

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**



**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA ATENCIÓN AL PACIENTE**  
**AMBULATORIO DEL CENTRO DE SALUD MÉXICO DEL**  
**SECTOR CONDEVILLA SAN MARTÍN DE PORRES, 2018**

**TESIS**

**Para optar el Grado Académico de**  
**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

**MANUEL REGILDER ABANTO CORCUERA**

**Tingo María – Perú**

**2019**



BIBLIOTECA CENTRAL - UNAS

**TM**  
**GPU****Abanto Corcuera, Manuel Regilder**

La gestión administrativa y la atención al paciente ambulatorio del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres / Manuel Regilder Abanto Corcuera. -- Tingo María, Perú: Universidad Nacional Agraria de la Selva, Escuela de Posgrado, 2019.

x, 55 páginas; 19 tablas; 15 figuras; 30 cm.

Tesis (Maestro en Ciencias Económicas, mención en Gestión Pública).

Literatura citada: p. [44]-47. 38 ref.

**1. Paciente ambulatorio. 2. Atención ambulatoria.  
3. Centro de salud. 4. Gestión administrativa.**

## VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



### OFICINA DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

## REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO, INVESTIGACIÓN DOCENTE Y TESISISTA

### I. DATOS GENERALES DE POSGRADO

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de la Selva
Escuela de Posgrado	: Universidad Nacional Agraria de la Selva
Maestría	: Ciencias Económicas
Mención	: Gestión Pública
Título de la tesis	: La gestión administrativa y la atención al paciente ambulatorio del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres, 2018
Autor	: Manuel Regilder ABANTO CORCUERA
Asesor de tesis	: Artemio GONZALES RAMIREZ
Programa de investigación	: Ciencias sociales y desarrollo sostenible
Línea (s) de investigación	: Gestión Pública
Eje temático de investigación	: Gestión pública en centro de salud públicos
Lugar de ejecución	: Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres, Lima
Duración	Fecha de inicio : junio, 2018
	Término : enero, 2019
Financiamiento	Propio : S/. 3,000.00
	Otros : - . -



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DIRECCIÓN**



*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**  
**Nro. 009-2019-EPG-UNAS**

En la ciudad universitaria, siendo las 12:00 am, del día viernes 03 de mayo del 2019, reunidos en la Sala de Grados de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, se instaló el Jurado Calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada:

**"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA ATENCIÓN AL PACIENTE AMBULATORIO  
DEL CENTRO DE SALUD DE MÉXICO DEL SECTOR CONDEVILLA SAN MARTÍN DE  
PORRAS-LIMA-PERÚ 2018"**

A cargo del candidato al Grado de Maestro en Ciencias ECONÓMICAS, mención Gestión Pública, de Ing. Manuel Regilder Abanto Corcuera.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el Jurado Calificador procedió a emitir su fallo declarando **APROBADO** con el calificativo de **MUY BUENO**.

Acto seguido, a horas 1:15 pm. el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

M.Sc. MARIA FUERTES ARROYO  
Presidente del Jurado

M.Sc. CARLOS MAYTA MOLINA  
Miembro del Jurado



M.Sc. CARLOS SILVA RIOS  
Miembro del Jurado

M.Sc. ARTEMIO GONZALES RAMIREZ  
Asesor

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se lo dedico a Dios por darme las fuerzas y la sabiduría de seguir mis estudios profesionales, por su grandeza de su misericordia en toda mi vida, doy gracias al Amado, Él es fiel, es grande, a Él sea la gloria, la honra, el honor y el poder.

A mi hermana Ilma Laudina Abanto Corcuera, siendo la motivadora inicial de mi desarrollo intelectual, la promotora y guía constante en toda mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi querido padre quien me dio los primeros pasos de conocimiento científico, por cierto, desde muy pequeño, miraba el futuro para cumplir los resultados de mi realización profesional, me sorprende con haber logrado un nivel muy alto del conocimiento, a mi padre con mucho amor de su hijo querido, el postrero, porque de él aprendí el profesionalismo que nunca olvidaré.

Expreso mi gratitud y lealtad para mis honorables docentes, apreciados maestros, por su enseñanza muy sabia que, con esfuerzo y mística, nunca desistieron de enseñarme y volcaron todo su conocimiento en mí.

A mis familiares que vieron en mí una esperanza de ser un profesional competitivo y de bienestar a la comunidad.

Agradezco también a aquellos amigos en la fe que me aconsejaron en seguir mis estudios, que Dios les bendiga grandemente.

A todos ellos, muchas gracias de todo corazón.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS...	ix
INDICE DE ANEXOS...	x
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 PROBLEMA GENERAL.....	2
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	2
1.4 OBJETIVOS.....	3
1.5 HIPÓTESIS.....	4
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>5</b>
2.1 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	5
2.2 MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	5
<b>CAPÍTULO III . REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>9</b>
3.1 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
3.2 RELACIÓN ENTRE ESTAS VARIABLES.....	16
3.3 ANTECEDENTES.....	18
3.4 CONCEPTOS:.....	22
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....</b>	<b>24</b>
4.1 DESCRIPCIÓN DE VARIABLES.....	24
4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	34
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>40</b>
5.1 RELACIÓN ENTRE VARIABLES.....	40
5.2 CONCORDANCIA CON OTROS RESULTADOS.....	41
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>49</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad de la Variable Independiente: Gestión Administrativa .....	7
Tabla 2. Confiabilidad de la Variable Dependiente: Atención de Servicio .....	7
Tabla 3. Valores e interpretación de rho de Spearman .....	8
Tabla 4. Distribución de las Dimensiones e Indicadores de la Variable Gestión Administrativa	10
Tabla 5. Distribución de las Dimensiones e Indicadores de la Variable Atención del Servicio	13
Tabla 6. Estadígrafos de la (X1) Planeación .....	25
Tabla 7. Estadígrafos de la (X2) Organizar .....	26
Tabla 8. Estadígrafos de la (X3) Ejecución .....	27
Tabla 9. Estadígrafos de la (X4) Control .....	28
Tabla 10. Estadígrafos de la (Y) Atención del Servicio .....	29
Tabla 11. Estadígrafos de la (y1) Elementos tangibles .....	30
Tabla 12. Estadígrafos de la (Y2) Capacidad de Respuesta.....	31
Tabla 13. Estadígrafos de la (y3) Seguridad .....	32
Tabla 14. Estadígrafos De La (Y4) Empatía.....	33
Tabla 15. Correlaciones entre la variable Gestión Administrativa y la variable Atención del Paciente del Centro de Salud “México” del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.....	34
Tabla 16. Correlaciones entre las Variables (x1) Planeación y (y) Atención del Paciente del “Centro de Salud México” del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.....	35
Tabla 17. Correlaciones entre las variables (x2) organizar y (y) atención del paciente del “Centro de salud México” del sector Condevilla San Martín de Porres – periodo 2018. .....	36
Tabla 18. Correlaciones Entre Las Variables (X3) Ejecución Y (Y) Atención Del Paciente Del “Centro De Salud México” Del Sector Condevilla San Martín De Porres – Periodo 2018.....	37
Tabla 19. Relaciones entre las Variables (X4) Control Y (Y) Atención del Paciente del “Centro de Salud México” del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018. ....	38



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gestión Administrativa .....	24
Figura 2: Planeación .....	25
Figura 3: Organizar .....	26
Figura 4: Ejecución.....	27
Figura 5: Control.....	28
Figura 6: Atención de Servicio .....	29
Figura 7: Elementos Tangibles.....	30
Figura 8: Capacidad de Respuesta .....	31
Figura 9: Seguridad.....	32
Figura 10: Empatía.....	33
Figura 11: Dispersión de las variables (X) Gestión Administrativa y Atención de Servicio.....	35
Figura 12: Correlaciones Entre Las Variables (X1) Planeación Y (Y) Atención Del Paciente Del "Centro De Salud México" Del Sector Condevilla San Martín De Porres – Periodo 2018.....	36
Figura 13: Correlaciones entre las Variables (x2) Organización y (y) Atención del Paciente del "Centro de Salud México" del Sector Condevilla San Martín de Porres – periodo 2018.....	37
Figura 14: Correlaciones entre las variables (x3) Ejecución y (y) Atención del Paciente del "centro de salud México" del sector Condevilla San Martín de Porres – periodo 2018.....	38
Figura 15: Correlaciones Entre Las Variables (X4) Control Y (Y) Atención del Paciente del "Centro De Salud México" Del Sector Condevilla San Martín De Porres – Periodo 2018.....	39

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario Gestión Administrativa .....	50
Anexo 2. Instrumentos Atención al Paciente .....	52
Anexo 3. Matriz de datos de la Variable Atención de Servicios. ....	53
Anexo 4. Matriz de datos de la Variable Gestión Administrativa .....	54
Anexo 5. Análisis de estadísticos descriptivos de las variables y sus dimensiones .....	55
Anexo 7. Matriz de Consistencia Interna.....	56

## RESUMEN

La investigación se realizó en el Centro de Salud México del Sector Condevilla en San Martín de Porres, Lima, Perú, en el año 2018. El estudio fue de nivel básico y nivel correlacional; el método empleado es cuantitativo y descriptiva-deductiva, con diseño correlacional. Los datos se recogieron mediante encuesta personal a una muestra de pacientes ambulatorios ( $n=80$ ) utilizando un cuestionario para cada variable estudiada ( $\alpha_1= 0,995$ ;  $\alpha_2= 0,864$ ); se analizaron con estadísticas descriptivas (técnicas numéricas y gráficas) y la correlación de rangos Rho de Spearman.

La gestión administrativa en el Centro de Salud México tiene un desempeño entre regular y bueno ( $\bar{x}= 63,71$ ;  $CV= 0,14$ ), mientras que La atención al paciente ambulatorio, en opinión de la muestra de usuarios tiene un desempeño regular ( $\bar{x}= 42,94$ ;  $CV= 0,117$ ), en ambas variables se observa una baja dispersión en las opiniones expresadas.

Asimismo, se ha encontrado que el nivel de gestión administrativa del Centro de Salud México está altamente relacionada con el nivel de atención al paciente ambulatorio que allí se presta ( $r= 0,927$ ;  $p= 0.000$ ); Sin embargo, considerando que la gestión administrativa es calificada entre regular y bueno y, la atención a los pacientes como regular, podemos inferir que, si bien la correlación es alta, se requiere mejorar la performance de ambas variables en dicha entidad.

**Palabra clave:** Paciente ambulatorio, atención ambulatoria, centro de salud, gestión administrativa.

## ABSTRACT

The research was done at the Centro de Salud México of the Condevilla sector in San Martín de Porres, Lima, Peru, in the year 2018. The study was at a basic and correlational level; the method used is quantitative and descriptive-deductive, with a correlational design. The data was collected through the use of a personal survey given to a sample of ambulatory patients ( $n=80$ ), using a questionnaire for each variable studied ( $\alpha_1 = 0.995$ ;  $\alpha_2 = 0.864$ ); it was analyzed with descriptive statistics (numeric and graphing techniques) and Spearman's Rho range correlation.

The administrative management at the Centro de Salud México has a performance which classifies between "regular" and "good" ( $\bar{x} = 63.71$ ;  $CV = 0.14$ ), while the attention given to the ambulatory patient, in the opinions of the sample of users, has a "regular" performance ( $\bar{x} = 42.94$ ;  $CV = 0.117$ ), for both variables a low dispersion level is observed from the expressed opinions.

At the same time, it was found that the level of administrative management at the Centro de Salud México is highly related to the level of attention that is given to an ambulatory patient ( $r = 0.927$ ;  $p = 0.000$ ); nonetheless, considering that the administrative management classifies between "regular" and "good," and the attention given to the patients as "regular," it can be inferred that for the correlation to be "high," it requires an improvement in the performance of both variables for said entity.

**Keywords:** Ambulatory patient, ambulatory attention, centro de salud (health center), administrative management

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.1.1 CONTEXTO**

El ámbito de la investigación, es caracterizada por cambios frecuentes y estrategias en cuanto a la gestión de salud, los directivos de una gestión pública han visto la necesidad de relacionar el bienestar de la población, surgen constantemente como problemas complejos que involucra no solo la organización personal de atención de salud, sino que influye a toda la población en el entorno que le corresponde, por lo tanto, habrá mayor necesidad de enfrentar problemas por una estrategia creativa e innovadora.

Los investigadores Sternberg, Lubar y Kuczmarski, citado por Rojas de Escalona (2007), en estudios sobre creatividad en las organizaciones, indican que la mayoría de los gerentes de alto nivel se atemorizan ante las personas creativas e innovadoras, pues consideran incómodos y raras y no aceptan lo novedoso y diferente, no permiten el pensamiento innovador de sus colaboradores. Por lo tanto, los representantes de gestión administrativa obstaculizan o no apoyan la creatividad y están en desventaja ante los retos de ésta era competitiva e innovadora. Tal es el problema del Centro de Salud México, la gestión actual necesita representantes capaces de asumir compromisos conjuntamente con sus colaboradores de la institución, que ejecutan funciones preestablecidas, que ejecutan creatividad e innovación y comprometidas con la atención al paciente ambulatorio.

No existe un plan anual propio del Centro de la Gestión administrativa que sea agresiva y/o consciente para erradicar y prevenir las enfermedades de la comunidad familiar, ni mucho menos creatividad e innovadora de un plan anual, no tienen objetivos trazados en la Misión y Visión de la red, en especial del propio centro de servicios de salud, dicho

de otro modo, la realidad sanitaria, epidemiológica y social es muy parecida a los matices sociodemográficos de Lima-metropolitana según el Dr. Alex A. de la Cruz Ferruzo, citado por García y Peña (2020), dice que se tiene poco impacto a los indicadores sanitarios, alta tasa de abandono de tuberculosis, alta tasa de embarazo adolescente, mayor número de embarazo no planeado, los casos de VIH SIDA tienen una tendencia al incremento, alta tasa de desnutrición crónica infantil y anemia en niños menores de tres años, índice Médicos muy altos en la jurisdicción entre otros.

## **1.2 PROBLEMA GENERAL**

¿Qué relación existe entre la variable gestión administrativa y la variable atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018?

### **PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- a) ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la dimensión planeación con la atención al paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018?
- b) ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión administrativa y la dimensión organización con la atención al paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018?
- c) ¿Cuál es el grado de relación de la gestión administrativa y la dimensión ejecución con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018?
- d) ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión administrativa y la dimensión control con la atención al paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

### **1.3.1 TEÓRICO**

La investigación permitirá a los especialistas sobre el tema en cuestión, contar con el marco teórico de dos variables trabajadas para dar a conocer y aplicar el aporte del conocimiento en situaciones reales y

toma de las decisiones pertinentes a su cargo y está enfocada desde el planteamiento de la Gestión Administrativa (Terry,2011,p.43).

Quien sustenta la variable en materia de investigación; y la atención está definida o encontrada como “calidad de atención” y se aplica a todas las situaciones. “La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnologías médicas”. (Forrellat Barios, 2014,p.3)

### **1.3.2 TÉCNICO**

Porque no se ha considerado dentro de los proyectos de inversión, algún tipo de innovación de gestión de salud que se profile dentro de las especialidades de la atención médica.

### **1.3.3 SOCIAL**

Porque el cumplimiento de esta investigación va a facilitar el diseño de planteamiento de gestión creativa e innovadora del centro de Salud México en San Martín de Porres, además que ayuda a los diferentes usuarios a mejorar sus niveles de atención.

### **1.3.4 METODOLÓGICO**

Porque la creación e innovación son herramientas en etapas críticas tanto en el desarrollo del centro de salud y su administración, considerando como caso de estudio del sector Condevilla San Martín de Porres, donde los resultados de esta investigación contribuirán a implementar mejoras tanto en la gestión de la entidad como en la atención a los usuarios.

La metodología utilizada es cuantitativa de tipo descriptiva-deductiva y diseño correlacional, se aplicó el cuestionario genérico, para el recojo de datos, medir y analizar el resultado del estudio que responde a la necesidad en la salud de las personas de la población de Condevilla.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación que existe entre la variable gestión administrativa y la variable atención del paciente ambulatorio del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.

### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión planeación con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.
- b) Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la dimensión organización con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.
- c) Determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la dimensión ejecución con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.
- d) Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la dimensión control con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.

## **1.5 HIPÓTESIS**

### **1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL**

Existe relación directa entre la variable gestión administrativa y la variable atención del paciente ambulatorio del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres –Lima- Periodo 2018.

### **1.5.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- a) Existe relación directa entre la gestión administrativa y la dimensión planeación con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.
- b) Existe un alto grado de relación entre la gestión administrativa y la dimensión organización con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.
- c) Existe un alto grado de relación de la gestión administrativa y la dimensión ejecución con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.
- d) Existe un alto grado de relación entre la gestión administrativa y la dimensión control con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.



## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1 POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **2.1.1 POBLACIÓN**

“La población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández, 2014,p.1.). Para la investigación se recaba las estadísticas proporcionadas por el Centro de Salud, por día se atienden entre 30 a 80 pacientes por distintas áreas del Centro de salud (emergencia, consultorio, caja, farmacia, administración – contabilidad, etc.), durante el día, generando una población estratificada de 2400 usuarios al mes quienes asisten por diversas razones siendo el caso en salud a dicho Centro de Salud México.

##### **2.1.2 MUESTRA**

“Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández Sampieri, 2014,p.75) en esta oportunidad se ha aplicado a las encuestas a las personas que se encontraban en sala de espera en distintas áreas siendo considerado como muestra no probabilística a  $n = 80$  usuarios; quienes amablemente aceptaron ser encuestados, para poder dar respuesta a la investigación.

#### **2.2 MÉTODOS Y TÉCNICAS**

Se utilizó el cuestionario genérico de la calidad de vida en relación con la salud, para recoger, medir y analizar los datos para el estudio que responde a la necesidad en la salud de las personas de la población de Condevilla.

##### **2.2.1 MÉTODO**

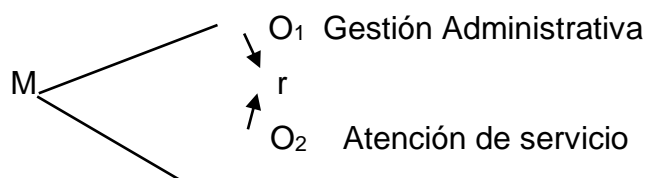
Es deductivo por tener acontecimientos en el proceso de desarrollo de la investigación (Rodriguez & Perez,2017,p.39), el método es deductivo porque la investigación parte de la hipótesis y busca

comprobarla o rechazarla desprendiéndose de ello, discusiones que se confrontaran con los hechos y resultados.

Además, es transversal por haberse recogido la información en un momento dado. Se ha previsto que la investigación es de tipo básica, ya que “tiene por fin ampliar el conocimiento científico, sin perseguir, en principio, ninguna aplicación práctica”. Además de ser un estudio de nivel correlacional. (QuestionPro,2019,p.1). De acuerdo con Hernández Sampieri, (2014) es sumamente importante la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

De acuerdo con lo expuesto líneas arriba el diseño de investigación es no experimental, no se manipula las variables, fueron objeto de estudio en su estado natural sin la intervención del investigador. Asimismo, se considera correlacional transversal porque su intención es describir las variables en un solo momento (Hernández Sampieri, 2014,p.72) lo que ratifica su carácter de investigación no experimental.

Diseño de la investigación.



Donde:

M = muestra

O<sub>1</sub> = observación de la variable 1: Gestión administrativa

O<sub>2</sub> = observación de la variable 2: Atención de servicio.

r = relación entre las dos variables

### 2.2.2 TÉCNICAS

La encuesta es aplicada en la recolección de datos sobre la gestión institucional y calidad de servicio a través del instrumento cuestionario, con preguntas validadas con la finalidad de recoger los datos requeridos en el estudio que se basa en las declaraciones escritas de una muestra probabilística o de una población en concreto, en consecuencia la técnica

encuesta es usada para medir las dimensiones de la variable gestión administrativa y de la variable atención del servicio que brinda el personal y profesional en el Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres 2018. Para tal efecto, se realiza el análisis con la escala de Likert para obtener los resultados de los datos necesarios para el presente estudio. (Sanchez & Reyes,2018,p.164).

Por otra parte, se empleó Alfa de Cronbach para realizar la confiabilidad del instrumento de recojo de datos, se sometió a la evaluación de juicio de experto, luego como resultado es aplicable a fin de dar valor al contenido de los instrumentos de las variables independiente y dependiente se obtuvo el resultado de la interpretación y análisis aplicados a los niveles de confiabilidad establecidos por (George & Mallery,2003,p.23).

Tabla 1

*Confiabilidad de la Variable Independiente: Gestión Administrativa*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
, 995	20

Fuente: se obtuvo de los resultados de la prueba piloto

Siendo los resultados de alfa de Cronbach superiores a 0,9. Obteniéndose un valor de 0, 995 se puede decir que la confiabilidad es excelente.

Tabla 2

*Confiabilidad de la Variable Dependiente: Atención de paciente*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,864	17

Fuente: se obtuvo de los resultados de la prueba piloto

Siendo los resultados de alfa de Cronbach superiores 0,8 el resultado es un valor de 0,864 se puede decir que la confiabilidad es buena.

Finalmente, para el análisis de datos estadístico se usó el programa de software SPSS-24, para elaborar las tablas de frecuencias, porcentajes y figuras. También para la estadística inferencial, responder la hipótesis general y las hipótesis específicas, luego se aplicó el Rho de Spearman; para determinar si los ítems de la variable Gestión administrativa y la atención al paciente ambulatorio relación; sustentando por Hernández Sampieri (2014) quien refieren que “el coeficiente rho de Spearman, simbolizado como  $r_s$ , es una medida de correlación para variables de nivel y medición ordinal, para relacionar estadísticamente escala de tipo Likert”.

Tabla 3.

*Valores e interpretación de rho de Spearman*

<b>Valores</b>	<b>Interpretación</b>
De -0,91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación alta
De -0,41 a -0,70	Correlación moderada
De -0,21 a -0,40	Correlación baja
De 0 a -0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: (Bisquerra, 2009): Interpretación a partir de Rho de Spearman

Los resultados son completamente objetivos, debido a que se guarda con el anonimato de los participantes en el recojo de información.

## CAPÍTULO III

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 3.1 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

“La gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos”. (Terry,2011,p.43).

La gestión administrativa consiste en todas “las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo”; debe “de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. (Ester & Santiago,2016, p.70).

“La gestión administrativa es la optimización en la ejecución de los procesos con el fin de incrementar la cantidad y eficiencia en la gestión de los servicios”. (ISO TOOLS,2015, p.1).

La dimensión planeación, consiste en “establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción”. (Goodstein,1998,p.5). “La planeación (...) se anticipa a la toma de decisiones. Es un proceso de decidir (...) antes de que se requiera la acción” (Garía y Mendoza (2017).

Asimismo, señala que la planeación estratégica consiste en que “los miembros guía de una organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarios para alcanzarlo”.

Las dimensiones e indicadores de la gestión administrativa se muestran en la Tabla 4.

##### 3.1.1.1 PLANEACIÓN.

“Planificar es pensar con antelación en metas, acciones y basado sus actos en algún método, plan secuenciado y argumentado. Los planes

presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos". (Terry,2011,p.345).

Por su parte, Villanes (2017) señala que la planeación constituye un proceso en el que las personas que delinear las políticas organizativas administran la información interna y externa con el propósito de procesarla y determinar la situación actual de la organización, así como su nivel de competitividad de manera que los sitúe en una posición de vanguardia frente a contingencias futuras.

**INDICADORES:** Diagnóstico y priorización del problema.

Tabla 4

*Distribución de las Dimensiones e Indicadores de la Variable Gestión Administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala y valores	Niveles y rangos
Planeación	Diagnostico	1 - 6	No (1)	
	Priorización de problemas		Si (2)	
Organización	Cumplimiento de Metas	7 - 11	NO (1)	Eficiente
	Evaluación de la Gestión			Regular
	Evaluación de resultados			
Ejecución	Recursos Humanos	12 - 14	SI (2)	Deficiente
			No (1)	
Control	Planificación en sus actividades y tareas	15 - 20	Si (2)	
			No (1)	
	Planificación curricular		Si (2)	

Fuente: Terry 2011 p. 347

### 3.1.1.2 ORGANIZACIÓN.

“Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera de que es tos puedan alcanzar las metas”. (Terry,2011,p.347)

Señala Oscoco (2016) que “la organización como función administrativa, es una parte del proceso administrativo... es un acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos, encargados de su administración y de establecer relaciones entre ellos y atribuciones de cada uno de ellos”.

“Organizar una empresa es dotarla de todos los elementos necesarios para su funcionamiento” (Barcos, 2002,p.1)

Entre las dimensiones fundamentales se consideran al entorno, objetivos, estructura administrativa, recursos humanos, recursos tecnológicos, financieros y materiales y procesos administrativos”. En este mismo orden de ideas, (Chiavenato,1999,p.96) señala que la organización es un “conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas que actúan (...) bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos (...) logren determinados fines”.

**INDICADORES:** Cumplimiento de metas, evaluación de gestión y resultados.

### **3.1.1.3 EJECUCIÓN**

Según Charan y Bossidy citados por Vetter (2015, p.2) la ejecución constituye un conjunto “de comportamientos y técnicas que las empresas necesitan dominar para obtener una ventaja competitiva. Es una disciplina en sí misma”.

**INDICADORES:** Recursos humanos.

### **3.1.1.4 CONTROL**

“Es el proceso para asegurar las actividades reales se relacionan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro que los actos de los miembros de la organización quienes las conducen hacia las metas establecidas” (Terry, 2011,p.348).

**INDICADORES:** Planificación de actividades y tareas.

### **3.1.2 ATENCIÓN DEL SERVICIO**

“La atención respecto a la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido” (Zeithalm, 1981,p.23).

Según Donabedian citado por García-Peña (2020, p.10) la atención está definida como “calidad de atención” que se entiende como la aplicación correcta de las normas técnicas del proveedor y de las expectativas del paciente, tomando en consideración el contexto local. Las siguientes definiciones son guías útiles para definir la calidad de los servicios de salud: "La calidad de la atención consiste en la aplicación de

la ciencia y tecnologías médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios."

La salud es un derecho de toda persona, por ello, los profesionales del sector salud están obligados a luchar en contra de la enfermedad. La ciencia y la tecnología avanzan con pasos agigantados para dar respuesta al problema de la salud.

La investigación en postgrado y pregrado ha crecido vertiginosamente en las universidades del país, es esencial para una profesión en desarrollo que requiere de la producción intelectual y aporte de nuevos conocimientos. Por último, se aborda la profesionalización de los profesionales, centrándose en la disciplina del profesional en salud.

Las dimensiones e indicadores de la atención del servicio se muestran en la Tabla 5.

### **3.1.2.1 ATENCIÓN DE SERVICIO.**

Es la aplicación de la ciencia, desarrollo de las habilidades y prácticas en el profesional de la salud.

Cabe mencionar a Nigthingale, quién con su lucha en la medicina consigue disminuir la tasa de mortandad en los pacientes hospitalizados durante la guerra, también demostró la eficiencia en las intervenciones quirúrgicas.

"La técnica, es la aplicación de la ciencia y tecnología de la medicina y de las otras ciencias de la salud, en el manejo de un problema personal de salud, lo que implica la ejecución de todos los procedimientos y tratamientos con destreza. Es decir, hace referencia al conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios" (Suñol,2001,p.1); sus características básicas son:

- Efectividad, que es el logro de los mejores resultados (efectos).
- Eficacia, es la aplicación correcta de las normas de la prestación del servicio.



- Eficiencia, uso adecuado de recursos para obtener el resultado esperado.
- Continuidad, prestación interrumpida del servicio, sin paralización.

Tabla 5

*Distribución de las Dimensiones e Indicadores de la Variable Atención del Servicio*

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Atención de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad en la aplicación.</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia.</li> <li>• Integridad</li> </ul>	1-4	
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidez.</li> <li>• Respeto.</li> <li>• Trato humanitario</li> <li>• Relaciones interpersonales.</li> </ul>	5-8	<p><b>Nivel:</b> Correcto = 1 Incorrecto = 0</p>
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones de privacidad.</li> <li>• Tiempo de espera.</li> <li>• Rapidez en el ingreso.</li> </ul>	9 - 12	<p><b>ALTERNATIVA DE ACCION</b> a) b) c) d)</p>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones.</li> <li>• Equipos</li> <li>• instrucciones</li> </ul>	13-14-15	
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés por los servicios.</li> <li>• Expectativas.</li> <li>• Grado de satisfacción</li> </ul>	16- 17	

[Fuente: Zeithalm (1981)]

- Seguridad, con los menores riesgos posibles.
- Integridad, el usuario recibe la atención que su caso requiere.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos.
- Deontológico, que originan la conducta de los profesionales de la salud.

### **3.1.2.2 ELEMENTOS TANGIBLES**

Respecto a la satisfacción de los pacientes, las percepciones responden de cómo se sienten al momento en que son atendidos por el personal o profesional de la salud, para ello se aplican encuestas de satisfacción, de hecho, que esperan la mejor atención tanto del médico, enfermeras y el resto como en farmacia, radiologías, ecografías, etc., considerando los aspectos tangibles, infraestructura, presentación del personal y otros aspectos visibles.

Asimismo, se entiende que establecer relaciones interpersonales de calidad humana, personal de la salud con rostro humano y sensible al dolor de los pacientes que llegar a ser atendidos, evitando cola tras cola, la interacción con los prestadores de servicios y el paciente de manera amigable, amable y humana es imprescindible.

La calidad de la atención interpersonal del profesional en salud, según Alvarado, quién lo define como un proceso terapéutico e interpersonal que funciona en forma coordinada con otros procesos humanos que hacen posible la salud para el individuo, la familia y la comunidad. La relación de respeto y comunicación que se establece entre profesional en salud y paciente para lograr su satisfacción mediante un trato humano y con respeto (Alvarado, 2012, p.2).

### **3.1.2.3 CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Se refiere a las condiciones de comodidad, de ayuda inmediata con trato amable que ofrecemos en el servicio para los usuarios, es el lugar donde es importante sentir que todo el personal está a tu servicio y son empáticos, desde el vigilante que te guía al triaje, a la admisión, luego al consultorio médico, a realizar exámenes, a la Farmacia, a la enfermería para los inyectables, puesta de vías entre otros servicios, hacen que todo este conjunto de atenciones, sientas satisfacción de haber permanecido horas en el Hospital.

La primera sensación de una buena atención hace que el paciente se sienta satisfecho, globaliza la calidad profesional, expertiz, la imagen corporativa del servicio que brinda el hospital y la garantía de calidad en las medicinas.

#### **3.1.2.4 SEGURIDAD**

Un usuario/cliente/paciente es la trilogía muy importante, "paciente" denominado "usuario", relacionado con la "paciencia", lo que no significa que el paciente es la persona pasiva respecto al profesional de la salud, debe conocer sus derechos y hacer prevalecer, por si en algún momento los profesionales de la salud no respeten.

Sea "paciente" o "usuario", es deseable que la persona que asiste a consulta con un profesional de salud muestre interés por atención a sus derechos con respeto y calidad humana, tanto en el cuerpo como en las sensaciones, dolencias y sus síntomas; expectante a la buena atención, anticiparse a las preguntas por su malestar, dolor, con exigencia con respeto al profesional hacer valer sus derechos como paciente y lograr buena salud física y mental.

El usuario del servicio es el paciente que presenta un déficit real en su salud y depende de la atención recibida la sensación de satisfacción de las necesidades elementales que solicita como paciente, con potencial para desarrollar su satisfacción.

La satisfacción del usuario es la respuesta a su necesidad con la calidad de los servicios brindados, usuario satisfecho es un paciente bien tratado por las diferentes personas de salud y espacios de servicios que posibilitan sus expectativas. Las altas expectativas del usuario exigen una buena atención.

#### **3.1.2.5 EMPATÍA**

Los usuarios conectan con la atención y buen servicio en cuanto se refiere a su salud, por ello, sus expectativas de satisfacción pueden ser buenas cuando responde las encuestas y entrevistas de satisfacción.

El usuario que percibe su expectativa puede influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, elevar la calidad de atención.

El desempeño acorde con las normas de las intervenciones que realizan los profesionales de la salud, impacta sobre la mortalidad, la morbilidad, la incapacidad y la desnutrición de los pacientes.

Calidad de la asistencia al paciente es el grado en que los servicios de asistencia sanitaria, aumentan la probabilidad de lograr los resultados

que buscan en la salud de los pacientes y reducen la probabilidad de efectos no deseados.

Hay distintos conceptos relacionados con respecto a la calidad de la atención y es que ésta depende íntegramente de la opinión del paciente o usuario.

La calidad es el concepto clave hoy en día para los servicios de salud y la Organización Mundial de la Salud la define como:

- Un alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Un mínimo de riesgos para el paciente.
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.

### **3.2 RELACIÓN ENTRE ESTAS VARIABLES.**

Quispe (2015) en su estudio “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología Del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015”, utilizó la siguiente metodología: una tesis cuantitativa, descriptiva, no experimental de corte transversal y correlacional, para lo cual se realizaron encuestas a los usuarios que asisten al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas, de tal forma que se seleccionó una muestra representativa de 159 usuarios de un total de población de 272 usuarios entre ellos mujeres y varones, con un nivel de confianza del 95%, luego para el análisis correspondiente se emplearon tablas de frecuencia y prueba estadística, empleándose el software SPSS 22.00 para su respectivo procesamiento. Una vez aplicada la metodología mencionada concluye en general utilizando el coeficiente de Spearman se observa una correlación de 0,555 lo que significa una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario y se afirma que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Por su parte, Mory (2017) en su estudio “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de

hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos Cesar Garayar García, mayo y junio 2016” el objetivo principal determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital en mención.

En cuanto a la metodología de investigación es cuantitativa; diseño no experimental de tipo correlacional; la población conformada por conveniencia; la muestra es 91 usuarias atendidas del servicio de hospitalización de centro obstétrico, mayo-junio 2016 y la técnica utilizada encuesta para la recolección de datos. Los resultados obtenidos mostraron que no existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016 de la ciudad de Iquitos.

Asimismo, en el estudio “determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización” tuvo por objetivo principal comprobar cómo influye la responsabilidad social en la satisfacción laboral.

En cuanto a la metodología, se sabe que la investigación es de tipo descriptiva comparativa de diseño transversal, que se aplica a una muestra intencional compuesta por 20 trabajadores que presentan características laborales similares, para determinar la similitud se tomó como referencia los resultados promedios de los tres últimos meses de la encuesta mensual de desempeño que elabora la organización, todos pertenecientes a un desempeño laboral estándar.

Oscoco (2016) por su parte, indica que los principales resultados mostraron diferencias significativas en la comparación de las medias de los resultados de ambos grupos, con respecto al grupo que participo y el grupo que no participo en un programa de responsabilidad social. Por lo que se concluye que los programas de responsabilidad social influyen de manera positiva en la satisfacción laboral.

Por último, Ninamango (2014) en el estudio “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014” tuvo como objetivo principal describir la percepción de la calidad de servicio de

los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014.

En cuanto a la metodología, el diseño de estudio es descriptivo, transversal y observacional. Trabajó de manera no probabilística con una muestra de n=230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Siendo un muestreo no probabilístico y empleando la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas. Llegando a las siguientes conclusiones, la insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones.

### **3.3 ANTECEDENTES**

Villasmil, Castro, y Torres (2010) realizaron el trabajo titulado “Gestión administrativa y los recursos financieros asignados para apoyo de la investigación” en la ciudad de Maracaibo – Venezuela, donde se organizó la siguiente investigación:

Analizar la gestión administrativa de los recursos financieros descentralizados asignados por el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico para la investigación en la Universidad del Zulia. Para tal fin, la investigación es de tipo descriptiva de campo, no experimental, de carácter transversal. La población estuvo conformada por Administradores de las Facultades, Centros e Institutos de Investigaciones de la Universidad del Zulia que gestionan las partidas descentralizadas que asigna el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico. Los resultados de la investigación permitieron concluir que en una institución universitaria el logro de la misión organizacional reclama que los dirigentes organizacionales sean racionales y prudentes en la aplicación de los fondos institucionales invirtiendo los excedentes que pueda haber. (p.6)

El principal aporte de esta investigación lo representa el sitio de importancia que tiene el análisis axiológico a la hora de generar propuestas relacionadas con las funciones gerenciales y con su correcta aplicación en las organizaciones. Los principios éticos y el perfil psico-social de los trabajadores que tiene a su cargo el desarrollo, la evaluación y el cumplimiento de los objetivos planteados, es un elemento vinculante para la consecución del éxito.

Por su parte, Arévalo (2018), desarrolló un trabajo llamado “Gestión Administrativa y su relación con el desempeño laboral de las instituciones educativas de la provincia de El Dorado, año 2018” en el cual se buscaba conocer que tanto afectaba la aplicación de un sistema de Gestión administrativa en el desempeño y productividad de un grupo de trabajadores del sector educativo. La investigación fue organizada de la siguiente manera:

El estudio fue de tipo básico de nivel correlacional, se desarrolló bajo el diseño no experimental de corte transversal, utilizando una muestra de 85 colaboradores de las Instituciones Educativas: Alfonso Ugarte y Manuel Mesones Muro de la provincia de El Dorado, las técnicas de recolección de datos que se usaron fueron la encuesta y ficha de observación a través de dos cuestionarios, uno por variable de estudio. Los resultados arrojaron que existe una relación positiva baja de las variables gestión administrativa y desempeño laboral, concluyendo en que se rechazan las hipótesis nulas.

Este resultado ratifica la necesidad del estudio de la gestión administrativa como proceso renovador e impulsador de políticas administrativas y optimizadoras del ambiente laboral, factores necesarios para la atención de los problemas estructurales que sufren hoy en día las organizaciones.

Mendoza, Zamora y otros(2018), desarrollaron un trabajo titulado “El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público” en el cual exploraron las dimensiones, las características, las implicaciones y los procedimientos inherentes al control interno, evaluando su eficacia, su conveniencia y su operatividad a la hora de

gestionar los procesos dentro de la organización. El trabajo realizado y sus conclusiones fueron expresados de la siguiente manera:

Para la elaboración del presente artículo se utilizó el método inductivo-deductivo, así mismo se empleó el método analítico-sintético, todo ellos nos lleva a las conclusiones que mejorando el desempeño de la ejecución de los recursos públicos, los mecanismos de control interno que implementen la Gestión administrativa reforzarán los sistemas administrativos vinculados al ciclo de gasto público, lo que redundará en mejores plazos para la formulación, aprobaciones, ejecución y rendición de cuentas de los recursos públicos asignados o generados, cuando se hable de procesos críticos de la entidad solo vincularán a las unidades que intervienen en todo aquello que tenga que ver directamente con uso de recursos, como son los procesos de compras, logística, almacenaje, entre otros.

Esta investigación también presentó al control interno como una herramienta fundamental para lograr el éxito de una buena gestión administrativa. Ésta permitirá la observación, la distribución de responsabilidades y la correcta utilización del recurso físico y humano en las diferentes dependencias de la organización.

Rosas y Flores (2018) desarrollaron un trabajo denominado “Sistema de control de tesis para mejorar la gestión administrativa de la escuela de posgrado en Universidad Privada de Chiclayo” en la que se buscó crear un sistema de control que permitiera regular el ingreso, desarrollo y organización de los trabajos de grado de la Universidad optimizando su manejo y su acceso. La investigación se planteó de la siguiente manera:

La misma se desarrolla bajo la modalidad de una investigación descriptiva y explicativa, cuya población y muestra utilizada corresponde al personal del departamento de investigación de la escuela de posgrado de la Universidad privada de Chiclayo. Las variables de estudio son Control Interno y Gestión administrativa. Como resultado fundamental se propone un sistema para el control de tesis de la escuela de posgrado de universidad privada de Chiclayo que, en dicha oficina, se gestionan.



Esta investigación generó un gran aporte, no sólo a esta iniciativa de estudio, sino también a la tesis de que la gestión administrativa puede lograr metas muy ambiciosas a la hora de procedimientos masificados de atención al público, sofisticando y depurando todos aquellos tramites que impiden una atención rápida, eficiente y fácilmente auditable.

Balla y López (2018), desarrollaron un trabajo titulado “El Control Interno en la Gestión Administrativa de las empresas del Ecuador” donde los investigadores nuevamente, pero en el contexto ecuatoriano, insisten en la necesidad del control interno en seguimiento a lo establecido en la planificación para la administración, convergencia, manejo de todos los componentes de la organización. Los principales argumentos de esta investigación se presentan de la siguiente forma:

El presente trabajo de investigación busca poner en evidencia el estudio de los aspectos más representativos que deben ser tomados en cuentas para la implementación del control interno en las empresas, logrando así tener énfasis en mostrar las necesidades que tienen las organizaciones, estudiando al control interno como una herramienta que facilita la obtención de un trabajo de calidad, alcanzando eficientemente los objetivos y poder así tomar las mejores decisiones, detectando errores y aplicando medidas correctivas .

Para poder mantener una correcta gestión administrativa debe tomar en cuenta que el control interno es una herramienta importante, donde cada uno de los aspectos que va a analizar pondrá en evidencia errores y los correctivos que se deberán aplicar, gracias a la aplicación del control interno en las áreas más significativas de la empresa le permitirá tener organizado el trabajo de manera eficaz y eficientemente.

Los controles internos buscan obtener la seguridad de los controles que se han efectuado y que estos no tengan deficiencias, la organización debe de tener una visión integral de estos controles, abarca no solo a los procesos, procedimientos, funciones, sino que también se dirige a las personas que estructuran la organización siendo una herramienta influye en la gestión administrativa.

Finalmente, el control interno, deberá ser incluido en las dimensiones a trabajar cuando se trata de gestión administrativa porque

la misma naturaleza de los procedimientos a realizar así lo exige. Se necesita administración, organización, planificación y visión organizativa para que todos los procedimientos sean fácilmente verificables, auditables y optimicen los recursos de la organización, de manera de sacar el mayor provecho posible.

### 3.4 CONCEPTOS

- a) **Gestión:** “Realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la compañía como recursos activos para el logro de los objetivos.” (Villanes,2017,p.1)
- b) **Administración:** “La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz”. (Promonegocios Net, 2019).
- c) **Atención al cliente:** El servicio al cliente es el proceso que se realiza para cumplir con la satisfacción de las personas que acuden a ti para adquirir un producto o servicio. El servicio al cliente (también conocido como servicio de atención al cliente) involucra varias etapas y factores. No nos referimos exclusivamente al momento en que un cliente hace una compra, sino lo que ocurre antes, durante y después de la adquisición de un producto o utilización de un servicio. (Question Pro, 2019, pág. 1).
- d) **Planeación:** “Es un proceso administrativo que consiste en analizar las diferentes estrategias y cursos de acción, teniendo en cuenta una evaluación del entorno organizacional presente y futuro”. (Definición.DE, 2019)
- e) **Organización:** “Una organización es un sistema social, formado con el fin de alcanzar un mismo objetivo en común. Como todo sistema, éste puede contar con subsistemas internos, que tengan asignados tareas específicas.” (Zona Económica.Com, 2019).

- f) **Ejecución:** En un sentido general la palabra ejecución se refiere al hecho de realizar una acción concreta. Tiene un uso de tipo administrativo o relacionado con el derecho, hablándose de la ejecución de una hipoteca, de una deuda o ejecución de una sentencia (Definición.DE, 2019).

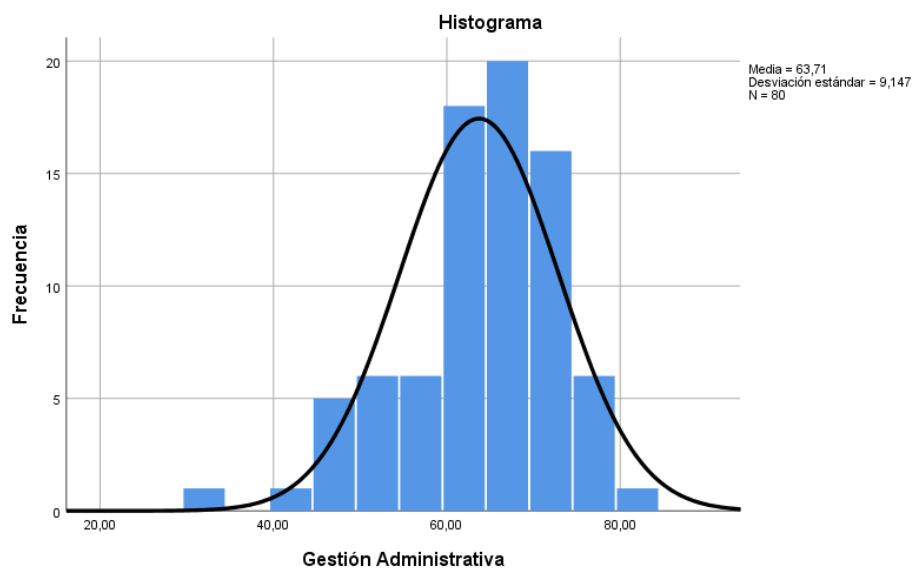
## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 DESCRIPCIÓN DE VARIABLES

##### 4.1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

En este punto se muestran los resultados descriptivos por variable y dimensiones, de las encuestas realizadas a los pacientes del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018



*Figura 1: Gestión Administrativa*

Fuente: Base de datos de encuestas aplicadas al paciente del “Centro de Salud México” del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018

Se evidencia en el histograma, con una asimetría a la derecha; con una media 63.71, que se encuentra dentro del rango y nivel alto, respondiendo a una eficiencia por parte de la Gestión Administrativa según la conclusión obtenida de las encuestas realizadas en el Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.

Tabla 6

*Estadísticos de la (X1) Planeación*

N	Valores
Media	19,9500
Mediana	20,0000
Moda	21,00
Desviación	2,76918
Varianza	7,668
Mínimo	9,00
Máximo	25,00

Se evidencia en la tabla los estadísticos de la Dimensión Planeación, en donde se observa una media aritmética de 19.5, con una mediana de 20 y moda de 21 con una varianza de 7.6. Asimismo, se evidencia en la figura histograma con una asimetría a la derecha, quiere decir que la planeación ejecutada por la gestión administrativa se encuentra dentro del rango tres, dice que existe una planeación eficiente en el Centro de Salud México.

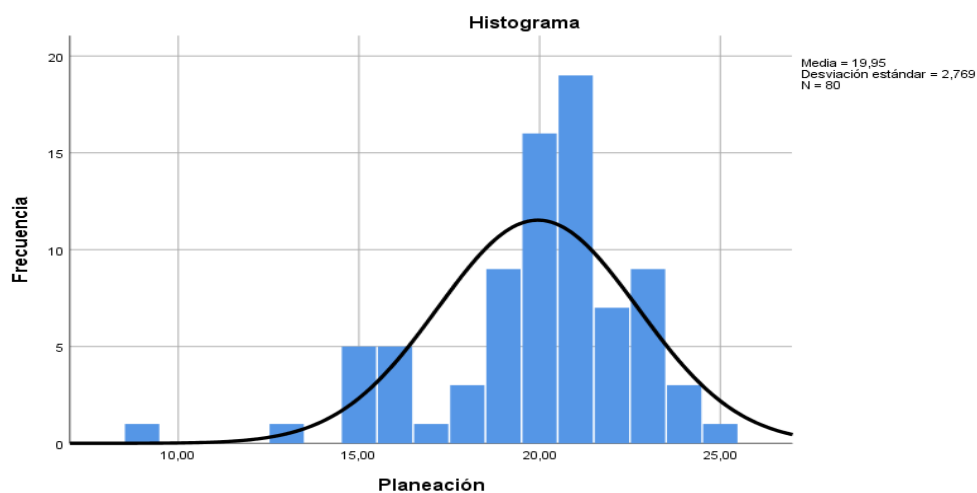


Figura 2: Planeación

Fuente: Base de datos de encuestas aplicadas al paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018

Tabla 7

*Estadígrafos de la (X2) Organizar*

Estadígrafos	Valores
Media	14,8625
Mediana	15,0000
Moda	14,00
Desviación	2,83622
Varianza	8,044
Mínimo	9,00
Máximo	25,00

Se evidencia en la tabla los estadígrafos de la dimensión Organizar, en donde se observa una media aritmética de 14.86, con una mediana de 15 y moda de 14, con una varianza de 8,044. Asimismo, se evidencia en la figura histograma con una asimetría al centro, quiere decir que la organización ejecutada por en el Centro de Salud es regular.

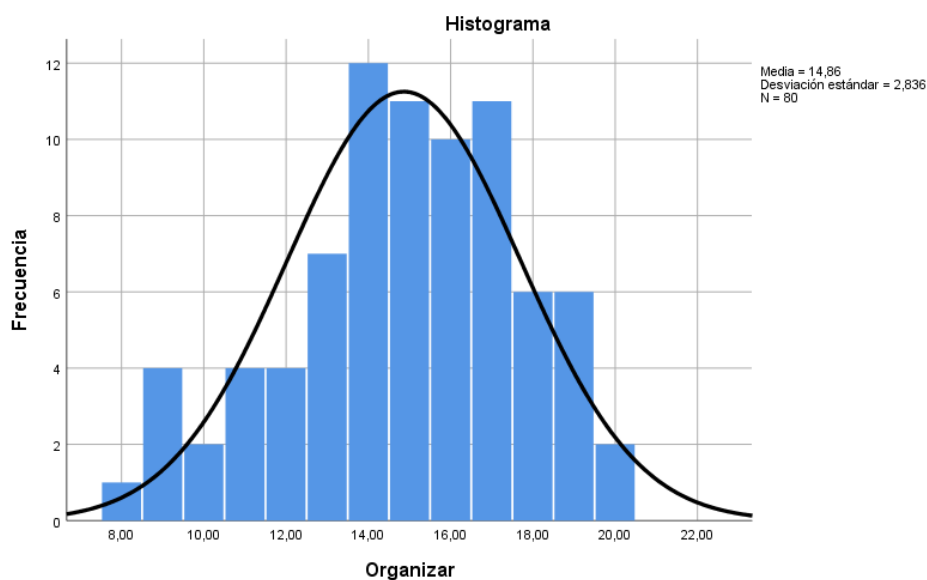


Figura 3: Organizar

Fuente: Base de datos de encuestas aplicadas al paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018

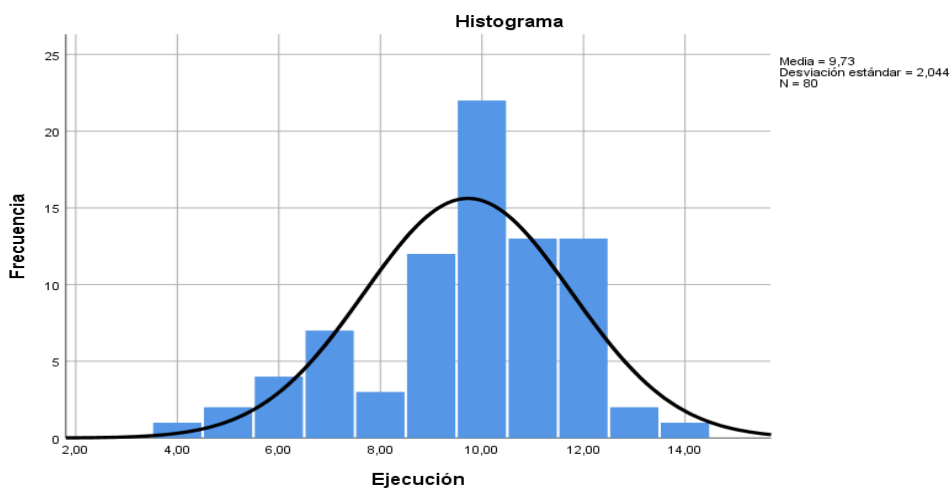
Tabla 8

*Estadígrafos de la (X3) Ejecución*

Estadígrafos	Valores
Media	9,7250
Mediana	10,0000
Moda	10,00
Desviación	2,04367
Varianza	4,177
Mínimo	4,00
Máximo	14,00

Se evidencia en la tabla los estadígrafos de la dimensión Ejecución, en donde se observa una media aritmética de 9,72, con una mediana de 10 y moda de 10, con una varianza de 4,177.

Asimismo, se evidencia en la figura histograma con una asimetría al centro, quiere decir que en el Centro de Salud la ejecución es regular.

*Figura 4: Ejecución*

Fuente: Base de datos de encuestas aplicadas al paciente del “Centro de Salud México” del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018

Tabla 9

*Estadígrafos de la (X4) Control*

Estadígrafos	Valores
Media	19,1750
Mediana	19,0000
Moda	19,00 <sup>a</sup>
Desviación	3,15737
Varianza	9,969
Mínimo	10,00
Máximo	26,00

Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Se evidencia en la tabla los estadígrafos de la dimensión Control, en donde se observa una media aritmética de 19,17, con una mediana de 19,17 y moda de 19, con una varianza de 3,157. Asimismo, se evidencia en la figura histograma con una asimetría al centro, quiere decir que en el Centro de Salud la ejecución es bueno.

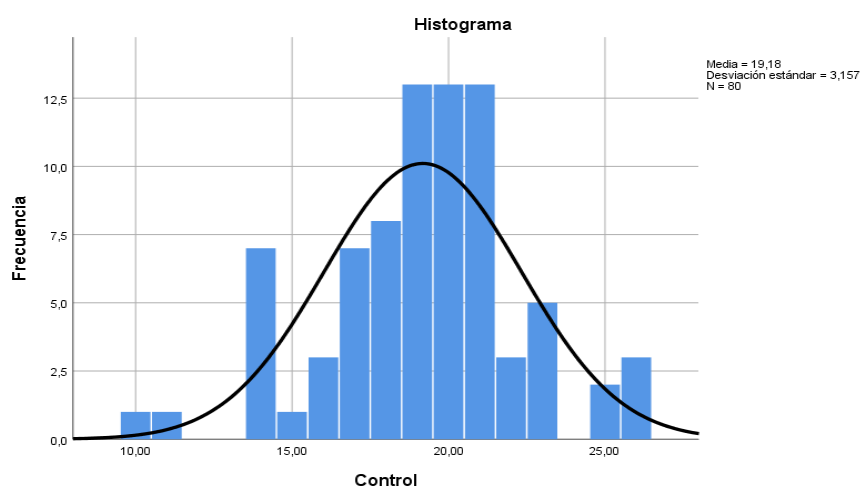


Figura 5: Control

Fuente: Base de datos de encuestas aplicadas al paciente del “Centro de Salud México” del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018



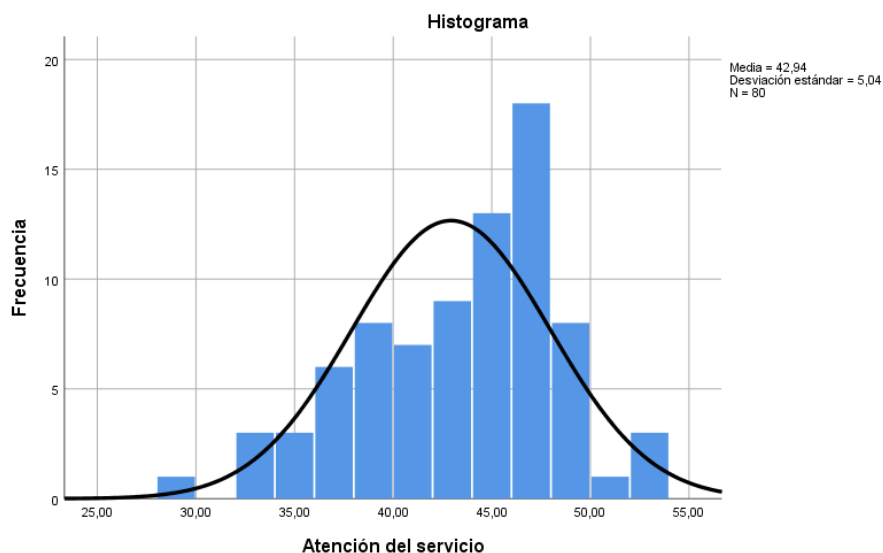
#### 4.1.2 ATENCIÓN DEL PACIENTE AMBULATORIO

Se evidencia en la tabla los estadígrafos de la variable Atención del servicio, en donde se observa una media aritmética de 42.93, una mediana de 44 y moda 47 con una varianza de 25. En el histograma se observa una asimetría a la derecha, en donde se interpreta la atención del servicio es deficiente en el Centro de Salud.

Tabla 10

##### *Estadígrafos de la (Y) Atención del Servicio*

Estadígrafos	Valores
Media	42,9375
Mediana	44,0000
Moda	47,00
Desviación	5,03995
Varianza	25,401
Mínimo	29,00
Máximo	53,00



*Figura 6: Atención de Servicio*

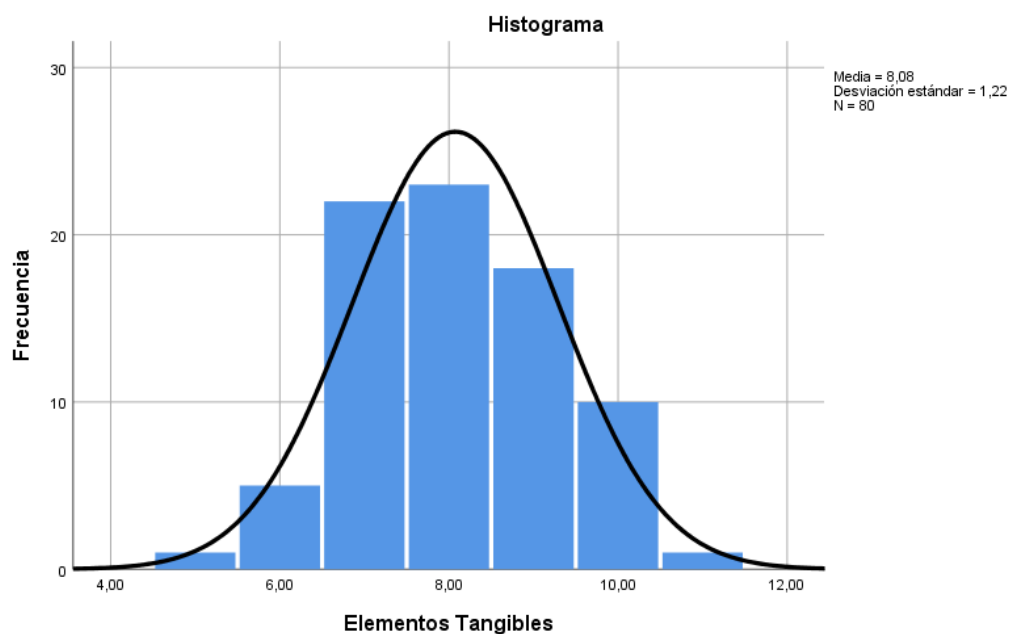
Fuente: Base de datos de encuestas aplicadas al paciente del “Centro de Salud México” del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018

Tabla 11

*Estadígrafos de la (y1) Elementos tangibles*

Estadígrafos	Valores
Media	8,0750
Mediana	8,0000
Moda	8,00
Desviación	1,21983
Varianza	1,488
Mínimo	5,00
Máximo	11,00

Se evidencia en la tabla los estadígrafos de la dimensión Elementos tangibles, en donde se observa una media aritmética de 8,07, una mediana de 8,00 y moda 8,00 con una varianza de 1,488. En el histograma se observa una asimetría central, en donde se interpreta la atención según los elementos tangibles es regular en el Centro de Salud.

*Figura 7: Elementos Tangibles*

Fuente: Base de datos de encuestas aplicadas al paciente del “Centro de Salud México” del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018

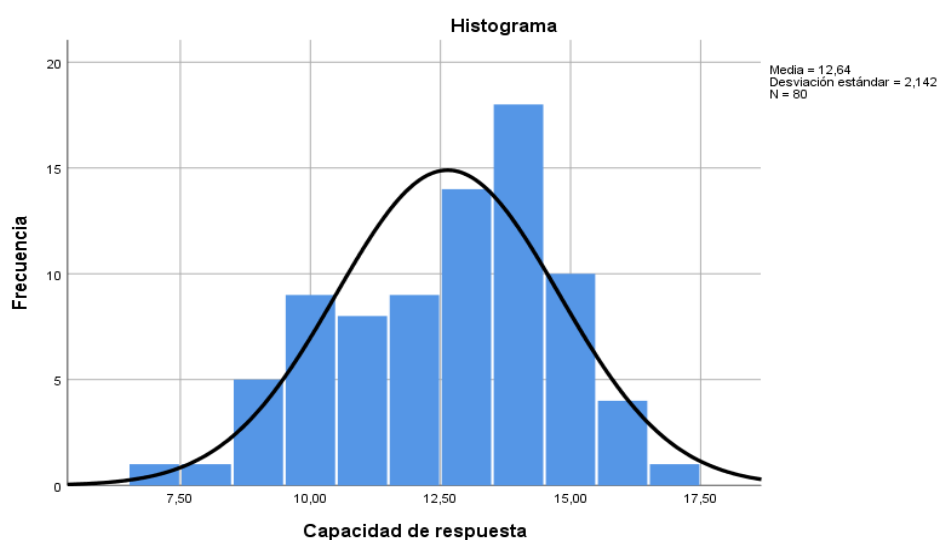
Tabla 12

*Estadígrafos de la (Y2) Capacidad de Respuesta*

Estadígrafos	Valores
Media	12,6375
Mediana	13,0000
Moda	14,00
Desviación	2,14207
Varianza	4,588
Mínimo	7,00
Máximo	17,00

Se evidencia en la tabla los estadígrafos de la dimensión Capacidad de Respuesta, en donde se observa una media aritmética de 12,6375, una mediana de 13,0000 y moda 14,00 con una varianza de 4,588.

En el histograma se observa una asimetría central, en donde se interpreta la atención según la capacidad de respuesta es regular en el Centro de Salud.

*Figura 8: Capacidad de Respuesta*

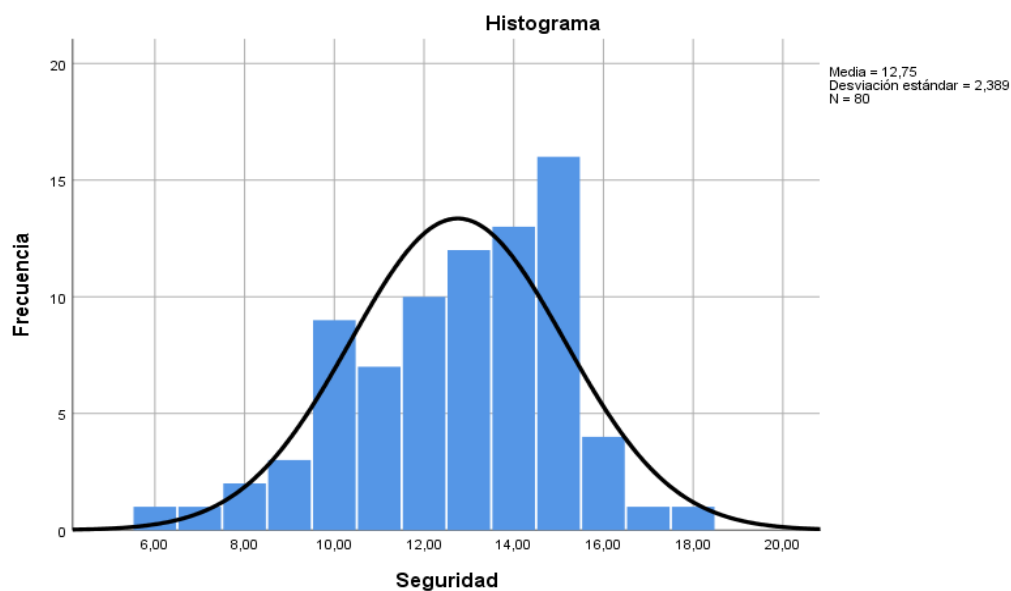
Fuente: Base de datos de encuestas aplicadas al paciente del "Centro de Salud México" del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018

Tabla 13

*Estadígrafos de la (y3) Seguridad*

Estadígrafos	Valores
Media	12,7500
Mediana	13,0000
Moda	15,00
Desviación	2,38932
Varianza	5,709
Mínimo	6,00
Máximo	18,00

Se evidencia en la tabla los estadígrafos de la dimensión Seguridad, en donde se observa una media aritmética de 12,75, una mediana de 13,00 y moda 15,00 con una varianza de 5,709. En el histograma se observa una asimetría central, en donde se interpreta que la seguridad es regular en el Centro de Salud.

*Figura 9: Seguridad*

Fuente: Base de datos de encuestas aplicadas al paciente del “Centro de Salud México” del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018

Tabla 14

*Estadígrafos De La (Y4) Empatía*

Estadígrafos	Valores
Media	9,4750
Mediana	10,0000
Moda	10,00
Desviación	1,26266
Varianza	1,594
Mínimo	7,00
Máximo	12,00

Se evidencia en la tabla los estadígrafos de la dimensión Empatía, en donde se observa una media aritmética de 9,47, con una mediana de 10 y moda de 10 con una varianza de 1,594.

Asimismo, se evidencia en la figura histograma con una asimetría a la derecha, quiere decir que la planeación ejecutada por la gestión administrativa se encuentra dentro del rango tres, que nos dice que existe una empatía regular en el Centro de Salud.

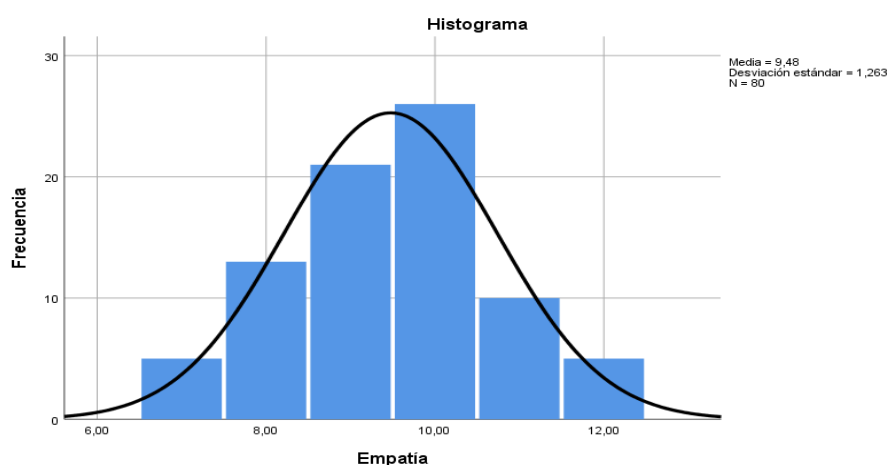


Figura 10: Empatía

Fuente: Base de datos de encuestas aplicadas al paciente del "Centro de Salud México" del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018

## 4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.2.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación directa entre la gestión administrativa y la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018, según los resultados de la correlación Rho de Spearman ( $r=0,927$ ; sig.= 0.000)

Tabla 15

*Correlaciones entre la variable Gestión Administrativa y la variable Atención del Paciente del Centro de Salud “México” del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.*

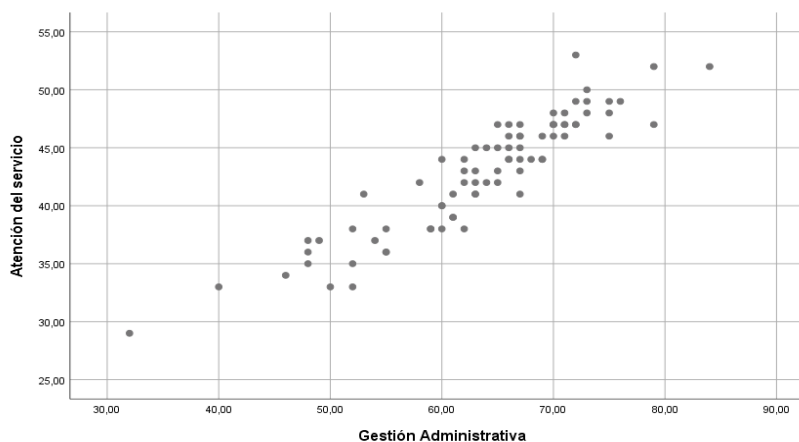
		Gestión Administrativa	Atención del servicio
Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,927**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Atención del servicio	Coeficiente de correlación	,927**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia en la tabla 16; que entre las variables Gestión Administrativa y Atención del paciente con rho de Spearman = 0.927, donde indica que existe una muy alta relación; con un p valor  $0.05 > 0.000$  siendo significativo. En conclusión, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula, se encuentra una relación directa entre la variable gestión administrativa y la variable atención al paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.

Se afirma la correlación entre las dos variables X e Y es perfecta positiva cuando exactamente en la medida que aumenta una de ellas variable “X”, también aumenta la otra variable “Y”. Como es en el caso de la Gestión Administrativa y la Atención del servicio, ambas variables son

funcionalmente exacta, debido a que los fenómenos se ajustan a leyes conocidas, que se desplaza a de manera significativa. A mayor Gestión Administrativa mejor atención del servicio.



*Figura 11:* Dispersión de las variables (X) Gestión Administrativa y Atención de Servicio.

#### 4.2.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

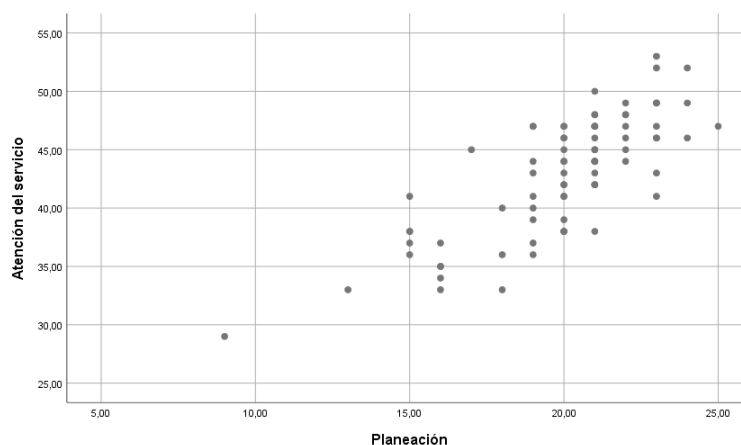
Existe relación directa entre la gestión administrativa y la dimensión planeación con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018, según los resultados de la correlación Rho de Spearman ( $r=0,737$ ; sig.= 0.000)

Tabla 16

*Correlaciones entre las Variables (x1) Planeación y (y) Atención del Paciente del “Centro de Salud México” del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.*

		Planeación	Atención del servicio
Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,737**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Atención del servicio	Coefficiente de correlación	,737**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



*Figura 12: Correlaciones Entre Las Variables (X1) Planeación Y (Y) Atención Del Paciente Del “Centro De Salud México” Del Sector Condevilla San Martín De Porres – Periodo 2018.*

#### 4.2.3 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Existe un alto grado de relación entre la gestión administrativa y la dimensión organización con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018 según los resultados de la correlación Rho de Spearman ( $r=0,753$ ; sig.= 0.000)

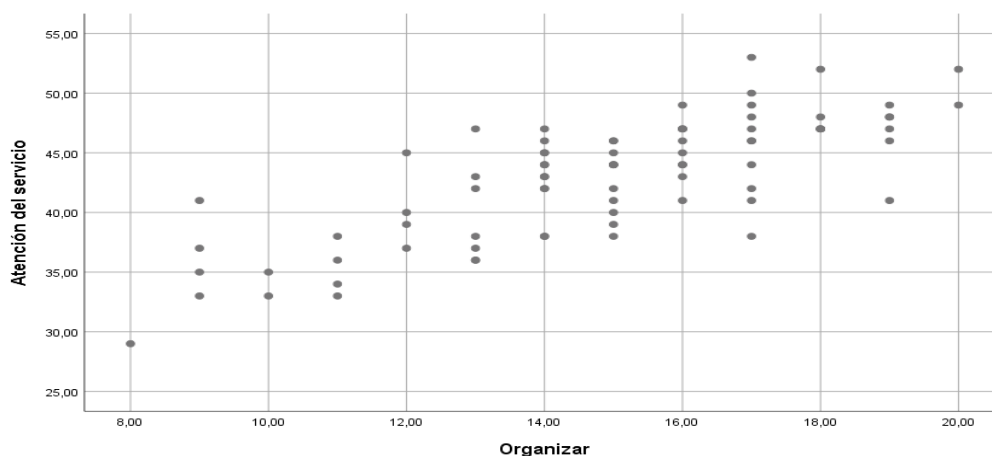
Tabla 17

*Correlaciones entre las variables (x2) organizar y (y) atención del paciente del “Centro de salud México” del sector Condevilla San Martín de Porres – periodo 2018.*

		Organizar	Atención del servicio
Organizar	Coeficiente de correlación	1,000	,753**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Atención del servicio	Coeficiente de correlación	,753**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).





*Figura 13: Correlaciones entre las Variables (x2) Organización y (y) Atención del Paciente del “Centro de Salud México” del Sector Condevilla San Martín de Porres – periodo 2018*

#### 4.2.4 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

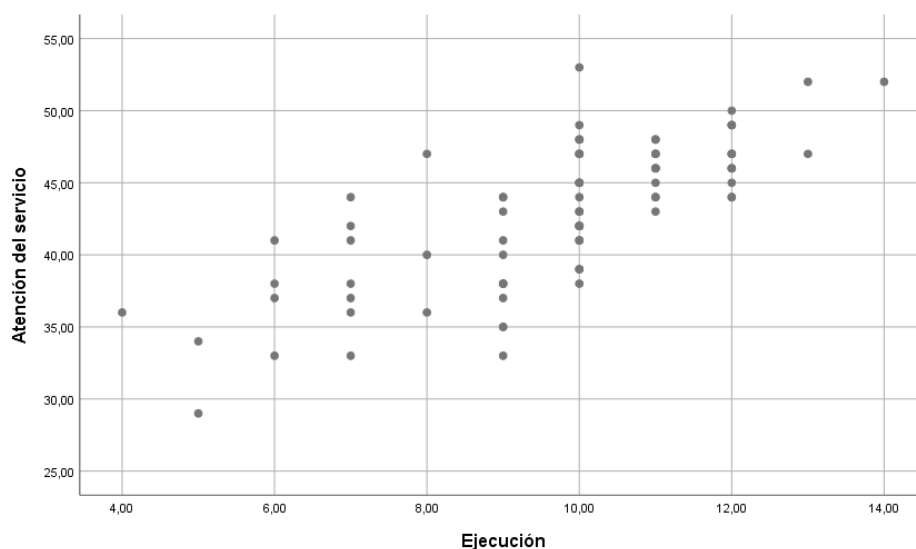
Existe un alto grado de relación de la gestión administrativa y la dimensión Ejecución con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018, según los resultados de la correlación Rho de Spearman ( $r=0,757$ ; sig.= 0.000)

Tabla 18

*Correlaciones Entre Las Variables (X3) Ejecución Y (Y) Atención Del Paciente Del “Centro De Salud México” Del Sector Condevilla San Martín De Porres – Periodo 2018.*

		Ejecución	Atención del servicio
Ejecución	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Atención del servicio	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



*Figura 14:* Correlaciones entre las variables (x3) Ejecución y (y) Atención del Paciente del “centro de salud México” del sector Condevilla San Martín de Porres – periodo 2018.

#### 4.2.5 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

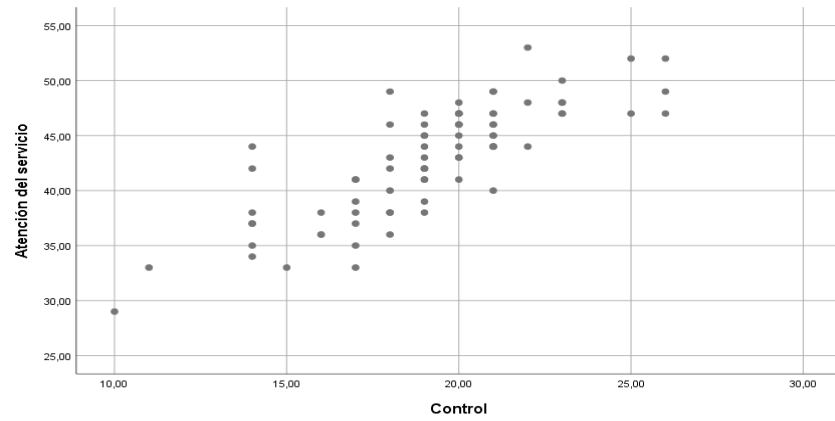
Existe un alto grado de relación entre la gestión administrativa y la dimensión Control con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018, según los resultados de la correlación Rho de Spearman ( $r=0,803$ ; sig.= 0.000)

Tabla 19

*Relaciones entre las Variables (X4) Control Y (Y) Atención del Paciente del “Centro de Salud México” del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.*

		Control	Atención del servicio
Control	Coefficiente de correlación	1,000	,803**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Atención del servicio	Coefficiente de correlación	,803**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



*Figura 15:* Correlaciones Entre Las Variables (X4) Control Y (Y) Atención del Paciente del “Centro De Salud México” Del Sector Condevilla San Martín De Porres – Periodo 2018.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 RELACIÓN ENTRE VARIABLES**

Se evidencia un alta relación de la variable Gestión Administrativa con la variable Atención al paciente, en el Centro de Salud México sector Condevilla; encontrando similitud con otros estudios que han estudiado el tema materia de la presente investigación; como es el caso de (Quispe, 2015) quien realizó una investigación donde el coeficiente de Spearman se observa una correlación de 0,555 lo que explica una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario y se afirma que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

En contra posición en el estudio de Sanchez y Reyes(2018) cuyos resultados obtenidos mostraron que “no existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016 de la ciudad de Iquitos”.

Asimismo, Balla Paguay & López Ortiz, (2018) en su trabajo de investigación indica que “sí existen diferencias significativas en la comparación de las medias de los resultados de ambos grupos, con respecto al grupo que participó y el grupo que no participó en un programa de responsabilidad social. Por lo que se concluye que los programas de responsabilidad social influyen de manera positiva en la satisfacción laboral”.

Por último, Ninamango (2014) en su trabajo de investigación encontró que “la insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones”.

## 5.2 CONCORDANCIA CON OTROS RESULTADOS.

De acuerdo a estudios investigados por otros autores, referente al tema en investigación se evidencia citando a Cisneros (2017). Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud. Por lo tanto, la eficacia en la gestión de las organizaciones es entendida como el grado en que se cumplen los objetivos, y tiene gran relación con la calidad percibida por los usuarios. Es por ello que su correcta identificación y medición debe constituir una preocupación para todas las empresas y organizaciones, en especial en sectores sociales como la salud, donde la satisfacción de necesidades de pacientes, familiares y otras partes interesadas es la máxima expresión del éxito.

La investigación analizó lo que se conoce acerca de la medición de la eficacia en organizaciones de salud. Para cumplir con el objetivo propuesto se realizó una búsqueda bibliográfica acerca de los estudios más recientes realizados en Iberoamérica en relación a la medición de la eficacia en el sector salud.

De forma general se reconoció la complejidad e integralidad del proceso de medición de la eficacia en salud. La medición de la eficacia debe enfocarse a indicadores relacionados con el bienestar físico, mental y social; lo que debe ser garantizado por los sistemas de planificación de las organizaciones de salud

Se planteó “evaluar la gestión por procesos de calidad para el mejoramiento de la atención a los usuarios del área de consulta externa en el Hospital “Dr. Rafael Rodríguez Zambrano”, utilizando para ello, un tipo de estudio descriptivo y exploratorio, con método deductivo, se utilizó una muestra de 95 usuarios encuestados, y 40 de personal de salud.

En lo que concierne al manejo del programa RDACAA el personal administrativo aún no se encuentra adaptado al mismo solo el 20,83% medianamente satisfactorio; los recursos financieros no se encuentran disponibles para la atención al usuario se lo considera insuficiente en un 54,17%; en el proceso administrativo existen pérdidas de los procesos considerando en una escala del 60,42% como satisfactorio. (Rodríguez y Echevarria,2015,p.30).

Como propuesta se sugiere la incorporación de un Sistema de gestión de Calidad que ayude en la buena gerencia y la administración de la misma y se enfoque el proceso basándose en estrategias en la identificación, entrenamiento y consolidación del talento humano del Servicio de Consulta Externa del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, el mismo que debe adaptarse a la realidad que presenta el servicio de acuerdo con los problemas, situaciones, objetivos y recursos”. (Rodríguez y Echevarria,2015,p.32).

## CONCLUSIONES

- a) Existe alta correlación entre la variable gestión administrativa y la variable atención al paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018, ( $r=0,927$ ;  $p= 0.000$ ), porque la administración busca obtener el bienestar del paciente y su entorno familiar.
- b) El grado de relación de la dimensión planeación con la atención al paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018 es moderada ( $r= 0,737$ ;  $p= 0.000$ ), lo que refleja la conformidad de la población usuaria que percibe que la ejecución de sus acciones es previamente planificada.
- c) El grado de relación entre la dimensión organización con la atención al paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018 es alta ( $r=0,753$ ;  $p= 0.000$ ), reflejo de la percepción de los usuarios de los servicios que esta entidad les brinda a diario.
- d) El grado de relación de la dimensión ejecución con la atención al paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018, es alta ( $r=0,757$ ;  $p= 0.000$ ). La población percibe y evalúa las acciones del personal de la entidad al momento de brindar los servicios hospitalarios positivamente, lo cual supone que en la gestión de la entidad hay liderazgo en la dirección.
- e) El grado de relación entre la dimensión control con la atención al paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018, también es alta ( $r=0,803$ ;  $p= 0.000$ ), esta función es evaluada positivamente por la población usuaria, que observa a diario las acciones de control y monitoreo del servicio.

## RECOMENDACIONES

- a) Sobre la relación entre gestión administrativa con la atención al paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres, se recomienda que la atención al paciente sea organizada en forma personalizada, a través de seguimientos de casos, elaboración de historias clínicas que permitan un seguimiento incluso utilizando las visitas a los hogares o tramitando planes de crédito en las farmacias pertenecientes a los mismos centros de salud.
- b) Fortalecer la planeación que incluya programas de charlas informativas sobre la importancia de la salud para pacientes y la comunidad de Condevilla; plataformas interactivas donde los pacientes puedan establecer programas de seguimiento a sus tratamientos, guiados por especialistas y familiares que puedan aportar información y apoyo a los pacientes; informes de comunicación científica tomadas de la realidad social de Condevilla.
- c) En cuanto a la organización, se recomienda abarcar toda la extensión de Condevilla que pertenece al Centro de Salud México, tomar el control fundamental del lugar mencionado, con paciencia y mucha dedicación y talento de la disciplina, lo cual es la profesión que corresponde a toda área de carrera que ejerce.
- d) En tiempos difíciles, donde las enfermedades aumentan cada día, los contagios están en todas partes, la ejecución de acciones de la entidad no solo debe comprender al paciente inmediato, sino a todo el entorno que pertenece el centro de Salud México. Las estrategias planteadas empiezan desde cursos de capacitación profesional comunitaria hasta la conformación de comités que puedan servir de apoyo a las políticas higiénicas y sociales disponibles para atacar cualquier brote, repunte o simplemente la prevención de enfermedades tanto para niños, como para adultos.
- e) El control se hará tomar conciencia al paciente y entorno familiar de volverse a controlar para así tomar la erradicación de las enfermedades, tanto de causales degenerativas, genéticas, contagios, de uso fisiológico que necesitan un control permanente con el fin de tener cero riesgos.



## REFERENCIAS

- Alvarado, K. (11 de Junio de 2012). *El Cuidado*. Obtenido de Biografía de Hildegard Peplau: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/hildegard-peplau.html>
- Arévalo Arévalo, J. G. (2018). *Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las Instituciones Educativas de la provincia de El Dorado, año 2018*. Universidad César Vallejo - Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Ariztizabal, G., & Blanco, M. (2011). El modelo de promoción de la salud de Nola Pender. Una reflexión en torno a su comprensión. *Enfermería Universitaria*.
- Balla Paguay, I. M., & López Ortiz, K. J. (junio de 2018). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las empresas del Ecuador. *Repositorio Dspace*, 2018-06-19T12:54:54Z.
- Barcos, J. (03 de Enero de 2002). *Acerca de la Estructura Organizacional y del Proceso de Organización del Trabajo*. Obtenido de <http://www.apuntesfacultad.com/acerca-de-la-estructura-organizacional-y-del-proceso-de-organizacion-del-trabajo.html>
- Bisquerra, A. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Cisneros et al. (2017). Como medir la eficacia de la gestión. *Cubana de Investigaciones Biométricas*, 36.
- Definición.DE. (02 de Julio de 2019). *Definición DE*. Obtenido de <https://definicion.mx/ejecucion/>
- Ester, M., & Santiago, E. (22 de Mayo de 2016). *Resumen del Libro Administración de Pequeñas Empresas*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/resumen-del-libro-administracion-pequenas-empresas-servulo-anzola-rojas/>

- Forrellat Barrios, M. (abril-junio de 2014). Calidad de los servicios de salud: un reto ineludible. *Scielo*, 30(2), 2-4.
- García, M. y Alvarado, J.L. (2017, enero). El paradigma de Ackoff una administración sistémica. *Xikua Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan*, 5 (9).  
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n9/r2.html>
- García-Peña, J. y. (2020). El VIH: De la adherencia farmacológica a la calidad de vida. *Psicología y Salud*, 30(1), 83-94.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *Using SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Londres: Pearson Education.
- Goodstein, L. (1998). *Planeacion Estrategica Aplicada*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Henderson , S. (1987). The Assesment of Clumsy Children. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 511-527.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw.
- ISO TOOLS. (03 de Marzo de 2015). *ISO TOOLS*. Obtenido de Plataforma Tecnológica para la Gestion de la Excelencia:  
<https://www.isotools.org/2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa-y-como-mejorarla/>
- Mendoza-Zamora, W., García-Pnoce, T., & Delgado-Chávez, M. y.-C. (octubre de 2018). Control Interno y su Influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las ciencias*, 4(4), 206-240.
- Mory, M. (2017). *Calidad de atención y Satisfacción del Usuario en atención de Parto*. San Juan - Iquitos: Universidad Científica del Peru.
- Ninamango. (Enero de 2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango\\_vw.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango_vw.pdf)
- Oscoco López, A. A. (2016). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

- Promonegocios Net. (02 de Julio de 2019). *Promonegocios Net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/que-es-administracion.html>
- Question Pro. (02 de Julio de 2019). *Question Pro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/servicio-al-cliente.html>
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas - 2015*. Andahuaylas : Universidad Nacional Jose María Arguedas.
- Rodríguez Pionce, J. K., & Echevarria Briones, P. F. (2015). *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el hospital "Dr. Rafael Rodríguez Zambrano", en el año 2013*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Rodriguez, A., & Perez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. La Habana: Escuela de Administración y Negocios.
- Rojas de Escalona, B. (junio de 2007). La creatividad e innovación en las organizaciones. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 8(1), 36.
- Rosas Prado, C. E., & Flores Siapo, E. L. (24 de septiembre de 2018). Sistema de control de tesis para mejorar la gestión administrativa de la escuela de posgrado en Universidad Privada de Chiclayo. *ReseachGate*(DOI: 10.26495/rtzh1810.328236), 391.
- Sanchez, H., & Reyes, C. (2018). *Manual de Terminos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Suñol, R. (2001). La Calidad Asistencial. *Calidad Asistencial*, s8-s9.
- Terry, G. (2011). *Principios de Administracion*. Mexico: CECOSA.
- Vetter, G. (2015). *La ejecución estratégica*. Centro de Innovaciones Tecnológicas.
- Villanes, J. (2017). *Gestión administrativa y el desempeño del Consejo del Notariado en el Distrito Notarial de Lima*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

- Villasmil, E., Castro, E., & Torres, E. (2010). *Gestión Administrativa y los Recursos Financieros asignados para apoyo de la investigación*. Maracaibo: Universidad Rafael Belloso Chacín.
- Zeithalm, V. (1981). How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods & Services-. *Marketing of Services*, 186-189.
- Zona Económica.Com. (02 de Julio de 2019). *Zona Economica*. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/que-es-planeacion>
- Zurita García, B. (1999). Calidad de la Atención de la Salud. *Anales de la Facultad de la Medicina*, 57(4).

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Cuestionario Gestión Administrativa

Estimado usuario.

El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información sobre la gestión administrativa. Por favor marque la valoración que considere, las respuestas son carácter anónimo. Utilice la valoración respectiva, que a continuación se indica.

Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)  
En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1).

	Ítems	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 1 : GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>PLANIFICACIÓN</b>						
01	En el Centro de Salud México se ha desarrollado un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos.	1	2	3	4	5
02	La entidad cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Calidad de Servicio ambulatorio del paciente	1	2	3	4	5
03	La Dirección ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos del centro de salud México	1	2	3	4	5
04	El nosocomio ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos.	1	2	3	4	5
05	El Centro de Salud México ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad.	1	2	3	4	5
06	La administración prioriza los problemas específicos en algunas áreas, con la Dirección asegura que todas las Áreas este en buen estado.	1	2	3	4	5
07	En el Centro de Salud México se ha desarrollado un monitoreo al paciente ambulatorio, identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y documentación de los riesgos de la salud.	1	2	3	4	5
<b>ORGANIZAR</b>						
08	En el desarrollo de sus actividades de la salud se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia).	1	2	3	4	5
09	En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto).	1	2	3	4	5
10	Los riesgos de la gestión salud, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito.	1	2	3	4	5
11	Están identificados los riesgos significativos por cada objetivo de la salud.	1	2	3	4	5
12	Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades del personal en salud.	1	2	3	4	5
<b>EJECUCIÓN</b>						
13	Se ha ejecutado en la identificación de los riesgos de las actividades de las diferentes unidades orgánicas o procesos de la gestión salud.	1	2	3	4	5
14	Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados de la salud.	1	2	3	4	5
15	Se han definido lineamientos de la gestión de la salud para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos.	1	2	3	4	5
<b>CONTROL</b>						
16	Se han identificado las competencias necesarias para cada cargo previsto en el C.S. y han sido plasmadas en un documento normativo (perfil del cargo).	1	2	3	4	5
17	El personal de salud que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo.	1	2	3	4	5
18	El titular, funcionarios y demás servidores son conocedores de la	1	2	3	4	5

	importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del control interno.					
19	El Centro de Salud cuenta con mecanismos políticas y procedimientos adecuados para la selección inducción, formación capacitación, compensación, bienestar social y evaluación de personal.	1	2	3	4	5
20	El personal en salud en cuanto a su desempeño está sujeta a los planes organizacionales, disposiciones y normativas vigentes por el Ministerio de Salud.	1	2	3	4	5
21	La administración mantiene actualizado a las normas y certificaciones respecto al desempeño, desarrollo, riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante.	1	2	3	4	5

Gracias.

## Anexo 2. Instrumentos Atención al Paciente

**Instrucciones:** Basados en sus experiencias como usuario de los servicios que ofrece el Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres, le solicitamos indicarnos hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con cada uno de los siguientes enunciados, señalando el número que mejor exprese su opinión, utilizando la siguiente escala. No hay respuestas correctas o incorrectas, verdaderas o falsa, únicamente nos interesa su opinión.

Fuertemente en desacuerdo						Fuertemente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

Marque con un círculo la respuesta ①

01	El Centro de Salud México tiene equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5	6	7
02	Las instalaciones físicas del Centro de Salud México son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
03	Los empleados del Centro de Salud México excelentes tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
04	En Centro de Salud México, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7
05	En Centro de Salud México, los profesionales en salud comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
06	En el Centro Salud México, los profesionales en salud ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
07	En el Centro de Salud México, los profesionales en salud siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
08	En el Centro de Salud México, los profesionales en salud están ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	1	2	3	4	5	6	7
09	El comportamiento de profesionales de salud del Centro de Salud México trasmite confianza a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
10	Los usuarios atendidos en el Centro Salud México se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	1	2	3	4	5	6	7
11	En el Centro de Salud México, el profesional de salud, siempre amables con los usuarios	1	2	3	4	5	6	7
12	En el Centro de Salud México, los profesionales en salud tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
13	Centro de Salud México da a usuarios una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
14	En el Centro de Salud México tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios	1	2	3	4	5	6	7
15	Centro de Salud México cuenta con personal en salud que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
16	El Centro de Salud México se preocupa por los intereses de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
17	El personal en salud comprende las necesidades específicas de los usuarios	1	2	3	4	5	6	7



**Anexo 3. Matriz de datos de la Variable Atención de Servicios.**

	PREGUNTAS																	DIMENSIONES				A.S.	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	D1	D2	D3	D4	X	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	8	8	7	8	31
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	8	8	7	9	32	
3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	7	8	7	8	30	
4	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	5	7	6	6	24	
5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	5	8	7	9	29	
6	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	7	8	7	9	31	
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	8	8	8	7	31	
8	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	5	8	7	8	28	
9	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	5	5	5	8	23	
10	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	5	5	6	9	25	
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	8	8	8	8	32		
12	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	6	7	4	6	23	
13	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	7	7	7	7	28	
14	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	6	7	5	8	26		
15	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	5	5	8	7	25		
16	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	7	7	5	9	28	
17	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	8	5	6	7	26	
18	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	6	8	6	9	29	
19	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	6	4	5	8	23	
20	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	6	7	7	7	27	
21	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	6	4	6	7	23	
22	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	7	6	5	8	26	
23	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	6	4	7	21	
24	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	5	6	7	8	26		
25	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	5	7	5	8	25	
26	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	5	6	5	6	22	
27	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	7	8	5	7	27	
28	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	8	6	8	6	28	
29	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	6	8	4	8	26	
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	8	8	7	7	30	
31	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	8	7	7	7	29		
32	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	7	8	5	8	28	
33	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	6	5	6	8	25	
34	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	7	7	7	8	29	
35	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	5	7	7	7	26	
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	8	8	7	6	29	
37	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	7	7	5	8	27	
38	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	5	6	7	6	24	
39	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	5	7	6	9	27	
40	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	7	6	7	7	27	
41	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	6	6	8	7	27	
42	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	5	7	5	10	27	
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	8	8	7	7	30	
44	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	8	7	7	8	30	
45	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	8	6	6	9	29		
46	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	6	7	6	7	26	
47	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	4	7	7	8	26	
48	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	8	5	5	6	24	
49	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	7	6	4	9	26	
50	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	7	5	5	7	24	
51	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	7	8	5	7	27		
52	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	8	5	8	7	28	
53	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	8	6	8	7	29	
54	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	7	7	4	9	27	
55	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	6	6	4	8	24	
56	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	6	8	7	8	29	
57	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	7	6	8	7	28	
58	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	7	7	5	6	25	
59	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	5	6	7	7	25	
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	8	8	8	7	31	
61	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	6	7	5	9	27		
62	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	6	4	5	19		
63	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	4	5	6	7	22	
64	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	6	7	10	28	
65	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	5	8	7	9	29		
66	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	5	5	7	9	26	
67	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	8	6	5	8	27	
68	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	5	6	7	6	24	
69	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	6	7	10	28	
70	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	8	8	6	7	29		
71	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	6	8	5	8	27	
72	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	5	7	5	7	24	
73	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	5	6	5	7	23	
74	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	6	4	7	8	25	
75	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	8	5	6	10	29	
76	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	7	8	5	8	28	
77	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	8	6	8	8	30	
78	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	6	8	4	7	25		
79	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	8	6	8	27	
80	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	8	8	7	6	29	

**Anexo 4. Matriz de datos de la Variable Gestión Administrativa**

sujetos	PLANEACIÓN					ORGANIZAR					EJECUCIÓN					CONTROL					DIMENSIONES				VARIABLE Gestión Administr
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Planeación	Organizar	Ejecución	Control	
1	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	16	9	9	14	48
2	2	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	21	16	9	14	60
3	3	3	4	3	4	4	1	3	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	21	13	10	21	65
4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	21	16	12	20	69
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	24	19	11	21	75	
6	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	21	16	10	19	66	
7	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	20	17	12	18	67	
8	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	22	19	11	23	75	
9	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	21	19	10	23	73	
10	2	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	19	15	10	17	61	
11	2	3	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	3	3	4	3	4	3	2	15	9	10	19	53	
12	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	20	12	10	19	61	
13	2	3	4	4	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	18	11	6	15	50	
14	5	4	2	4	4	4	2	4	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	23	13	11	20	67	
15	3	3	4	3	4	3	4	4	1	2	4	4	3	2	3	2	4	2	3	4	20	15	9	18	62
16	2	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	20	14	12	20	66	
17	4	3	4	3	4	3	1	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	2	3	21	12	12	19	64	
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	23	20	12	18	73	
19	2	2	3	3	3	5	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	3	18	12	9	21	60	
20	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	21	16	12	20	69	
21	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	3	3	1	1	2	2	2	1	1	9	8	5	10	32	
22	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	22	15	10	20	67	
23	1	3	3	3	2	4	1	3	1	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	16	10	9	17	52	
24	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	21	15	10	19	65	
25	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	20	18	12	20	70	
26	2	3	3	3	4	4	1	3	3	4	4	3	1	4	3	3	3	3	3	19	15	8	18	60	
27	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	23	17	11	20	71	
28	2	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	21	17	10	22	70	
29	3	4	4	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	22	15	11	19	67	
30	2	2	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	2	20	14	10	19	63	
31	2	2	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	20	15	11	21	67	
32	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	5	3	3	4	22	17	12	21	72	
33	1	4	2	3	1	4	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	15	13	7	14	49	
34	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	23	15	11	21	70	
35	2	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	19	15	10	17	61	
36	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	21	14	10	19	64	
37	2	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	20	14	10	21	65	
38	3	4	4	2	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	21	14	12	21	68	
39	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	19	14	10	19	62	
40	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	2	4	3	4	3	4	4	3	3	22	15	11	21	69	
41	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	1	2	3	1	2	3	21	17	7	14	59	
42	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	2	3	3	20	17	7	18	62	
43	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	2	3	2	3	3	4	4	3	23	19	6	19	67	
44	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	21	15	9	21	66	
45	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	1	3	4	3	4	4	4	4	21	18	8	23	70	
46	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	19	16	11	26	72
47	3	3	3	3	4	4	2	4	1	2	4	4	3	2	3	2	4	2	3	4	20	13	9	18	60
48	2	5	5	2	3	3	5	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	20	17	9	17	63	
49	2	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	21	14	10	20	65	
50	5	4	2	1	3	1	1	2	1	3	4	3	1	1	3	3	2	2	1	16	11	5	14	46	
51	4	5	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	2	4	5	5	5	24	20	14	26	84	
52	2	2	4	2	3	4	2	2	2	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	17	14	11	21	63	
53	2	2	5	2	3	5	2	2	2	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	19	14	11	23	67	
54	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	13	9	7	11	40	
55	2	4	3	3	3	4	1	3	1	3	4	2	1	3	3	3	3	2	3	19	12	6	17	54	
56	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	22	18	12	20	72	
57	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	15	14	9	17	55	
58	3	3	5	4	5	5	3	4	3	3	3	5	4	4	3	5	5	4	5	25	16	13	25	79	
59	2	4	3	2	2	2	1	4	1	1	4	4	3	3	2	3	3	2	3	15	11	10	16	52	
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	24	19	12	21	76	
61	2	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	20	14	6	19	59	
62	1	3	3	3	2	4	1	3	1	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	16	10	9	17	52	
63	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	18	11	8	18	55	
64	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	5	3	3	4	2	4	4	3	3	21	16	10	19	66	
65	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	21	17	12	23	73	
66	3	5	3	3	3	3	3	1	5	4	1	3	3	4	3	3	5	2	3	20	16	7	20	63	
67	2	4	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	1	1	3	2	3	3	2	15	13	4	16	48	
68	3	3	2	3	4	4	2	3	1	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	19	13	7	16	55	
69	3	3	3	4	4	4	3	4	2	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	21	18	10	21	70	
70	4	4	2	5	4	4	3	5	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	23	18	13	25	79	
71	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	20	17	7	22	66	
72	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	20	19	12	20	71	
73	2	3	3	3	4	4	1	3	3	5	4	3	1	5	3	3	3	3	3	19	16	9	18	62	
74	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	1	16	9	9	14	48	
75	2	4	4	4	5	4	1	4	4																

### Anexo 5. Análisis de estadísticos descriptivos de las variables y sus dimensiones

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
Planeación	80	16,00	9,00	25,00	19,9500	2,76918
Organizar	80	12,00	8,00	20,00	14,8625	2,83622
Ejecución	80	10,00	4,00	14,00	9,7250	2,04367
Control	80	16,00	10,00	26,00	19,1750	3,15737
Gestión Administrativa	80	52,00	32,00	84,00	63,7125	9,14745
Elementos Tangibles	80	4,00	4,00	8,00	6,3625	1,27531
Capacidad de Respuesta	80	4,00	4,00	8,00	6,6625	1,16862
Seguridad	80	4,00	4,00	8,00	6,1375	1,22984
Empatía	80	5,00	5,00	10,00	7,6375	1,09364
Atención de Servicio	80	13,00	19,00	32,00	26,8000	2,63569
N válido (por lista)	80					

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 6. Matriz de Consistencia Interna

La gestión administrativa y la atención al paciente ambulatorio del Centro de Salud México del sector Condevilla San Martín de Porres, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.	Existe relación directa entre la gestión administrativa y la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018.	Gestión administrativa (Variable asociada)  Dimensiones: - Planeación - Organización - Dirección - Control	- <b>Tipo y Nivel.</b> Tipo básico, nivel correlacional  - <b>Método</b> Deductivo, cuantitativo y analítico  - <b>Diseño.</b> No experimental, transversal y correlacional  - <b>Población y muestra</b> <b>Población,</b> Usuarios del Centro de Salud México, aproximadamente 2400 usuarios al mes. <b>Muestra:</b> 80 usuarios seleccionados aleatoriamente  - <b>técnica de recogida de datos</b> Encuesta, con dos cuestionarios de 21 y 17 preguntas.  - <b>Técnica de análisis de datos.</b> Estadística descriptiva y Correlación de Spearman
<b>ESPECÍFICOS</b> a) ¿Qué relación existe entre la Planeación y la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres? b) ¿Cuál es el grado de relación entre la organización con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres? c) ¿Cuál es el grado de relación entre la ejecución con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres? d) ¿Cuál es el grado de relación entre el control con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres?	<b>ESPECÍFICOS</b> a) Determinar la relación que existe entre la planeación con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres b) Determinar el grado de relación entre organización con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres. c) Determinar el grado de relación entre la ejecución con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres. d) Determinar el grado de relación entre el control con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres.	<b>ESPECÍFICAS</b> a) Existe relación directa entre la planeación con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres. b) Existe un alto grado de relación entre la organización con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres. c) Existe un alto grado de relación entre la ejecución con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres. d) Existe un alto grado de relación entre el control con la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres.		