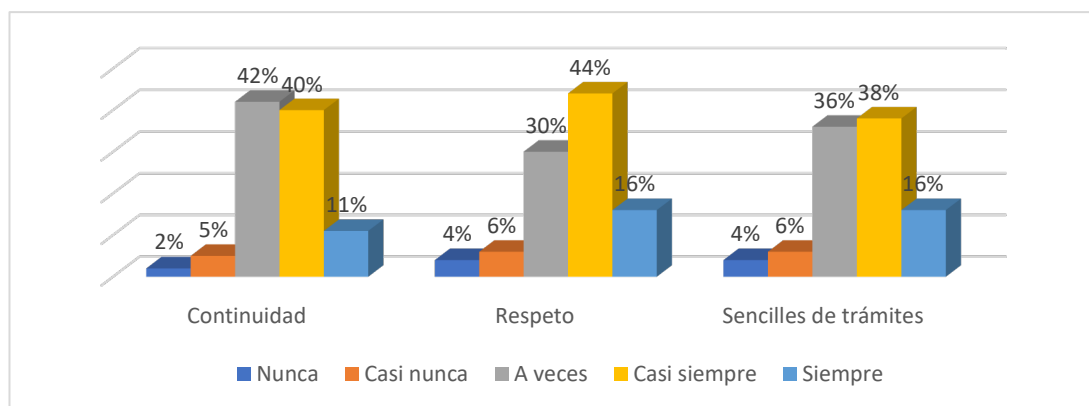
Fiabilidad

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Continuidad	7	2%	15	5%	132	42%	127	40%	36	11%
Respeto	13	4%	20	6%	96	30%	139	44%	49	16%
Sencilles de trámites	14	4%	20	6%	115	36%	122	38%	46	16%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

Gráfico 8

Fiabilidad



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

En la tabla y gráfico 8, el 42% refiere que el personal a veces sigue un orden para dar respuesta a las necesidades de los usuarios. Mientras que, el 44% de encuestados señalan que en la atención casi siempre se respeta el orden de llegada y la gravedad del problema que presenta el usuario. Como también, el 38% indica que casi siempre les brindan sencillez en los trámites.

Tabla 9

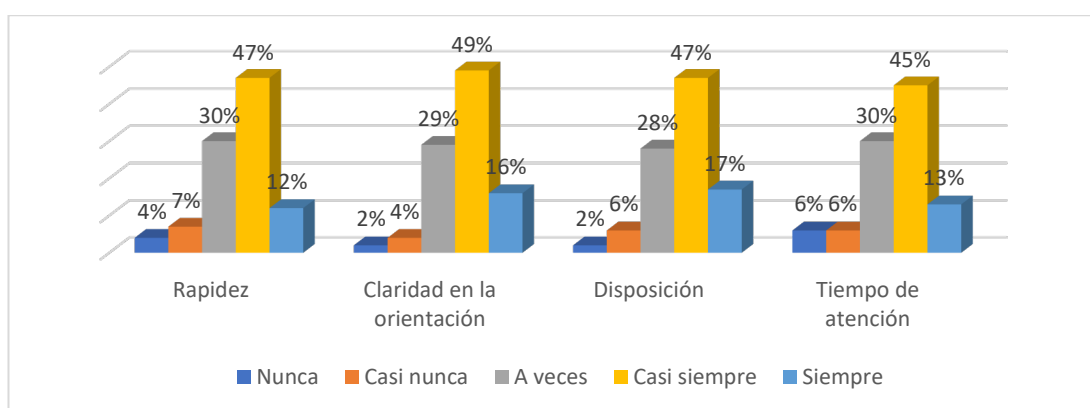
Capacidad de respuesta

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Rapidez	12	4%	21	7%	96	30%	150	47%	38	12%
Claridad en la orientación	5	2%	14	4%	91	29%	155	49%	52	16%
Disposición	5	2%	18	6%	90	28%	148	47%	56	17%
Tiempo de atención	18	6%	18	6%	94	30%	144	45%	43	13%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

Gráfico 9

Capacidad de respuesta



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

En esta dimensión se logra identificar que, el 47% de los usuarios encuestados revelan que el personal casi siempre atiende con rapidez sus dudas. Asimismo, el 49% de usuarios sostienen que el personal casi siempre orienta de forma correcta y satisfactoria. También, el 47% de los encuestados manifiestan que el personal casi siempre esta disposición de atender preguntas. De la misa forma, el 45% da a conocer que el tiempo que demora el personal en atender a los usuarios casi siempre es aceptable.

Tabla 10

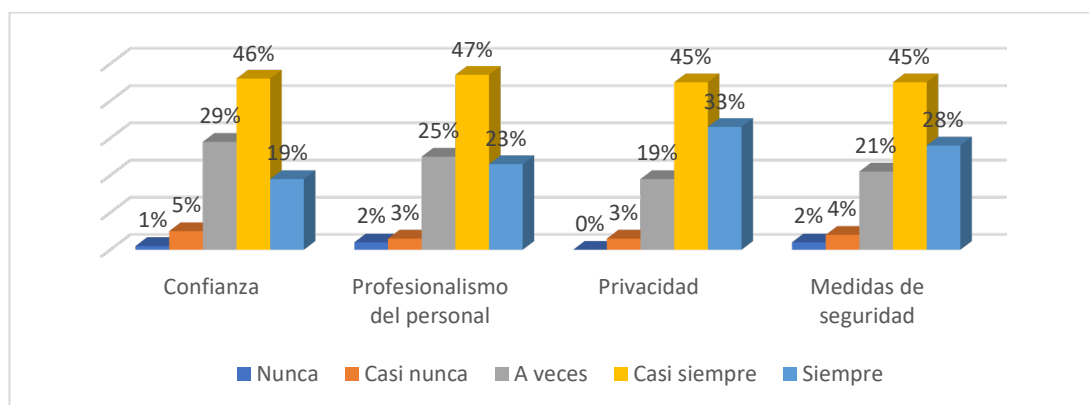
Seguridad

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza	4	1%	17	5%	9	29%	14	46%	60	19%
Profesionalismo del personal	5	2%	10	3%	7	25%	14	47%	75	23%
Privacidad	1	0%	9	3%	6	19%	14	45%	10	33%
Medidas de seguridad	7	2%	12	4%	6	21%	14	45%	90	28%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

Gráfico 10

Seguridad



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

En la dimensión seguridad, el 46% de los usuarios encuestados manifiestan que la atención brindada por el personal casi siempre le genera confianza. Por su parte, el 47% sostiene que el personal casi siempre demuestra conocimiento sobre sus funciones y el servicio. Además, el 45% considera que durante su atención casi siempre se respetó su privacidad. Igualmente, el 45% sostiene que las medidas de seguridad establecidas casi siempre le transmiten confianza.

Tabla 11

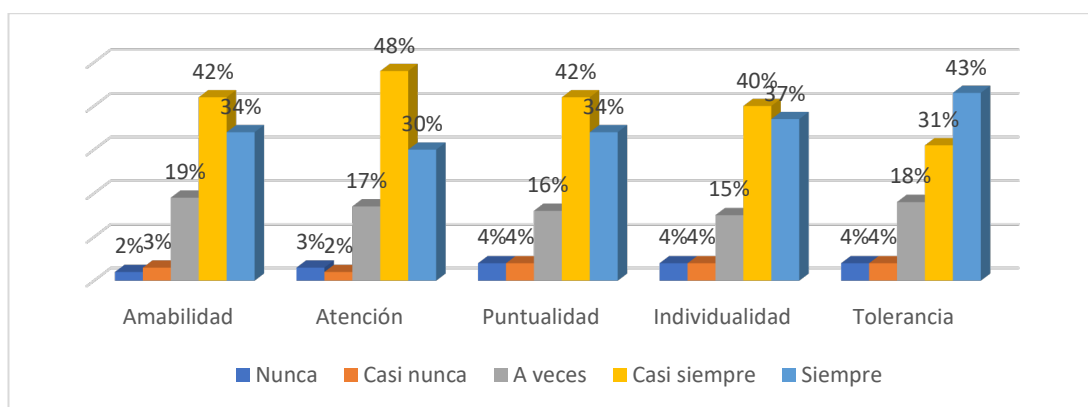
Calidez

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Amabilidad	6	2%	11	3%	60	19%	134	42%	106	34%
Atención	8	3%	7	2%	55	17%	152	48%	95	30%
Puntualidad	12	4%	12	4%	50	16%	132	42%	111	34%
Individualidad	12	4%	14	4%	46	15%	126	40%	119	37%
Tolerancia	13	4%	14	4%	58	18%	97	31%	135	43%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

Gráfico 11

Calidez



Fuente: encuesta aplicada a los usuarios que reciben atención en la IPS 1-3 América

Finalmente, el 42% de los usuarios encuestados señalan que el personal de emergencia casi siempre le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia. Igualmente, el 48% de los usuarios revelan que casi siempre se prioriza la necesidad solicitada por el usuario. Asimismo, el 42% revela que casi siempre ha observado puntualidad en el ingreso del personal. Como también, el 40% refiere que casi siempre le han brindado una atención individualizada. Sin embargo, el 43% manifiesta que siempre ha observado tolerancia por parte del personal con los usuarios.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 12

Prueba de normalidad de los datos procesados

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,068	317	,001
Planificación	,153	317	,000
Organización	,089	317	,000
Dirección	,186	317	,000
Control	,161	317	,000
Calidad de servicio	,091	317	,000

Tal y como se evidencia en la tabla 12, los resultados de la prueba de normalidad muestran una significancia menor al p-valor establecido (0,05). Es decir, tanto para el grupo de datos de la variable gestión administrativa, sus dimensiones, así como la variable calidad de servicio muestra índices de 0,001 y 0.000 respectivamente, se determina que los datos agrupados no muestran normalidad en su distribución. Ante ello, se optó por aplicar la prueba Rho de Spearman para resolver el objetivo general y específicos de la investigación.

Tabla 13

Relación entre gestión administrativa y calidad del servicio

		Rho de Spearman
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,737**
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,000
	N	317

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

Respecto al objetivo general del estudio, la tabla 13 revela una fuerte y positiva relación estadística entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, evidenciada por un coeficiente rho de 0,737. Además, se observa un nivel de significancia de 0,000, que, al ser menor al nivel de referencia de 0,01, nos lleva a aceptar la hipótesis de investigación propuesta. Por ende, podemos afirmar con certeza que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1 – 3 América para el año 2023.

Tabla 14

Relación entre planificación y calidad del servicio

		Rho de Spearman
	Coeficiente de correlación	,241**
Planificación	Sig. (bilateral)	,000
Calidad de servicio	N	317

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

La tabla 14 muestra un coeficiente de 0,241, lo que indica una clasificación positiva, aunque débil, entre las variables analizadas. Asimismo, al registrar un nivel de significancia de 0,000, que es inferior al nivel de referencia de 0,01, se confirma la aceptación de la hipótesis de investigación planteada. De esta manera, se puede concluir que hay una relación significativa, aunque no fuertemente marcada, entre la planificación y la calidad del servicio en la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1 – 3 América durante 2023.

Tabla 15

Relación entre organización y calidad del servicio

		Rho de Spearman
	Coeficiente de correlación	,745**
Organización	Sig. (bilateral)	,000
Calidad de servicio	N	317

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

La tabla 15 revela una correlación positiva y marcada entre las variables en estudio, con un coeficiente rho de 0,745. Además, al presentar un nivel de significancia de 0,000, que es inferior al umbral de 0,01, se valida la hipótesis de investigación propuesta. De este modo, se determina que hay una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio en la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1 – 3 América durante 2023.

Tabla 16

Relación entre la dirección y calidad del servicio

		Rho de Spearman
Dirección	Coeficiente de correlación	,654**
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,000
	N	317

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

La tabla 16 evidencia una valoración positiva de magnitud media respecto a la relación entre las variables analizadas, reflejada por un coeficiente rho de 0,654. Dado que el nivel de significancia es de 0,000, menor al criterio de 0,01, se confirma la hipótesis de investigación planteada. Así, se establece que existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio en la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1 – 3 América para el año 2023.

Tabla 17

Relación entre el control y calidad del servicio

		Rho de Spearman
Control	Coeficiente de correlación	,509**
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,000
	N	317

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

La tabla 17 muestra una correlación positiva de magnitud media entre las variables evaluadas, reflejada en un coeficiente rho de 0,509. Dado que el nivel de significancia registrado es de 0,000, y este es inferior al límite establecido de 0,01, se confirma la hipótesis de investigación. En consecuencia, se destaca una relación significativa entre el control y la calidad del servicio en la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1 – 3 América para el año 2023.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La gestión administrativa y la calidad del servicio son dos aspectos fundamentales en la Institución Prestadora de Servicios de Salud 1-3 América, ya que ambas están estrechamente relacionadas y juegan un papel clave en la satisfacción del paciente y en el éxito de la institución. La gestión administrativa en esta institución se refiere a la planificación, organización, dirección y control de todas las actividades relacionadas con la prestación de servicios de salud; así como la calidad del servicio para cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios.

Durante nuestro proceso de investigación, realizamos una exhaustiva comparación de los hallazgos obtenidos con otros estudios, artículos científicos y antecedentes relevantes. Además, utilizamos un marco teórico para proporcionar explicaciones adicionales. En relación a la primera variable, pudimos identificar la eficiencia percibida de la gestión administrativa en la Institución Prestadora de Servicios de Salud 1-3 América, según la perspectiva de los encuestados. El 33% la considera eficiente, mientras que el 32% la percibe como regular. Estos participantes señalaron que, aunque la institución a veces anticipa sus necesidades, los servicios no siempre están disponibles en horario regular. Sin embargo, el personal suele contar con los materiales y recursos necesarios para atender al usuario y existe una buena comunicación entre los trabajadores. También se observa la presencia de un jefe que supervisa las actividades del personal y, en caso de surgir algún inconveniente, se trata de forma inmediata para su corrección. A pesar de esto, los encuestados manifestaron que nunca se les ha preguntado su opinión sobre la calidad del servicio recibido. En cuanto a la supervisión de las prácticas realizadas, a veces se realiza de manera continua y, en ocasiones, se presentan informes sobre los resultados obtenidos. Estos resultados contrastan notablemente con los hallazgos de Barreto (2021), en su estudio se evidencia que el 95% de los encuestados consideran que la gestión administrativa de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud es buena, lo que denota una visión ampliamente positiva. Asimismo, Huerta (2022) encontró que, en su centro de estudio, la gestión administrativa

es vista con buenos ojos por el 96.7% de los participantes, atribuyendo este alto porcentaje a una supervisión eficaz de parte de los directivos.

No obstante, la percepción más cercana a los resultados de nuestra investigación se encuentra en el estudio de Martino (2022), donde el 63.4% de los trabajadores consideran que la gestión administrativa del centro de salud I-4 Cajamarca es regular. Esto podría indicar que existen variabilidades en la gestión administrativa entre diferentes instituciones y que no todas logran niveles de eficiencia altamente reconocidos por su personal.

En relación con la segunda variable, el 39% de los participantes de la encuesta valoró la calidad del servicio de la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1-3 América como buena, mientras que el 27% la demostró regular. De los comentarios derivados de la encuesta, se destacó que la infraestructura raramente está en condiciones óptimas. En términos de presentación, a veces el personal mantiene una apariencia pulcra. Ocasionalmente, hay personal dedicado a orientar e informar tanto a los usuarios como a sus acompañantes. Los encuestados señalan que los equipos y materiales suelen estar en buen estado para la atención, y que el personal sigue un protocolo ordenado para responder a las necesidades de los usuarios. Además, la mayoría destacó la eficiencia en los trámites y que generalmente reciben instrucciones claras. El tiempo de espera es, en la mayoría de los casos, aceptable, y la atención del personal suele inspirar confianza. Durante la atención, los usuarios sienten que su privacidad es respetada, que se les escucha con atención y se les trata con amabilidad, respeto y paciencia. También se resaltó la puntualidad del personal y su constante actitud de tolerancia hacia los usuarios. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Martino (2022), encontraron que el nivel de calidad de atención del centro de salud I-4 Cajamarca es regular (50.7%), debido a que el cumplimiento las expectativas que tienen las personas al momento de utilizar el servicio es regular. Por otro lado, Huerta (2022) concluyó que el nivel de calidad de servicio del Centro de Salud Mental Comunitario Ally Waraq en Huaraz es alto por un 79.2%, ya que la el personal del centro de salud brinda un servicio óptimo por lo que las personas se sienten satisfechos con el servicio brindado. Sim embargo, en el estudio

realizado por Flórez (2019) encontró que el 80% manifestaron estar indiferente con la calidad de servicio del hospital, debido a la falta de información sobre la calidad del servicio, una falta de recursos para proporcionar el nivel de atención que los pacientes esperan, una falta de conocimiento sobre los estándares de calidad.

El estudio en la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1 – 3 América en 2023 arroja hallazgos cruciales sobre la correlación de distintos componentes administrativos y la calidad del servicio de salud. Ante ello, la gestión administrativa destaca una fuerte compensación con la calidad del servicio, evidenciada por un coeficiente rho de 0,737. Los datos resaltan la posibilidad de impulsar mejoras en la gestión que pueden potenciar la calidad del servicio de salud. Respecto a la planificación, si bien presenta una compensación positiva con la calidad del servicio, esta relación es débil, reflejada por un coeficiente de 0,241. A pesar de la tenacidad de esta relación, su significancia estadística es innegable, validando su relevancia en el estudio. La organización muestra una relación marcada con la calidad del servicio se desvela, soportada por un coeficiente rho de 0,745. Este dato subraya la esencialidad de una organización robusta para garantizar y elevar la calidad del servicio de salud. Además, se identificó una correlación positiva de magnitud media entre la dirección y la calidad del servicio, sustentada por un coeficiente rho de 0,654. Por último, se identificó una relación significativa entre el control y la calidad del servicio, con un coeficiente rho de 0,509. Ante estos resultados, se logró identificar resultados similares en la investigación de Martino (2022) pues determinó una fuerte correlación positiva entre la forma en que se ejecutan las tareas administrativas y el nivel de calidad del servicio ofrecido, como lo certifica el p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} < 0.01$). Asimismo, Huerta (2022) a través de su estudio expone que, existe una correlación significativa entre las variables, el cual fue corroborado por un coeficiente y sig. de Spearman ($r=0,757$; $p=0,01$) el mismo que se encuentra dentro del rango positiva considerable. Resultados que también se evidencian en el estudio de Carreño (2022) pues expone que encontró un coeficiente de 0,756 y una significancia de $p=0,00 < 0,05$, lo que indica una relación positiva y significativa entre la administración y la calidad de los servicios.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

La calidad de la atención en salud es una preocupación creciente en el panorama mundial. La Institución Prestadora de Servicio de Salud 1 – 3 América no es ajena a esta realidad. A lo largo del tiempo, se ha identificado la necesidad de mejorar la gestión administrativa y la calidad del servicio proporcionado, con el propósito de garantizar una atención óptima a sus pacientes y contribuir a su bienestar.

La adecuada gestión administrativa se traduce en procesos más eficientes, tiempos de espera reducidos y una mejor experiencia para el paciente. Mejorar la calidad del servicio no solo implica tener infraestructura de punta y profesionales capacitados, sino también sistemas administrativos fluidos que faciliten la interacción entre el paciente y el servicio de salud. Esta propuesta busca abordar ambas dimensiones, considerando que la optimización de la gestión impactará directamente en la percepción y satisfacción del usuario. A continuación, se presenta la siguiente propuesta de mejora juntos a las acciones que deberán realizarse.

Propuesta de mejora

Plan de acción	Actividades del plan de acción	Meta	Recursos	Responsable
Objetivo 1: Implementar un sistema de gestión de calidad en la institución de salud.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión administrativa y la calidad del servicio. - Definir los estándares de calidad a cumplir. - Establecer un procedimiento para la gestión de quejas y sugerencias de los pacientes. - Capacitar al personal en la importancia de la gestión de calidad y en el uso del sistema de gestión. - Realizar seguimiento y evaluación periódica del sistema de gestión de calidad. - Actualizar y mejorar el sistema de gestión en base a los resultados obtenidos. 	Implementar un sistema de gestión de calidad efectivo y mejorar continuamente el servicio prestado a los pacientes.		Coordinador de calidad de la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1 – 3 América
Objetivo 2: Mejorar la gestión administrativa para agilizar los procesos y reducir los tiempos de espera de los pacientes.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los procesos administrativos que pueden ser optimizados. - Establecer un mecanismo de seguimiento de los tiempos de espera de los pacientes. - Implementar un sistema de programación de citas eficiente. - Capacitar al personal en técnicas de gestión eficiente y atención al cliente. - Revisar y mejorar los procedimientos de facturación y cobro. - Realizar un seguimiento y evaluación periódica de los procesos administrativos. 	Reducir en un 50% los tiempos de espera de los pacientes y mejorar la eficiencia de los procesos administrativos.	Personal capacitado Computadora Presupuesto asignado para capacitación Especialistas para las capacitaciones	Coordinador Administrativo de la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1 – 3 América
Objetivo 3: Implementar un sistema de gestión de compras eficiente para garantizar el abastecimiento de insumos y medicamentos.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un inventario de los insumos y medicamentos actuales. - Establecer un registro de proveedores confiables. - Implementar un sistema de control de inventarios y un plan de compras. - Capacitar al personal en técnicas de gestión de compras y selección de proveedores. - Negociar acuerdos comerciales favorables con los proveedores. 	Garantizar un abastecimiento eficiente de insumos y medicamentos en la institución de salud.		Jefe de compras de la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1 – 3 América

	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un seguimiento y evaluación periódica del sistema de gestión de compras. 			
<p>Objetivo 4: Mejorar la comunicación interna y externa en la institución de salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema de comunicación interna eficiente. - Establecer canales de comunicación con los pacientes y la comunidad. - Capacitar al personal en habilidades de comunicación efectiva. - Realizar encuestas de satisfacción periódicas para evaluar la comunicación con los pacientes. - Establecer un plan de comunicación en casos de emergencia o situaciones especiales. - Realizar un seguimiento y evaluación periódica de la comunicación en la institución. 	<p>Mejorar la comunicación en un 80% tanto interna como externa.</p>		<p>Coordinador de comunicaciones de la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1 – 3 América.</p>

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

El estudio ha demostrado contundencia la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1 – 3 América en 2023. Con un coeficiente rho de 0,737 y una significancia de 0,000, los resultados no solo validan la hipótesis propuesta, si no también, la probabilidad de aplicar mejoras en la gestión que repercutan positivamente en la calidad del servicio de salud.

Aunque la relación entre la planificación y la calidad del servicio es positiva, es también notablemente tenue, con un coeficiente de solo 0,241. Sin embargo, la significancia de 0,000 respalda firmemente la hipótesis de investigación, evidenciando que, a pesar de ser modesta, la relación entre estas variables es estadísticamente relevante.

Asimismo, se determinó con claridad la relación entre la organización y la calidad del servicio. Con un coeficiente rho destacado de 0,745 y una significancia de 0,000, se ratifica no solo la veracidad de la hipótesis investigativa, sino también la importancia crítica de una estructura organizativa sólida en el mantenimiento y mejoramiento de la calidad en los servicios de salud.

En la misma línea, se determinó una relación positiva de grado medio entre la dirección y la calidad del servicio, respaldada por un coeficiente rho de 0,654. La relevancia estadística de esta relación, con una significancia de 0,000, afirma de manera concluyente la hipótesis de investigación.

Por último, se determinó firmemente la relación existente entre el control y la calidad del servicio en la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1 – 3 América. Con un coeficiente rho de 0,509, se evidencia una evaluación positiva de magnitud media entre estas variables. Además, la significancia de 0,000 que reafirma la validez de nuestra hipótesis investigativa.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos de la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, fortalecer la gestión administrativa a través de la implementación de un sistema eficiente de gestión de citas y registros de pacientes, esto incluye la utilización de tecnología, como un sistema de citas en línea o un software de gestión de pacientes, que permita agilizar y organizar el proceso de programación de citas, evitando largas esperas y retrasos para los pacientes, con la finalidad de garantizar mejor calidad del servicio.

Se recomienda a los jefes de recursos humanos de la institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, realizar capacitación y desarrollo del personal, con el fin de actualizar sus conocimientos y habilidades en relación a los avances tecnológicos y las mejores prácticas en la atención de la salud para brindar un buen trato, y la respuesta brindada por el personal sea rápida, esto asegura que el personal esté preparado para brindar un servicio de calidad y se sientan motivados en su trabajo.

A los directivos de la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, se le sugiere implementar tecnología médica moderna y equipamiento de vanguardia, con el fin de mejorar la precisión de los diagnósticos y tratamientos para una mejor atención, así como ofrecer servicios más completos y eficientes a los usuarios.

Al jefe de recursos humanos de la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América le sugiero que se realicen capacitaciones periódicas para todo el personal involucrado en la atención al usuario en su institución, ya sean médicos, enfermeros, asistentes administrativos, entre otros, para atender las necesidades y preocupaciones de los usuarios de manera efectiva y oportuna.

A los directivos de la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, se le recomienda realizar auditorías regulares para evaluar la adherencia a los

protocolos de control de infecciones y de las practicas realizadas, con la finalidad de detectar algunas deficiencias y mejorarlas a tiempo.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga, S., & Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *Research Journal Innova*, 6(1), 18-30. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Lima, Perú: Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Balcazar, A. (2020). Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.E hospitales de Cundinamarca. *Universidad Universidad de Cundinamarca*, 1(1), 140-162. doi:<https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Barreto, S. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio según los colaboradores de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSALUD, Ica 2021*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74092>
- Carhuancho-Mendoza, I., Nolzco-Labajos, F., Guerrero, M., & Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(4), 693-707. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Maria-Guerrero-Bejarano/publication/353895061_Calidad_de_servicio_en_hospitales_de_nivel_III_de_la_ciudad_de_Lima_Peru/links/61cdf4beda5d105e550aa19e/Calidad-de-servicio-en-hospitales-de-nivel-III-de-la-ciudad-de-Lima-
- Carreño, D. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de salud de Hualmay*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6106>
- Castellano, S., Peña, O., & Douglas, S. (2019). Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 394-409. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/29059356006.pdf>
- Chancafe, F., Espinoza, R., Ramos, O., & Pompeyo, A. (2021). Gestión administrativa, liderazgo en el programa presupuestal 068 sector salud, 2020. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5(1), 92-112. Obtenido de <https://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/163/434>
- Flórez, L. (2019). Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019. *Revista Universidad Privada Antenor Orrego*, 1(1), 1-22. Obtenido de <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/130/117>
- Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C., & Núñez, J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *International Journal of*

- Interdisciplinary Studies*, 3(5), 69-80. Obtenido de <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/446>
- Gutiérrez, C., Ceballos, P., Guiñez, N., & Mansilla, K. (2019). Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde la perspectiva del sector de la salud. *Revista Cultura, Educación y Sociedad*, 17(2), 74-83. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/71819606/7289227-libre.pdf?1634082041=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPercepcion_de_la_Calidad_en_el_Sector_de.pdf&Expires=1681320124&Signature=DbZ1L6wrybDYoYgv2vq-3xZKdLf9N5ewD5OqcEsiAomPBSgHwKscQb
- Gutiérrez, L. (2020). *Habilidades gerenciales y gestión administrativa en los equipos de gestión administrativa en los equipos de gestión de la red de salud Ventanilla, Callao, 2019*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5323>
- Gutiérrez-Aguado, A., Pinares-Bonnett, M., Salazar-Panta, W., & Guerrero-Cruz, J. (2021). Impacto económico en la calidad de los servicios de salud en el marco de la pandemia COVID-19 en el Perú. *Revista facultad de Medicina Humana*, 21(1), 248-250. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-248.pdf>
- Huerta, C. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario externo del Centro Salud Mental Comunitario Ally Waraq-Huaraz, 2021*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87736>
- Martino, E. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un Centro de Salud I-4*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94372>
- Pando, C. (2019). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de Essalud, Cajamarca 2019*. Tesis pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1043>
- Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford, I., & Santibáñez-Rey, D. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. *Revista Asociación Interciencia*, 44(9), 514-520. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/33961096009.pdf>
- Polanía, C. L., Cardona, F. A., Castañeda, G. I., Vargas, I. A., Calvache, O. A., & Abanto, W. I. (2020). *Metodología de investigación Cuantitativa & Cualitativa*. Colombia: Institución Universitaria Antonio José Camacho. Obtenido de <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/596>
- Rojas, C., Hernández, H., & Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(1), 1-6. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Romero, A., González, I., & Vázquez, L. (2020). Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 114(2), 1-15.

Obtenido de
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2070/2127>

Vela, J. (2020). Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *Revista In Crescendo*, 11(1), 67-80. doi:<http://dx.doi.org/10.21895/incre>

Vinueza-Franco, o., & Robalino-Muñiz, R. (2020). La optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos en la mejor de la gestión administrativa. *Revista Polo de Capacitación, Investigación Y Publicación*, 5(16), 14-38. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/158/240>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023.	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023?</p> <p>Problemas específicas 1. ¿Cuál es la relación entre la planificación y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023? 2. Cuál es la relación entre la organización y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023? 3. Cuál es la relación entre la dirección y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023? 4. Cuál es la relación entre el control y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023.</p> <p>Objetivos específicos 1. Conocer la relación entre la planificación y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023. 2. Conocer la relación entre la organización y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023. 3. Conocer la relación entre la dirección y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023. 4. Conocer la relación entre el control y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023.</p>	<p>Hipótesis general Hi: La relación es significativa entre gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas Hi1: Existe relación significativa entre la planificación y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023. Hi2: Existe relación significativa entre la organización y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023. Hi3: Existe relación significativa entre la dirección y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023. Hi4: Existe relación significativa entre el control y calidad del servicio en la Institución Prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023.</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada Nivel descriptivo y correlacional</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: conformada por los usuarios que reciben atención en la institución prestadora de servicio de salud 1-3 América.</p> <p>Muestra: Conformada por 317 usuarios.</p> <p>Procesamiento de datos: Excel y SPSS.</p>	<p>Instrumento: El cuestionario</p>

2. Tabla de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión Administrativa	La gestión administrativa es el proceso de organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos. Esto incluye el desarrollo de políticas, estrategias, procedimientos y programas que permitan a la organización alcanzar sus objetivos (Chancafe et al., 2020).	De acuerdo a Chancafe et al. (2020), la gestión administrativa, se evalúa en base a 4 procesos, la planificación, organización, dirección y control.	Planificación	Anticipación a las necesidades del usuario	La institución se anticipa a las necesidades del usuario	Cuestionario
				Accesibilidad	Los servicios brindados por la institución siempre están disponibles en el horario regula	
				Tiempo de respuesta	La respuesta brindada por los colaboradores es rápida	
				Satisfacción con el trato	El trato brindado por el personal es satisfactorio	
			Organización	Distribución de recursos	El personal dispone de los materiales y recursos necesarios para la atención al usuario	
				Asignación de funciones	Considera que el personal conoce bien las funciones que debe cumplir	
				Comunicación	Ha observado una buena comunicación entre los trabajadores	
				Jerarquización	Es visible el organigrama de las diferentes áreas	
			Dirección	Liderazgo	Ha observado la presencia de algún jefe que supervise las actividades del personal	
				Toma de decisiones	Ante un problema en la atención, el jefe interviene para dar soluciones oportunas y efectivas	
			Control	Detección de riesgo	Al suscitarse algún inconveniente se trata de forma inmediata para su corrección	
				Calidad	Le han preguntado su opinión sobre la calidad del servicio recibido	
				Supervisión	Ha observado la supervisión continua de las practicas realizadas	
Evaluación de resultados	Se muestran informes sobre los resultados obtenidos					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Calidad de Servicio	La calidad de servicio al usuario es una medida de la satisfacción del usuario con los servicios o productos ofrecidos por una empresa u organización (Gómez et al., 2022),	La evaluación de la calidad de servicio al usuario es una forma de medir el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio que reciben. Por su parte Gómez et al., (2022), ha adaptado el modelo Sevqual al sector salud, de tal manera evalúa la calidad de servicio, en base a la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y calidez.	Tangibilidad	Infraestructura	La infraestructura se encuentra en óptimas condiciones	Cuestionario
				Presentación del personal	La apariencia del personal es pulcra	
				Recepción de la información	Cuentan con personal encargado de informar y orientar a los usuarios y acompañantes	
				Condiciones de los equipos	Los equipos y materiales se encuentran en buenas condiciones para la atención	
			Fiabilidad	Continuidad	El personal sigue un orden para dar respuesta a las necesidades de los usuarios	
				Respeto	En la atención se respeta el orden de llegada y la gravedad del problema que presenta el usuario	
				Sencillez de trámites	Les brindan sencillez en los tramites	
			Capacidad de respuesta	Rapidez	El personal atiende con rapidez sus dudas	
				Claridad en la orientación	El personal orienta de forma correcta y satisfactoria	
				Disposición	El personal esta disposición de atender preguntas	
				Tiempo de atención	El tiempo que demora el personal en atender a los usuarios es aceptable	
			Seguridad	Confianza	La atención brindada por el personal le generó confianza	
				Profesionalismo del personal	El personal demuestra conocimiento sobre sus funciones y el servicio	
				Privacidad	Durante su atención se respetó su privacidad	
				Medidas de seguridad	Las medidas de seguridad establecidas le transmiten confianza	
			Calidez	Amabilidad	El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	
				Atención	Se prioriza la necesidad solicitada por el usuario	
Puntualidad	Ha observado puntualidad en el ingreso del personal					
Individualidad	Le han brindado una atención individualizada					
Tolerancia	Ha observado tolerancia por parte del personal con los usuarios					

3. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA A LOS USUARIOS – GESTION ADMINISTRATIVA

Estimado (a) usuario con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Gestión Administrativa en la institución prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023, motivo por el cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todos los ítems. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso:

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

Nº	Dimensiones	Escala de medición				
	Planificación	1	2	3	4	5
1	Considera que la institución se anticipa a las necesidades (tramites, documentación, coordinaciones) de sus usuarios a fin de evitar demoras en su atención	1	2	3	4	5
2	En su experiencia los servicios brindados por la institución siempre se encuentran disponibles en el horario regular	1	2	3	4	5
3	Según su experiencia, la respuesta brindada por los colaboradores al momento de atenderle fue rápida	1	2	3	4	5
4	Considera usted que el trato brindado por el personal fue satisfactorio para usted	1	2	3	4	5
	Organización					
5	El personal dispone de los materiales y recursos necesarios para la atención al usuario	1	2	3	4	5
6	Considera que el personal conoce bien las funciones que debe cumplir	1	2	3	4	5
7	Ha observado una buena comunicación entre los trabajadores	1	2	3	4	5
8	Es visible el organigrama de las diferentes áreas	1	2	3	4	5
	Dirección					
9	Ha observado la presencia de algún jefe que supervise las actividades del personal	1	2	3	4	5
10	Ante un problema en la atención, el jefe interviene para dar soluciones oportunas y efectivas	1	2	3	4	5
	Control					
11	Al suscitarse algún inconveniente se trata de forma inmediata para su corrección	1	2	3	4	5
12	Le han preguntado su opinión sobre la calidad del servicio recibido	1	2	3	4	5
13	Ha observado la supervisión continua de las prácticas realizadas	1	2	3	4	5
14	Se muestran informes sobre los resultados obtenidos	1	2	3	4	5

ENCUESTA A LOS USUARIOS – CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado (a) usuario con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad del servicio en la institución prestadora de servicio de salud 1 – 3 América, 2023, motivo por el cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todos los ítems. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso:

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

N°	Ítems	Escala de medición				
	Tangibilidad	1	2	3	4	5
1	La infraestructura se encuentra en óptimas condiciones	1	2	3	4	5
2	La apariencia del personal es pulcra	1	2	3	4	5
3	Cuentan con personal encargado de informar y orientar a los usuarios y acompañantes	1	2	3	4	5
4	Los equipos y materiales se encuentran en buenas condiciones para la atención	1	2	3	4	5
	Fiabilidad					
5	El personal sigue un orden para dar respuesta a las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5
6	En la atención se respeta el orden de llegada y la gravedad del problema que presenta el usuario	1	2	3	4	5
7	Les brindan sencillas en los tramites	1	2	3	4	5
	Capacidad de respuesta					
8	El personal atiende con rapidez sus dudas	1	2	3	4	5
9	El personal orienta de forma correcta y satisfactoria	1	2	3	4	5
10	El personal esta disposición de atender preguntas	1	2	3	4	5
11	El tiempo que demora el personal en atender a los usuarios es aceptable	1	2	3	4	5
	Seguridad					
12	La atención brindada por el personal le generó confianza	1	2	3	4	5
13	El personal demuestra conocimiento sobre sus funciones y el servicio	1	2	3	4	5
14	Durante su atención se respetó su privacidad	1	2	3	4	5
15	Las medidas de seguridad establecidas le transmiten confianza	1	2	3	4	5
	Calidez					
16	El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5
17	Se prioriza la necesidad solicitada por el usuario	1	2	3	4	5
18	Ha observado puntualidad en el ingreso del personal	1	2	3	4	5
19	Le han brindado una atención individualizada	1	2	3	4	5
20	Ha observado tolerancia por parte del personal con los usuarios	1	2	3	4	5

4. Estadística complementaria

Análisis de fiabilidad

Escala: Gestión administrativa

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	317	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	317	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	14

Escala: Calidad de servicio

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	317	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	317	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	20

5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....

....., del Sr. tiene
como objetivo medir

.....

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable