

Gestión administrativa y calidad del servicio de un centro de salud público en Huaura

Administrative management and quality of service of a public health center in Huaura

Antonia Paula, Rodríguez-Santos  

Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Resumen

La gestión administrativa es fundamental para la calidad de los servicios de salud, impactando directamente la satisfacción del usuario. Este estudio exploró la interdependencia entre gestión administrativa y calidad del servicio en un centro de salud público en Huaura, Perú, mediante un diseño mixto descriptivo-correlacional y enfoque no experimental. Con una muestra de 100 trabajadores administrativos, se recolectaron datos a través de encuestas estructuradas. El análisis reveló que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio percibida por los usuarios. Deficiencias en la planificación, organización, dirección y control se correlacionaron con una menor satisfacción del usuario. La falta de liderazgo efectivo y la necesidad de mejorar los sistemas de control fueron particularmente evidentes. La implementación de indicadores de gestión y la adopción de tecnologías avanzadas se identificaron como estrategias clave para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. La gestión administrativa es un factor determinante en la calidad de los servicios de salud. La optimización de la planificación, organización, dirección y control es esencial para mejorar la satisfacción del usuario. Se recomienda fortalecer la capacitación del personal, adoptar tecnologías integradas y fortalecer la empatía y capacidad de respuesta. Futuras investigaciones deberían evaluar el impacto longitudinal de las estrategias implementadas, incluyendo variables como el clima organizacional.

Palabras clave: gestión, calidad, usuario, satisfacción, mejora.

Abstract

Administrative management is fundamental for the quality of health services, directly impacting user satisfaction. This study explored the interdependence between administrative management and service quality in a public health center in Huaura, Peru, through a mixed descriptive-correlational design and non-experimental approach. With a sample of 100 administrative workers, data was collected through structured surveys. The analysis revealed that administrative management significantly influences the quality of service perceived by users. Deficiencies in planning, organization, direction and control were correlated with lower user satisfaction. The lack of effective leadership and the need to improve control systems were particularly evident. The implementation of management indicators and the adoption of advanced technologies are identified as key strategies to improve efficiency and quality of service. Administrative management is a determining factor in the quality of health services. Optimizing planning, organization, direction and control is essential to improve user satisfaction. It is recommended to strengthen staff training, adopt integrated technologies and strengthen empathy and response capacity. Future research should evaluate the longitudinal impact of the implemented strategies, including variables such as organizational climate.

Keywords: management, quality, user, satisfaction, improvement.

Recibido/Received	2024-11-04	Aprobado/Approved	2025-01-07	Publicado/Published	2025-01-08
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

Introducción

La calidad de los servicios de salud es un pilar fundamental para el bienestar de las sociedades, y su eficiencia depende en gran medida de una gestión administrativa sólida y efectiva. En el contexto global, los sistemas de salud enfrentan desafíos complejos, que van desde la sostenibilidad financiera hasta la equidad en el acceso y la eficiencia administrativa (OMS, 2022). Estos desafíos se manifiestan de manera particular en América Latina, donde la gestión administrativa en los centros de salud públicos a menudo se ve comprometida por limitaciones presupuestarias, ineficiencias y la falta de recursos adecuados (Banco Mundial, 2022).

En el intrincado tejido de los servicios de salud, la gestión administrativa actúa como el engranaje esencial que asegura la eficiencia y la calidad, abarcando desde la planificación estratégica hasta el control operativo para optimizar los recursos y fortalecer las capacidades institucionales (Creswell, 2014; Córdoba, 2020). No obstante, la realidad de muchos centros de salud públicos revela deficiencias significativas en áreas clave como la planificación, el liderazgo y el control interno, lo que compromete la eficacia de los servicios y erosiona la confianza de la comunidad. Ante este panorama, se vuelve imperativo implementar modelos de gestión basados en evidencia, capacitar al personal y adoptar tecnologías de la información para mejorar la gestión administrativa y garantizar una atención sanitaria de calidad (Minaya Pantoja, 2022; Pérez, 2020; Choque et al., 2025a, 2025b).

La importancia de una gestión administrativa eficiente se refleja en la calidad de la atención que reciben los usuarios de los servicios de salud. Cuando la gestión es deficiente, se generan largas esperas, falta de insumos, atención inadecuada y, en última instancia, una disminución en la satisfacción del usuario. En este sentido, diversos estudios han demostrado la relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en diferentes contextos (Blanco Fitzcarrald, 2022; Cárdenas Guevara, 2021; Fernández Tarrillo, 2024; Huamuro Castillo, 2023; Muchcco Espinoza, 2021; Perez-Benites et al., 2022; Reategui Suncion, 2023; Torres Sanchez, 2022; Sea Tello, 2023; Vizcaino Torres, 2022).

En América Latina, la situación es particularmente preocupante debido a la persistencia de problemas estructurales que afectan la gestión de los servicios de salud. La burocracia administrativa, la falta de inversión y la corrupción son algunos de los factores que contribuyen a la ineficiencia y la baja calidad de la atención (Banco Mundial, 2022; Guevara, 2022). En países como Perú, la corrupción y la ineficiencia administrativa han tenido un impacto negativo en la calidad de los servicios, lo que se refleja en una disminución de la satisfacción del usuario (Gestión, 2023; MINSA, 2023).

El panorama de la administración sanitaria en Huaura, Perú, revela desafíos críticos que impactan directamente en la calidad de los servicios de salud. La escasez de personal médico, la infraestructura deficiente y los prolongados tiempos de espera no son incidentes aislados, sino síntomas de una gestión administrativa que exige atención inmediata (Statista, 2023). La falta de personal, por ejemplo, no solo denota insuficiencia numérica, sino también posibles fallos en la distribución y retención de recursos humanos. La infraestructura inadecuada, por su parte, limita la capacidad de los centros para brindar atención oportuna, resaltando la necesidad de evaluar el estado de las instalaciones y el equipamiento.

Ante esta realidad, los estudios locales, como el de Espinoza-Portilla et al. (2020), aportan evidencia valiosa sobre las deficiencias en la gestión administrativa. Sin embargo, se requiere un análisis más profundo para identificar las causas subyacentes de estos problemas. Este análisis debe adoptar un enfoque multidisciplinario, considerando factores como la planificación estratégica, la gestión de recursos humanos y financieros, y la participación comunitaria; para desarrollar estrategias efectivas y basadas en evidencia que deben considerar las particularidades del contexto local e involucrar a todos los actores clave, desde los profesionales de la salud hasta los gestores y la comunidad en general.

Este estudio se centra en identificar las principales fallas en la gestión administrativa de centro de salud, con el objetivo de elevar la calidad del servicio percibido. A través de un análisis detallado, se evaluarán las dimensiones de indicadores estratégicos, para facilitar la toma de decisiones informadas y promover la eficiencia operativa (Gómez Romero, 2025). Al abordar las deficiencias en la gestión administrativa, se espera lograr una mayor satisfacción del usuario, una optimización de los recursos y, en última instancia, una mejora en la salud de la población.

Materiales y métodos

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, siguiendo un diseño no experimental, transversal y correlacional-causal, para explorar las relaciones entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Se seleccionó una muestra de 100 trabajadores, representativa de los 120 empleados del centro de salud, mediante un muestreo probabilístico aleatorio sistemático.

Instrumento de recolección de datos

Para obtener una visión integral del Centro de Salud de Huaura, se diseñó una encuesta compuesta por dos cuestionarios rigurosamente validados. Estos instrumentos buscan capturar las percepciones tanto de trabajadores sobre la gestión administrativa y la calidad de la atención. La evaluación abarca aspectos cruciales como la planificación, organización, dirección y control internos, así como la experiencia del usuario en términos de instalaciones, fiabilidad, rapidez, seguridad y empatía.

La precisión de los cuestionarios se garantizó mediante la validación por expertos, lo que resultó en un alto grado de fiabilidad, evidenciado por los valores de alfa de Cronbach de 0,872 y 0,923. Los participantes expresan sus opiniones utilizando una escala Likert de 5 puntos, que va desde "Nunca" hasta "Siempre", lo que permite cuantificar y analizar las respuestas con precisión.

Análisis de los datos

Se exploraron las tendencias generales a través de estadísticas descriptivas, revelando la frecuencia y el peso relativo de cada respuesta. Luego, se profundizó en la relación entre las variables mediante una regresión logística ordinal. Esta técnica, respaldada por la metodología de Hair et al. (2019), permitió cuantificar cómo las variables independientes influían en la variable dependiente, mediante el empleo del IBM SPSS Statistics 25.

Resultados

Los datos revelan una clara insatisfacción entre los encuestados del centro de salud, manifestándose en una percepción predominantemente negativa tanto de la gestión administrativa como de la calidad del servicio. La gestión administrativa, según el 82,00% de los participantes (Tabla 1), presenta deficiencias notables en la planificación y la toma de decisiones, lo que sugiere una estructura operativa que requiere mejoras sustanciales.

Tabla 1. Niveles de gestión administrativa

Nivel de Gestión Administrativa	Frecuencia	Porcentaje
Baja	38	38,00
Regular	44	44,00
Buena	18	18,00

La evaluación de la gestión administrativa, realizada a través de un análisis estructurado (Figura 1) que abarcó cuatro dimensiones clave (planificación, organización, dirección y control). En detalle, la planificación muestra un predominio de niveles medios y bajos (53% y 45%, respectivamente), con solo un 2% indicando oportunidades de mejora. La organización presenta una distribución equitativa con un 25% en el nivel bajo. La dirección destaca por un 48% en el nivel bajo, evidenciando problemas de liderazgo. El control, con un 43% en el nivel medio y un 25% en el nivel bajo, requiere fortalecer los

Rodríguez-Santos, A. P. (2025). Gestión administrativa y calidad del servicio de un centro de salud público en Huaura. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 3, e-RMS01012025. <https://revista.investigaciondetecnologias.com/index.php/e-RMS/article/view/135> sistemas de medición y acciones correctivas. En resumen, la dirección es el área más crítica, pero la planificación y el control también necesitan mejoras estratégicas para optimizar la gestión administrativa.

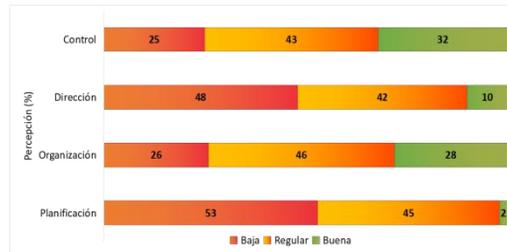


Figura 1. Dimensiones de la variable gestión administrativa

Por otro lado, la calidad del servicio también se encuentra en un punto crítico, con un 34,00% de los trabajadores que la evalúan como baja (Tabla 2). Esta situación pone de manifiesto problemas en la gestión y el desempeño del personal, posiblemente derivados de la falta de capacitación, dificultades en la comunicación y coordinación, o la insuficiencia de recursos. Ambos conjuntos de resultados subrayan la urgencia de implementar estrategias de intervención que fortalezcan tanto la gestión administrativa como la calidad del servicio, con el objetivo final de optimizar la eficiencia y aumentar la satisfacción de los usuarios.

La evaluación de la calidad del servicio, realizada a través de un análisis estructurado (Figura 2) que abarcó cinco dimensiones clave (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), reveló un desempeño mixto. Aun cuando, las dimensiones de tangibles, empatía y capacidad de respuesta mostraron una distribución relativamente desfavorable, con tendencia hacia la aceptación (cerca del 30%); la seguridad, especialmente, la fiabilidad, evidenciaron deficiencias altamente significativas.

La fiabilidad se destacó como el área más crítica, con un alto porcentaje de evaluaciones bajas, lo que indica una falta de capacidad de la organización para prestar el servicio prometido de forma precisa y consistente. Igualmente la seguridad, también mostró una marcada tendencia hacia niveles bajos, señalando la necesidad de mejorar la competencia del personal y su capacidad para inspirar confianza y seguridad en los usuarios. Para elevar la calidad del servicio y mejorar la experiencia, es fundamental priorizar la optimización de la capacidad de respuesta y la empatía.

Tabla 2. Niveles de calidad de servicio

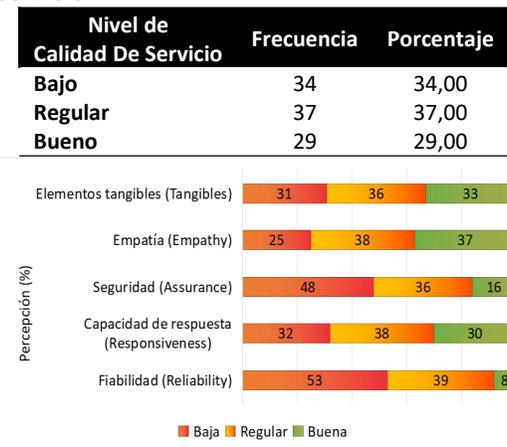


Figura 2. Dimensiones de la variable calidad de servicio

El análisis inferencial, mediante regresión logística ordinal, revela que tanto la gestión administrativa como el desempeño laboral ejercen una influencia positiva y significativa sobre la calidad

del servicio percibida en el centro de salud. La Tabla 3 muestra que la gestión administrativa ($B=2,128$; $p<0,000$) y el desempeño laboral ($B=1,598$; $p=0,002$) son predictores significativos de la calidad del servicio, confirmando la hipótesis de que mejoras en estas áreas se traducen en una percepción más favorable de la atención en salud pública.

Tabla 3. Resultados del análisis inferencial (Regresión Logística Ordinal)

Variable predictora	B (coeficiente)	Error estándar	Sig.
Gestión administrativa	2,128	0,599	0,000
Desempeño laboral	1,598	0,507	0,002

Adicionalmente, la Tabla 4 evalúa el ajuste del modelo de regresión logística, demostrando una mejora sustancial tras la inclusión de las variables predictivas. La reducción en el logaritmo de la verosimilitud de 70,206 a 46,251, junto con un chi-cuadrado significativo (23,955; $p<0,000$), indica que el modelo final, que incorpora la gestión administrativa y el desempeño laboral, se ajusta significativamente mejor a los datos que el modelo de solo intersección. En conjunto, estos resultados respaldan la importancia de la gestión administrativa y el desempeño laboral como determinantes clave de la calidad del servicio percibida en el contexto de la salud pública.

Tabla 4. Evaluación del ajuste del Modelo de Regresión Logística

Modelo	Log-verosimilitud	Chi-Cuadrado	GI	Sig.
Solo intersección	70,206	-	-	-
Final	46,251	23,955	4	0,000

Discusión

La eficacia de los servicios de salud descansa sobre dos pilares fundamentales: una gestión administrativa robusta y una calidad de servicio excepcional. Estas dimensiones no operan de forma aislada; su interdependencia es crucial para garantizar la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa (Banco Mundial, 2022). La literatura especializada converge en la necesidad de abordar la gestión administrativa desde sus cuatro componentes esenciales: planificación, organización, dirección y control (Creswell, 2014; Córdoba, 2020). Una gestión que optimiza cada uno de estos componentes no solo mejora la percepción del servicio, sino que también fortalece la capacidad de la institución para responder a las necesidades de la comunidad.

La planificación, como función estratégica, permite anticipar necesidades y optimizar la asignación de recursos. Estudios como el de Ayala Arana (2020) resaltan la importancia de la previsión de riesgos y la implementación de sistemas eficientes, especialmente en contextos complejos como los Call Centers de salud. Asimismo, Cerón Villamarín et al. (2025) demuestran que estrategias claras y estructuras operativas sólidas son vitales para la sostenibilidad de los procesos administrativos.

En cuanto a la organización, la evidencia sugiere que una estructura jerárquica bien definida y una clara asignación de roles mejoran la coordinación y reducen los tiempos de respuesta (Aliaga Díaz & Alcas Zapata, 2021). Este enfoque no solo facilita la operación diaria, sino que también contribuye a una mayor satisfacción del usuario, como lo señala Córdoba (2020). Por otra parte, la dirección, que abarca el liderazgo y la motivación del personal, es fundamental para el desempeño efectivo de la institución. Un liderazgo transformacional, como el descrito por Vela (2020), es crucial en situaciones de crisis, como la pandemia de COVID-19. La capacidad de un líder para fomentar equipos cohesionados y enfocados en objetivos comunes, como argumenta Guevara (2022), es un factor determinante para el éxito organizacional.

El control, en la gestión administrativa sanitaria, se consolida como un sistema integral que, mediante indicadores clave de desempeño y auditorías, asegura la transparencia y eficiencia de los

Rodríguez-Santos, A. P. (2025). Gestión administrativa y calidad del servicio de un centro de salud público en Huaura. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 3, e-RMS01012025. <https://revista.investigaciondetecnologias.com/index.php/e-RMS/article/view/135> procesos (Choque et al., 2025). El monitoreo constante de estos indicadores permite a los gestores identificar y corregir desviaciones, mientras que las auditorías detectan irregularidades y oportunidades de mejora. Paralelamente, el cumplimiento normativo, que abarca desde la seguridad del paciente hasta la gestión de datos, es esencial para garantizar la calidad y seguridad de los servicios, como destacan Gómez Mendoza et al. (2022) y Pérez-Benites et al. (2022). El apego a las normas no solo previene sanciones legales, sino que también fortalece la capacidad operativa y la confianza de la comunidad. En conjunto, control y cumplimiento normativo son pilares de una gestión administrativa efectiva, que asegura servicios de salud de calidad y seguros.

La relación entre gestión administrativa y calidad del servicio es un tema ampliamente estudiado. Un sistema administrativo eficiente mejora la empatía y la seguridad percibidas por los usuarios (Espinoza-Portilla et al., 2020). Además, la adopción de tecnologías avanzadas, como señala Blanco Fitzcarrald (2022), puede potenciar la capacidad de respuesta y la fiabilidad de las instituciones.

La implementación de indicadores de gestión, como propone Gómez Romero (2025), permite monitorear la efectividad de la administración y su impacto en la satisfacción del usuario. Esta integración de estrategias administrativas tradicionales con la innovación tecnológica es clave para la mejora continua.

Para superar los desafíos identificados, se propone la capacitación del personal en habilidades administrativas y técnicas (Minaya Pantoja, 2022; Muchcco Espinoza, 2021). La adopción de sistemas tecnológicos integrados para el análisis predictivo y la optimización de decisiones (Choque et al., 2025) es otra estrategia crucial. Y fortalecer la empatía y la capacidad de respuesta del personal, áreas críticas según diversos estudios (Sea Tello, 2023; Galarza Reyes, 2022), es fundamental para mejorar la percepción del servicio y la confianza del usuario.

Las limitaciones de los estudios actuales, como el alcance de las muestras y la naturaleza no experimental de muchas investigaciones, sugieren la necesidad de incluir variables adicionales, como el clima organizacional y la cultura institucional (Romero, 2025). Futuras investigaciones deberían evaluar el impacto longitudinal de las estrategias implementadas (Pérez, 2020) para validar su sostenibilidad y eficacia en diversos contextos.

Agradecimientos

A la Universidad César Vallejo.

Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

Referencias

- Aliaga Díaz, S., & Alcas Zapata, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18–30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Ayala Arana, F. E. (2020). *Gestión administrativa del sistema Call Center de atención al usuario en el Centro de Salud Urbano Vincas*. [Tesis de Grado de Ingeniero Comercial, Universidad Técnica de Babahoyo]. <https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7944>
- Banco Mundial. (2022). *Situación de los servicios de salud en América Latina*. Washington, DC. <https://www.bancomundial.org/es/topic/health/overview>
- Blanco Fitzcarrald, D. R. (2022). *Gestión administrativa y la relación con la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022*. [Trabajo de Especialista en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería, Universidad Privada Norbert Wiener]. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6832>

- Rodríguez-Santos, A. P. (2025). Gestión administrativa y calidad del servicio de un centro de salud público en Huaura. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 3, e-RMS01012025. <https://revista.investigaciondetecnologias.com/index.php/e-RMS/article/view/135>
- Cárdenas Guevara, J. A. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local-Nauta 2021*. [Trabajo de Grado de Licenciado en Administración Pública, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8976>
- Cerón Villamarín, M. E., Madrid Salazar, V., & Villegas Cardenas, J. (2025). *Gestión administrativa del proceso de glosas en la Fundación Antioqueña de Infectología en el periodo 2021-2023, Medellín-Colombia*. [Trabajos de Grado en Administración en Salud, Universidad de Antioquia]. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/44546>
- Chávez Choque, M. E., Calisaya Mestas, H. L. ., Saira Quispe, E. W., & Torres Marron, F. J. . (2025). Relación entre los factores de supervisión, información, comunicación, control interno y gestión administrativa en centros de salud de Lima . *Revista InveCom*, 5(4), 1–12. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14833903>
- Chávez Choque, M. E., Calisaya Mestas, H. L. ., Saira Quispe, E. W. ., & Portugal Portales, D. E. . (2025). Relación entre tecnología de información, control interno y gestión administrativa de los centros de salud de Arequipa. *Revista InveCom*, 5(4), 1–13. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14834071>
- Córdoba, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas - 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_e03a208765b0b0c12cfda6636a25547b
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications. https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf
- Espinoza-Portilla, M., Gil-Quevedo, A., & Agurto-Távora, F. (2020). Eficiencia administrativa en los centros de salud públicos de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), e2146. <https://scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n4/e2146/>
- Fernández Tarrillo, L. M. (2024). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en Pacientes con Tuberculosis de la Microred de Salud Chiclayo, 2024*. [Tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/14381>
- Galarza Reyes, S. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de salud Punta Negra Lima Sur 2021*. [Tesis de Maestría en Gestión Pública y Control Gubernamental, niversidad Alas Peruanas]. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/13199>
- Gómez Mendoza, M. J. , Jaramillo Montañó, F. M. , Estrella Gaibor, C. E., & Nuñez Gamboa, J. J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Sapienza International Journal Of Interdisciplinary Studies*, 3(5), 69–80. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- Gómez Romero, C. . (2024). Modelo de indicadores para tomar decisiones en gestión administrativa en los establecimientos de salud. *Revista InveCom*, 5(3), 1–8. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14537969>
- Guevara, D. (2022). Administrative management model to improve the health service of the hospital. *SCIÉND0*, 25(2), 169-174. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.021>
- Huamuro Castillo, E. (2023). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín*. [Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121231>

- Rodríguez-Santos, A. P. (2025). Gestión administrativa y calidad del servicio de un centro de salud público en Huaura. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 3, e-RMS01012025. <https://revista.investigaciondetecnologias.com/index.php/e-RMS/article/view/135>
- Minaya Pantoja, K. E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de salud de Hualmay*. [Tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión]. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6106>
- Muchcco Espinoza, M. L. (2021). *La Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Abastecimiento de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, durante el año 2020*. [Tesis de Maestría en Administración con mención en Gestión Pública, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/5283>
- Pérez, E. (2020). *Gestión del Hospital Luis Heysen Incháustegui de la región Lambayeque frente a la pandemia COVID-19*. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47541>
- Perez-Benites, W. E., Serrano-Aguilar, J. F., Colcha-Ortiz, R. V., & del Carmen Moreno-Albuja, M. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. *Polo del conocimiento*, 7(2), 1077-1088. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i2.3634>
- Reategui Suncion, V. A. (2023). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Prestadora de Servicio de Salud 1–3 América*. [Tesis de Maestría en Salud Pública, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. <https://hdl.handle.net/20.500.12737/10209>
- Sea Tello, M. A. (2023). *Percepción de gestión administrativa y calidad de servicio del usuario externo de los tres centros de salud mental comunitario de la provincia de Andahuaylas, 2023*. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/669321>
- Torres Sanchez, G. A. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(10), 2112-2132. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i10.4832>
- Vela, J. (2020). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *Crescendo*, 11(1), 67-80. <https://doi.org/10.21895/increc.2020.v11n1.05>
- Vizcaino Torres, A. P. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022*. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100115>