



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Enfermería en un
Hospital de Lima, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Dioses Niño, Eva Mireyla (orcid.org/0000-0002-8344-1738)

ASESORA:

Mg. Moron Valenzuela, Julia Cecilia (orcid.org/0000-0002-1977-3383)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por iluminar mi vida, guiar mi camino con salud e inteligencia para culminar una meta más y poder seguir creciendo profesionalmente. A mi mamá Mercedes Niño por ser mi ejemplo e inspiración de lucha con su amor infinito e incondicional. A mi papá Rosendo Dioses, aunque no está físicamente, lo siento en cada paso que doy. A mi compañero de vida Caleb y mi niña por su apoyo y comprensión durante el proceso de realización de mi tesis.

Agradecimiento

A mi asesora Mg. Cecilia Morón por su profesional y valiosa orientación a lo largo del desarrollo de la tesis, también a mis maestros de la Universidad César Vallejo por todos los conocimientos recibidos en mi formación. Al Hospital y colegas Licenciados En Enfermería que participaron en la realización de la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	iv
Abstract	v
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa y de sus dimensiones	22
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio de Enfermería y de sus dimensiones	23
Tabla 3 Prueba de hipótesis general	24
Tabla 4 Prueba de hipótesis específica 1	24
Tabla 5 Prueba de hipótesis específica 2	25
Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 3	25
Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 4	26

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se ha realizado con la finalidad de conocer la gestión administrativa y calidad de servicio de Enfermería en un Hospital, Lima. Tiene un enfoque cuantitativo, porque reflejará la necesidad de medir y realizar procedimientos estadísticos para obtener información y procesarla. El nivel de investigación es descriptivo correlacional, porque permite caracterizar a la población de estudio y determinar el grado de asociación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, porque la investigadora analiza y observa la realidad, sin ejercer control sobre las variables investigadas, además, los datos se han recopilado en un periodo de tiempo determinado. La población estuvo conformada por 90 enfermeros en un Hospital, Lima. La técnica de investigación fue la encuesta mediante 02 cuestionarios elaborados con tipo escala de Likert. Luego de realizar el análisis estadístico adecuado, los resultados de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman revelaron una correlación de 0.736, lo que significa que existe una correlación positiva considerable ente las variables investigadas.

Palabras Clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, enfermería, variables, análisis

Abstract

This research work has been carried out with the purpose of knowing the administrative management and the quality of the Nursing service. By its nature it has a quantitative approach, since it will use numerical measures and statistical procedures to collect information and process it. The level of research is descriptive and correlational, because it allows characterizing the study population and determining the degree of association between the variables administrative management and quality of service. The research design is non-experimental and cross-sectional, because the researcher analyzes and observes reality, without exercising control over the variables investigated, in addition, the data has been collected in a determined period of time. The population consisted of 90 Nurses from a Hospital in Lima. The research technique was the survey through 02 structured questionnaires Likert scale type. After carrying out the corresponding statistical analysis, the results of the non-parametric Spearman's Rho test yielded a correlation of 0.736, which means that there is a considerable positive correlation between the variables investigated.

Keywords: Administrative management, quality of service, nursing, variables, analysis.

I. INTRODUCCIÓN

La principal tarea de la dirección administrativa de las empresas es organizar, orientar y en definitiva dirigir todos los patrimonios que reciben, ya sean económicos, individuos, para premiar a los usuarios además de los resultados del trabajo y la ética profesional. Cuando hablamos de los compendios que disponen los establecimientos de salud, el particular de enfermería es considerado uno de los recursos humanos más convenientes, por lo que la experiencia competitiva humana, cálida y cortés de las enfermeras es uno de los componentes para elevar el nivel de enfermería. empleados calidad de los servicios de salud; porque su función es mantener más contacto con los pacientes durante los procedimientos y tratamientos hospitalarios.

A nivel internacional la OMS (2020) estima que aproximadamente 8,4 millones de muertes al año se deben a insuficiencias en la disposición de los bienes de salud en naciones de medianos y bajos capitales económicos, lo que representa el 15% de las muertes en estas naciones. Las enfermeras son uno de los elementos más importantes para prevenir estos efectos secundarios; sin embargo, para lograr una participación óptima, se deben contar con los recursos necesarios (p. ej., implementación, tecnología), los cuales no están disponibles o no se gestionan adecuadamente en estos países de bajos ingresos, por lo que se considera un gran fracaso.

A nivel latinoamericano, mencionan la importancia de la vocación y servicio del personal de enfermería competente, y en especial de la vigilancia corporativa y campestre, ya que una de sus primordiales tareas es la promoción de padecimientos contagiosas, bacterianas y microscópicas, independientemente de que se transmitan por inoculación u otros dispositivos y campañas; también brindan a los pacientes una orientación inicial sobre los riesgos de los prácticas perjudiciales para la salud física e intelectual. Las colectividades más indigentes de las naciones latinoamericanas han sufrido especialmente porque los profesionales médicos que atienden a estas comunidades a menudo carecen de las herramientas y los suministros, la supervisión y las habilidades de tratamiento que han provocado la disminución de la población. la calidad del servicio prestado.

por los responsables de ejecutar la función pública, así como por sus autoridades y que su resultado sea siempre en beneficio de la población y/o usuarios finales.

La atención médica estatal crea problemas en la prestación de servicios a los pacientes que necesitan tratamiento. Este problema no solo existe en el Perú, que es un país subdesarrollado, sino que también existe en las naciones en vías de progreso. En muchos lugares las personas tienen poco acceso a la salud, o si la tienen es muy difícil conseguirla y no les ayuda a alcanzar el bienestar, los problemas que se observan en la masa se deben a protocolos, directivas. etc., documentos de gestión como referencias que dificultan que el personal médico trate a los pacientes. Perú enfrenta este problema todos los días en diferentes sectores: Minsa, Essalud, salud de las fuerzas armadas. y policía nacional del Perú (PNP) y agencias del sector privado, etc.

Los problemas se derivan del hecho de que, según los pacientes, el servicio prestado es insatisfactorio, y la prestación de servicios de alta calidad debe ser considerada en la gestión administrativa de la atención de salud, por eso es alarmante e incentiva a estudiar este problema de manera similar a otros partidos en el exterior. En la calidad de la salud se deben considerar muchos aspectos, como los técnicos donde se necesita aplicar la tecnología, los equipos que cubren el mantenimiento. y aspectos humanos. parte del personal y reaccionar según el caso que les concierne para paliar la enfermedad de los pacientes. Por lo tanto, la atención a la salud no debe pensar solamente en la relación costo-efectividad, el aspecto financiero, sino también buscar la satisfacción del paciente, que puede manifestarse durante la hospitalización. En la última década, los gobernantes peruanos han mostrado mayores presupuestos para el cuidado de la salud, por lo que debido a que tenemos déficits en la atención de pacientes y hospitales inadecuados, la falta de trabajadores de la salud sigue siendo un problema en las zonas más alejadas de la ciudad. tampoco hay puestos de salud. En cuanto a la calidad del servicio de enfermería, se debe considerar que se debe involucrar a todo el personal de enfermería que labora en el hospital, debido a que la enfermera tiene un rol muy importante en las organizaciones de salud, por lo que se debe apoyar sus actividades, pues la enfermera juega un papel muy importante en las organizaciones de salud, porque las enfermeras son muy importantes es una

carrera investigadora respetada y consolidada que fortalece y mejora el conocimiento de su práctica, por lo que es una carrera universitaria por ser una profesión independiente responsable y una enfermera en su profesión en esta pandemia del COVID-19. se destacó por su capacidad de liderazgo y aporte a sus áreas, siendo él a su vez responsable de El grupo de enfermeros que labora en el área de tratamiento es dirigido por la gerencia para brindar asistencia integral a sus pacientes.

Este estudio se realizó para analizar las siguientes variables en cuanto a la gestión y la disposición de la gestión del cuidado de sanatorio y con ello la complacencia del paciente con todas las preguntas anteriores: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería en un hospital de Lima, 2022? Se formularon problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la planificación administrativa de la gestión y la calidad de servicio de enfermería en un Hospital de Lima, 2022? ¿Cuál es la relación entre la organización administrativa y la calidad de servicio de enfermería en un Hospital de Lima ,2022? ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería en un Hospital de Lima,2022? ¿Cuál es la relación entre el control administrativo y la calidad de servicio de enfermería en un hospital de Lima, 2022?

La investigación tiene una justificación teórica según Brena (2021) tiene como intención delimitar algunas conceptualizaciones que le permiten enmarcar el objeto de estudio. ¿Desde qué punto de vista?, esto permite desarrollar un pensamiento crítico, en la investigación debido a que se va a monopolizar conceptos de las inconstantes gestión administrativa y calidad de servicio ayudando con la gramática del tema de artículo.

También se justifica metodológicamente ya que para elaborar la investigadora recurrió a una herramienta para la cogida de fichas previa ratificación de peritos logrando identificar una correspondencia positiva entre las inconstantes que sirva para mejoras en la misión administrativa y disposición de servicio. En cuanto a la justificación practica según Brena (2021) consiente examinar el inconveniente identificar y aprobar lo conveniente teórico practico.

El objetivo general de este estudio es: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería en un Hospital de Lima ,2022

y como objetivos específicos: Determinar la relación entre la planificación administrativa y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima, 2022. Determinar la relación entre la organización administrativa y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima, 2022. Determinar la relación entre la dirección administrativa y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima, 2022. Determinar la relación entre el control administrativo y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima, 2022.

Se planteó como hipótesis general: Existe relación entre la planificación administrativa y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima, 2022, como hipótesis específicas: Existe relación entre la organización administrativa y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima, 2022. Existe relación entre la dirección administrativa y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima, 2022 y por última hipótesis específica: Existe relación entre el control administrativo y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para validar el estudio se consultó literatura sobre trabajos previamente presentados como son los mostrados a continuación, los antecedentes internacionales con Balcázar (2020), el cual se propuso demostrar cómo se puede llevar un adecuado control de las áreas administrativas de los centros de salud primarios, el estudio fue descriptivo cuantitativo, para lograr el objetivo se tuvo en cuenta el uso de un diseño en el cual no se manipula las variables intencionalmente, para lograr ello también se entrevistó a 54 pacientes, la técnica fue una encuesta. y estudio instrumental. Dijo que, tras analizar datos de una muestra de pacientes en los servicios de salud, se encontró que el 68 por ciento de los pacientes estaban insatisfechos porque pensaban que la calidad del servicio era mala, sustentada en la falta de especialistas. participar en diversas consultas y problemas de salud que no garantizan una recuperación exitosa y una intervención inmediata en caso de ser necesario. También denunciaron que en muchos casos la unidad se encuentra con falta de medicamentos para satisfacer los servicios de salud, lo que obliga a los pacientes a buscarlos en el exterior, aumentando los costos y la insatisfacción.

Cruceira (2014), desarrollo un estudio con el propósito de validar la Gestión administrativa con el propósito de lograr mejorar los servicios en las empresas en el sector hotelero. (Artículo científico). Este estudio fue realizado en la nación ecuatoriana, para lograr ello los investigadores tomaron en cuenta un método en el cual se mide cualitativamente, así como cuantitativamente, en la cual también se indujo, y dedujo la investigación con el propósito de explorar, se realizó una entrevista a 35 personas, los resultados permitieron concluir que el desarrollo de gerentes de hotel; no es una excelente manera de administrar, mostrando qué pasos deben tomarse para mantener un equipo bien organizado, coordinado, dirigido y controlado por encima de la demanda del hotel.

Salazar, W. (2016), realizó un estudio con el propósito de diagnosticar la disposición de la asistencia de atención al consumidor en una empresa dedicada al rubro de la educación universitaria. (artículo o científico). Datos de la industria el estudio fue desarrollado en la nación ecuatoriana en el cual se abordó un método de indagación cualitativo-cuantitativo utilizando sistemáticas de

investigación inductivos, deductivos y exploratorios. Dado que la población total para lograr ello se entrevistó a 76 usuarios, para lo cual se hizo uso de la técnica y la herramienta de averiguación para utilizar la encuesta. todo llegó a una conclusión: revelar las consecuencias significativas de las diferencias en los niveles de sentimiento y posibilidades, sabiendo que la disposición de la ayuda del partido es el promedio habitual (3,3/5) según lo que a los partidos les interesaba expresar.

Guadalupe et al. (2019), desarrolló una indagación de tipo descriptivo, para lo cual se hizo uso de un diseño en el cual no se manipulo intencionalmente las variables de estudio, para lograr ello se propuso entrevistar a una población de 80,439 personas, y de las cuales se logró entrevistar a 383 usuarios, para lograr ello se hizo uso de la técnica la cual fue la averiguación, y para lo cual se hizo uso del interrogatorio. Señaló que los usuarios que respondieron a la encuesta confirmaron su insatisfacción con la disposición de la asistencia ofrecida por la unidad debido a la falta de equipos que ayuden a garantizar las condiciones necesarias para la atención del paciente para mejorar las posibilidades de recuperación. Reconocieron que a veces falta una buena higiene, lo que se expresó en el mal estado de las instalaciones públicas y los servicios de higiene, lo cual es peligroso para la salud al exponerse a enfermedades que los afectan negativamente.

Coloma et al (2019) desarrollaron un estudio tipo estudio descriptivo, para lograr ello hicieron uso de un diseño en el cual no se manipular las variables de forma intencional, para lograr ello entrevistaron a 1139 personas, en este caso se logró entrevistar a 52 usuarios, para ello se usó la encuesta y por medio del uso de un interrogatorio. Al finalizar el estudio obtuvieron los siguientes resultados que, según datos de gestión administrativa, el 77% de los pacientes que acudieron al centro de salud se mostraron satisfechos con el desarrollo de los procedimientos administrativos desarrollados internamente y el 73% se mostró satisfecho con el nivel de instalación de equipos e infraestructura total. En correspondencia a la satisfacción con la disposición de los servicios prestados, 81 afirmaron estar satisfechos y manifestaron que el personal de enfermería está debidamente capacitado para participar en las consultas.

También señalaron que parte del cumplimiento es que el complejo esté siempre en buenas condiciones higiénicas, las camillas estén limpias y las áreas comunes estén debidamente ventiladas.

A nivel nacional tenemos a Vela (2020), quien desarrolló un estudio tipo investigación aplicada, para lograr ello hicieron el uso de un diseño en el cual no se manipularon las variables intencionalmente, para lograr ello se tomó en cuenta a 671 personas, en este caso se logró entrevistar a 245 personas, para lograr ello se logró entrevistar a los participantes y con esta finalidad fue necesario hacer uso del cuestionario. Mostró que luego de obtener el valor de correlación, se pudo afirmar que ambas variables se correlacionan positivamente en un nivel medio, sugiriendo que a medida que mejora la misión administrativa, también progresa la disposición de atención al paciente. Como resultado de la optimización de los procedimientos internos, lo que se tradujo en una mejora en la calidad del servicio.

Malpartida et al (2021), desarrolló una investigación mixta descriptiva y analítica, para lograr ello se hizo uso de un diseño en el cual no se manipule las variables de forma intencional en este caso se tomó en cuenta 6000 individuos, y de las cuales se entrevistó a 2000 individuos, como técnica de encuesta e instrumento cuestionario. Mostró que, de acuerdo con los análisis realizados, la cobertura de los servicios de salud asegurados se mantuvo en el mismo nivel en el período de 2017 y en el 1er trimestre de 2020; Sin embargo, se constató que la calidad del servicio ofrecido al público había disminuido significativamente, caracterizado por largas filas de atención. De igual manera, se notó el colapso del sistema de salud, pero muchos pacientes se quejaron de que sus citas estaban programadas para fechas muy lejanas, incluso con meses de retraso, lo que no ayudaba a asegurar un tratamiento oportuno. insatisfacción del usuario.

Mendivel, R. (2020), Universidad Peruana Los Andes Dirección Ejecutiva Basada en Competencias y Gestión del Talento Humano. (Artículo científico). Conrado, cuantitativa, para lograr ello se hizo uso de un diseño en el cual no se manipularon las variables de forma intencional, con una base y en la cual se tomó en cuenta el entrevistar a 188 empleados, para lograr ello se hizo uso de

una técnica de elección para la investigación y se interrogo a los participantes, al finalizar la investigación se llegó a mencionar los resultados que debe ser obligatorio actuar y actuar para beneficiar practicando la gestión del progreso. trabajo de oficina con esta tecnología. Crear conciliaciones mensuales con los participantes de la organización.

Según Callohuana, (2019) menciona que la gestión administrativa es una herramienta administrativa utilizada por la dirección de la organización que permite que todas las actividades alcancen los objetivos propuestos por medio de una adecuada programación, ordenación, itinerario, lo que contribuye a que sean transportado acertar Dimensiones de gestión: Planificación. Un proceso sistemático donde los objetivos de la sociedad son claros, sus habilidades y capacidades guían el desarrollo, aprovechando la necesidad de planear: Aclarar, desarrollar y definir ejes, pronosticar, definir situaciones condicionales y supuestos para las actividades del negocio, elegir y presentar trabajos para el logro de metas. Existe un régimen integral de beneficios que enfatiza la creatividad para encontrar nuevas formas de trabajar. Crear estrategias, procesos y métodos prácticos, anticipándose a los problemas potenciales y cambiando los procedimientos de acuerdo con el impacto de las regulaciones. organización Es evolución dictar y distribuir orden, facultad y bienes. Desea conocer los activos de la empresa y los planes para lograr sus objetivos. Después de eso, se monitorea la integración como un todo y se crea una organización empresarial. La tarea de gestión se centra en las funciones relevantes y específica: las funciones funcionales de cada puesto son claras, cada tarea es controlable operativamente y está interconectada, está claro que la tarea del supervisor es necesaria, la selección e instalación del empleado corresponde al cumplimiento de las tareas. una posición que le conviene al ofrecer arreglos exclusivos y otros bienes a las regiones. Dirección. Llevar a cabo medidas detalladas todos los días, encaminando el componente personal a la eficiencia productiva, encaminando a los empleados al espíritu de cooperación, inculcando la amistad en la tarea, fomentando el trabajo individual y grupal, y conectando adecuadamente las diferentes actividades, activos y empleados. Inspección. Es el desarrollo de acciones moderadas lo que confirma que se realizan de acuerdo con el plan, y tiene sentido corregir algunos errores

no deseados. Los gerentes de la empresa están involucrados en la gestión del proceso, incluso si el equipo relevante funciona según lo planeado.

Calidad del servicio, que según Donadeidan (2000) es el nivel de utilización de los medios más adecuados para lograr la mayor mejora de la salud. Y lo divide en las siguientes dimensiones: La recepción se define como una sala de tratamiento proporcionada por competidores de la inmunidad, la admisión debe estar siempre presente. Admite que debe considerar a las grandes masas cumpliendo con sus solicitudes y aceptando una actitud competente para que sea más conveniente para los beneficiarios rechazar, utilizar los bienes utilizados para resolver las dificultades. Eso significa atención útil y dedicada, orientación cuando sea necesario y comunicación con otros bienes, apoyo continuo y rendimiento de búsqueda garantizados. En relación a la recepción es necesario: El punto de recepción o administrativo del Centro de Salud es la entrada a la organización de salud, es la sala de tratamiento. Fundamento la recepción de la exposición de la sociedad ante los beneficiarios. Debido a su amplia gama, se considera un campo de apoyo oportuno, estratégico y fundamentalmente eficaz en la prestación de atención de apoyo.

Se señaló que Echeverría y Francisco estudiaron la calidad de enfermería en el campo médico con el objetivo de hallar los orígenes de las contaminaciones quirúrgicas. Para ello se trabajó con un total de 12 practicantes y 348 pacientes, y se utilizó la sistemática del marco lógico para la caracterización de inconvenientes, y con la ayuda del Test Care Q y la aplicación de conjuntos concéntricos se obtuvieron consecuencias correspondientes al objetivo. alcanzó, Por ejemplo, muestra que 14 y 16 infecciones quirúrgicas se deben a insuficiencias en la disposición del cuidado de enfermería y supremamente concluye que la implementación de programas de desarrollo de servicios tiene un impacto directo en la satisfacción del usuario.

La segunda dimensión es el cuidado empático, que se mide por la aceptación del conforme en la primera relación, el trato cortés y cálido se percibe como encantador, por lo que la enfermera debe estar dispuesta a aceptar a su paciente de manera amable y personal, luego la enfermera. Debes explicar los procedimientos al paciente para que esté al tanto del proceso y al mismo tiempo

generar confianza a favor de la mediación. Otros itinerarios importantes son el beneficio por la prosperidad del conforme. el paciente tiene garantizada privacidad y seguridad.

La tercera dimensión incumbe a los compendios observables, es expresar. cualquier cosa que consienta un fácil camino al servicio deseado; estos compendios transforman según el argumento, es expresar, las áreas hospitalarias requieren de ciertos elementos que no son necesarios en las áreas ambulatorias, finalmente las necesidades corresponden a señalización adecuada, mobiliario cómodo y uso de cuidados e higiene. servicios de salud, modernización de equipos y dispositivos técnicos, y suministro de equipos y suministros médicos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El objetivo de la indagación científica según Ñaupas (2014) es indagar los conocimientos existentes y generar nuevos conocimientos para investigar, descubrir, verificar suposiciones no suficientemente probadas, que es fundamental para desarrollar la ciencia. Este trabajo de indagación es tipo básica el nivel es descriptivo-correlacional Narváez (2009) indica: todo estudio correlacional contrasta 2 o más variables de estudio, cuyo objetivo es comprobar si las variables de la investigación se relacionan o no. El diseño es no experimental, porque no alterarán las variables encontradas, según Ñaupas (2014) así pone a prueba compendios teóricos sin el propósito de dedicar los resultados en problemas prácticos. Para Hernández y Mendoza (2018) Tiene un enfoque cuantitativo porque en ella se recopilan información, sustentada y contrastada con las hipótesis teniendo como base la estadística y la cuantificación numérica que permite comprobar teorías.

3.2 Variables y Operacionalización

En cuanto al funcionamiento, Muñoz (2018) plantea que la búsqueda de hitos representa el funcionamiento de las variables, lo cual se ilustra con la evaluación de encontrar indicadores que conozcan el desempeño de las variables. Comienza con un marco teórico con su conceptualización, luego se convierte en una observación concreta y cuantificable de la variable. Los itinerarios de calidad de la misión administrativa y del trabajo de enfermería fueron definidos como:

Definición conceptual de Gestión Administrativa: Según Callohuana (2019), cualquier actividad realizada para regularizar los esfuerzos de un equipo, es decir, tratan de lograr sus objetivos con la asistencia de individuos y cosas para llevar a cabo alguna tarea importante.

Definición operacional de Gestión Administrativa: es un conjunto de procesos administrativos que conducen al desarrollo de las actividades planificadas, esta variable se mide en escala ordinal mediante un cuestionario de 20 preguntas a trabajadores de un Hospital, Lima.

Indicadores: Contemplamos 16 indicadores en las dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control. En la dimensión Planificación tenemos los

indicadores: Determinar objetivos, visión de futuro, líneas de acciones concretas, definición de estrategias. La dimensión organización determinada por los siguientes indicadores: Conjunto organizado, determinar las tareas, fines establecidos. La dimensión dirección con los indicadores: Relaciones interpersonales, impartir instrucciones, logros a través de la comunicación, alcanzar el mayor rendimiento. Por último, la dimensión control enmarcada en los indicadores control sobre lo planeado, verificación de desempeño, tomar medidas correctivas, ejecución de acuerdo a lo programado y regular las actividades.

Escala de medición: Ordinal.

Definición conceptual de Calidad de servicio de enfermería: Donadeidan, (2000) menciona que la calidad de atención se define de la siguiente manera: La atención es aquella que debe brindar al paciente la mayor y más completa satisfacción luego de evaluar la certeza de los beneficios y daños asociados al tratamiento en la generalidad de sus fragmentos.

Definición operacional de Calidad de servicio de enfermería: Es un conjunto de funciones, características o acciones de un recurso o ayuda que brinda un fideicomisario, considerando cada propiedad y personal que la entidad mantiene favorablemente, dicha variable se mide en una escala ordinal.

Indicadores: Contempla 10 indicadores distribuida en dimensiones: Recepción, acreditación, beneficio y determinación. La dimensión recepción tiene los indicadores: Forma de atención, atención con interés y articulación de servicios. La dimensión acreditación medida por los indicadores: Reconocimiento, establecer los datos y diferenciación. Para la dimensión beneficio con los indicadores: Servicio a los usuarios y uso de los bienes. Por último, la dimensión determinación enmarcada por los indicadores: Resolución respecto a una situación y decisión respecto a una situación.

Escala de medición: Nominal.

3.3 Población, muestra y muestreo

El primer paso para llevar a cabo un buen muestreo es definir la población según Ñaupes (2014) es el conjunto de elementos con peculiaridades parecidas de comprendido, lugar es lo que se personifica en las sistematizaciones estadísticas con la letra (N) en esta investigación se estableció 90 Graduados en Enfermería que laboran en un centro de atención primaria de acuerdo a la información del Dpto. de Enfermería.

Criterios de selección: Participación voluntaria previa confirmación de consentimiento y la disponibilidad de tiempo para responder el cuestionario.

Criterios de inclusión: Se consideró a enfermeros que están persiguiendo más de tres meses en el Hospital nombrados y CAS del establecimiento.

Criterios de exclusión: No se consideró Enfermeros que no hayan trabajado con una antigüedad que sea menor de tres meses en sus lugares de labores y particular tercero llamados también locadores.

La muestra estuvo compuesta por toda la población central, es decir, 90 enfermeras, un grupo pequeño y de fácil acceso para la aplicación de los interrogatorios. Muestreo. Se utilizó una muestra no probabilística debido a que estábamos trabajando con toda la población. La unidad de análisis fueron las enfermeras que laboran en un hospital.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La pericia de indagación que es una serie de interrogaciones coherentes con las inconstantes de indagación dirigidas a los empleados del hospital (enfermeras graduadas). El instrumento fue: Variable Cuestionario de Gestión Administrativa con 20 preguntas respondidas por los empleados (enfermeros graduados de hospital), el cuestionario proviene de García (2021): Gestión Administrativa y se divide en dimensiones: Dimensión Planificación con enunciados, Ordenación con 5. oraciones y Control con 5 oraciones y supremamente la dimensión Control con 6 oraciones. La escala fue de tipo ordinal.

Y el instrumento de encuesta de calidad de enfermería consta de 15 preguntas, adaptada de García (2021), respondidas por enfermeras en su estudio: Gestión administrativa y calidad del servicio hospitalario II -2 Ministerio de Salud, Tarapoto

2020.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Variable Gestión Administrativa

Autor: García García Rosa

Dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control

Baremos: 4

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Variable Calidad de Servicio de Enfermería

Autor: García García Rosa

Dimensiones: Recepción, Acreditación, Beneficio, Determinación.

Baremos: 4

Validez y confiabilidad:

De acuerdo con el protocolo, los instrumentos pertenecen a García (2021), fueron evaluados por expertos, evaluaron la idoneidad, adecuación y claridad, que aceptaron como aptos para su cumplimentación, mostrando la composición del propósito del estudio. Tres expertos Dr. Víctor Pasco Flores, Mg Ruth Bardón y Dr. Frank Torres.

Confiabilidad: Según Hernández (2014), es la medida en que la aplicación de un instrumento compuesto por ítems produce resultados consistentes. Después de la validación de expertos, el método de consistencia de la medición de la confiabilidad fue el alfa de Cronbach.

3.5 Medidas

Se implementarán las siguientes medidas para la recolección de datos:

Se capacitará al personal de enfermería y administrativo (coordinadores y gerentes) para completar cuestionarios y responder las dudas o inquietudes que puedan tener durante el uso de Zoom.

La herramienta se implementará a través de Google Meet en una fecha confirmada. Se recogerán un total de .

instrumentos correctamente cumplimentados en Excel.

3.6 Método de análisis de datos

Cuando se utilizan los medidores, se crea una base de datos con la ayuda de Microsoft Excel, donde se llenan correctamente los cuestionarios, luego se llenan

incorrectamente o se dejan los cuestionarios, y aproximadamente las personas que no para responder de forma fiable.

Luego se exporta la base de datos al programa SPSS 25 para desarrollar el análisis estadístico propuesto para los fines de este estudio.

Se elaboró un análisis descriptivo considerando medidas de frecuencia y porcentaje, en la evaluación y comparación de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica de Spearman rho y su coeficiente de significación.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, por lo tanto, el uso responsable de los datos de los usuarios considera criterios éticos, el primer criterio ético respeta la participación voluntaria de los encuestados, el segundo criterio respeta el autor de la APA. investigadores y el tercer criterio ético es que este estudio fue sometido al software Turnitin para evitar el plagio.

IV. RESULTADOS

Estadísticos descriptivos.

Esta manera primordial consiente determinar las fichas recogidos, por ejemplo, en periodicidades y comisiones. Para una mejor interpretación de los datos, se aplicaron escalas a cada variable y dimensión, con clasificaciones incompletas, regulares y efectivas. De una encuesta a enfermeras en 90 hospitales de Lima, la Tabla 1 muestra el nivel de gestión administrativa en un centro de salud de Lima al 2022. Este nivel casi nunca llega al 2,2%, lo que representa dos hermanas seguidas de un nivel. a veces 66.7% igual a 60 enfermeras, igualmente se observa casi siempre un nivel de 26.7% igual a 24 enfermeras y finalmente siempre hay un nivel de 4.4% igual a 4 enfermeras.

TABLA 1

Distribución de frecuencias de la variable Gestión Administrativa y de sus dimensiones.

Nivel	V1. Gestión administrativa		D1. Planificación		D2. Organización		D3. Dirección		D4. Control	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	1	1.1	24	26.7	24	26.7	9	10.0	17	18.9
Eficiente	77	85.6	49	54.4	59	65.6	72	80.0	66	73.3
Muy eficiente	12	13.3	17	18.9	7	7.8	9	10.0	7	7.8
Total	90	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0

Nota: Datos obtenidos del Spss 25

En la tabla 2 se muestra el nivel de disposición de la enfermería en el centro de salud de Lima en el año 2022, donde la disconformidad fue del 6,7%, representando 6 enfermeras, seguida de la indiferencia con el 58,9%, correspondiente a 53 enfermeras, seguido de un 27,8% de acuerdo correspondiente a 25 enfermeras y finalmente un 6,7% de nivel de acuerdo correspondiente a 6 enfermeras.

Tabla 2*Distribución de frecuencias de la variable Calidad de servicio y sus dimensiones.*

Nivel	V2. Calidad de servicio		D1. Recepción		D2. Acreditación		D3. Beneficio		D4. Determinación	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente			16	17.8	23	25.6	29	32.2	19	21.1
Eficiente	42	47	66	73.3	49	54.4	44	48.9	64	71.1
Muy eficiente	48	53.3	8	8.9	18	20.0	17	18.9	7	7.8
Total	90	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0

Nota: Datos obtenidos del Spss 25

Estadística inferencial

Prueba de normalidad: puede establecer si el vinculado de fichas consecuencia procede de una colocación normal. La prueba de regularidad utilizada fue la prueba de Kolmogórov-Smirnov, porque se enfoca en cantidades con más de 50 casos, a discrepancia de la prueba de regularidad de Shapiro-Wilk (andlt; 50 casos). En este estudio, los datos no alcanzan una distribución normal debido a que el nivel de significancia fue de $0.000 < 0,05$; De los resultados obtenidos se puede observar que la distribución de los datos no es normal por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

pruebas de suposición generales: el factor de correspondencia de Spearman es 0,282; que según Hernández y otros (2014) muestra poca correspondencia positiva, con un valor de significancia de 0.007; de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Podemos afirmar que existe una correspondencia entre la gestión administrativa y la calidad de atención médica en un hospital, Lima 2022.

Hipótesis General

H_0 : No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería de un Hospital, Lima 2022.

H_A : Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería de un Hospital, Lima 2022.

Tabla 3*Correlación entre la variable independiente y la dependiente*

Correlaciones

			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio de Enfermería
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,282**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	90	90
Calidad de Servicio de Enfermería		Coefficiente de correlación	,282**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	90	90

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

Hipótesis Específica 1: Se tiene un factor de correspondencia de 0,259; lo cual según Hernández et al (2014), nos muestra una correspondencia positiva alta, también se aprecia un valor de significancia de 0,014; $< \alpha 0,05$, se rechaza la suposición nula y se admite la hipótesis alterna. Podemos afirmar, Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio de las Enfermeras de un Hospital Lima, 2022.

Tabla 4*Correlación entre la primera dimensión y la variable dependiente*

Correlaciones

			Calidad de Servicio de Enfermería	Planificación
Rho de Spearman	Calidad de Servicio de Enfermería	Coefficiente de correlación	1,000	,259*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	90	90
	Planificación	Coefficiente de correlación	,259*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	90	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Hipótesis Específica 2: Se tiene un factor de correspondencia de 0,313; lo cual según Hernández et al (2014), nos muestra una correspondencia positiva baja, también se aprecia un valor de significancia de 0,003; y al ser menor que 0,05, se contradice la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Es decir, Existe relación entre la organización y la calidad de servicio de las Enfermeras de un Hospital, Lima, 2022.

Tabla 5*Correlación entre la segunda dimensión y la variable dependiente*

<i>Correlaciones</i>			Calidad de Servicio de Enfermería	Organización
Rho de Spearman	Calidad de Servicio de Enfermería	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 90	,313** ,003 90
	Organización	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,313** ,003 90	1,000 . 90

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

Hipótesis Específica 3: Se tiene un factor de correspondencia de 0,109; lo cual según Hernández et al (2014), muestra una correspondencia positiva muy baja, también se aprecia un valor de significancia de 0,308; > a 0,05, se contradice la suposición del investigador y se admite la suposición nula. Podemos afirmar, No existe relación entre la dirección y la calidad de servicio de las Enfermeras de un Hospital Nacional Lima 2022.

Tabla 6*Correlación entre la tercera dimensión y la variable dependiente*

Correlaciones

			Calidad de Servicio de Enfermería	Dirección
Rho de Spearman	Calidad de Servicio de Enfermería	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 90	,109 ,308 90
	Dirección	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,109 ,308 90	1,000 . 90

Hipótesis Específica 4: Se tiene un factor de correspondencia de 0,242; lo cual según Hernández et al (2014), muestra una correspondencia positiva baja, también se aprecia un valor de significancia de 0,021; < a 0,05, se contradice la suposición nula y se admite la suposición del investigador. Se afirma que existe relación entre el control de calidad de servicio de las Enfermeras en un Hospital Lima 2022.

Tabla 7*Correlación entre la cuarta dimensión y la variable dependiente*

Correlaciones

			Calidad de Servicio de Enfermería	Control
Rho de	Calidad de Servicio de	Coefficiente de correlación	1,000	,242*
Spearman	Enfermería	Sig. (bilateral)	.	,021
		N	90	90
	Control	Coefficiente de correlación	,242*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	90	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

V. DISCUSIÓN

En Perú, antes de la pandemia, así como mucho antes el problema es las entidades estatales padecen de los mismos problemas en la gestión de las entidades encargadas de los centros de salud a nivel nacional tanto en la capital así como en las diferentes regiones que conforman parte de nuestro país, y esto se debe a que en las entidades estatales laboran personas de todos los estratos sociales y de los distintos niveles de grado académico, así como a estudiantes y practicantes de las diferentes áreas de salud, en las cuales se notaban deficiencias en la gestión administrativa y la calidad del servicio en los hospitales, ya sea del Minsa, de las Fuerzas de Defensa, policiales o privados. Imprescindible que tenga plenos conocimientos administrativos. La misión funcionaria y la relación con la disposición del servicio, por lo tanto, la intención corriente de este estudio es determinar la correspondencia entre la misión administrativa y la disposición de enfermería en el Hospital de Lima, arrojaron las consecuencias de la prueba de correspondencia. correspondencia positiva. con un valor bajo de 0.282 y una significación bilateral de 0.007, lo que establece que concurre una correspondencia entre la misión administrativa hospitalaria y la disposición de enfermería, Lima 2021. Esto se debe a que el personal administrativo hospitalario no es muy reconocido y esto ha afectado la adecuada atención de los pacientes hospitalizados y perjudica la disposición del cuidado médico hospitalaria. Nuestros resultados son consistentes con el resultado sustentado por Vela (2020), quien afirmó que luego de obtener el valor de correlación, se pudo determinar que ambas variables se correlacionaron positivamente en un nivel medio, lo que demostró que una mejor gestión administrativa mejora la calidad del paciente. inquietud Como resultado de la optimización de los procedimientos internos, lo que se tradujo en una mejora en la calidad del servicio a las personas que se acercan a las entidades de salud para ser atendidos de sus dolencias de salud.

Objetivo específico 1, en esta parte de la investigación se propuso demostrar la correspondencia entre la dimensión planificación y la calidad de servicio de enfermería en un centro de salud, es de suma importancia dar a conocer que la planificación es una parte muy importante, si se busca lograr una adecuada calidad de servicios en un centro de salud primaria, los resultados obtenidos de la prueba

de correlación mostraron una correlación positiva baja con un valor de 0,259 y una significación bilateral de 0,014, lo que confirma que existe una correspondencia entre la planificación de enfermería y la disposición del servicio en el Hospital de Lima, 2022. Y esto se debe a que los administradores del hospital no tienen una buena planificación para lograr un trato de calidad en cuanto a los servicios que se brindan a los pacientes que acuden al hospital. Estos resultados también son consistentes con Guadalupe et al. (2019), quienes manifestaron que los usuarios que respondieron la encuesta informaron que no estaban satisfechos con la disposición del servicio que brinda la unidad debido a la falta de equipos que ayuden a garantizar las condiciones necesarias para la atención de los pacientes. aumentar las posibilidades de recuperación. Advirtieron que a veces falta una buena higiene, lo que se refleja en el mal estado de las instalaciones públicas y los servicios de higiene, lo que es peligroso para la salud cuando se exponen a enfermedades infecciosas que pueden afectarlos negativamente, a los ciudadanos que con la confianza que supone acercarse a un centro de salud primaria para buscar un servicio de calidad ya que la salud de las personas debe ser cuidada en todos los niveles de la salud del país.

Objetivo específico 2, el propósito de este objetivo es demostrar la relación ente la dimensión organización y la variable calidad de servicio, los resultados obtenidos de la prueba de correlación mostraron una correspondencia positiva baja con un valor de 0,313 y una significación bilateral de 0,003, lo que afirma que existe una correspondencia entre la organización de enfermería y la disposición del servicio. Hospital, Lima, 2022. Y esto se debe a que la mayor parte del personal administrativo no cuenta con un cronograma organizativo preciso ni claramente definido para el área administrativa del hospital, lo que afecta la disposición de atención de las personas que son atendidas en el hospital. Estos resultados concuerdan con lo informado por Coloma et al (2019). Concluyeron que, en cuanto a la gestión administrativa, 77 pacientes que visitaron el centro médico manifestaron estar satisfechos con el desarrollo de los procedimientos administrativos desarrollados. también 73 confirmaron que están satisfechos con el nivel de equipamiento e infraestructura de la unidad. En cuanto a la satisfacción con la calidad de los servicios prestados, 81 confirmaron su satisfacción, en la que se destacó que el personal de enfermería está debidamente capacitado para participar

en las consultas. También manifestaron que parte de su contrato es que el recinto esté siempre en buenas condiciones higiénicas, las camillas limpias y las áreas comunes debidamente ventiladas.

Objetivo específico 3, los resultados de la prueba de correlación mostraron una correspondencia real muy baja con un valor de 0,109 y una trascendencia bilateral de 0,308, lo que corrobora que no existe correspondencia entre la dirección de las enfermeras y la disposición del servicio. Lima 2022 Hospital Nacional. Y esto se debe a que la mayoría del personal administrativo del hospital no conocen las normas administrativas o no conocen los procedimientos administrativos y el código de conducta o no les dan mucha importancia. Estas consecuencias conciertan con los de Coloma et al (2019), quienes afirmaron que luego de analizar datos de una muestra de pacientes en los servicios de salud, el 68 por ciento se mostró insatisfecho porque consideró que la calidad del servicio era deficiente, lo que ayudó a mejorar. múltiple. consultas y escasez de personal especializado en emergencias, lo que no garantiza una recuperación exitosa y, en su caso, una intervención inmediata. También denunciaron que en muchos casos la unidad se encuentra con falta de medicamentos para satisfacer los servicios de salud, lo que obliga a los pacientes a buscarlos en el exterior, aumentando los costos y la insatisfacción.

Por otro lado, el objetivo para enfrentar la hipótesis general es analizar las inconstantes misión administrativa y disposición del servicio según la prueba de Kolmogórov-Smirnov, la cual no tuvo una distribución normal, es decir no paramétrica de Spearman. se utilizó una prueba que conduce al rechazo de la hipótesis nula y el coeficiente de correlación es de 0.282; que según Hernández y otros (2014) muestra poca correspondencia positiva, con un valor de significancia de 0.007; $< 0,05$, se contradice la hipótesis alternativa y se admite la hipótesis nula. Podemos afirmar que no existe correspondencia entre el liderazgo de enfermería y la disposición del servicio en el Hospital Estatal Lima 2022.

Hipótesis Específica: El factor de correspondencia es 0.252; que según Hernández y otros (2014) muestra una correspondencia positiva baja, también se estima un valor de significancia de 0.0014; $< 0,05$, se contradice la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa. Se confirma que existe una correspondencia entre el control de disposición del servicio de enfermería del Hospital Lima 2022.

Hospital Lima 2022 nivel de gestión administrativa, cuyo nivel casi nunca corresponde al 2,2 por ciento. 2 hermanas siguen un nivel a veces 66,7%, lo mismo corresponde a 60 hermanas, también casi siempre se observa un nivel de 26,7%, lo mismo corresponde a 24 hermanas, y finalmente siempre hay un nivel de 4,4%, lo mismo corresponde a 4 hermanas.

VI. CONCLUSIONES

Primero: después de hacer los cálculos respectivos los cuales nos muestran una significación de $\alpha = 0,007$; $< a 0,05$, con estos datos se puede afirmar que se contradice la suposición nula y se admite la suposición del investigador. eso quiere decir que, si la gestión administrativa presenta mejoras, la calidad de servicio de enfermería también mejorará en el mismo sentido y magnitud.

Segundo: después de hacer los cálculos respectivos los cuales nos muestran una significación de $\alpha = 0,014$; $< a 0,05$, se contradice la suposición nula y se admite la suposición del investigador. eso quiere decir que, si la Planificación presenta mejoras, la Calidad de Servicio de Enfermería también mejorará en el mismo sentido y magnitud.

Tercero: después de hacer los cálculos respectivos los cuales nos muestran una significación de $\alpha = 0,003$; $< a 0,05$, se admite la suposición del investigador y se contradice la suposición nula. eso quiere decir que, si la Organización presenta mejoras, la Calidad de Servicio de Enfermería también mejorará en el mismo sentido y magnitud.

Cuarto: después de hacer los cálculos respectivos los cuales nos muestran una significación de $\alpha = 0,208$; $> a 0,05$, se contradice la suposición alterna y se admite la hipótesis nula. eso quiere decir que, si la Dirección presenta mejoras, Calidad de Servicio de Enfermería no presenta mejoras en el mismo sentido y magnitud.

Quinto: después de hacer los cálculos respectivos los cuales nos muestran una significación de $\alpha = 0,021$; $< a 0,05$, se contradice la suposición nula y se admite la suposición del investigador. eso quiere decir que, si el control presenta mejoras, Calidad de Servicio de Enfermería presentará mejoras en el mismo sentido y magnitud.

II. Recomendaciones

Primero: Se recomienda al director y al personal administrativo del hospital revisar los resultados encontrados en esta investigación, para implementar un plan que permita una adecuada gestión administrativa con el fin de lograr la mejor disposición de asistencia de enfermería en el hospital.

Segundo: Se recomienda al director y al personal administrativo del hospital tomar en cuenta los resultados de esta investigación, para implementar un plan que permita una adecuada planificación que permita lograr una buena gestión administrativa con el fin de lograr la mejor disposición de asistencia de enfermería en el hospital.

Tercero: Se recomienda al director y al personal administrativo del hospital tomar en cuenta los resultados de esta investigación, para implementar un plan que permita una adecuada organización para lograr una buena gestión administrativa con el fin de lograr la mejor disposición de asistencia de enfermería en el hospital.

Cuarto: Se recomienda al director y al personal administrativo del hospital tomar en cuenta los resultados de esta investigación, para implementar un plan que permita una adecuada dirección de la gestión administrativa con el fin de lograr la mejor disposición de asistencia de enfermería en el hospital.

Quinto: Se recomienda al director y al personal administrativo del hospital tomar en cuenta los resultados de esta investigación, para implementar un plan que permita un adecuado control de la gestión administrativa con el fin de lograr la mejor disposición de asistencia de enfermería en el hospital.

REFERENCIAS

- Abril, V. (2008). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/61161403/Técnicas-e-Instrumentos-de-la-Investigación>.
- Albizu Gallastegi, E. y Landeta Rodríguez, J. (2007). *Dirección estratégica de los recursos humanos*. Teoría y práctica. Madrid: Pirámide.
- Álvarez, R. (2012). *Análisis y propuesta de implementación de pronósticos y gestión de administración en una distribuidora de productos de consumo masivo*. Test. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Arias Galicia, Fernando y Heredia Espinoza, Víctor, *Administración de recursos humanos, para el alto desempeño*, 6ª edición, Trillas, México, D. F., 2006.
- Armostrong, M. (2011) *Gerencia de Recursos Humanos*". (2º Ed). Inglaterra: Editorial Legis.
- Banda, J. Y Silva V. (2016) *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa Omega Constructor'S Building Co. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Perú.
- Bateson, G. (2011). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del gimnasio deporcentro*, Lima – Perú
- Bernal, C. A., & Sierra, H. D. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Bogotá. Colombia. Pearson, Prentice Hall.

- Bolaños, G. (2009). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual de Lima y Callao*. Revista Salud, Sexualidad y Sociedad 2(3).
- Callohuana, J. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo de la Paz* (Tesis doctorado). Lima.
- Campos, S. & Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad del barra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Propuesta alternativa (Tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte. Ecuador. Recuperadode:<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7. ed.). México. McGraw-Hill.
- Concepto, Com. (2017). *Enfoques de investigación de administración pública*. Lima – Perú.
- Corbetta, Piergiorgio. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: Editorial McGraw Hill.
- Cruceira, J. (2014). *Gestión Administrativa y el Servicio en los Hoteles de la Ciudad de Tulcán*. Ecuador.
- De Geyndt, W. (1994). *Gestión de la Calidad de la Atención de Salud en el desarrollo de países*. Documentos Técnicos del Banco Mundial No. 258
- Díez de Castro *et al* (2001). *Administración y dirección*. Madrid, España. McGraw- Hill.
- DRAE. (2010). *Diccionario de la Real Academia Española*.
- Draft, R (2004). *Administración*. México. Cengage Learning Editors.
- Droguett, F. (2012). *Calidad de servicio y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile.

Editorial Panapo. Caracas.

EsSalud. (13 de noviembre de 2017). *EsSalud*. Obtenido de <http://www.essalud.gob.pe/estadistica-institucional/>

FAYOL, H. (1980). *Administración Industrial y General*. Buenos Aires: El Ateneo.

Flores J. (2018). *Estados financieros y administrativos*. Editorial Lima. Centro de especialización en contabilidad y finanzas 2018 grafica. Santo Domingo.

Franco, A. (2004). *Información general sobre la empresa*; [aprox 8 pantallas]. Disponible en: <http://www.google.com/intl/es/about/company/>

GIL, Antonio Carlos, (2018) *Administración de recursos Humanos: un enfoque profesional*. São Paulo: Editora Atlas.

Girado, K. (2014). *Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la libertad- Trujillo*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Perú.

Gonzales, E. (2008) *Calidad de atención en el Servicio de Urgencias del Área de Salud Heredia Cubujuquí desde la perspectiva del cliente*. San José. Costa Rica. (Tesis de Especialista. Instituto Centroamericano de Administración Pública).

Hampton, D. (1997). *Administración*. México. Mcgraw – Hil.

Hernández, Hugo (2011). *La Gestión Empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*.

Hoffman, D. y Bateson, J. (2012), *Marketing de Servicios y Estrategias*, (4ª Ed).

Huamán, S. (2014). *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital General José Soto Cadenillas-Chota*. Ancash, Perú. (Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo).

Instituto de Investigación el Pacífico (2005) *Gestión administrativa en las instituciones*. (1ª Ed). México: Pearson

Kerlinger, N. y Lee, B. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos*

- de investigación en ciencias sociales*. (4^a ed.). México: McGraw-Hill. P. 124.
- Koonantz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración, una perspectiva global*. (12. Ed.) México. McGraw-Hill.
- Koontz y O'Donnell (1990). *Curso de Administración Moderna. Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. México. Litográfica Ingramex S.A.
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology a Step- by guide for beginners 3* (3rd Edition ed.). Mixed Sources.
- Lascurain, G (2012) *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. (Tesis de pregrado). Universidad Iberoamericana. México. Recuperado de: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>
- Lemaitre, M. José (2008), *Aseguramiento de la calidad en América Latina*, país, editorial, <http://www.docstoc.com/docs/3177316/ASEGURAMIENTO-DE-LA-CALIDAD-ENAMERICA-LATINA>.
- Lovelock, C. (2009), *Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia – Integración de Calidad de Servicio y Productividad*, (6^oEd). México: Pearson Educación.
- Mendivel, R. (2020), *Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencia en la universidad peruana los andes*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A. México: Edit. Artgraph. México: Editorial Trillas SaDeCv.
- Montalvo, S. (2020), *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*
- Montoya, C. (2011). *El balanced scorecard como herramienta de evaluación en la gestión administrativa*. Universidad Nacional de misiones Argentina.
- Myrzaeva, M. (2018). *Begginers´guide for applied research process: what is it, andwhy and how to do it?* University of Central Asia.

- Niedz (1998). *Correlaciones de las percepciones de los pacientes hospitalizados sobre la calidad del servicio*. Portugal. Investigación en enfermería y salud, 21, pág. 339-349.
- Nunes, A. (2015). *Enfoques administrativos en la calidad de servicio*, Brasil.
- Olvera, LL & Scherer, A. (2009) El cliente y la calidad en el servicio. (1°Ed). Pérez, E. (2000). *Organización y Administración de la pequeña empresa*. Lima.
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. (1°Ed). España: Ideas propias Editorial S.L.
- Podesta, L. (2017), *Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsEsalud Vitarte*. Lima, 2017.
- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010- del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú*. (Tesis de maestría).
- Reiro, T. (2016). *No experimental research: strengths, weaknesses and issues of precisión* [Investigación no experimental: fortalezas, debilidades y problemas de precisión]. *European Journal of Training and Development*, 40(8/9), 676-690.
- Reyes, A. (1992). *Administración moderna*". México. Editorial Limusa.
- Robbins, S & Coulter, M (2005). *Administration*. (1°Ed). Colombia: McGraw- hill, Colombia.
- Robbins, Stephen y Coulter, Mary (2005) *Administration*. México. Pearson.
- Roma, C. (2008). *Curso sobre Desarrollo Local*, en Curso OIT: Estrategias de Desarrollo Económico Local, OIT Turín.
- Ruiz Roa, José (1995). *Fundamentos para el análisis de gestión administrativa*.
- Salazar, W. (2016). *Fundamentos Básicos de Estadística* (Vol. Primera Edición).
- Sánchez H. y Reyes C. (2009). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Sánchez, H. (2003). *La calidad del servicio en el sector hospitalario: Estudio*

- comparativo entre entidades estatales y privadas*. Lima, Perú. (Tesis de Maestría. Universidad Nacional Federico Villareal).
- Sandi, V. (2014). *La investigación aplicada y básica*. San José, Costa Rica. Instituto Centro Americano de Administración Pública.
- Schever, F. (2009). *Implicancia en la enseñanza de la administración*, instituto de investigaciones México.
- Serna, H. (2008) (10ma Ed.) *Planeación y Gestión Estratégica*. Bogotá: 3R Editores.
- Soares Sousa, M. (2007) *Calidad de atención prestada durante el periodo Octubre-noviembre 2006, a los pacientes del Servicio de Emergencias del Hospital de niños J. M. de los Ríos*. Caracas, Venezuela. (Tesis de Especialista. Universidad Católica Andrés Bello).
- Stoner, James; Freeman, Edward y Gilbert, Daniel (2006). *Administración*.
- Susana Garijo de Miguel (2014). *La importancia de los recursos humanos en la eficacia de la empresa*. Grado de Doctor. Universidad de Valladolid. Soria, 10 de junio de 2014.
- Tafur R. (1995). *La tesis universitaria*. Lima: Mantaro.
- Taylor, Frederick (1987). *Los principios de la administración científica*. Buenos
- TERRY, G. R. (1986). *Principios de administración*. México: Continental.
- Tipacti, C. (2000). *Evaluación de la calidad de la atención de los servicios de la consulta externa en los hospitales públicos de Lima Metropolitana y Callao*. Perú. (Tesis de Maestría. Universidad Nacional Federico Villareal).
- Tisnado, J. (2013) *Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción En El Año 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/208/1/tisnado_jorge_mejoramiento_procesos_administrativos.pdf
- Valderrama. S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (6° Ed). Perú: San Marcos. Aires. Editorial el ateneo.
- Vásquez, R y García, S. (2011), *Evaluación de la calidad de atención en el servicio*

de emergencia del Hospital general del ISSS. Salvador, San Salvador.
(Tesis de maestría. Universidad de El Salvador).

Venemedia. (2014). *Definición de comercio*. Obtenido de
<http://conceptodefinicion.de/comercio/>

Walliman, N. (2011). *Research Methods. The Basic* . Routledge.

Werther, Jr., William B. y Davis, Keith, (1998) *Administración de personal y recursos humanos*, 4ª edición, Mc Graw-Hill Interamericana de México, México, D. F.

Yactayo, L. (2009), con su estudio titulado: *Propuesta de un Modelo de Gestión Administrativa para las MYPES del Rubro Hotelero del Distrito de Bellavista-Periodo 2009*. Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de la tesis

Título: GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE ENFERMERIA DE UN HOSPITAL DE LIMA,2021							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Gestión administrativa				
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería en un Hospital, Lima, ¿2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería en un Hospital de Lima ,2022.	Hi: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería en un Hospital, Lima ,2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Planificación	Determinar objetivos. Visión de futuro. Línea de acción concretas. Definición de Estrategias.	1 al 5	Nunca (1) Casi nunca (2) Alguna vez (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [20 – 46] Eficiente [47 – 73] Muy eficiente [74 – 100]
			Organización	Conjunto organizado. Determinar las tareas. Fines establecidos. Conjunto de objetivos planteados. Máxima eficiencia.	6 al 10	Nunca (1) Casi nunca (2) Alguna vez (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [20 – 46] Eficiente [47 – 73] Muy eficiente [74 – 100]
			Dirección	Relaciones interpersonales. Impartir instrucciones. Logros a través de la comunicación. Alcanzar el mayor rendimiento. Proyectar beneficios.	11 al 15	Nunca (1) Casi nunca (2) Alguna vez (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [20 – 46] Eficiente [47 – 73] Muy eficiente [74 – 100]

			Control	Control sobre lo planeado. Verificación de desempeño. Tomar medidas correctivas. Ejecución de acuerdo a lo programado. Regular las actividades. Actualizar medidas de control.	16 al 20	Nunca (1) Casi nunca (2) Alguna vez (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [20 – 46] Eficiente [47 – 73] Muy eficiente [74 – 100]	
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2/Dependiente: Calidad de servicio					
¿Cuál es la relación entre la planificación administrativa y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima,2022?	Determinar la relación entre la planificación administrativa y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima,2022.	Existe relación entre la planificación administrativa y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima,2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
¿Cuál es la relación entre la organización administrativa y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima ,2022?	Determinar la relación entre la organización administrativa y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima,2022.	Existe relación entre la organización administrativa y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima,2022.	Recepción	Forma de atención. Atención con interés. Articulación de servicios. Actualización de historias clínicas	1 al 4	Totalmente en desacuerdo (1) desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Deficiente [20 – 46] Eficiente [47 – 73] Muy eficiente [74 – 100]	
			Acreditación	Reconocimiento. Establecerlos datos. Diferenciación.	5 al 9	Totalmente en desacuerdo (1) desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4)	Deficiente [20 – 46] Eficiente [47 – 73] Muy eficiente [74 – 100]	

				Calidad de trabajo. Conocimiento de normas.		Totalmente de acuerdo (5)	
¿Cuál es la relación entre la dirección administrativa y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima 2022?	Determinar la relación entre la dirección administrativa y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima,2022.	Existe relación entre la dirección administrativa y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima,2022	Beneficio	Servicio a los usuarios. Uso de los bienes. Técnicas para incrementar el servicio.	10 al 12	Totalmente en desacuerdo (1) desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Deficiente [20 – 46] Eficiente [47 – 73] Muy eficiente [74 – 100]
¿Cuál es la relación entre el control administrativo y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima 2022?	Determinar la relación entre el control administrativo y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima ,2022.	Existe relación entre el control administrativo y la calidad de servicio de Enfermería en un Hospital de Lima,2022.	Determinación	Fijación de objetivos Resolución respecto a una situación Decisión respecto a una situación	13 al 15	Totalmente en desacuerdo (1) desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Deficiente [20 – 46] Eficiente [47 – 73] Muy eficiente [74 – 100]
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: No experimental Tipo: Método: Diseño:		Población: La población estuvo constituida por 90 colaboradores (Licenciados en enfermería) que trabajan en un Hospital, Lima 2022 Muestra: La muestra fue 90 colaboradores, Licenciados en enfermería.	Técnicas: Encuestas Análisis Instrumentos: Cuestionarios Guías de análisis documentario		Descriptiva: Inferencial:		

Anexo B. Tabla de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	de medición
Gestión administrativa	Según Callohuana, J. (2019) son todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales.	Son el conjunto de procesos administrativos que conllevan a que se desarrolle las actividades planificadas, dicha variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario estructurado de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Planificación	Determinar objetivos. Visión de futuro. Línea de acción concretas. Definición de Estrategias.	Ordinal
			Organización	Conjunto organizado. Determinar las tareas. Fines establecidos.	
			Dirección	Relaciones interpersonales. Impartir instrucciones. Logros a través de la comunicación. Alcanzar el mayor rendimiento.	
			Control	Control sobre lo planeado. Verificación de desempeño. Tomar medidas correctivas. Ejecución de acuerdo a lo programado. Regular las actividades. Actualizar medidas de control.	
Calidad de servicio de enfermería	Donadeidan, (2000) menciona que la calidad de servicio de enfermería precisó: "Disposición de la asistencia es aquella que se aguarda que pueda suministrar al paciente el enorme y más plena satisfacción después de evaluar la comprobación de utilidades y menoscabos que puedan escoltar el transcurso en la mayoría de sus fragmentos".	Es el conjunto de acciones, peculiaridades o actuaciones de un recurso o asistencia que brinda el coadjutor, teniendo en cuenta a cada uno de los bienes y personal que conserva favorable la entidad, dicha variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario estructurado de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Recepción	Forma de atención. Atención con interés. Articulación de servicios.	Ordinal
			Acreditación	Reconocimiento. Establecerlos datos. Diferenciación.	
			Beneficio	Servicio a los usuarios. Uso de los bienes.	
			Determinación	Resolución respecto a una situación Decisión respecto a una situación	

Anexo C. Instrumento/s de recolección de datos

Instrumentos de recolección de datos

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión Administrativa

Datos generales:

Nº de cuestionario:

Fecha de Recolección: .../.../.....

Instrucciones:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de Gestión Administrativa del Hospital.

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 al 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa(X) la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

DIMENSIÓN: Planificación						
Nº	Criterios evaluar	1	2	3	4	5
1	Los procedimientos administrativos internos se identifican en el Hospital.					
2	Los colaboradores tienen conocimiento de las funciones de los demás en el Hospital.					
3	El personal administrativo y asistencial es reconocido por la Entidad, cuando cumple plenamente sus funciones en el Hospital.					

4	La Institución actualmente cumple con la demanda, prontitud y calidad en atención del usuario en el Hospital.					
---	---	--	--	--	--	--

DIMENSIÓN: Organización

Nº	Criterios evaluar	1	2	3	4	5
5	Las políticas públicas de administración y distribución del personal, son comunicadas a los usuarios en el Hospital.					
6	El personal administrativo y asistencial conoce el Manual de organización y funciones elaboradas por los funcionarios en el Hospital.					
7	El presupuesto asignado a la Institución es ejecutado de acuerdo a lo planeado e informado según las necesidades de los usuarios en el Hospital.					
8	Se cumple con respetar el derecho del usuario de recibir una atención de calidad de acuerdo a las normas de salud en el Hospital.					
9	La institución periódicamente capacita al personal administrativo y asistencial para el correcto cumplimiento de sus obligaciones, en el Hospital II-2 Tarapoto.					

DIMENSIÓN: Dirección

Nº	Criterios a evaluar	1	2	3	4	5
10	La institución capacita y actualiza al personal administrativo y asistencial para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital.					
11	La institución evalúa la gestión del personal de acuerdo a las funciones de su cargo para corregir y brindar una mejor atención en el Hospital.					
12	La institución instruye al personal administrativo y asistencial en metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital.					
13	El personal es capacitado con certificación para una mejora en sus funciones en beneficio de los usuarios en el Hospital.					
14	El personal es capacitado en el proceso de sistematización y archivar de la información en el sistema en el Hospital.					

DIMENSIÓN: Control

Nº	Criterios a evaluar	1	2	3	4	5
15	El personal administrativo y asistencial es evaluado en sus funciones por los directivos del Hospital.					
16	Las exigencias de los usuarios son recepcionadas sistemáticamente para su atención y respuesta inmediata en el Hospital.					
17	Los directivos supervisan que la atención de los colaboradores incluya consejería para una mejor atención en el Hospital.					
18	La función de la unidad de referencia respecto a la atención de los pacientes es de conocimiento del usuario del Hospital.					
19	La institución coordina con empresas privadas para la atención de la población en el Hospital.					
20	La institución está vigilante a las necesidades de salud de la comunidad en el Hospital.					

Adaptado de: Girado, (2014) "Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la libertad- Trujillo"

Cuestionario: Calidad de Servicio de Enfermería

Instrucciones:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de Calidad de Servicio de Enfermería del Hospital.

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 al 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa(X) la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo

DIMENSIÓN: Recepción						
N°	Criterios a evaluar	1	2	3	4	5
1	Los colaboradores brindan sus servicios al usuario con el equipo operativo y en un adecuado espacio para realizar una buena atención, adecuadamente vestido e identificado (fotocheck) en el Hospital.					
2	El personal administrativo y asistencial tiene conocimiento, facilidad e interés para solucionar los problemas de su función dentro de la prontitud que necesita el usuario en el Hospital.					
3	Los trámites que tienen que cumplir el personal de salud influyen en la demora y producen malestar en el usuario en el Hospital.					
4	Los trámites administrativos y asistenciales cumplen con los requerimientos de una atención de calidad al usuario en el Hospital.					

DIMENSIÓN: Acreditación						
N°	Criterios a evaluar	1	2	3	4	5
5	Existe una comunicación directa con información puntual y rápida con un lenguaje claro para con el usuario en el Hospital.					
6	Se procede con rapidez y eficientemente para una atención de calidad del usuario en el Hospital.					
7	El personal es debidamente capacitado para una atención de calidad al usuario en el Hospital.					
8	El personal es idóneo en su área y brinda calidad de servicio al usuario en el Hospital.					
9	La institución cuenta con la Normativa de Bioseguridad para la atención con calidad al usuario del Hospital.					
DIMENSIÓN: Beneficio						
N°	Criterios a evaluar	1	2	3	4	5
10	El personal inspira confianza, aceptación, seguridad y credibilidad al usuario en el cumplimiento de sus funciones en el Hospital.					
11	La administración debe brindar folletos o comunicados que pongan en conocimiento al personal administrativo y asistencial como es la atención con calidad a los usuarios en el Hospital.					
12	La amabilidad y el conocimiento del personal debe ser una norma en la atención oportuna y de calidad en beneficio de los usuarios en el Hospital.					
DIMENSIÓN: Determinación						
N°	Criterios a evaluar	1	2	3	4	5
13	La atención de calidad es personal y se debe orientar al usuario para una mejor atención en el Hospital.					
14	El procedimiento de atención es rápida, oportuna, preferentemente y brinda una mejor calidad del servicio al usuario en el Hospital.					
15	Los colaboradores cuentan con los materiales, insumos y equipo para satisfacer las necesidades del usuario, para un mejor tratamiento de sus dolencias en el Hospital.					

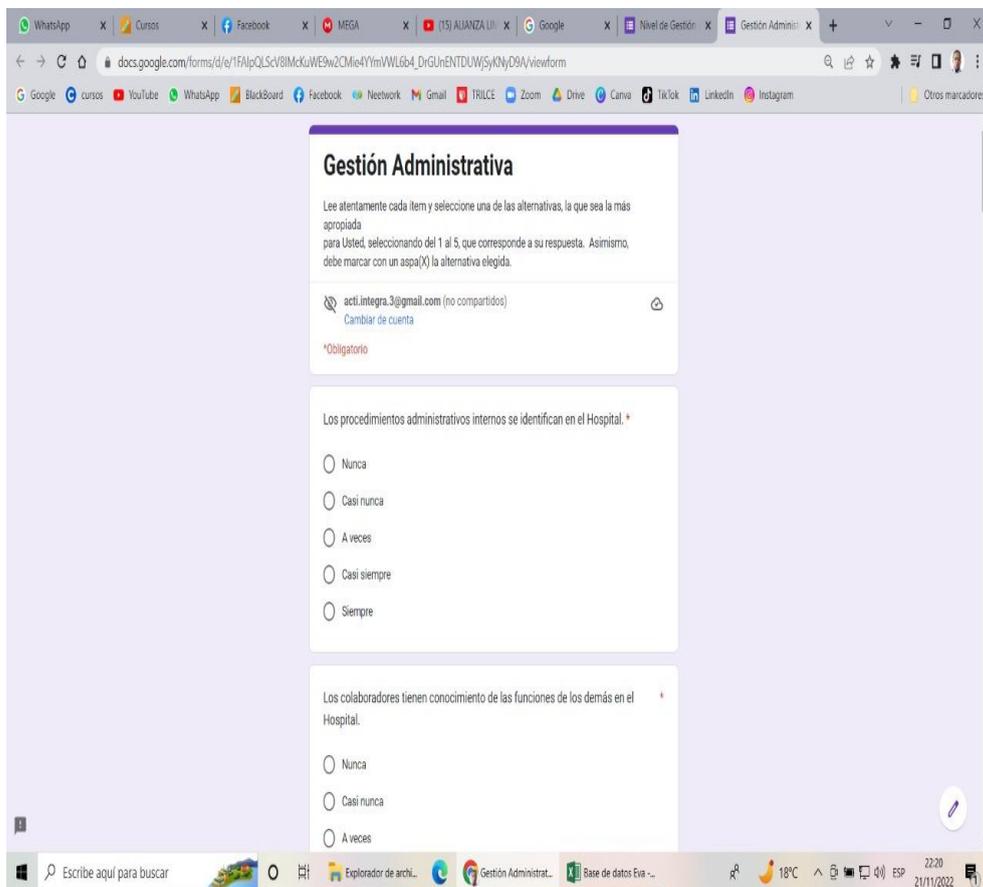
Adaptado de: Tipacti, (2000): "Evaluación de la calidad de la atención de los servicios de la consulta externa en los hospitales públicos de Lima"

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el desarrollo de los cuestionarios se utilizó los formatos de cuestionario (google form) los que fueron remitidos vía electrónica (correo electrónico, whatsapp web) a los servidores de la muestra; por lo que el URL para llenado de cuestionarios fue.

<https://forms.gle/QmfEV97Hqk4GdjbV9>

El print del formulario es el siguiente:



The image shows a screenshot of a Google Form titled "Gestión Administrativa". The form is displayed in a web browser window. The title "Gestión Administrativa" is at the top. Below the title, there is a paragraph of instructions: "Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 al 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa(X) la alternativa elegida." Below this, there is a section for the user's email address, "acti.integra.3@gmail.com (no compartidos)", with a "Cambiar de cuenta" link. A red asterisk indicates that the following question is mandatory. The question is: "Los procedimientos administrativos internos se identifican en el Hospital.*". Below the question are five radio button options: "Nunca", "Casi nunca", "A veces", "Casi siempre", and "Siempre". Below this question, there is another question: "Los colaboradores tienen conocimiento de las funciones de los demás en el Hospital." Below this question are three radio button options: "Nunca", "Casi nunca", and "A veces". The browser's address bar shows the URL "docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScv8IMckuWE9w2CMie4YmWLL64_DrGLuENTDUW5yKNyD9A/viewform". The browser's taskbar at the bottom shows the Windows search bar, several open applications, and the system tray with the date and time "22:20 21/11/2022".

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN RECEPCION							
1	Los colaboradores brindan sus servicios al usuario con el equipo operativo y en un adecuado espacio para realizar una buena atención, adecuadamente vestido e identificado(fotocheck) en el Hospital.	X		X		X		
2	El personal administrativo y asistencial tiene conocimiento, facilidad e interés para solucionar los problemas de su función dentro de la prontitud que necesita el usuario en el Hospital.	X		X		X		
3	Los trámites que tienen que cumplir el personal de salud influyen en la demora y producen malestar en el usuario en el Hospital.	X		X		X		
4	Los trámites administrativos y asistenciales cumplen con los requerimientos de una atención de calidad al usuario en el Hospital.	X		X		X		
	DIMENSIÓN ACREDITACION							
5	Existe una comunicación directa con información puntual y rápida con un lenguaje claro para con el usuario en el Hospital.	X				X		
6	Se procede con rapidez y eficientemente para una atención de calidad del usuario en el Hospital.	X				X		
7	El personal es debidamente capacitado para una atención de calidad al usuario en el Hospital.	X				X		
8	El personal es idóneo en su área y brinda calidad de servicio al usuario en el Hospital.	X				X		
9	La institución cuenta con la Normativa de Bioseguridad para la atención con calidad al usuario del Hospital.	X				X		
	DIMENSIÓN BENEFICIO							
10	El personal inspira confianza, aceptación, seguridad y credibilidad al usuario en el cumplimiento de sus funciones en el Hospital.	X				X		
11	La administración debe brindar folletos o comunicados que pongan en conocimiento al personal administrativo y asistencial como es la atención con calidad a los usuarios en el Hospital.	X				X		
12	La amabilidad y el conocimiento del personal debe ser una norma en la atención oportuna y de calidad en beneficio de los usuarios en el Hospital.	X				X		
	DIMENSIÓN DETERMINACION							
13	La atención de calidad es personal y se debe orientar al usuario para una mejor atención en el Hospital.	X				X		
14	El procedimiento de atención es rápida, oportuna, preferentemente y brinda una mejor calidad del servicio al usuario en el Hospital.	X				X		
15	Los colaboradores cuentan con los materiales, insumos y equipo para satisfacer las necesidades del usuario, para un mejor tratamiento de sus dolencias en el Hospital.	X				X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO DE ENFERMERIA

AS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

e [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Aplicabl

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Ruth Bardón Matos

Especialidad del validador Gestión Pública

Noviembre del 2022

¹Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN PLANIFICACION								
1	Los procedimientos administrativos internos se identifican en el Hospital.	X		X		X		
2	Los colaboradores tienen conocimiento de las funciones de los demás en el Hospital.	X		X		X		
3	El personal administrativo y asistencial es reconocido por la Entidad, cuando cumple plenamente sus funciones en el Hospital.	X		X		X		
4	La Institución actualmente cumple con la demanda, prontitud y calidad en atención del usuario en el Hospital.	X		X		X		
DIMENSIÓN ORGANIZACION								
5	Las políticas públicas de administración y distribución del personal, son comunicadas a los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
6	El personal administrativo y asistencial conoce el Manual de organización y funciones elaboradas por los funcionarios en el Hospital.	X		X		X		
7	El presupuesto asignado a la Institución es ejecutado de acuerdo a lo planeado e informado según las necesidades de los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
8	Se cumple con respetar el derecho del usuario de recibir una atención de calidad de acuerdo a las normas de salud en el Hospital.	X		X		X		
9	La institución periódicamente capacita al personal administrativo y asistencial para el correcto cumplimiento de sus obligaciones, en el Hospital.	X		X		X		
DIMENSIÓN DIRECCION								
10	La institución capacita y actualiza al personal administrativo y asistencial para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
11	La institución evalúa la gestión del personal de acuerdo a las funciones de su cargo para corregir y brindar una mejor atención en el Hospital.	X		X		X		
12	La institución instruye al personal administrativo y asistencial en metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
13	El personal es capacitado con certificación para una mejora en sus funciones en beneficio de los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
14	El personal es capacitado en el proceso de sistematización y archivamiento de la información en el sistema en el Hospital.	X		X		X		
DIMENSIÓN CONTROL								
		Si	No	Si	No	Si	No	

15	El personal administrativo y asistencial es evaluado en sus funciones por los directivos del Hospital.	X		X		X		
16	Las exigencias de los usuarios son recepcionados sistemáticamente para su atención y respuesta inmediata en el Hospital.	X		X		X		
17	Los directivos supervisan que la atención de los colaboradores incluya consejería para una mejor atención en el Hospital.	X		X		X		
18	La función de la unidad de referencia respecto a la atención de los pacientes es de conocimiento del usuario del Hospital.	X		X		X		
19	La institución coordina con empresas privadas para la atención de la población en el Hospital.	X		X		X		
20	La institución está vigilante a las necesidades de salud de la comunidad en el Hospital.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Victor Calvo Perez Flores DNI: 70317298

Especialidad del validador: Medicina de Salud

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

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

.....de.....del 20.....



Victor Calvo Perez Flores
MEDICO GENERALISTA
CAMP. 073421

Firma del Experto Informante.
 Especialidad

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

Siendo la validación de ambos cuestionarios fue ejecutada mediante el juicio de expertos, lo cual aprobaron siendo aptos de ser ejecutados demostrando coherencia entre el objetivo de la investigación.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	Metodólogo	4,9	Cumple con criterios de aplicabilidad
	2	Enfermera	4,9	Cumple con criterios de aplicabilidad
	3	Metodólogo	4,9	Cumple con criterios de aplicabilidad
Calidad de servicio	1	Metodólogo	4,9	Cumple con criterios de aplicabilidad
	2	Enfermera	4,9	Cumple con criterios de aplicabilidad
	3	Metodólogo	4,9	Cumple con criterios de aplicabilidad

PRUEBA DE NORMALIDAD

H1: Las identificaciones de la cantidad provienen de una colocación normal

H0: Las identificaciones de la cantidad no provienen de una colocación norma

Podemos apreciar que los datos no continúan una distribución normal ya que como se puede apreciar, el nivel de significancia resulto $0,000 < (\text{inferior})$ a $0,05$; con los resultados obtenidos podemos afirmar que, la distribución de los datos no es normal y de esta manera es que se admite la suposición alterna y se refuta la suposición nula, entonces usaremos la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 3 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión Administrativa	,151	90	,000	,940	90	,000
Calidad de Servicio de Enfermería	,133	90	,000	,963	90	,011

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nº	VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA																			
	PLANIFICACION				ORGANIZACIÓN					DIRECCION					CONTROL					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	3	4	3	3	4	2	2	4	4	3	2	3	2	4	4	3	3	2	2
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
5	3	2	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4
6	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
7	4	4	4	3	2	4	4	2	3	3	2	4	4	2	4	5	1	3	1	4
8	5	4	5	5	2	5	2	5	5	2	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	1	1	2	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	5
12	5	4	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3
14	2	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	2	3
15	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	2	2	3	1	3	3	1	1	3	3	3	2	1	2	3	1	2	3	3	3
17	2	2	4	3	3	1	4	4	5	2	1	2	3	3	2	2	4	2	4	2
18	4	1	1	2	4	5	1	2	4	3	5	5	4	5	3	5	1	4	4	5
19	3	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	2	3	3	4
20	2	4	4	1	1	3	4	5	2	2	4	5	5	2	3	3	5	5	4	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	2	3	3	2	4	4	2	1	5	5	4	1	3	5	5	2	2	4	5	4
23	2	4	3	2	4	3	1	1	3	5	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4
24	4	2	2	3	5	2	4	4	3	4	5	1	1	5	3	4	5	4	5	2
25	4	2	2	2	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	2	3	5	3
26	4	1	3	4	3	5	5	1	3	4	4	5	1	1	4	3	2	4	4	5
27	4	4	1	2	5	4	1	4	1	1	3	3	2	3	3	3	3	4	4	1
28	1	2	3	4	3	1	2	4	5	1	4	4	4	2	1	2	5	2	5	3
29	2	3	2	2	5	4	5	4	3	3	3	1	1	5	4	4	4	3	1	2
30	4	2	3	2	3	5	2	5	1	2	5	3	1	4	3	4	5	5	4	4
31	4	5	1	3	4	4	4	5	5	4	3	5	3	2	1	3	5	5	3	4
32	2	3	2	4	2	2	5	4	5	1	1	3	5	4	3	4	5	4	1	3
33	4	3	1	5	4	4	4	1	3	3	3	4	2	5	4	3	3	1	3	5
34	2	4	1	3	4	4	2	1	5	5	1	2	4	5	4	1	3	5	4	2
35	5	5	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
36	2	3	5	3	5	1	1	3	4	4	3	4	5	3	4	3	5	3	3	4
37	3	4	1	2	5	4	1	3	1	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5
38	3	4	1	4	5	1	3	4	5	4	1	3	4	4	5	2	2	5	1	2
39	2	5	1	3	5	5	2	4	2	4	5	1	3	5	2	3	5	5	2	2
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	1	2	5	1	3	3	1	3	5	1	4	4	4	1	2	3	3	5
42	3	3	1	4	1	4	4	5	1	4	4	1	4	3	1	3	2	2	4	4
43	2	3	5	1	1	5	3	5	5	3	1	4	4	5	1	4	4	3	4	4
44	4	1	1	2	3	5	1	2	2	5	5	4	1	1	2	3	5	4	2	4
45	5	2	3	4	1	1	3	5	5	2	2	4	5	1	3	4	4	4	3	3
46	3	4	1	1	5	5	4	3	3	4	4	2	1	2	5	3	5	3	4	4
47	4	3	1	5	1	5	2	1	3	5	4	4	2	1	5	1	2	4	3	1
48	2	4	4	5	1	5	1	4	3	3	1	4	4	5	1	3	1	4	3	4
49	2	2	5	1	4	2	5	1	4	3	3	5	2	4	4	4	3	5	5	1
50	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	2	3	5
51	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	4	4
52	1	3	3	2	4	4	2	2	2	5	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4
53	1	2	1	4	5	1	2	5	4	4	5	4	5	4	4	5	1	3	3	4
54	2	1	3	4	4	3	5	3	5	1	4	1	5	3	4	3	2	5	1	3
55	2	2	3	3	1	4	5	3	4	5	1	3	4	4	3	4	4	4	5	2
56	2	3	1	5	4	4	5	1	4	1	5	5	2	1	5	2	3	3	2	2
57	2	3	1	4	4	2	5	1	5	2	4	4	4	5	5	4	1	4	4	2
58	2	1	3	2	5	4	5	4	5	4	5	2	1	3	3	2	5	4	2	5
59	4	2	5	1	2	2	1	3	1	4	2	4	4	5	5	4	2	2	5	1
60	2	4	1	5	2	4	1	5	5	1	3	3	4	4	1	3	4	5	5	1
61	1	4	3	5	3	5	3	1	5	2	4	5	5	1	2	4	2	2	4	4
62	1	3	2	5	4	4	3	2	4	4	3	3	1	5	2	4	4	1	5	2
63	3	4	1	4	4	1	3	1	4	5	1	2	2	4	3	5	3	4	1	2
64	1	2	1	2	3	3	1	2	3	2	1	3	5	4	4	4	4	5	4	3
65	1	5	2	5	3	3	4	1	5	4	4	3	2	5	1	2	4	3	5	4
66	4	4	3	5	1	1	3	3	1	5	2	3	2	2	3	3	1	4	1	2
67	2	1	4	1	3	2	5	4	5	5	1	3	4	3	3	5	1	1	2	4
68	1	3	2	5	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	1	4	4	3
69	3	1	5	1	3	2	3	1	5	2	5	2	4	1	4	4	5	3	1	4
70	1	5	2	2	4	3	4	2	5	1	4	1	4	1	3	3	4	2	5	3
71	4	1	5	3	2	1	5	2	3	1	5	4	3	2	4	2	1	4	2	3
72	1	2	3	1	4	4	1	2	5	1	3	3	2	4	4	1	2	4	2	3
73	4	1	5	2	3	1	4	1	5	1	3	3	1	4	4	1	3	3	4	4
74	5	4	4	3	1	5	4	1	4	1	5	2	5	5	3	5	3	3	5	1
75	4	3	1	5	3	3	4	1	2	5	2	5	4	4	5	2	2	4	3	3
76	5	2	4	3	2	5	4	1	2	2	3	1	5	3	1	2	2	1	3	1
77	4	4	1	2	1	5	2	1	3	5	4	4	5	2	1	4	5	2	5	1
78	5	4	1	3	3	4	2	5	2	4	1	2	5	2	3	4	1	5	2	3
79	5	4	4	5	1	3	1	3	5	1	1	4	2	3	2	3	1	4	5	2
80	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	1	3	5	3	4	4	5	4	3
81	5	3	4	4	1	2	5	3	1	4	2	3	2	2	4	5	1	3	3	4
82	3	5	1	2	4	4	4	3	3	2	4	2	4	4	5	4	5	5	3	4
83	4	3	5	4	3	4	5	5	4	3	4	2	1	2	2	4	4	5	2	4
84	1	3	1	2	2	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	2	4	4	4
85	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	1	3	5	4	5	4	4	5
86	4	1	3	4	1	3	4	5	1	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	5
87	4	4	1	2	5	2	3	4	4	5	3	2	4	3	3	1	5	1	2	4
88	1	2	5	3	4	5	1	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	1
89	4	3	2	4	5	2	5	5	1	1	3	3	3	2	2	5	4	1	1	4
90	4	1	5	4	4	5	1	4	3	1	1	3	4	5	5	1	2	4	5	3

N°	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO DE ENFERMERIA														
	RECEPCION				ACREDITACION					BENEFICIO			DETERMINACION		
	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35
1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	2
4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	2	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	2	3	3	2	2	4	4	3	4	1	2	2	4	5	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	2	3	2	1	1	2	2	4	1	4	4	5	1	1
11	1	4	5	5	5	1	5	1	1	3	5	5	5	5	1
12	2	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
13	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5
14	4	2	4	1	1	3	4	4	4	2	2	4	4	4	2
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	1	2	2	2	2	3	1	2	1	2	3	3	2	1	1
17	2	3	4	4	2	5	1	5	4	2	4	4	3	3	4
18	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2
19	4	3	4	5	3	5	3	4	5	3	3	4	5	4	5
20	2	2	3	1	1	3	1	5	1	2	1	5	5	1	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4
23	3	3	2	4	4	3	1	5	5	3	1	4	4	5	4
24	3	5	4	3	4	1	1	3	5	4	4	5	3	4	4
25	4	4	5	3	4	1	1	4	2	3	4	4	3	5	1
26	4	3	5	4	3	3	1	3	4	5	5	1	3	4	5
27	2	4	5	1	3	2	3	4	3	3	1	1	5	3	4
28	3	2	5	1	4	1	4	1	4	4	1	5	4	5	3
29	2	3	2	4	4	3	1	1	2	3	1	2	4	2	4
30	4	5	5	4	4	5	4	5	2	4	5	1	4	5	5
31	1	2	1	3	3	3	1	4	3	1	2	3	4	3	3
32	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	5	2
33	1	3	3	1	2	5	5	4	2	2	4	3	1	5	5
34	2	3	4	4	1	2	3	4	5	1	3	3	5	4	3
35	4	5	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
36	4	3	4	1	1	3	5	4	5	4	3	4	4	4	1
37	3	2	5	2	1	3	3	5	1	1	2	2	3	4	4
38	2	3	4	4	1	4	5	5	5	2	2	1	2	1	3
39	3	2	5	3	3	1	1	1	5	5	4	4	2	4	3
40	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
41	4	1	4	4	1	3	5	2	5	2	2	3	4	2	5
42	1	4	4	2	5	2	5	2	4	1	3	3	1	5	4
43	2	5	5	1	2	3	3	1	4	1	5	2	4	4	5
44	4	4	1	4	1	5	5	4	3	3	4	1	3	5	4
45	3	5	1	2	5	2	3	1	5	3	3	1	4	4	1
46	2	3	5	5	5	1	1	3	3	3	3	2	1	4	5
47	2	1	4	2	5	3	3	1	5	3	5	1	3	3	4
48	4	3	4	1	4	4	1	2	2	1	5	2	3	4	3
49	5	4	5	5	1	3	1	2	2	5	3	3	1	4	1
50	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
51	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
52	2	3	3	1	5	5	2	2	5	4	3	1	3	3	4
53	3	1	5	1	4	2	5	3	1	5	1	4	4	1	1
54	3	2	5	1	2	5	2	1	4	5	1	5	5	1	2
55	2	1	5	1	4	3	3	4	4	1	1	3	5	5	2
56	5	2	2	3	3	4	4	5	2	5	2	2	4	4	4
57	2	5	3	3	4	4	3	3	5	1	2	4	1	5	1
58	4	2	5	4	2	3	4	5	4	4	2	2	4	4	1
59	2	3	1	5	4	3	3	5	1	1	4	2	2	4	5
60	2	5	3	5	1	4	4	1	3	1	3	4	2	4	5
61	2	4	4	4	2	1	1	5	1	2	4	3	4	1	1
62	2	1	4	4	3	5	1	1	2	4	5	3	2	4	3
63	1	4	1	5	3	3	4	4	5	4	5	1	1	3	1
64	1	4	4	5	1	2	3	3	4	2	4	1	1	3	3
65	3	2	5	5	1	1	2	3	1	2	2	3	4	4	1
66	2	2	5	1	2	5	1	2	2	3	3	5	3	4	3
67	4	1	2	2	1	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4
68	3	4	4	1	2	3	1	4	4	1	4	2	5	4	1
69	4	4	2	3	4	1	3	3	1	5	4	4	2	1	4
70	5	4	2	1	4	2	4	3	3	2	4	3	3	1	5
71	1	5	1	3	5	2	1	4	5	5	2	2	3	1	2
72	2	4	1	4	5	1	3	3	2	4	5	1	5	5	2
73	5	5	2	4	4	5	1	4	5	5	3	5	5	1	4
74	4	3	5	1	1	2	1	3	1	4	1	4	1	4	5
75	4	4	3	1	2	2	5	2	5	4	2	3	3	1	2
76	5	2	2	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	2	2
77	4	4	4	1	5	4	4	3	3	2	5	1	2	4	4
78	5	3	4	3	1	4	3	4	4	5	3	5	2	3	3
79	4	1	4	2	4	4	4	2	4	2	5	4	5	2	4
80	3	2	4	5	2	1	5	1	2	5	4	1	3	3	4
81	4	3	2	4	5	4	5	2	2	5	1	4	3	1	3
82	5	3	2	4	4	1	2	4	4	1	3	4	5	2	4
83	4	5	4	2	3	1	5	4	5	4	2	5	1	4	1
84	3	2	4	5	5	2	4	2	5	4	4	5	4	4	5
85	4	5	3	5	4	3	5	2	5	3	5	5	2	3	4
86	5	1	1	2	2	1	4	4	5	5	4	1	3	3	5
87	3	5	5	1	2	4	1	2	4	4	3	4	4	1	3
88	1	1	2	1	1	2	2	2	1	5	4	3	3	3	3
89	4	1	1	2	2	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
90	2	2	3	5	4	4	4	3	3	5	5	2	3	3	1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORON VALENZUELA JULIA CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Enfermería en un Hospital de Lima, 2022.", cuyo autor es DIOSES NIÑO EVA MIREYLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORON VALENZUELA JULIA CECILIA DNI: 21562085 ORCID: 0000-0002-1977-3383	Firmado electrónicamente por: JCMORONM el 07- 01-2023 12:19:05

Código documento Trilce: TRI - 0490531