



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa, calidad de servicio y satisfacción del usuario
de red asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023

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

AUTOR:

Paredes Sotelo, Javier Wilfredo (orcid. org/ 0000-0003-1076-228X)

ASESOR:

Dr. Malca Valverde, Eduardo Narcisho (orcid.org/ 0000-0002-6427-8648)

Mg. Quispe Santos, Liz Verónica (orcid.org/0009-0000-7806-3333)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2024

Dedicatoria

Al ser supremo, porque nunca permite que abandonemos nuestras ganas de ser mejores.

A mi familia, por comprender mi ausencia en cada momento que se dedicó al desarrollo del estudio.

Agradecimiento

A la Universidad, por permitir que como profesionales continuemos en el camino de la formación y adquisición de nuevos conocimientos.

A los docentes, asesores y revisores, que con su experiencia nos acompañaron en el camino de la culminación del estudio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MALCA VALVERDE EDUARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa, calidad de servicio y satisfacción del usuario de Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023", cuyo autor es PAREDES SOTELO JAVIER WILFREDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 17 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MALCA VALVERDE EDUARDO DNI: 09428899 ORCID: 0000-0002-6427-8648	Firmado electrónicamente por: EMALCAVA el 18-01- 2024 09:56:29

Código documento Trilce: TRI - 0734096



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PAREDES SOTELO JAVIER WILFREDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión Administrativa, calidad de servicio y satisfacción del usuario de Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JAVIER WILFREDO PAREDES SOTELO DNI: 06017755 ORCID: 0000 0003 1076 228X	Firmado electrónicamente por: JPAREDESSO el 17- 01-2024 00:20:58

Código documento Trilce: TRI - 0734095

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	22
3.3 Población, muestra muestreo, unidad de análisis	25
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos	27
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización para la variable gestión administrativa	22
Tabla 2. Operacionalización para la variable calidad del servicio	23
Tabla 3. Operacionalización para la variable satisfacción del usuario	24
Tabla 4. Juicio de expertos para validez del instrumento	26
Tabla 5. Prueba de normalidad de las variables y dimensiones en contraste.	32
Tabla 6. Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario.	33
Tabla 7. Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en su dimensión humanística.	34
Tabla 8. Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en su dimensión tecnológica - científica.	35
Tabla 9. Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en su dimensión entorno.	36

Índice de figuras

Figura 1.	Valoración de las variables gestión administrativa, calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.	28
Figura 2.	Valoración de las dimensiones de la gestión administrativa en una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.	29
Figura 3.	Valoración de las dimensiones de la calidad de servicio en una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.	30
Figura 4.	Valoración de las dimensiones de la satisfacción del usuario en una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.	31

Resumen

El estudio buscó reconocer la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de una Red Asistencial en Lima. La metodología tomada en cuenta fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, que recomienda el uso de herramientas de recolección de datos (cuestionarios). El diseño fue no experimental, el nivel fue uno correlacional múltiple, con un alcance transversal, la muestra fue de 200 personas entre usuarios y colaboradores de una Red Asistencial. La técnica usada corresponde a una encuesta, como instrumento se aplicó un cuestionario, diseñados a partir de interrogantes con alternativas de respuesta cerradas (Escala de Likert). Los resultados determinaron una relación significativa moderada entre las variables ($p < 0.000$; $R = 0.490$), asimismo, se encontró que la satisfacción del usuario se explica en un 24.0% ($R^2 = 0.240$) por la gestión administrativa aplicada y la calidad ofrecida en los servicios asistenciales de una Red de Salud en Lima. El estudio concluye que la gestión administrativa aplicada y la calidad percibida en los servicios de atención, mantiene una relación significativa moderada con la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio, satisfacción del usuario, planificación, organización.

Abstract

The study sought to recognize the relationship between administrative management and service quality with user satisfaction of a Healthcare Network in Lima. The methodology taken into account was basic, with a quantitative approach, which recommends the use of data collection tools (questionnaires). The design was non-experimental, the level was multiple correlational, with a transversal scope, the sample was 200 collaborators from the administrative area of the Assistance Network in an entity in the department of Lima. The technique used corresponds to a survey, as an instrument a questionnaire was applied, designed from questions with closed response alternatives (Likert Scale). The results determined a moderate significant relationship between the variables ($p < 0.000$; $R = 0.490$), likewise, it was found that user satisfaction is explained in 24.0% ($R^2 = 0.240$) by the administrative management applied and the quality offered in the healthcare services. of a Health Network in Lima. The study concludes that the administrative management applied and the perceived quality in the care services of a Healthcare Network in institutions in the department of Lima maintains a moderate significant relationship with user satisfaction.

Keywords: Administrative management, service quality, user satisfaction, planning, organization.

I. INTRODUCCIÓN

Desde el enfoque mundial, propone la Organización Mundial de la Salud (OMS), diversos objetivos permiten garantizar eficaz y eficientemente en la evolución de la gestión de la salud en el mundo, respetando el Objetivo 16, que busca se garantice instituciones sólidas en todos los sectores sociales y el fortalecimiento de los procesos y transparencia en sus niveles, buscando que se brinde más y mejores servicios de calidad, entonces es a partir de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente el N° 3, que se debe buscar ofrecer indicadores de vida mejores para alcanzar la buena salud en el ser humano a través de los servicios médicos de salud (ONU, 2022)

A nivel internacional, diversas investigaciones permiten afirmar que los servicios médicos de calidad representan un indicador importante que no se ha logrado establecer, pues la atención en establecimientos no es óptima (Terán, 2021), para Coloma (2019) en Ecuador se realizó un análisis de unidades médicas primarias en el que se reconoció que existe mala administración y consecuentemente niveles altos (71%) de insatisfacción de quienes asisten a centros de salud para atenderse. En Colombia resulta que 67% de los asistentes usuarios de servicios de salud afirman haber recibido mala atención y 87% no fueron atendidos a tiempo (Almeida, 2020).

A nivel nacional, actualmente se encuentra bajo muchas críticas por la administración de centros de salud y puntos en los que se trata la salud, los servicios de salud que reciben los propietarios y beneficiarios; este es un factor que debe minimizarse. Por otra parte, el número de residentes asegurados está aumentando y, debido a la falta de atención primaria, se concentra principalmente en los hospitales principales y no en los puestos médicos avanzados (Espinoza et.al., 2020)

A nivel de región, respecto al sector salud en Lima como en provincias sigue representando el talón de Aquiles de todos los servicios a los que debe acceder la ciudadanía de manera gratuita. El estudio de Espinoza et

al. (2020) concluye que esto se debe en 43% a la ausencia o ineficiencia de los representantes del sector, 38.25 a la ausencia de recursos que implementen los centros de salud, 33.06 a la mala infraestructura en los centros de salud. Es claro que quienes hagan uso de esta entidad se muestran descontentos y disconformes con la prestación de servicios que obtienen.

En tal sentido, el estudio propuesto plantea el análisis y descripción de la relación que se manifiesta y existe entre: Gestión administrativa, calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios; formulándose la interrogante que constituyó el problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023? y consecuentemente se propone como problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en su dimensión humanística de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023?, ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa, y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en su dimensión científica de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023?, ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en su dimensión entorno de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023?.

El estudio basó su justificación según indica Ñaupas et al.(2018) Teóricamente la relevancia del estudio tiene su fundamento en los principios de gestión interpersonal como teoría, la misma que se fundamenta en las personas y sus relaciones a través de la motivación, la gestión, la comunicación y el esfuerzo laboral. Todo esto tiene lugar en un ambiente social adecuado, por lo que es importante medir la calidad de los servicios brindados a los usuarios de la Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima

El objetivo es determinar en el año 2022 la relación entre la gestión

administrativa y la calidad de los servicios a los usuarios en una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, resultando en diferentes aspectos y dimensiones que no logran la satisfacción de los usuarios internos y externos; por lo tanto, el estudio es, por tanto, significativo ya que proporcionará información, para la implementación cualitativa de sistemas administrativos orientados al usuario.

Epistemológicamente es fundamental reconocer el proceso de investigación científica, con el sustento teórico del autor demuestra la pertinencia y confiabilidad de la investigación, obteniendo así indicadores que contribuyen al desarrollo adecuado de la gestión administrativa, brindando con ello servicios de calidad a los usuarios de la red, la investigación también ayuda. Para mejorar la calidad de vida del asegurado, lo cual se logra desarrollando un programa de actividades, que enseña la buena administración.

Se espera que la investigación contribuya a la propuesta de nuevas estrategias para mejorar los servicios de salud, económicos, sociales, de bienestar integral y de calidad, para implementar y proteger los principios de seguridad social de establecidos encargados de la salud.

Se propone, entonces como objetivo general: Reconocer la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023; en tanto los objetivos específicos: Reconocer la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en su dimensión humanística de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023; Reconocer la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en su dimensión científica de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023; Reconocer la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en su dimensión entorno de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.

Por último, se propuso la hipótesis general: La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023. Como hipótesis específicas: a) La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en su dimensión humanística de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023; b) La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en su dimensión científica de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023; c) La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en su dimensión entorno de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para comprender estas tres variables de investigación a través de métodos cuantitativos, se realizó una revisión de diversas bases de datos a fin de alcanzar a comprender las preguntas de este estudio, así como del contexto a presentar en relación con el estudio. Deben existir antecedentes nacionales e internacionales y temas de discusión relacionados con las variables de estudio.

En el ámbito nacional, dentro de los antecedentes se menciona a García (2023) procuró se establezca en qué manera influye la gestión administrativa sobre los niveles de calidad en la atención brindada a personas que se atienden en una clínica dental. La parte metodológica fue cuantitativa y que se basó en un diseño no experimental - correlacional, transversal, consideró como muestra a 134 sujetos (9 empleados como clientes internos y 125 usuarios). Los resultados indicaron que el 22% de los clientes internos están completamente de acuerdo con la planeación estratégica y cómo influye sobre la calidad de la atención que reciben de los usuarios externos y el 78% de los usuarios lo confirma. Se concluye que es efectiva la gestión administración y que esta no influye de modo significativo sobre la calidad que reciben en la atención de los usuarios de una clínica dental en Huaura.

Mientras que Retuerto (2022) buscó reconocer la relación entre calidad de servicio y satisfacción de quienes asisten a una unidad de triaje, el análisis metodológico de la investigación correspondió a uno cuantitativo, en un diseño de corte no experimental – descriptivo, correlacional y medido en un solo momento, es decir transversal. Conformó 322 usuarios la muestra para el estudio. Resultó que la calidad del servicio fue del 38.1%, es decir de calidad media, mientras acerca de la satisfacción como nivel que se percibe fue bajo con un 41%. Concluyendo que existe relación de las variables en la unidad de triaje de emergencias, mostró un grado de correlación positivo entre calidad que perciben de satisfacción y servicio que sienten los usuarios. Mientras sea mejor la calidad de servicio prestada, mejor será la satisfacción de los usuarios en general.

Por su parte Vásquez (2021) quien busco lograr determinar cómo se relaciona la gestión administrativa y calidad de los servicios prestados a los usuarios de una Red Asistencial Essalud en Ucayali, en la parte metodológica, la investigación presentó un enfoque cuantitativo que se representó con un diseño no experimental - correlacional y transversal, la población la conformaron 45 empleados administrativos y 45 usuarios mayores de edad, siendo la muestra de 90 sujetos. Concluyó que, existe directa relación entre los servicios que se presta a los usuarios de la estudiada Red Asistencial Essalud en Ucayali en 2018.

Para Quispe (2021) en su estudio que busco determinar la manera en que se manifiesta relación entre gestión administrativa de enfermería respecto de la calidad de atención de los padres de niños(as) que asisten a la unidad de cirugía pediátrica. El enfoque utilizado fue cuantitativo - descriptivo no experimental de nivel correlacional y basado en una medición transversal. 30 padres de familias fueron quienes conformaron la muestra. Concluyó que se manifiesta relación alta y significativa de las variables, siendo el valor $p = 0,912$, explicando que mientras se consolide una buena gestión administrativa de enfermería, también existirá una buena calidad de atención.

Por último, Mamani (2020) quien procuro describir y analizar lo que perciben los usuarios respecto a la atención recibida dentro de los servicios de medicina en un Centro de Salud de Totorani en la Provincia de Puno, la investigación correspondió a un estudio de caso: cualitativo, descriptivo y de corte longitudinal, la población muestral quedó conformada por 45 sujetos. Concluye que la población objeto de estudio manifestó que existe un alto nivel de insatisfacción en relación a la valoración de su cultura, aunque el personal de salud muestra respeto y reconoce sus manifestaciones culturales, no obstante, progresivamente se fueron involucrando en las mismas, también se evidencio ocasionalmente que sus formas de tratamiento sobre la salud (tradicional) eran rechazadas, prefiriendo no realizar comentarios al personal de salud para no generar desconfianza y por temor a ser rechazados, explicaron los usuarios.

En el ámbito internacional, el primer antecedente a destacar es el de Toala (2022) en Ecuador, quien procuró analizar un modelo de gestión administrativo orientado a la calidad de servicios brindados a los afiliados del IESS, en marco metodológico se basó en un enfoque cualitativo con diseño descriptivo y método deductivo, la muestra la conformaron un total de 148 afiliados. Concluye que los resultados impulsaron a desarrollar una propuesta que permita incrementar la satisfacción del usuario o afiliado, planteando tres etapas, socialización, desarrollo y la validación, mediante evaluaciones en línea, en definitiva, el modelo de gestión administrativo que se propone, deberá ser implementado progresivamente para de esa manera evaluar su eficiencia entre los colaboradores del IESS.

Catrileo (2021) en su estudio buscó describir la continuidad en cómo se prestan los servicios de salud y la atención de usuarios en la población bajo la responsabilidad de Hospitales Comunitarios de Servicios de Salud en Maule, durante 2019, en Chile. En la parte metodológica, la investigación presentó un enfoque cualitativo - descriptivo y longitudinal. La población la constituyó la Red de Servicios de Salud Maule desde enero a diciembre de 2019, la muestra la conformaron seis Hospitales Comunitarios adscritos a dicha red de salud. Concluyó que existe escasa información en relación a los Hospitales Comunitarios, y mucho menos actualizada, el rompimiento de la continuidad en la prestación de servicios y atención a los usuarios, se ve representado en el tiempo de espera que vivencian los pacientes para resolver sus problemas respecto a la salud.

Mientras que Montero (2021) se enfocó en evaluar la situación de la gestión en el entorno administrativo existente en el Hospital General IESS de la provincia de Babahoyo en Ecuador. Metodológicamente, la investigación se realizó de manera cuantitativa, respondiendo a un diseño descriptivo - no experimental bajo método deductivo - transversal. Estuvo conformada por 196 sujetos que conformaron la muestra. Los resultados indicaron que la institución no gestiona de forma inmediata las acciones correctivas necesarias al momento que son detectados problemas o fallas internas, además, los colaboradores no conocen la misión y visión que rige la organización, así

como tampoco sus respectivas responsabilidades, esto debido a la falta de comunicación. Concluye que, con la finalidad de brindar mejoras a la gestión administrativa dentro del referido hospital, se elaboró una propuesta integral.

Por su parte Rodríguez (2020) se propuso evaluar el impacto de la gestión administrativa de logopedia en el Centro Asistencial al Aprendizaje de Guayaquil en la calidad de la atención. Metodológicamente el estudio fue cuantitativo con un diseño descriptivo no experimental. La muestra transversal fue de 373 pares. Se concluyó que la administración cayó por debajo del nivel promedio en todas las dimensiones evaluadas, indicando problemas en la logopedia. Por otro lado, la calidad del servicio al usuario varía, siendo la seguridad y la confiabilidad las dimensiones mejor valoradas.

Finalmente, respecto a la calidad de servicio Esparza (2020) evaluó la percepción de la calidad de servicio de la planificación familiar en los pacientes operados de vasectomía en una Unidad Medico Familiar en Aguascalientes, México. El tipo metodológico del estudio fue descriptiva, observacional de corte transversal, mientras la muestra la conformaron 93 hombres que fueron operados de vasectomía entre 2018 y 2019, asistieron a chequeo pos operatorio y respondieron a la encuesta y entrevista. Los resultados indicaron que los aspectos a mejorar son: la apariencia en todas las instalaciones; carteleras informativas; comodidades dentro de las instalaciones; procesos y trámites internos; horarios de atención al usuario. Concluyó que las mejoras a realizar en todas las instalaciones, los equipos e información que se dispensa a usuarios que usan los servicios que se brindan en planificación familiar, así como también en la simplificación de procesos y trámites administrativos, mismos que al ser mejorados, podrían aumentar el número de hombres que accedan a este procedimiento.

Sobre las bases teóricas, específicamente la conceptualización de gestión administrativa, de acuerdo con (Koontz & Weihrich, 2012 citados en Ochoa et al., 2022), la gestión es quizás la actividad principal, ya que incluye la organización de los esfuerzos individuales para lograr los objetivos del grupo. También llama la atención que, a medida que las asociaciones humanas se

han desarrollado fundamentalmente y se han vuelto más complicadas, las realizadas por el director se vuelven mucho más significativas. Además, la organización se centra en garantizar que los ejercicios de la asociación se realicen de forma eficaz y adecuada (Robbins et al., 2017). En este sentido, aluden a la forma en que el propietario debe intentar agilizar el uso de los activos (eficacia) y alcanzar los destinos propuestos en la oportunidad ideal (adecuación)

Acerca de las teorías de contingencia, resulta interesante citar a García (2020) para quien la teoría de la contingencia pretende proporcionar explicaciones pues acepta la influencia de factores ambientales (externos) y organizacionales (internos) citando a Othlejs, García (2020) reconoce que una parte importante de cómo las organizaciones dan sentido a estos cambios, que presuponen su enfoque principal, es que no existe un sistema perfecto y universal que funcione para todas las organizaciones. Los autores admiten que los principios básicos de la teoría estocástica son: a) los principios de las organizaciones diferirán en cada caso y no son universalmente aplicables, b) estarán determinados por las condiciones ambientales, c) el tipo de organización que guio esta será, dependiendo de las circunstancias de la complejidad de la situación individual, y d) La visión es la capacidad de la empresa para adaptarse a factores externos e internos e integrarlos de manera óptima.

Por lo tanto, se debe unificar conceptos de la teoría de contingencia basándose en situaciones o emergencias que pueden ocurrir en las organizaciones y enfatiza la adopción de múltiples enfoques de gestión, teniendo en cuenta diferentes métodos de gestión.

Acerca de las teorías de recursos y capacidades, según lo que reconoce Zatarain et. al. (2020), esta se centra en el análisis de los activos que posee y administra la empresa y sus diferencias, así como la importancia de este hecho para explicar los resultados que la empresa puede alcanzar al ingresar al mercado. Fong (2017) sugiere que las ganancias de una organización

deberían basarse en los activos particularmente valiosos bajo su control, las rentas generadas por los recursos.

Siguiendo este enfoque, las empresas son vistas como recursos y capacidades únicos con una historia única, por lo que Fong nuevamente sostiene que para que una empresa sea exitosa es importante tener en cuenta el desempeño de las tareas de gestión y coordinación. Dado que las empresas compiten eficazmente, la teoría de recursos y capacidades y la de la estructura explican la existencia de beneficios excepcionales que conducen a ese éxito, aunque el análisis empírico sugiere que la primera explicación es mejor (Fong, 2017).

La teoría que se refiere tanto a recursos como capacidades sugiere que en tiempos difíciles y de importantes cambios, la ventaja competitiva se refleja en la disposición de recursos y capacidades estratégicos. Esta hipótesis se puede utilizar para comprender la internacionalización de una empresa, donde su desempeño en los mercados extranjeros y su posible éxito exportador se consideran una manifestación específica de éxito competitivo, que en última instancia es una respuesta estratégica determinada por sus recursos y capacidades (Fong, 2017).

Asimismo, la gestión se define como un factor que se incluye con diferentes funcionalidades como planear, orientar, ordenar, mantener el control de coordinar; se considera principios básicos para practicar en cualquier organización o empresa (Gómez et al., 2020).

La administración tiene un carácter ordenado, ya que implica ocupaciones coherentes que están encaminadas a la obtención de logros de acuerdo a las metas trazadas, siempre y cuando se cumplan las funcionalidades en el proceso administrativo, como por ejemplo orientar, mantener el control, planificar y acomodar. Un papel preponderante en la administración tiene la innovación empresarial, porque estima un modelo de comercio empresarial, sin embargo, en paralelo, la ejecución de cambios en la organización o creaciones productivas y tecnológicas para una iniciativa de un negocio con la

intención de que este sea eficiente. y lograr una mejor posición o, en todo caso, generar un mercado completamente nuevo (Bawaningtyas et al., 2021).

En cuanto a la variable gestión administrativa, representa los procesos a través de los cuales se diseñan y mantienen un ámbito en el que los individuos se encargan de realizar trabajos en equipo para cumplir con las metas trazadas de modo efectivo. Se indicó que, desde el aspecto sistémico, posibilita a los directivos evaluar el conjunto de capacidades específicas como conocimientos, habilidades y actitudes en las funciones laborales. Asimismo, como líderes de primera línea, las enfermeras gerentes son responsables de generar cambios en el ámbito clínico. En los últimos tiempos, esta responsabilidad del administrador de la atención se ha vuelto más importante que nunca debido a los llamados a la racionalización, la reducción de costos, los avances en tecnología del sector salud y médico; y las estadías hospitalarias más cortas. Las enfermeras directivas deben tomar la iniciativa al asumir esta responsabilidad (Rosen et al., 2018).

La gestión administrativa se determinó como la capacidad para cumplir las metas trazadas por consenso en el tiempo fijado a partir de la implementación de tácticas y actividades acordes a los valores de la organización. De la misma manera, en su definición incluye que se debe tener habilidad para formular fines, metas, ejecución de planes y el uso eficaz y capaz de herramientas, a esto se suma la capacidad para realizar tareas de seguimiento y la integración de los ajustes necesarios (Isuiza & Shupingahua, 2018).

Las dimensiones que conforman la gestión administrativa en la presente investigación, la comprenden la planificación, la organización, la dirección y el control.

Planificación: Para González (2023), la planificación se considera el elemento más importante del proceso administrativo. Cuanto mayor sea el nivel de administración, mayor será la implicación y el tiempo dedicado a la planificación. Un buen plan es la base de cualquier programa exitoso. Se debe

dar suficiente tiempo al proceso de planificación. Debe haber más de un plan disponible para elegir para cumplir con el plan existente.

Organización: Organización es cualquier conjunto de personas, materiales, procedimientos, ideas o hechos dispuestos y ordenados de manera que la combinación de sus partes forme un todo significativo que trabaje para alcanzar los objetivos organizacionales. La organización implica que se disponga de recursos humanos y no humanos de manera ordenada para formar un todo significativo que logre los objetivos organizacionales (Arias & Ramírez, 2019).

Dirección: Constituye aquel componente de la administración a través del cual se puede lograr la realización efectiva de todo lo planificado mediante la autoridad del administrador, que se ejerce en base a tomar decisiones, sean estas de manera directa o por delegación de funciones de dicha autoridad, y se supervisan de forma simultánea para que se cumplan adecuadamente todas las órdenes dadas (Mwelwa & Sohawon, 2019).

Control: Viene a ser la función administrativa mediante la cual se evalúa el rendimiento, en ese orden de ideas. (González, 2023).

La administración es una herramienta que puede ayudar a mejorar los problemas en cualquier institución, siempre y cuando se utilice correcta y efectivamente para abordar oportunidades potenciales, identificar oportunidades que los administradores necesitan comunicar y verificar que los estudiantes hayan adquirido los conocimientos necesarios en la profesión (Velásquez et al., 2021). Según Boin & Lodge (2016), las organizaciones se pueden dividir en tres sectores según sus principios de comportamiento dominantes: el sector público, privado y el sin fines de lucro (a veces un tercer sector). Desde la perspectiva de la gestión de crisis, los principios del sector público en la jerarquía y el estado de derecho parecen problemáticos.

La gobernanza es el proceso de mantener orden y control dentro de la organización y está diseñada para ayudar a la empresa a alcanzar sus metas y objetivos fijados en el corto, mediano o largo plazo a fin de que la

organización crezca, mejore y se fortalezca y se haga estable financieramente. Se ha mencionado que los enfoques de gestión de recursos humanos se han actualizado en relación a los cambios en la dinámica organizacional producto de los fenómenos económicos globales (Trujillo et al., 2018). La gestión de recursos humanos y sus operaciones son la base de las organizaciones sanitarias. El autor, proporciona una descripción teórica del departamento, sus objetivos, lugar en la estructura organizacional y contribución a la gestión (Velásquez et al., 2021).

Teoría de la Gestión Administrativa, es importante indicar los cambios en las prácticas administrativas hacia una acción más flexible y participativa y el impacto positivo en la eficacia de la gestión de crisis autoinformada. El efecto de la acción flexible es especialmente eficaz en la gestión administrativa. Avanza hacia una teoría de implementación y gestión de crisis desde abajo, destacando la capacidad de las agencias locales para cambiar las prácticas como un factor explicativo clave para una acción administrativa eficaz en situaciones excepcionales (Eckhard et al., 2021). Asimismo, los cambios en la acción administrativa hacia la flexibilidad y la participación se asociaron con una gestión de crisis más eficaz. Además, la acción flexible fue más útil porque tuvieron que tratar con una mayor proporción de solicitantes, por lo que se enfrentaron a un impacto de crisis más grave. Por tanto, la capacidad de las administraciones para ajustar su comportamiento organizativo es una condición previa importante para una gestión eficaz de las crisis (Van Aken & Van Fenema, 2017).

Sobre la Calidad de Servicio, vale destacar la función de la gestión de la calidad en general (o de la gestión de la calidad de la atención sanitaria en particular) es mejorar la calidad, como se define a continuación.

Definición de calidad, Deming definió la calidad en los negocios como la entrega de un estándar uniforme y predecible en servicios o bienes con el estándar adecuado y definido por el cliente. Aunque el concepto de calidad específica coherencia, los procesos también deben adaptarse para conservar la calidad respecto de la evolución del conocimiento y factores externos.

Dichos factores incluyen nuevas demandas de los clientes, el descubrimiento de mejores prácticas desarrolladas en otros lugares y/o nuevas reglas de los organismos reguladores. Deming consideraba que la calidad implicaba minimizar los costos, pero veía el control de costos como un fin de otros medios de gestión de la calidad, no como un medio principalmente en sí mismo (Young & Smith, 2022).

Según Young & Smith (2022), la calidad se puede definir como la ecuación, donde la calidad es igual al producto de los resultados del proceso por la satisfacción del cliente, donde los resultados del proceso son datos concretos y la satisfacción del cliente se basa en datos perceptivos.

Desde el punto de vista filosófico y lingüístico, se puede argumentar que el costo es irrelevante para la calidad. El valor, en forma de ecuación, se puede definir como: $\text{Valor} = \text{calidad}/\text{costos}$

En otras palabras, la calidad de la atención sanitaria incluye todos los factores que contribuyen al estado de atención sanitaria de los pacientes y a su aceptación de la atención recibida. Esto incluye resultados concretos y fácticos, como las complicaciones de mortalidad y morbilidad, y resultados blandos, como la experiencia del paciente. Los pacientes evalúan la calidad y el valor en función de lo que perciben, ya sea que esa percepción sea precisa o inexacta. La calidad percibida depende tanto de las observaciones del paciente sobre qué aportación (esfuerzo) realiza el profesional de la salud, cuál es el resultado real (resultado) de la atención y cuánto (tiempo, dinero y esfuerzo) sacrificaron para obtenerla (Young & Smith, 2022).

De acuerdo con Fernández (2019) en la literatura, la calidad proviene de la calidad de los bienes, en gran parte de los casos, la calidad es asociada con bienes tangibles, más no a servicios, esto es debido a que la calidad puede significar diferentes cosas. Por su parte, Salim et al., (2017) arguyen que la calidad se divide en dimensiones que incluyen características, desempeño, calidad perceptible, durabilidad, confiabilidad y estética; asimismo, determinaron que la calidad depende de las normas individuales, en ese

sentido, la disposición que tenga una persona, deberá ser considerada al prestar un servicio.

En ese sentido, para medir la calidad de servicio, se tiene en cuenta lo indicado por Parasuraman et al. (1988) quien formuló el modelo SERVQUAL para medirla, además, la teoría de dicho modelo sostiene que la calidad de servicio viene a ser la diferencia percibida entre las percepciones reales del cliente sobre el los servicios y las expectativas que se habían formado antes de recibirlo (Zeithaml et al., 2008), tanto Parasuraman et al. (1988) como Zeithaml et al. (2008) citados en Fernández (2019) consideran que todo esto se trata de evaluar al receptor del servicio, mientras que otros se enfocan en visualizar la calidad como una manera de diferenciarse de los competidores, por otro lado, están lo que se orientan a ver la calidad en comparación con las expectativas de los clientes (Fernández, 2019).

Para maximizar el valor, los administradores de atención médica deben encontrar formas de aumentar tanto el número de resultados concretos positivos como de medidas perceptuales más suaves, al tiempo que disminuyen los costos generales. Las medidas de calidad duras y blandas pueden estudiarse con respecto a ciertos dominios (incluyendo efectividad, eficiencia, puntualidad, seguridad, equidad y orientación al cliente) o mediante otros modelos (Young & Smith, 2022).

La segunda variable es Calidad de Servicio. El concepto de satisfacción desde el enfoque de los consumidores o usuarios relacionado con la calidad del servicio, concepto teórico cuyos componentes se desarrollan por separado.

- **Confiabilidad:** La confiabilidad en la calidad del servicio recibido hace referencia a la capacidad de ejecución del servicio que se promete de manera confiable y precisa, reflejando consistencia y confiabilidad en su desempeño (Rita et al., 2019), mientras que de Freitas Netto et al. (2020) sostienen que la confiabilidad significa que las organizaciones buscan cumplir sus promesas acerca de cómo ofrecen sus servicios y resolver sus

problemas, en ese contexto, la confiabilidad es el principal determinante de lo que se percibe de la calidad.

- **Tangibilidad:** Esta dimensión trata sobre la apariencia que manifiesta una instalación física, equipo, recursos humanos y el material que se usa en los procesos de comunicación. Por lo tanto, la tangibilidad es la que proporciona las representaciones y que se usan para medir la calidad del servicio recibido (Shafiq et al., 2019). Las organizaciones de servicios utilizan materiales tangibles para lograr mejoras en su imagen, además de proporcionar continuidad y calidad como una señal para sus usuarios, lo contrario, conlleva a un deterioro progresivo de su imagen (Rita et al., 2019).
- **Seguridad:** La seguridad de los pacientes es importante y esencial al momento de la prestación de servicios de salud que deben ser brindados con calidad; Es ampliamente reconocido que estos deben ser eficientes, brindar seguridad y estar centrados en los pacientes o quienes los requieran. Se caracterizan por una entrega oportuna, eficiente y justa (Molina & Gallo, 2020). Mientras que Vasmoradi et al. (2020) informan que la seguridad del paciente se refiere a la atención que previene intencionalmente daños a los pacientes y es un componente preponderante en el proceso de atención de calidad.
- **Empatía:** Consiste en la implicación emocional del individuo en una realidad desconocida, generalmente la que siente otra persona. Toro et al. (2020) señalan y reconocen la importancia de la empatía en el abordaje de la enfermedad y los beneficios clínicos de la intervención emocional en la atención médica, especialmente cuando la enfermedad es grave; Los profesionales debemos considerar importante los niveles de inteligencia emocional y resiliencia, especialmente cuando abordamos aspectos como el dolor, que es uno de los problemas a los que nos enfrentamos cada día más.

Proporcionar servicios médicos de la más alta calidad con recursos médicos limitados siempre ha sido un objetivo importante en los sistemas de salud mundial. Estos sistemas deben ser capaces de equilibrar la delicada

interacción entre calidad, costo y asignación de recursos. La satisfacción del paciente o usuario es una herramienta fiable y relativamente sencilla para medir la calidad de los servicios sanitarios. En definitiva, la calidad es la capacidad de los servicios sanitarios para satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes (Marzo et al., 2021).

La tercera variable corresponde la satisfacción del usuario, que como concepto, según el Ministerio de Salud citado en Barrientos (2018) corresponde a la capacidad de poder lograr la satisfacción de necesidades implica acciones que cumplan las expectativas. Esta variable debe considerar ciertas dimensiones como las humanidades, el medio ambiente y las ciencias naturales. El trabajo de los especialistas del servicio siempre debe estar dirigido a mejorar la vida de los usuarios. La adquisición de habilidades no solo debe centrarse en las habilidades técnicas, también son importantes las habilidades blandas, incluidos los valores éticos, todo en beneficio del usuario y de la población. La gente tiene cada vez más acceso a todo tipo de información y cada vez más libertad de expresión, incluso en el sector de servicios. Por tanto, las organizaciones y empresas se ven influenciadas por las opiniones de los consumidores. Según los usuarios, las principales características de un buen servicio son eficientes, comprensión del paciente, el interés por el paciente, la medicación oportuna, la amabilidad y la sinceridad.

Las dimensiones de la variable se descomponen en:

- Dimensión humana: También denominada dimensión "interpersonal", esta dimensión es a menudo cancelada y reemplazada, pero esta dimensión es muy importante porque debe formar la esencia de la bioética, se ha puesto relativamente poco énfasis en los aspectos humanísticos. Esta dimensión está enfocada porque se menciona en el ámbito interpersonal y se relaciona con aspectos éticos y civiles. Se debe individualizar a los pacientes, respetando sus diferencias independientemente de su naturaleza. La libertad de acción también es importante y debe prevalecer la atención a la generosidad y cortesía de los pacientes (Barrientos, 2018).

- Dimensión del entorno: Esto está relacionado con la "comodidad" de la atención, que incluye privacidad, áreas bien iluminadas, áreas ventiladas y una higiene adecuada. Esta dimensión combina un conjunto de elementos y características que aumentan el nivel de comodidad en la interacción con los profesionales sanitarios (Barrientos, 2018).
- Dimensión científico – tecnológica: Se relaciona con los conocimientos teóricos y/o de manera práctica que puedan tener los profesionales de la salud (químicos medicinales, técnicos farmacéuticos). Por este motivo, es importante asignar títulos profesionales formalmente homologados. El aspecto principal en este campo es la limitación de los recursos humanos en este campo (Barrientos, 2018).

En términos de políticas públicas que incluyen la administración pública, tenemos la Política Nacional de Modernización de la Administración Pública para 2021, que reconoce que los esfuerzos para mejorar la administración pública en el Perú son diversos pero no siempre alineados con direcciones estratégicas, caracterizados por el aislamiento y la desconexión. La Secretaría Pública (SGP), bajo el liderazgo del Consejo de Ministros, actúa como órgano rector de un sistema de administración pública moderno y promueve la modernización en la administración pública para promover una administración pública eficiente y orientada a resultados en el Perú. y rendir cuentas ante los ciudadanos. Para ello, se coordina el desarrollo de la Política de Modernización de la Gestión del Estado (PNMGP), un proceso que involucra el esfuerzo de muchas partes. Este proceso comenzó con el desarrollo de un marco conceptual nacional de reforma y modernización y un diagnóstico de la situación de la reforma y la modernización en el Perú. Entonces, se inició el diseño del PNMGP y lleva a cabo la recopilación de los datos e información sobre los desafíos de gobernanza nacional que enfrentan las autoridades regionales y locales y discutir con ellos varias soluciones alternativas al problema de la inclusión. Se pretende analizar problemas, causas, soluciones y efectos que se aplican a los gobiernos locales, y el

segundo es analizar los problemas, causas, efectos y soluciones que se aplican a las provincias y regiones.

En el proceso de modernización participan organismos como el MEF (Autoridad de Inversión Pública y Presupuesto), la OSCE, la Contraloría Estatal de la República, y otros como la Secretaría de Descentralización, AMPE, ANGR y ONGEI. Existe lineamientos para el marco del PNMGP los mismos que se marcan en el Seminario Internacional sobre la Modernización de la Administración Pública – Perú (PCM, 2022).

La Gestión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas (2022) reconoce que la pandemia puso de relieve la importancia crítica del saneamiento, higiene y el agua potable adecuada en los procesos de prevención y contención de enfermedades. Según la OMS, el lavado de manos es una medida eficaz que permite reducir la propagación de patógenos y previene las infecciones. En el mundo, son millones los habitantes que no tienen acceso a agua potable y saneamiento (relacionado a todos los aspectos de salud) y carecen de financiación adecuada. A pesar de los enormes avances, todavía se carece de acceso a agua potable, adecuado saneamiento e higiene. Lograr la cobertura universal para 2030 requerirá mejoras importantes basadas en el progreso global actual: sextuplicar el agua potable, quintuplicar el saneamiento y triplicar la higiene.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para el Tipo de investigación correspondió una básica, o denominada investigación pura o investigación teórica, su característica principal es que se basa inicialmente en un marco teórico y tiene como objetivo crear nuevas teorías o modificar las existentes (Arias y Covinos, 2021).

El enfoque que correspondió fue el cuantitativo, se basa en el uso de herramientas de recolección de datos (cuestionarios) y utilizan datos del pasado para construir teorías y patrones de comportamiento. La finalidad de estas investigaciones es comprobar la hipótesis y luego recoger resultados que permitan realizar análisis estadísticos para probar teorías y desarrollar pautas de comportamiento (Ríos, 2017).

El diseño respondió a una investigación no experimental, una característica de este diseño se realiza sin manipular de manera deliberada de variables y analizar lo que corresponde las variables se realiza después de la observación en un contexto natural (Manterola et. al., 2019).

Acerca del nivel se tuvo uno correlacional múltiple, que se encargan de evaluar y analizar la relación entre las variables elegidas para desarrollar un estudio, sin considerar variables intervinientes distintas al objeto de estudio. Es decir, se identifican dos o más variables que se relacionan entre sí (Cohen y Gómez, 2019).

El alcance representa uno transversal, es decir que recogió la información (datos) en un solo momento y solo una vez, la principal característica de los estudios con alcance transversal es que se realizan en una sola instancia, sin realizar algún seguimiento (Arias y Covinos, 2021).

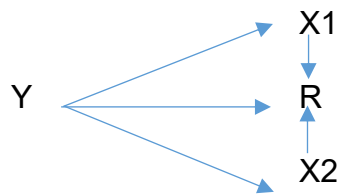
Las variables que se analizan y busca relación son:

Variable X1 Gestión administrativa

Variable X2 Calidad del servicio

Variable Y Satisfacción del usuario

El mismo que se representa del siguiente modo:



Dónde:

Y : Muestra considerada para aplicar el instrumento
que se eligió en el estudio

X1 y X2 : Observación de las variables en la muestra

R : Relación manifiesta entre las variables del estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1 : Gestión Administrativa

Definición Conceptual: Vegas y Raya (2017) "la gestión administrativa es el conjunto de acciones que permiten a la dirección de una entidad desarrollar actividades a través del cumplimiento de las 4 fases de procesos administrativo: Planificar, organizar, dirigir, y controlar" (p.29).

Definición Operacional: Conjunto de acciones que permiten a la dirección de una entidad desarrollar actividades a través del cumplimiento de las fases de procesos administrativos: planificar, organizar, dirigir y controlar.

Dimensiones:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

Variable 2 : Calidad del servicio

Definición Conceptual: Redhead (2018), "la calidad del servicio es juzgar una realidad frente a una referencia, seguida de evaluaciones sistemáticas a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos intangibles "(p.45)

Definición Operacional: Discrepancia entre los deseos de los clientes acerca del servicio y la percepción, es juzgar una realidad frente a una referencia, seguida de evaluaciones sistemáticas a través de la fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad, empatía y elementos intangibles.

Dimensiones:

- Confiabilidad
- Tangibilidad
- Seguridad
- Empatía

Variable 3 : Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Barrientos (2018) define la satisfacción del usuario como la necesidad de velar porque se cumpla con las expectativas del usuario, considerando la dimensionalidad humanística, científica y de entorno.

Definición operacional: El fin de todo profesional es lograr la mejora de la vida de un usuario. Las habilidades que deben poseer los profesionales se deben centran en habilidades blandas también que incluyan valores éticos que beneficien a los usuarios.

Dimensiones:

- Dimensión humanística
- Dimensión científica
- Dimensión de entorno

3.3. Población, muestra y muestreo

Cuando se habla de población, correspondió a los elementos, objetos o personas que por contener cualidades, características o criterios similares son tomados en cuenta para poder realizar una investigación científica (Manterola et al., 2019). Para el caso se tuvo en cuenta una población censal, es decir que se tuvo en cuenta a toda la población como parte de la muestra (200 elementos)

La muestra corresponde a la misma cantidad de elementos (muestra por conveniencia) que por ser una cantidad menor se consideró al total de elementos y corresponde al total de colaboradores del área administrativa de la Red Asistencial en una entidad en el departamento de Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada en el proceso de recojo y recolección de datos, de cada una de las variables correspondió a una encuesta, que a decir de Arias y Covinos (2021) son las herramientas por medio de las que un cuestionario se direcciona a determinadas personas a fin de lograr la información sobre su comportamiento, percepción y opinión, generalmente las encuestas arrojan resultados cuantitativos.

Como instrumento se consideró un cuestionario, que para Arias y Covinos (2021) representa al conjunto de interrogantes enumeradas y presentadas de manera tabulada con alternativas de respuesta que deben ser elegidas por la muestra para plasmar su posición o percepción sobre alguna realidad que se ha planteado como problemática de investigación.

Los cuestionarios, fueron diseñados a partir de interrogantes con alternativas de respuesta cerradas (Escala de Likert). Del instrumento se recogerá las respuestas de los encuestados respecto a las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores que se desprenden de las mismas tres dimensiones (Anexo 2).

3.5. Procedimientos

Se realizó inicialmente un proceso de validación de los instrumentos que a pesar de haber sido usados en estudios previos, requieren de una validación por juicio de expertos de docentes o especialistas con grado de magister o doctor, que fueron especialistas que dictan en la Universidad César Vallejo, para reconocer la claridad, pertinencia y coherencia que existe entre las interrogantes que se planteó para responder a la identificación de las variables, sus dimensiones y respectivos indicadores, que calificaron bajo el siguiente criterio:

- | | |
|------------------------------|---------------|
| 1. No cumple con el objetivo | 2. Bajo nivel |
| 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |

Los expertos fueron:

Tabla 1.

Juicio de expertos para validez del instrumento

Expertos	Aspectos a tener en cuenta para la validación		
	Claridad	Pertinencia	Coherencia
Experto 1 Dr. Alexander M. Benavides Román	4	4	4
Experto 2 Dra. Isela Sierralta Pinedo.	4	4	4
Experto 3 Mg. Aníbal N. Jara Aguirre	4	3	4
Experto 4 Dr. Alberto Barrenechea Romero.	4	4	4

Nota: Basado en la validación de juicio de especialistas en el tema.

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos se llevó a cabo una prueba piloto, la cual consistió en encuestar a 30 colaboradores a fin de probar la consistencia de los instrumentos en el contexto de estudio, para ello se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach, la misma que se usa al considerar escala de Likert

en las encuestas. En este sentido, se determinó que la Escala para medir la Gestión Administrativa reporta un nivel de confiabilidad Aceptable al reportar un coeficiente Alfa de Cronbach: 0.854. Asimismo, la Escala para medir la Calidad de Servicio refiere un nivel Aceptable de confiabilidad Alfa de Cronbach: 0.810. De igual manera, se determinó que la Escala para medir la Satisfacción del Usuario reporta una Aceptable confiabilidad con un Alfa de Cronbach: 0.847. (Anexo 4)

Para poder realizar el procedimiento de recolección de los datos, se recogerá inicialmente los permisos para la aplicación del estudio en la organización elegida, se extenderá un permiso con el fin de lograr que se nos facilite la base de datos de los correos del personal que conforma la organización, a fin de que se les haga llegar de manera virtual la invitación al llenado de la encuesta, para que sean respondidas y realizar el manejo de los datos y logro de resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Se recogió y analizó los datos, desde dos aspectos: primero la estadística descriptiva y luego la estadística inferencial.

La estadística descriptiva representó los datos según niveles que alcanzó la medición de las variables y sus respectivos indicadores. Para el análisis inferencial se hizo uso de la regresión lineal para medir la correlación entre las variables mediante el valor R para reconocer la asociación de las tres variables que componen el estudio.

3.7. Aspectos éticos

La ética en el estudio, se tuvo en consideración las normas para los aspectos formales del desarrollo de la investigación, la Séptima Edición de la APA para las cita y referencia de las obras de varios autores, además de tener en cuenta siempre el uso de fuentes utilizadas sobre la gestión ética de las personas entrevistadas.

Acerca de la muestra se respetó la confidencialidad de sus respuestas, el contenido y las instrucciones de dichas respuestas al final de la encuesta. También se fomenta el cuidado correspondiente al manejo de datos y de

resultados, ya que se hizo uso de encuestas virtuales, información que será usada de manera única y exclusiva con fines de investigación.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Se aplica la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$) para evaluar la normalidad de los datos a un nivel de significancia estadística del 5% (0.05) y un nivel de confianza del 95%.

Tabla 2.

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones en contraste.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,355	200	,000
Calidad de Servicio	,294	200	,000
Satisfacción del Usuario	,324	200	,000
Humanística	,306	200	,000
Tecnológica – Científica	,346	200	,000
Entorno	,337	200	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 2, se determinó tanto para la variable Gestión Administrativa, Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario como para las dimensiones Humanística, Tecnológica – Científica y Entorno un valor de significancia de prueba $p < 0.000$ menor al nivel de significancia establecido (0.05), lo cual indica que las variables y dimensiones en contraste no presentan una distribución ajustada a la normalidad, por tanto, se asume el uso de pruebas no paramétricas para evaluar las relaciones existentes.

Prueba de hipótesis general:

H₀: La gestión administrativa y la calidad de servicio no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.

H_G: La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.

Tabla 3.

Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario.

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	R	R ²	
1	Regresión	17,878	2	8,939	31,167 ^a	,000 ^b	,490 ^b	,240
	Residuo	56,502	197	,287				
	Total	74,380	199					

a. ANOVA - Variable dependiente: Satisfacción del Usuario

b. Predictores: (Constante), Gestión Administrativa, Calidad de Servicio

Respecto a la prueba de hipótesis general se determinó en la tabla 3 un valor de significancia de prueba p 0.000 menor al nivel de significancia establecido (0.05) y un coeficiente de correlación moderado R 0.490, indicando que la gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente de manera moderada con la satisfacción del usuario, en este sentido, se determinó un coeficiente de R^2 0.240 que refiere que la satisfacción del usuario se explica en un 24.0% por la gestión administrativa aplicada y la calidad ofrecida en los servicios asistenciales, estas evidencias permiten rechazar la H_0 y aceptar la H_G , concluyendo que: La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.

Prueba de hipótesis específica 01:

H₀: La gestión administrativa y la calidad de servicio no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en su dimensión humanística de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.

H_{E1}: La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en su dimensión humanística de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.

Tabla 4.

Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en su dimensión humanística.

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	R	R ²	
1	Regresión	47,536	2	23,768	169,380 ^a	,000 ^b	,795 ^b	,632
	Residuo	27,644	197	,140				
	Total	75,180	199					

a. ANOVA - Variable dependiente: Humanística

b. Predictores: (Constante), Gestión Administrativa, Calidad de Servicio

En el contraste de la primera hipótesis específica, en la tabla 4 se determinó un valor de significancia de prueba p 0.000 menor que el nivel de significancia establecido (0.05) y el coeficiente que marca la correlación es alto R 0.795, indicando que la gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan de modo significativo de manera alta con la satisfacción del usuario en su dimensión humanística, en este sentido, se determinó un coeficiente de R² 0.632 que refiere que la satisfacción del usuario por aspectos humanísticos se explica en un 63.2% por la gestión administrativa aplicada y la calidad del servicio ofrecida durante la atención asistencial, estas evidencias permiten rechazar la H₀ y aceptar la H_{E1}, concluyendo que: La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en su dimensión humanística de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.

Prueba de hipótesis específica 02:

H₀: La gestión administrativa y la calidad de servicio no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en su dimensión científica de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.

H_{E2}: La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en su dimensión científica de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.

Tabla 5.

Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en su dimensión tecnológica - científica.

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	R	R ²
1 Regresión	22,345	2	11,173	49,092 ^a	,000 ^b	,577 ^b	,333
Residuo	44,835	197	,228				
Total	67,180	199					

a. ANOVA - Variable dependiente: Tecnológica - Científica

b. Predictores: (Constante), Gestión Administrativa, Calidad de Servicio

En el contraste de la segunda hipótesis específica, se determinó en la tabla 5 un valor de significancia de prueba p 0.000 menor al nivel de significancia establecido (0.05) y un coeficiente de correlación moderado R 0.577, indicando que la gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativa y moderadamente con la satisfacción del usuario en su dimensión tecnológica - científica, en este sentido, se determinó un coeficiente de R^2 0.333 que refiere que la satisfacción del usuario por aspectos tecnológicos - científicos se explica en un 33.3% por la gestión administrativa aplicada y la calidad del servicio ofrecida durante la atención asistencial, estas evidencias permiten rechazar la H₀ y aceptar la H_{E2}, concluyendo que: La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en su

dimensión científica de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.

Prueba de hipótesis específica 03:

H₀: La gestión administrativa y la calidad de servicio no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en su dimensión entorno de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.

H_{E3}: La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en su dimensión entorno de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.

Tabla 6.

Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en su dimensión entorno.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	R	R ²
1	Regresión	40,962	2	20,481	49,065 ^a	,000 ^b	,577 ^b	,332
	Residuo	82,233	197	,417				
	Total	123,195	199					

a. ANOVA - Variable dependiente: Entorno

b. Predictores: (Constante), Gestión Administrativa, Calidad de Servicio

En el contraste de la tercera hipótesis específica, se determinó en la tabla 6 un valor de significancia de prueba p 0.000 menor al nivel de significancia establecido (0.05) y un coeficiente de correlación moderado R 0.577, indicando que la gestión administrativa y la calidad de servicio mantienen una relación significativa moderada con la satisfacción del usuario en su dimensión entorno, en este sentido, se determinó un coeficiente de R² 0.332 que refiere que la satisfacción del usuario por aspectos del entorno se explica en un 33.2% por la gestión administrativa aplicada y la calidad del servicio ofrecida durante la atención asistencial, estas evidencias permiten rechazar la H₀ y aceptar la H_{E3}, concluyendo que: La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan

significativamente con la satisfacción del usuario en su dimensión entorno de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.

V. DISCUSIÓN

En el estudio titulado gestión administrativa, calidad de servicio y satisfacción del usuario de Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023, se lograron comprobar los objetivos planteados sobre la problemática evidenciada, ya que se contrastaron las hipótesis de investigación, demostrando que el grado de asociatividad e influencia que presentan estas variables en el entorno sanitario.

En este sentido, los hallazgos obtenidos en el objetivo general, permitieron reconocer la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023; toda vez, que se determinó una asociatividad significativa entre las variables con un grado de correlación moderado expuesto por el coeficiente R 0.490 (p 0.000), asimismo, se obtuvo un coeficiente de determinación R^2 0.240, demostrando que la satisfacción del usuario se explica en un 24.0% por la gestión administrativa aplicada y la calidad ofrecida en los servicios asistenciales de una Red de Salud en Lima, por lo que fue aceptada la hipótesis general planteada en el estudio.

Los resultados encontrados indican que, a medida que la Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima implemente eficientemente actividades y estrategias de gestión que permita un mejor aprovechamiento del talento humano, de las instalaciones y de los recursos asignados, se lograría un mejoramiento significativo de la atención ofrecida, realzando la calidad de los servicios prestados, y por ende, todas estas acciones serían de gran beneficio para los usuarios al satisfacer sus necesidades de salud oportunamente, evidencias que son avaladas con resultados en similitud al estudio de Toala (2022), quien al implementar un modelo de gestión administrativo orientado a la calidad de servicios brindados a los afiliados del IESS, impulsaron el desarrollo de una propuesta para incrementar la satisfacción del usuario, a través de estrategias de socialización, desarrollo y validación. Por su parte, los resultados coinciden con lo que encontró Catrileo (2021), que consolida estas evidencias, al develar en Hospitales Comunitarios de Servicios de Salud en Maule, Chile, que una mala gestión hospitalaria repercute en el servicio y satisfacción de los usuarios, ya que, la escasa información y el tiempo de espera que vivencian los pacientes durante

la resolución de sus problemas, interrumpen la continuidad en la prestación de servicios y atención a los usuarios.

En esta perspectiva, los hallazgos develaron que a mayor gestión administrativa y de calidad de servicio, mayor será la satisfacción del usuario atendido de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, lo cual concuerda en similitud a lo encontrado por Retuerto (2022) quien contrastó un grado de correlación positivo entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario atendido en una unidad de triaje de emergencias, refiriendo que, mientras sea mejor la calidad de servicio prestado, mejor será la satisfacción de los usuarios en general. Y de igual manera, a lo hallado por Rodríguez (2020), en un Centro Asistencial al Aprendizaje de Guayaquil encontró que los problemas en la gestión administrativa influyen en los servicios de atención prestada a los usuarios.

Sin embargo, de manera diferente se percibe que para lograr la satisfacción de los usuarios, los gerentes hospitalarios deben considerar la teoría de contingencia en la administración de los recursos, la cual, según García (2020), se ve influenciada por factores ambientales (externos) y organizacionales (internos), reconoce que una parte importante de cómo las organizaciones dan sentido a estos cambios, que presuponen su enfoque principal, es que no existe un sistema perfecto y universal que funcione para todas las organizaciones. Los autores admiten que los principios básicos de la teoría estocástica son: a) los principios de las organizaciones diferirán en cada caso y no son universalmente aplicables, b) estarán determinados por las condiciones ambientales, c) el tipo de organización que guio esta será, dependiendo de las circunstancias de la complejidad de la situación individual, y d) La visión es la capacidad de la empresa para adaptarse a factores externos e internos e integrarlos de manera óptima.

En cuanto al primer objetivo específico, se planteó reconocer la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en su dimensión humanística de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023; contrastando en los resultados una relación significativa de nivel alto entre las variables, expuesta por un coeficiente de correlación R 0.795 (p 0.000), de igual manera, se determinó un coeficiente de determinación R^2 0.632,

refiriendo que la satisfacción del usuario por aspectos humanísticos se explica en un 63.2% por la gestión administrativa aplicada y la calidad del servicio ofrecida durante la atención asistencial en una Red de Asistencia Sanitaria en Lima, hallazgos que permitieron comprobar la primera hipótesis específica planteada en la investigación.

Las evidencias presentadas demuestran que la gestión eficiente de los recursos institucionales bajo las directrices estipuladas en los procesos administrativos, permite una mejor planeación, direccionamiento y control de las actividades, garantizando que los trabajadores brinden un buen servicio, al dar respuesta adecuada durante la atención, con seguridad y empatía ante los problemas que aquejan a la población, lo cual es bien percibido por los usuarios al reconocer que los colaboradores brindan un trato cortés, amable y basado en el respeto hacia las personas, es decir, se mejora la satisfacción humanística, siendo esto corroborado de manera similar con el estudio de Quispe (2021), quien encontró una relación alta y significativa de las variables, explicando que mientras se consolide una buena gestión en la atención de enfermería, también existirá un buen servicio de atención a los usuarios atendidos en la unidad de cirugía pediátrica.

En base a los resultados expuestos, se infiere que a mayor gestión administrativa de los recursos y mayor calidad en la prestación de servicios, mejor será la satisfacción por aspectos humanísticos en los usuarios atendidos en una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, evidencias que se afianzan en lo encontrado por Mamani (2020), quien reconoció en los servicios de medicina de un Centro de Salud de Totorani en la Provincia de Puno, que la satisfacción de los usuarios está relacionada con el respeto y el reconocimiento de las manifestaciones culturales durante la atención asistencial por parte del personal de salud, al evidenciar que, las formas de tratamiento sobre la salud tradicional eran rechazadas, y los usuarios no realizaron comentarios al personal de salud para no generar desconfianza y por temor a ser rechazados.

Las evidencias expuestas, sustentan el hecho de que a través de la gestión administrativa, se diseñan y mantienen un ámbito en el que los individuos se

encargan de realizar trabajos en equipo para cumplir con las metas trazadas de modo efectivo. En este sentido, desde el aspecto sistémico, posibilita a los directivos evaluar el conjunto de capacidades específicas como conocimientos, habilidades y actitudes en las funciones laborales. Por lo tanto, como líderes de primera línea, las enfermeras gerentes son responsables de generar cambios en el ámbito clínico. En los últimos tiempos, esta responsabilidad del administrador de la atención se ha vuelto más importante que nunca debido a los llamados a la racionalización, la reducción de costos, los avances en tecnología del sector salud y médico, y las estadías hospitalarias más cortas. Las enfermeras directivas deben tomar la iniciativa al asumir esta responsabilidad (Rosen et al., 2018).

De acuerdo al segundo objetivo específico, se estableció en el estudio, reconocer la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en su dimensión científica de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023; precisando en los resultados obtenidos una relación significativa moderada entre las variables, representada por un coeficiente correlacional R 0.577 (p 0.000), en igual medida, se obtuvo un coeficiente de determinación R^2 0.333, sosteniendo que la satisfacción del usuario por aspectos tecnológicos - científicos se explica en un 33.3% por la gestión administrativa aplicada y la calidad del servicio ofrecida durante la atención asistencial en una Red de instituciones en Lima, lo cual generó el rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la segunda proposición hipotética.

En vista de los datos presentados, se muestra que la administración realizada en los establecimientos de salud podría otorgar un beneficio a la población, toda vez que, a medida que las labores sanitarias se realicen en concordancia con los planes y metas establecidas por la gerencia hospitalaria, se lograra un mantenimiento y fortalecimiento de las áreas de atención, así como de las capacidades, talentos y habilidades del personal sanitario, contribuyendo así, al desarrollo técnico-científico disponible para la atención de los usuarios, sintiéndose satisfechos por las orientaciones e información suministrada por los trabajadores, lo cual se corrobora de manera similar en lo hallado por Montero (2021), quien conllevó un estudio en el Hospital General IESS de la provincia de Babahoyo en Ecuador, donde encontró que la satisfacción del usuario se ve

afectada por una mala gestión comunicacional, siendo que los colaboradores no conocen la misión y visión organizacional, y tampoco sus respectivas responsabilidades.

Al respecto, se deduce que a medida que se mejora la gestión administrativa y la calidad del servicio, también se espera una mejora en la satisfacción de los usuarios sobre los aspectos técnico-científicos disponibles para la atención en una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, siendo esto ratificado por Vásquez (2021), dado que reconoció una relación directa entre la gestión administrativa y los servicios prestados a los usuarios de la Red Asistencial Essalud en Ucayali durante el año 2018.

Estos resultados afianzan que la administración tiene un carácter ordenado, ya que implica ocupaciones coherentes que están encaminadas a la obtención de logros de acuerdo a las metas trazadas, siempre y cuando se cumplan las funcionalidades en el proceso administrativo, como por ejemplo orientar, mantener el control, planificar y acomodar. En este particular, se denota la importancia del papel preponderante en la administración que tiene la innovación empresarial, porque estima un modelo de comercio empresarial, sin embargo, en paralelo, la ejecución de cambios en la organización o creaciones productivas y tecnológicas para una iniciativa de un negocio con la intención de que este sea eficiente, y lograr una mejor posición o, en todo caso, generar un mercado completamente nuevo (Bawaningtyas et al., 2021).

En el tercer objetivo específico, se planteó reconocer la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en su dimensión entorno de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023; al respecto, se encontró en los resultados una relación significativa moderada entre las variables, exteriorizada por un coeficiente correlacional R 0.577 (p 0.000), de igual manera, se contrastó un coeficiente de determinación R^2 0.332, lo cual refiere, que la satisfacción del usuario por aspectos del entorno se explica en un 33.2% por la gestión administrativa aplicada y la calidad del servicio ofrecida durante la atención asistencial en una Red de instituciones en Lima,

hallazgo que provocó el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación del tercer planteamiento de hipótesis.

En vista de estos resultados, se reconoce que a medida que se mejora la gestión administrativa y la calidad de servicio, igualmente se logrará mejorar la satisfacción del usuario por los aspectos relacionados al entorno de las instituciones de una Red Asistencial en el departamento de Lima, siendo esto similar a lo encontrado por Esparza (2020), quien reveló que se espera un aumento de la atención asistencial al mejorar las apariencias y comodidades de las instalaciones, los equipos e información, y en la simplificación de procesos y trámites administrativos en una Unidad Medico Familiar en Aguascalientes, México.

Estos resultados dan cuenta, de que los gerentes encargados de las instituciones de salud deben gestionar el presupuesto asignado de manera objetiva y lo más óptimo posible, para así, poder lograr las condiciones mínimas requeridas, los insumos necesarios y el compromiso profesional idóneo para la atención de los usuarios, siempre en busca de otorgar una mejor calidad de atención a los ciudadanos que requieren de estos servicios de salud, lo cual exige un mejoramiento continuo en las áreas, para evitar deterioros, errores o inconvenientes laborales que interfieran con el servicio, logrando de esta manera que los usuarios se sientan a gusto, cómodos y bien atendidos, lo cual se traduce a una mayor satisfacción por el entorno, evidencias que guarda similitud con lo encontrado por Montero (2021), quien precisó que la satisfacción del usuario es afectada por la falta de gestión inmediata con acciones correctivas necesarias al momento que son detectados problemas o fallas internas en un estudio en el Hospital General IESS de la provincia de Babahoyo en Ecuador. Asimismo, García (2023) afianza estos resultados, ya que valoró una efectiva gestión mediante la planeación estratégica sin repercusiones significativas sobre la calidad de atención prestada a los usuarios de una clínica dental en Huaura.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Se determinó que, la gestión administrativa aplicada y la calidad percibida en los servicios de atención de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima mantiene una relación significativa moderada (p 0.000; R 0.490) con la satisfacción de los usuarios, siendo que esta depende en un 24.0% (R^2 0.240) de la administración de los recursos hospitalarios y la calidad ofrecida en los servicios asistenciales, lo cual permitió comprobar la hipótesis general planteada en el estudio.
- Segunda: Se determinó que, la gestión administrativa y la calidad de los servicios prestados en las instituciones de una Red Asistencial del departamento de Lima presentan una relación significativa alta (p 0.000; R 0.795) con la satisfacción de los usuarios por aspectos humanísticos, por cuanto, la satisfacción humanística se debe en un 63.2% (R^2 0.632) a los cambios producidos en la administración institucional y en la calidad de atención brindada, conformando así la primera hipótesis específica planteada en la investigación.
- Tercera: Se determinó que, el manejo administrativo y la calidad del servicio percibido en las instituciones de una Red Asistencial del departamento de Lima se relacionan significativa y moderadamente (p 0.000; R 0.577) con la satisfacción de los usuarios por aspectos tecnológicos - científicos, por cuanto, la satisfacción tecnológica – científica se ve afectada en un 33.3% (R^2 0.333) por el ejercicio administrativo conllevado institucionalmente y por la calidad de los servicios ofrecidos, lo cual generó la aceptación de la segunda proposición hipotética específica.
- Cuarta: Se determinó que, la gestión de los recursos y la calidad ofrecida en los servicios institucionales de una Red Asistencial del departamento de Lima se relacionan significativa y moderadamente (p 0.000; R 0.577) con la satisfacción de los usuarios por aspectos del entorno, siendo

que, la satisfacción del entorno es influenciada en un 33.2% (R^2 0.332) por los procesos administrativos aplicados y por la calidad percibida en los servicios, lo cual provocó la aceptación del tercer planteamiento de hipótesis específica.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Se sugiere a las instituciones de una Red Asistencial del departamento de Lima ejecutar un diagnóstico de los procesos administrativos aplicados a fin de identificar falencias que perjudiquen el uso adecuado de los recursos en su ejecución, así como la evaluación periódica de los factores que atentan con la calidad de los servicios para minimizar su impacto y fortalecer las debilidades, y de esta manera garantizar un estándar de satisfacción en los usuarios.
- Segunda: Se recomienda gestionar recursos en las instituciones para implementar un plan de concientización que garantice una atención asistencial bajo principios humanísticos, mediante la programación de charlas de socialización con pacientes y talleres de atención al usuario, que propicie la empatía durante la atención, favoreciendo así la satisfacción de los pacientes atendidos.
- Tercera: Es de recomendar a las instituciones asistenciales destinar los recursos necesarios para garantizar los programas de capacitación y formación profesional, brindando enlaces con entidades académicas que ofrezcan diplomados y cursos de especialización sobre los avances y novedades técnico – científicas en las diferentes áreas de atención médico asistencial, con la finalidad de reforzar la seguridad y la confianza en la atención brindada a los usuarios y con ello mantener su nivel de satisfacción por el servicio.
- Cuarta: Se sugiere a las instituciones mantener un plan de mejoramiento continuo en los servicios de atención, mediante la identificación y corrección oportuna de problemas presentados en los equipos, las áreas de atención y en sobre los materiales destinados para atender a los usuarios, permitiendo una tangibilidad efectiva de los elementos destinados en los servicios y garantizando la satisfacción del paciente.

REFERENCIAS

Achaval, A. (1983) Responsabilidad Civil del médico. Buenos Aires- Argentina. ISBN: 950-20-0640-2.

Aliaga Gastelumendi, R. (2018) ¿Cómo medir la productividad en el sector salud? [.https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-medir-la-productividad-en-el-sector-salud](https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-medir-la-productividad-en-el-sector-salud)

Anaya-Velasco, Ana. (2017). Modelo de Salud y Seguridad en el Trabajo con Gestión Integral para la Sustentabilidad de las organizaciones (SSeTGIS). *Ciencia & trabajo*, 19(59), 95-104. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200095>

Antón P., Peiró S., Martínez Pillado M., Aranaz JM. (2008) Efectividad de las intervenciones de revisión de la utilización inadecuada de la hospitalización. Una revisión sistemática. *Rev. Calidad Asistencial*. 23 (5). <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-efectividad-intervenciones-revision-utilizacion-inadecuada-13126983>.

Aparicio Peña, M. (2013). *Modelo de gestión por proyectos para el desarrollo local (MGPD) en el marco de la nueva gestión pública. Aplicación a los distritos y Barrios de la ciudad de Madrid*. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.

Arias J. y Covinos, M. (2021) *Diseño y metodología de la investigación*. 6ta Edición. Editorial Enfoques Consulting EIRL

Arias, A.; & Ramírez, L. (2019). La organización-empresa: ¿un sistema vivo? Aportes de la teoría de la complejidad y la filosofía ambiental a la teoría administrativa y organizacional. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (86), 133-150. *Scopus*. <https://doi.org/10.21158/01208160.n86.2019.2298>

Bachenheimer, H. &. (13 de Diciembre de 2016). *Definición de términos*:

Administración de empresas. Obtenido de
http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf

- Barrientos, J.. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*, Lima: Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Barrutia, I. (2015). *Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de SanMartín de Porres, Lima 2015*. Lima: Universidad Alas Peruanas.
- Bawaningtyas, B.; Perizade, B.; Zunaidah, Z.; & Soebyakto, B. (2021). Effect of e-learning and organizational commitment on nurse performance: (case study for intensive and outstanding nurses at Siloam Sriwijaya Hospital Palembang). *International Journal of Health & Medical Sciences*, 4(1), 169-181. <https://doi.org/10.31295/ijhms.v4n1.1675>
- Bedoya, Enrique. (2003). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño de empresas privadas competitivas en Lima*. Lima.
- Boin, A.; & Lodge, M. (2016). Designing resilient institutions for transboundary crisis management: A time for public administration. *Wiley Public administration*, 94(2), 289-298.
- Catrileo, K. (2021). *Continuidad en la atención de pacientes de Hospitales Comunitarios del Servicio de Salud Maule dentro de la Red Asistencial durante el año 2019*. [Tesis de maestría, Universidad de Chile], <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/183001>
- Cohen, N. Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?* Argentina: Editorial Teseo. Recuperado de:
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Eckhard, S.; Lenz, A.; Seibel, W.; Roth, F.; & Fatke, M. (2021). Latent hybridity in administrative crisis management: The German refugee crisis of 2015/16.

Journal of Public Administration Research and Theory, 31(2), 416-433.

Web of Science. <https://doi.org/10.1093/jopart/muaa039>

Esparza, A. (2020). *Percepción de la Calidad del Servicio de Planificación Familiar del Paciente pos operado de vasectomía en la UMF 7 de la Delegación Aguascalientes*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Aguascalientes, México].

<http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/1839>

Espinoza, A., Quevedo, W. y Agosto E. (2020). *Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú*.

<https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2146>

EsSalud. (13 de noviembre de 2016). *EsSalud*. Obtenido de

<http://www.essalud.gob.pe/estadistica-institucional/>

Fernández, M. (2019). Self-assessment of service quality: A significant experience in Perú. *Revista Venezolana de Gerencia Volume 24*, Issue 2, 2019, Pages 608-6927. Scopus.

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/issue/view/3326>

Fong, C. (2017). *Competitividad e internacionalización de las PYMES en México* .

Guadalajara: SEP-CONACYT.

García, M. (2020) *Efecto de la teoría contingencial, en el modelo de gestión de riesgo integral de los bancos panameños*. **Revista FAECO sapiens**.

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2211235010/>

García, J. (2023). *Gestión Administrativa y Calidad de Atención al usuario en la Clínica Dental Máxima sonrisa en la provincia de Huaura*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho].

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7631>

Gómez, M.; Sánchez, C.; & Hinojosa, L. (2020). Las competencias profesionales de la enfermería y su efecto en la labor profesional. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(105), 72-78. WoS. DOI: 10.47460/ucl.v24i105.383

- González, M. (2023). Uso del sistema de información Educa y su aporte en la gestión administrativa y académica a las instituciones educativas venezolanas. *Innovaciones Educativas*, 25(38), 7–22.
<https://doi.org/10.22458/ie.v25i38.4205>
- Isuiza, A.; Shupingahua, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. Lima, Perú.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4387>
- Koontz, H.; Weihrich, H. (2012). *Cannice M. Management: A Global and Business Perspective*.
https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_unaperspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Mamani, F. (2020). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de los servicios de salud ofrecidos en el Centro de Salud del Centro Poblado de Totorani, distrito de Acora, provincia y departamento de Puno, 2012 y 2020*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18907>
- Manterola, C., Quiróz, G., Salazar, P., y García, N. (2019). *Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación*. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36 - 49.
- Marzo, R.; Bhattacharya, S.; Ujang, N.; Naing, T.; Huong, A.; Chun, C.; & Shanmuganathan, K. (2021). The impact of service quality provided by health-care centers and physicians on patient satisfaction. *J Educ Health Promot.* 20; 10:160. PubMed. doi: 10.4103/jehp.jehp_979_20. PMID: 34222535; PMCID: PMC8224513.
- Molina, J.; Gallo, J. (2020). Impact of Nurse-Patient Relationship on Quality of Care and Patient Autonomy in Decision-Making. *Int J Environ Res Public Health.* 29;17(3):835. PubMed doi: 10.3390/ijerph17030835. PMID: 32013108; PMCID: PMC7036952.

- Montero, L. (2021). *Análisis de la Gestión Administrativa del Hospital General IESS de Babahoyo, año 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16306>
- Mwelwa, K.; & Sohawon, M. (2019). Educational administration and management: issues and perspectives. *Scopus*.
<http://dspace.unza.zm/handle/123456789/6968>
- Ochoa, C.; Rojas, M.; De La Cruz, R.; & Acevedo, J. (2022). Administrative management of nurses in the public sector: A literature review. *International Journal of Health Sciences*, 6(S5), 5788–5796.
<https://doi.org/10.53730/ijhs.v6nS5.10248>
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *J. Retail.* 1988, 64, 12–40.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2022) *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/\\$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZACIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZACIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf)
- Quispe, A. (2021). *Gestión Administrativa de enfermería y Calidad de Atención en los padres de niños de cirugía pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco].
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7281>
- Retuerto, D. (2022). *Relación entre Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Unidad de Triage de Emergencias del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10607>

- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (Primera edición ed.). Málaga: Servicios Académicos intercontinentales S.L.
- Rita, P.; Oliveira, T.; & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10). *ScienceDirect*. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Robbins, S.; Coulter, M.; & DeCenzo, D. (2017). *Fundamentals of Management*. Mexico City: Pearson.
- Rodríguez, N. (2020). *Gestión Administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15026>
- Rosen, M.; Diaz, D.; Granados, D.; Dietz, A.; Benishek, L.; Thompson, D.; & Weaver, S. (2018). Teamwork in healthcare: Key discoveries enabling safer, high-quality care. *Am Psychol. PubMed May-Jun*;73(4):433-450. doi: 10.1037/amp0000298. PMID: 29792459; PMCID: PMC6361117.
- Salim, M.; Peng, X.; Almaktary, S.; & Karmosh, S. (2017). The impact of Citizen satisfaction with Government performance on public trust in the Government: Empirical evidence from urban. *Open Journal of Business and Management*, 5, 348-365. <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=75896>
- Shafiq, A.; Mostafiz, M.; & Taniguchi, M. (2019). Using SERVQUAL to determine Generation Y's satisfaction towards hoteling industry in Malaysia. *Journal of Tourism Futures*, 5(1), 62-74. Emerald. <https://doi.org/10.1108/JTF-01-2018-0004>
- Toala, Y. (2022). *Modelo de gestión administrativo y la calidad del servicio al afiliado en el IESS*. [Tesis de maestría, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15026>

- Toro, J.; Gallardo, M.; Torrijos, J.; García, A.; Salvador, M. (2020). Importancia de la empatía en el estado de salud. *Hygia de enfermería: revista científica del colegio, (103), 10-17. Dialnet.*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506823>
- Trujillo, R.; Sarmiento, A.; Giraldo, L.; & Palma, H. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia, 23(82), 377-391.* Redalyc. <https://www.redalyc.org/journal/290/29056115008/html/>
- Vaismoradi, M.; Tella, S.; Logan, P.; Khakurel, J.; Vizcaya, F. (2020). Nurses' Adherence to Patient Safety Principles: A Systematic Review. *Int J Environ Res Public Health, 19;17(6):2028.* PubMed. doi: 10.3390/ijerph17062028. PMID: 32204403; PMCID: PMC7142993.
- Van Aken, J.; & van Fenema, P. (2017). Designing and building latent networks for effective transboundary emergency preparation. *In Academy of Management Proceedings (Vol. 2014, No. 1, p. 12440).* Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.
<https://doi.org/10.5465/ambpp.2014.12440abstract>
- Vásquez, C. (2021). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario de la Red Asistencial ESSALUD-Ucayali, Pucallpa, 2018.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali].
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5003>
- Velázquez, J.; Alonso, R.; & Romero, J. (2021). Effect of administrative management for the development of university competencies in Engineering students Campus Amazcala. *Advances in Social Sciences Research Journal, 7(12), 551–564.* <https://doi.org/10.14738/assrj.712.9539>
- Young, M.; & Smith, M. A. (2022). Standards and evaluation of healthcare quality, safety, and person centered care. *PubMed.*
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK576432/>

Zatarain R., Velarde O., Alarcón M. (2020) *Internacionalización desde la teoría de recursos y capacidades: caso verde Baková*. Revista Latindex.

http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6_2/64_Zatarain_Velarde_Alarcon.pdf

Zeithaml, V.; Parasuraman, A.; & Berry, L. (2008). *Calidad total en la gestión de servicios*. Editorial Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Tecnicas Instrumentos
Gestión Administrativa	Vegas y Raya (2017) "la gestión administrativa es el conjunto de acciones que permiten a la dirección de una entidad desarrollar actividades a través del cumplimiento de las 4 fases de procesos administrativo: Planificar, organizar, dirigir, y controlar" (p.29).	Conjunto de acciones que permiten a la dirección de una entidad desarrollar actividades a través del cumplimiento de las fases de procesos administrativos: planificar, organizar, dirigir y controlar.	Planificación	Los objetivos organizacionales se definen en el proceso de planificación, las estrategias que pueden lograr estos objetivos y los planes que permiten la integración y coordinación del personal (Vegas y Raya, 2017)	Objetivos y metas Estrategias Compromiso con el personal	Momento en el que los objetivos propuestos por la organización deben ser alcanzados a través de la implementación de estrategias y con el compromiso del personal (Vegas y Raya, 2017).	Técnica: Cuestionario Instrumento: Encuesta
			Organización	Proceso de determinar las tareas necesarias para realizar los objetivos de la organización, identificar al personal responsable de cada trabajo, definir el equipo de trabajo a través del diseño organizacional dibujado en el organigrama (Vegas y Raya, 2017)	Estructura Funciones Responsabilidades	Comprende la estructura en la que se define las funciones y responsabilidades de cada integrante de la organización (Vegas y Raya, 2017).	
			Dirección	Proceso por el cual los gerentes aplican las siguientes técnicas: Motivar a los subordinados, apoyan la resolución de conflictos entre subordinados. El equipo de la empresa utiliza la línea de comando para la delegación y la influencia. (Vegas y Raya, 2017)	Nivel jerárquico Liderazgo Motivación	Corresponde a los niveles dentro de la organización de los que se desprende el liderazgo e indicadores de motivación entre el personal (Vegas y Raya, 2017).	
			Control	Evalúa todo lo propuesto durante el proceso para determinar si se han alcanzado los objetivos de la organización y qué medidas se deben tomar para gestionarla. Mejorarlos a medio y largo plazo. (Vegas y Raya, 2017).	Monitoreo de actividad Retroalimentación Desempeño	Representa el control, monitoreo, retroalimentación que permiten la mejora del desempeño (Vegas y Raya, 2017).	

VARIABLE 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Técnicas Instrumentos
Calidad del Servicio	Redhead (2018), "la calidad del servicio es juzgar una realidad frente a una referencia, seguida de evaluaciones sistemáticas a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos intangibles "(p.45)	Discrepancia entre los deseos de los clientes acerca del servicio y la percepción, es juzgar una realidad frente a una referencia, seguida de evaluaciones sistemáticas a través de la fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad, empatía y elementos intangibles.	Confiabilidad	Medir la habilidad para desarrollar el servicio. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio ya que con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales, la eficacia no es más que cuando el cliente obtiene el servicio requerido (Redhead, 2018)	Sinceridad Interés Mejora del servicio	Repreenta los valores de sinceridad e interés que tiene el personal por brindar un mejor servicio (Redhead, 2018)	Técnica: Cuestionario Instrumento: Encuesta
			Tangibilidad	Comprende los Eelementos que son tangibles (palpables) y observables, como instalaciones, dispositivos, empleados y elementos que brindan información (Redhead, 2018)	Estructura Diseño	Comprende tanto la estructura física como el diseño de cada uno de los elementos físicos que componen la organización (Redhead, 2018)	
			Seguridad	Representa la manera en que se percibe el servicio que se brinda, teniendo en cuenta la cortesía de los trabajadores y la confianza que tiene el cliente. A partir de este indicador se miden los conocimientos requeridos para responder las diversas interrogantes formuladas por los usuarios (Redhead, 2018)	Confianza Estabilidad Amabilidad	Representa los valores de confianza, estabilidad y amabilidad que deben adquirir los colaboradores para transmitir a los clientes y hacer que perciban credibilidad y confianza hacia la organización (Redhead, 2018)	
			Empatía	Representa la atención a los clientes o usuarios, de modo individual. Si la entidad de servicios tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus usuarios. La entidad de servicios tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios (Redhead, 2018).	Atención Comprensión Preocupación por clientes	Corresponde a la interacción atención entre cliente - organización, además de la preocupación por lograr la satisfacción de los clientes (Redhead, 2018)	

VARIABLE 3	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Técnicas Instrumentos
Satisfacción del usuario	Barrientos (2018) define la satisfacción del usuario como la necesidad de velar porque se cumpla con las expectativas del usuario, considerando la dimensionalidad humanística, científica y de entorno.	El fin de todo profesional es lograr la mejora de la vida de un usuario. Las habilidades que deben poseer los profesionales se deben centrar en habilidades blandas también que incluyan valores éticos que beneficien a los usuarios.	Dimensión humanística	También conocida como "Interpersonal", esta dimensión muchas veces es relegada y desplazada, sin embargo, esta dimensión es muy importante, ya que debe constituir la esencia de la bioética (Barrientos, 2018)	Cuidado en la atención Amabilidad Respeto Orden Aseo	Momento en el que se tiene en cuenta los aspectos de cuidado respecto a la amabilidad, respeto y orden con el que se trata al usuario (Barrientos, 2018)	Técnica: Cuestionario Instrumento: Encuesta
			Dimensión científica	Está relacionada con los conocimientos teórico y/o prácticos que pueda tener el profesional (Barrientos, 2018)	Eficacia en el servicio Orientación Comunicación y Conocimiento Seguridad y dominio Alternativas	Representa el momento en el que a los usuarios llega la percepción de eficacia en el servicio, a través de una adecuada comunicación, seguridad y alternativas (Barrientos, 2018)	
			Dimensión de entorno	Se relaciona con el "comfort" en la atención, lo que incluiría un ambiente de privacidad, lugar adecuadamente iluminado, zona ventilada e higiene apropiada, entre otros factores (Barrientos, 2018)	Limpieza Iluminación / Ventilación Señalización Seguridad Abastecimiento	Corresponde a la percepción que tienen los usuarios acerca de la limpieza, señalización, iluminación, seguridad y otros (Barrientos, 2018)	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión Administrativa, calidad de Servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en una entidad del Departamento de Lima, 2023

Autor: Paredes Sotelo, Javier Wilfredo

MATRIZ DE CONSISTENCIA											
TÍTULO	PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Técnicas Instrumentos
Gestión Administrativa, calidad de Servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en una entidad del Departamento de Lima, 2023	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa, calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023?	Reconocer la relación entre la gestión administrativa, calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023	La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023	Gestión Administrativa	Vegas y Raya (2017) "la gestión administrativa es el conjunto de acciones que permiten a la dirección de una entidad desarrollar actividades a través del cumplimiento de las 4 fases de procesos administrativos: planificar, organizar, dirigir, y controlar" (p.29).	Conjunto de acciones que permiten a la dirección de una entidad desarrollar actividades a través del cumplimiento de las fases de procesos administrativos: planificar, organizar, dirigir y controlar.	Planificación	Los objetivos organizacionales se definen en el proceso de planificación, las estrategias que pueden lograr estos objetivos y los planes que permiten la integración y coordinación del personal (Vegas y Raya, 2017).	Objetivos y metas Estrategias Compromiso con el personal	Momento en el que los objetivos propuestos por la organización deben ser alcanzados a través de la implementación de estrategias y con el compromiso del personal (Vegas y Raya, 2017).	Técnica: Cuestionario Instrumento: Encuesta
							Organización	Proceso de determinar las tareas necesarias para realizar los objetivos de la organización, identificar al personal responsable de cada trabajo, definir el equipo de trabajo a través del diseño organizacional dibujado en el organigrama (Vegas y Raya, 2017).	Estructura Funciones Responsabilidades	Comprende la estructura en la que se define las funciones y responsabilidades de cada integrante de la organización (Vegas y Raya, 2017).	
							Dirección	Proceso por el cual los gerentes aplican las siguientes técnicas: Motivar a los subordinados, apoyan la resolución de conflictos entre subordinados. El equipo de la empresa utiliza la línea de comando para la delegación y la influencia. (Vegas y Raya, 2017)	Nivel jerárquico Liderazgo Motivación	Corresponde a los niveles dentro de la organización de los que se desprende el liderazgo e indicadores de motivación entre el personal (Vegas y Raya, 2017).	
							Control	Evalúa todo lo propuesto durante el proceso para determinar si se han alcanzado los objetivos de la organización y qué medidas se deben tomar para gestionarlo. Mejorarlos a medio y largo plazo. (Vegas y Raya, 2017).	Monitoreo de actividad Retroalimentación Desempeño	Representa el control, monitoreo, retroalimentación que permiten la mejora del desempeño (Vegas y Raya, 2017).	
	PREGUNTA ESPECIFICAS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS	VARIABLE 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Técnicas Instrumentos
	¿Existe relación entre la planificación, calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023?	Reconocer la relación entre la planificación, calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.	La planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023	Calidad del Servicio	Redhead (2018), "la calidad del servicio es juzgar una realidad frente a una referencia, seguida de evaluaciones sistemáticas a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos intangibles" (p.45)	Discrepancia entre los deseos de los clientes acerca del servicio y la percepción, es juzgar una realidad frente a una referencia, seguida de evaluaciones sistemáticas a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos intangibles.	Confiability	Medir la habilidad para desarrollar el servicio. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio ya que con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales, la eficacia no es más que cuando el cliente obtiene el servicio requerido (Redhead, 2018)	Sinceridad Interés Mejora del servicio	Representa los valores de sinceridad e interés que tiene el personal por brindar un mejor servicio (Redhead, 2018)	Técnica: Cuestionario Instrumento: Encuesta
Tangibilidad							Comprende los Elementos que son tangibles (palpables) y observables, como instalaciones, dispositivos, empleados y elementos que brindan información (Redhead, 2018)	Estructura Diseño	Comprende tanto la estructura física como el diseño de cada uno de los elementos físicos que componen la organización (Redhead, 2018)		
Seguridad							Representa la manera en que se percibe el servicio que se brinda, teniendo en cuenta la cortesía de los trabajadores y la confianza que tiene el cliente. A partir de este indicador se miden los conocimientos requeridos para responder las diversas interrogantes formuladas por los usuarios (Redhead, 2018)	Confianza Estabilidad Amabilidad	Representa los valores de confianza, estabilidad y amabilidad que deben adquirir los colaboradores para transmitir a los clientes y hacer que perciban credibilidad y confianza hacia la organización (Redhead, 2018)		
Empatía							Representa la atención a los clientes o usuarios, de modo individual. Si la entidad de servicios tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus usuarios. La entidad de servicios tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios (Redhead, 2018).	Atención Comprensión Preocupación por clientes	Corresponde a la interacción atención de cliente - organización, además de la preocupación por lograr la satisfacción de los clientes (Redhead, 2018)		
	¿Existe relación entre la dirección, calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023?	Reconocer la relación entre la dirección, calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.	La dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023	Satisfacción del usuario	Barrientos (2018) define la satisfacción del usuario como la necesidad de velar porque se cumpla con las expectativas del usuario, considerando la dimensionalidad humanística, científica y de entorno.	El fin de todo profesional es lograr la mejora de la vida de un usuario. Las habilidades que deben poseer los profesionales se deben centrar en habilidades blandas también que incluyan valores éticos que beneficien a los usuarios.	Dimensión humanística	También conocida como "interpersonal", esta dimensión muchas veces es relegada y desplazada, sin embargo, esta dimensión es muy importante, ya que debe constituir la esencia de la bioética (Barrientos, 2018)	Cuidado en la atención Amabilidad Respeto Orden Aseo	Momento en el que se tiene en cuenta los aspectos de cuidado respecto a la amabilidad, respeto y orden con el que se trata al usuario (Barrientos, 2018)	Técnica: Cuestionario Instrumento: Encuesta
Dimensión científica							Está relacionada con los conocimientos teórico y/o prácticos que pueda tener el profesional (Barrientos, 2018)	Eficacia en el servicio Orientación Comunicación y Conocimiento Seguridad y dominio Alternativas	Representa el momento en el que a los usuarios llega la percepción de eficacia en el servicio, a través de una adecuada comunicación, seguridad y alternativas (Barrientos, 2018)		
Dimensión de entorno							Se relaciona con el "comfort" en la atención, lo que incluiría un ambiente de privacidad, lugar adecuadamente iluminado, zona ventilada e higiene apropiada, entre otros factores (Barrientos, 2018)	Limpieza Iluminación / Ventilación Señalización Seguridad Abastecimiento	Corresponde a la percepción que tienen los usuarios acerca de la limpieza, señalización, iluminación, seguridad y otros (Barrientos, 2018)		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos (validación de expertos)

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr o Mg.....
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación e Investigador
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (.)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Javier Paredes Sotelo
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima,
Significación:	Variable 1: Gestión administrativa (16 preguntas). Escala de Likert Variable 2: Calidad del servicio (16 preguntas) escala de Likert. Variable 3: Satisfacción del usuario (15 preguntas) escala de Likert.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico). Ejemplo (Modificar de acuerdo a su tesis)

Escala/ÁREA/VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Variable 1: Gestión Administrativa</p> <p>Vegas y Raya (2017) "la gestión administrativa es el conjunto de acciones que permiten a la dirección de una entidad desarrollar actividades a través del cumplimiento de las 4 fases de procesos administrativo: Planificar, organizar, dirigir, y controlar" (p.29).</p>	Planificación	Los objetivos organizacionales se definen en el proceso de planificación, las estrategias que pueden lograr estos objetivos y los planes que permiten la integración y coordinación del personal (Vegas y Raya, 2017)
	Organización	Proceso de determinar las tareas necesarias para realizar los objetivos de la organización, identificar al personal responsable de cada trabajo, definir el equipo de trabajo a través del diseño organizacional dibujado en el organigrama (Vegas y Raya, 2017)
	Dirección	Proceso por el cual los gerentes aplican las siguientes técnicas: Motivar a los subordinados, apoyan la resolución de conflictos entre subordinados. El equipo de la empresa utiliza la línea de comando para la delegación y la influencia. (Vegas y Raya, 2017)
	Control	Evalúa todo lo propuesto durante el proceso para determinar si se han alcanzado los objetivos de la organización y qué medidas se deben tomar para gestionarla. Mejorarlos a medio y largo plazo. (Vegas y Raya, 2017).
<p>Variable 2: Calidad del servicio</p> <p>Redhead (2018), "la calidad del servicio es juzgar una realidad frente a una referencia, seguida de evaluaciones sistemáticas a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos intangibles "(p.45)</p>	Confiabilidad	Medir la habilidad para desarrollar el servicio. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio ya que con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales, la eficacia no es más que cuando el cliente obtiene el servicio requerido (Redhead, 2018)
	Tangibilidad	Comprende los Elementos que son tangibles (palpables) y observables, como instalaciones, dispositivos, empleados y elementos que brindan información (Redhead, 2018)
	Seguridad	Representa la manera en que se percibe el servicio que se brinda, teniendo en cuenta la cortesía de los trabajadores y la confianza que tiene el cliente. A partir de este indicador se miden los conocimientos requeridos para responder las diversas interrogantes formuladas por los usuarios (Redhead, 2018)
	Empatía	Representa la atención a los clientes o usuarios, de modo individual. Si la entidad de servicios tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus usuarios. La entidad de servicios tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios (Redhead, 2018).
<p>Variable 3: Satisfacción del usuario</p> <p>Barrientos (2018) define la satisfacción del usuario como la necesidad de velar porque se cumpla con las expectativas del usuario, considerando la dimensionalidad humanística, científica y de entorno.</p>	Dimensión humanística	También conocida como "Interpersonal", esta dimensión muchas veces es relegada y desplazada, sin embargo, esta dimensión es muy importante, ya que debe constituir la esencia de la bioética (Barrientos, 2018)
	Dimensión científica	Está relacionada con los conocimientos teórico y/o prácticos que pueda tener el profesional (Barrientos, 2018)
	Dimensión de entorno	Se relaciona con el "confort" en la atención, lo que incluiría un ambiente de privacidad, lugar adecuadamente iluminado, zona ventilada e higiene apropiada, entre otros factores (Barrientos, 2018)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Javier Paredes Sotelo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión administrativa

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

➤ **PRIMERA DIMENSIÓN: PLANEACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Reconocer la relación entre la planificación, calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los objetivos organizacionales se definen en el proceso de planificación, las estrategias que pueden lograr estos objetivos y los planes que permiten la integración y coordinación del personal (Vegas y Raya, 2017)	Considera usted que la atención que brinda el profesional es oportuna				
	considera usted importante que el horario de atención es el adecuado				
	Considera usted importante que los jefes de establecimiento deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen su atención				
	Considera usted que la institución debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos y de atención				
	Observa usted que la institución tiene buena distribución de ambientes para brindar la atención				

➤ **SEGUNDA dimensión: ORGANIZACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Reconocer la relación entre la organización , calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso de determinar las tareas necesarias para realizar los objetivos de la organización, identificar al personal responsable de cada trabajo, definir el equipo de trabajo a través del diseño organizacional dibujado en el organigrama (Vegas y Raya, 2017)	Considera usted que las áreas de trabajo deben contar con un personal idóneo y capacitado				
	La organización cuenta con ambientes adecuados para brindar atención				
	Considera usted que en la institución se distribuye eficientemente los recursos.				

➤

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: DIRECCIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Reconocer la relación entre la dirección, calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso por el cual los gerentes aplican las siguientes técnicas: Motivar a los subordinados, apoyan la resolución de conflictos entre subordinados. El equipo de la empresa utiliza la línea de comando para la delegación y la influencia. (Vegas y Raya, 2017)	Es importante en la institución tener la señalización o rotulación de todos los ambientes				
	Considera usted que es importante contar con un flujo de atención en un lugar visible				
	La institución debe promover el buen trato con el usuario y a quien brinda la atención.				
	Considera usted que es importante contar con personal capacitado en la institución				

➤ **CUARTA DIMENSIÓN: CONTROL**

Objetivos de la Dimensión: Reconocer la relación entre control, calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evalúa todo lo propuesto durante el proceso para determinar si se han alcanzado los objetivos de la organización y qué medidas se deben tomar para gestionarla. Mejorarlos a medio y largo plazo. (Vegas y Raya, 2017).	Considera usted que las instituciones deben contar con los bienes necesarios para realizar la atención.				
	Considera usted que la implementación en tecnología permitirá mejorar en tiempo la atención.				
	La institución cuenta con el libro de reclamación a la mano				
	Considera usted que el servicio de admisión debería brindar atención hasta culminar su horario.				

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad del servicio

- Confiabilidad
- Tangibilidad
- Seguridad
- Empatía

➤ **PRIMERA DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Reconocer la relación entre la planificación, calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medir la habilidad para desarrollar el servicio. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio ya que con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales, la eficacia no es más que cuando el cliente obtiene el servicio requerido (Redhead, 2018)	La institución debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan				
	La institución debe cumplir con los horarios establecidos para brindar atención				
	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.				
	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.				

➤ **SEGUNDA DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Reconocer la relación entre la organización, calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprende los Elementos que son tangibles (palpables) y observables, como instalaciones, dispositivos, empleados y elementos que brindan información (Redhead, 2018)	Considera que el trabajador emplea equipos de apariencia moderna.				
	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.				
	Considera usted que el trabajador por quien es atendido tiene buena presentación.				
	La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador.				

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: SEGURIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Reconocer la relación entre la dirección, calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Representa la manera en que se percibe el servicio que se brinda, teniendo en cuenta la cortesía de los trabajadores y la confianza que tiene el cliente. A partir de este indicador se miden los conocimientos requeridos para responder las diversas interrogantes formuladas por los usuarios (Redhead, 2018)	Considera que la institución debe contar con trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones				
	Considera que la institución brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por los trabajadores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza				
	Considera que los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios				
	Considera que los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.				

➤ **CUARTA DIMENSIÓN: EMPATÍA**

Objetivos de la Dimensión: Reconocer la relación entre la control, calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Representa la atención a los clientes o usuarios, de modo individual. Si la entidad de servicios tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus usuarios. La entidad de servicios tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios (Redhead, 2018).	Los trabajadores de la institución son siempre amables con los usuarios.				
	Los trabajadores de la institución actúan con equidad y responsabilidad.				
	Los trabajadores de la institución que brindan servicios siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.				
	Los trabajadores brindan información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible.				

Dimensiones del instrumento: Variable 3: Satisfacción del usuario

- Dimensión humanística
- Dimensión tecnológica – científica
- Dimensión entorno

➤ **PRIMERA DIMENSIÓN: HUMANÍSTICA**

Objetivos de la Dimensión: Reconocer la relación entre la planificación, calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
También conocida como “Interpersonal”, esta dimensión muchas veces es relegada y desplazada, sin embargo, esta dimensión es muy importante, ya que debe constituir la esencia de la bioética (Barrientos, 2018)	El personal de la institución lo atiende con cuidado y precaución.				
	El personal de la institución le brinda un trato amable y cortés.				
	El personal de la institución respeta la confidencialidad, y actúa con discreción.				
	El personal de la institución respeta el orden en que llegan los usuarios.				
	El personal de la institución se encuentra correctamente uniformado y aseado.				

➤ **SEGUNDA DIMENSIÓN: TECNOLÓGICA – CIENTÍFICA**

Objetivos de la Dimensión: Reconocer la relación entre la organización, calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Está relacionada con los conocimientos teórico y/o prácticos que pueda tener el profesional (Barrientos, 2018)	El personal de la institución le otorgó correctamente los productos que le prescribieron				
	El personal de la institución lo orientó acerca de los medicamentos que le indicaron usar.				
	El personal de la institución le brinda charlas informativas o educativas mientras era atendido				
	El personal de la institución le demuestra seguridad, dominio respecto a lo que le ofrecen.				
	El personal de la institución le ofrece alternativas al tratamiento, información preventiva, etc.				

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: ENTORNO**

Objetivos de la Dimensión: Reconocer la relación entre la dirección, calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se relaciona con el "confort" en la atención, lo que incluiría un ambiente de privacidad, lugar adecuadamente iluminado, zona ventilada e higiene apropiada, entre otros factores (Barrientos, 2018)	El local de la institución se encuentra limpia y ordenada.				
	El local de la institución se encuentra iluminado y ventilado.				
	El local de la institución posee letreros, avisos de ubicación, y otra información.				
	Considera que el local de la institución se encuentra en un lugar seguro.				
	El local de la institución se abastece correctamente.				

Firma del evaluador

DNI

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Escala para medir la Gestión Administrativa

Buenas tardes, con fines de investigación, se le solicita la participación voluntaria en el desarrollo del estudio que tiene entre sus variables la medición de la gestión administrativa, a lo que pedimos que basados en su sinceridad pueda contestar marcando con una X la alternativa que considere la adecuada a su percepción.

- 1 Nunca
- 2 Casi nunca
- 3 Algunas veces
- 4 Casi siempre
- 5 Siempre

N°	Ítem	1	2	3	4	5
	Dimensión: Planeación					
1.	Considera usted que la atención que brinda el profesional es oportuna					
2.	considera usted importante que el horario de atención es el adecuado					
3.	Considera usted importante que los jefes de establecimiento deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen su atención					
4.	Considera usted que la institución debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos y de atención					
5.	Observa usted que la institución tiene buena distribución de ambientes para brindar la atención					
	Dimensión: Organización					
6.	Considera usted que las áreas de trabajo deben					

	contar con un personal idóneo y capacitado					
7.	La organización cuenta con ambientes adecuados para brindar atención					
8.	Considera usted que en la institución se distribuye eficientemente los recursos.					
	Dimensión: Dirección					
9.	Es importante en la institución tener la señalización o rotulación de todos los ambientes					
10.	Considera usted que es importante contar con un flujo de atención en un lugar visible					
11.	La institución debe promover el buen trato con el usuario y a quien brinda la atención.					
12.	Considera usted que es importante contar con personal capacitado en la institución					
	Dimensión: Control					
13.	Considera usted que las instituciones deben contar con los bienes necesarios para realizar la atención.					
14.	Considera usted que la implementación en tecnología permitirá mejorar en tiempo la atención.					
15.	La institución cuenta con el libro de reclamación a la mano					
16.	Considera usted que el servicio de admisión debería brindar atención hasta culminar su horario.					

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Escala para medir la calidad de servicio

Buenas tardes, con fines de investigación, se le solicita la participación voluntaria en el desarrollo del estudio que tiene entre sus variables la medición de la calidad del servicio, a lo que pedimos que basados en su sinceridad pueda contestar marcando con una X la alternativa que considere la adecuada a su percepción.

- 1 Nunca
- 2 Casi nunca
- 3 Algunas veces
- 4 Casi siempre
- 5 Siempre

N°	Ítem	1	2	3	4	5
	Dimensión: Confiabilidad					
1.	La institución debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan					
2.	La institución debe cumplir con los horarios establecidos para brindar atención					
3.	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.					
4.	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.					
	Dimensión: Tangibilidad					
5.	Considera que el trabajador emplea equipos de apariencia moderna					
6.	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio					
7.	Considera usted que el trabajador por quien es					

	atendido tiene buena presentación					
8.	La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador.					
	Dimensión: Seguridad					
9.	Considera que la institución debe contar con trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones					
10.	Considera que la institución brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por los trabajadores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza					
11.	Considera que los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios					
12.	Considera que los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.					
	Dimensión: Empatía					
13.	Los trabajadores de la institución son siempre amables con los usuarios.					
14.	Los trabajadores de la institución actúan con equidad y responsabilidad.					
15.	Los trabajadores de la institución que brindan servicios siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
16.	Los trabajadores brindan información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible.					

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Escala para medir la satisfacción del usuario

Buenas tardes, con fines de investigación, se le solicita la participación voluntaria en el desarrollo del estudio que tiene entre sus variables la medición de la satisfacción del usuario, a lo que pedimos que basados en su sinceridad pueda contestar marcando con una X la alternativa que considere la adecuada a su percepción.

- 1 Nunca
- 2 Casi nunca
- 3 Algunas veces
- 4 Casi siempre
- 5 Siempre

N°	Ítem	1	2	3	4	5
	Dimensión Humanística					
1.	El personal de la institución lo atiende con cuidado y precaución.					
2.	El personal de la institución le brinda un trato amable y cortés.					
3.	El personal de la institución respeta la confidencialidad, y actúa con discreción.					
4.	El personal de la institución respeta el orden en que llegan los usuarios.					
5.	El personal de la institución se encuentra correctamente uniformado y aseado.					
	Dimensión: Tecnológica – Científica					
6.	El personal de la institución le otorgó correctamente los productos que le prescribieron					

7.	El personal de la institución lo orientó acerca de los medicamentos que le indicaron usar					
8.	El personal de la institución le brinda charlas informativas o educativas mientras era atendido					
9.	El personal de la institución le demuestra seguridad, dominio respecto a lo que le ofrecen.					
10	El personal de la institución le ofrece alternativas al tratamiento, información preventiva, etc.					
Dimensión: Entorno						
11	El local de la institución se encuentra limpia y ordenada.					
12	El local de la institución se encuentra iluminado y ventilado.					
13	El local de la institución posee letreros, avisos de ubicación, y otra información.					
14	Considera que el local de la institución se encuentra en un lugar seguro.					
15	El local de la institución se abastecido correctamente.					

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Confiabilidad de la Escala para medir la Gestión Administrativa

<u>Resumen de procesamiento de casos</u>				<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	30	100,0	,854	16
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	30	100,0		

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

Parámetros para evaluar la confiabilidad.

Valores	Nivel de Confiabilidad
0 a 0.24	No es confiable
0.25 a 0.49	Baja confiabilidad
0.5 a 0.75	Media o regular
0.76 a 0.89	Aceptable confiabilidad
0.90 a 1	Elevada confiabilidad

Interpretación Alfa de Cronbach:

0.854 = Aceptable confiabilidad

Fuente: Hernández, *et. al.* (2010, p. 302).

Estadísticas de total de elemento

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PX.1	50,07	113,168	,666	,837
PX.2	50,10	119,334	,408	,849
PX.3	50,27	115,375	,418	,849
PX.4	49,93	125,237	,146	,860
PX.5	50,23	114,254	,499	,844
PX.6	50,03	112,309	,579	,840
PX.7	50,33	111,333	,555	,841
PX.8	50,37	114,585	,514	,844
PX.9	50,47	116,464	,483	,845
PX.10	50,03	110,654	,542	,842
PX.11	49,97	116,102	,459	,846
PX.12	50,40	114,869	,458	,847
PX.13	50,50	116,879	,472	,846
PX.14	49,93	117,375	,497	,845
PX.15	50,20	113,062	,484	,845
PX.16	50,17	115,661	,454	,847

Confiabilidad de la Escala para medir la Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	16

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

Parámetros para evaluar la confiabilidad.

Valores	Nivel de Confiabilidad
0 a 0.24	No es confiable
0.25 a 0.49	Baja confiabilidad
0.5 a 0.75	Media o regular
0.76 a 0.89	Aceptable confiabilidad
0.90 a 1	Elevada confiabilidad

Interpretación Alfa de Cronbach:

0.810 = Aceptable confiabilidad

Fuente: Hernández, *et. al.* (2010, p. 302).

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PY.1	50,83	96,833	,467	,797
PY.2	50,77	97,495	,344	,805
PY.3	50,53	93,223	,540	,791
PY.4	50,60	98,179	,485	,797
PY.5	50,77	98,944	,313	,807
PY.6	50,50	96,603	,392	,802
PY.7	50,67	96,437	,421	,800
PY.8	50,73	92,823	,524	,792
PY.9	50,67	94,989	,537	,792
PY.10	50,93	92,685	,563	,790
PY.11	50,90	96,990	,393	,802
PY.12	50,83	96,282	,405	,801
PY.13	50,50	101,155	,245	,811
PY.14	50,63	96,033	,414	,800
PY.15	50,40	98,248	,394	,802
PY.16	50,73	103,720	,171	,814

Confiabilidad de la Escala para medir la Satisfacción del Usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	15

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

Parámetros para evaluar la confiabilidad.

Valores	Nivel de Confiabilidad
0 a 0.24	No es confiable
0.25 a 0.49	Baja confiabilidad
0.5 a 0.75	Media o regular
0.76 a 0.89	Aceptable confiabilidad
0.90 a 1	Elevada confiabilidad

Interpretación Alfa de Cronbach:

0.847 = Aceptable confiabilidad

Fuente: Hernández, *et. al.* (2010, p. 302).

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PZ.1	46,73	78,616	,585	,831
PZ.2	46,70	84,769	,429	,841
PZ.3	46,33	82,368	,459	,839
PZ.4	46,60	80,731	,493	,837
PZ.5	46,70	81,734	,504	,836
PZ.6	46,63	85,757	,422	,841
PZ.7	46,57	86,323	,252	,850
PZ.8	46,30	80,907	,538	,834
PZ.9	46,77	81,082	,576	,833
PZ.10	46,80	81,476	,385	,845
PZ.11	46,63	81,275	,442	,840
PZ.12	46,40	77,834	,607	,830
PZ.13	46,47	80,809	,526	,835
PZ.14	46,40	79,559	,538	,834
PZ.15	46,10	82,714	,427	,841

Anexo 5: Autorización de investigación

Anexo 6: Tratamiento de los resultados (plan piloto)

Encuestado	PX.1	PX.2	PX.3	PX.4	PX.5	PX.6	PX.7	PX.8	PX.9	PX.10	PX.11	PX.12	PX.13	PX.14	PX.15	PX.16	VX	Gestión Administrat	DX.1	Planeación	DX.2	Organización	DX.3	Dirección	DX.4	Control	PY.1	PY.2	PY.3	PY.4
1	5	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	68	3	20	3	14	3	16	3	18	3	4	5	5	3
2	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	67	3	19	3	14	3	16	3	18	3	4	5	4	4
3	3	5	2	5	3	2	1	2	1	5	4	2	3	3	3	3	47	2	18	2	5	1	12	2	12	2	3	4	3	3
4	3	2	2	5	2	5	3	5	3	1	3	3	1	2	5	2	47	2	14	2	13	3	10	2	10	2	4	4	5	2
5	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	29	1	10	1	4	1	6	1	9	1	3	2	2	1
6	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	70	3	22	3	12	3	18	3	18	3	5	5	4	4
7	2	4	2	3	5	5	2	3	3	5	3	3	2	4	5	3	54	2	16	2	10	2	14	2	14	2	4	2	3	4
8	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2	3	4	4	3
9	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	3	5	2	59	2	19	3	10	2	15	2	15	2	3	2	4	4
10	2	3	1	4	3	4	4	2	4	3	2	5	4	5	1	4	51	2	13	2	10	2	14	2	14	2	3	2	5	4
11	3	4	2	3	3	2	5	4	5	4	4	2	4	4	3	4	56	2	15	2	11	2	15	2	15	2	3	4	4	3
12	5	3	1	2	2	2	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	50	2	13	2	8	2	13	2	16	3	4	2	4	4
13	3	3	2	5	2	4	4	2	2	4	5	4	4	4	3	3	54	2	15	2	10	2	15	2	14	2	2	4	4	4
14	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	33	1	12	2	5	1	9	1	7	1	3	2	1	2
15	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	63	3	22	3	12	3	14	2	15	2	1	1	5	4
16	5	3	2	2	4	3	5	5	2	4	5	1	5	4	2	5	57	2	16	2	13	3	12	2	16	3	2	3	4	2
17	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	67	3	21	3	12	3	16	3	18	3	3	2	2	4
18	2	5	3	4	1	1	1	3	3	2	2	4	2	3	1	4	41	2	15	2	5	1	11	2	10	2	2	5	1	4
19	2	5	1	3	5	4	5	4	2	2	2	1	1	2	5	1	45	2	16	2	13	3	7	1	9	1	3	1	5	3
20	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	71	3	22	3	13	3	18	3	18	3	2	2	1	2
21	3	2	5	5	4	3	2	3	2	5	2	2	2	5	1	2	48	2	19	3	8	2	11	2	10	2	5	2	4	5
22	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11	2	5	5	4	3
23	3	2	5	4	3	5	1	3	4	1	2	2	3	2	3	1	44	2	17	2	9	2	9	1	9	1	5	5	5	4
24	5	4	5	5	3	3	5	2	4	5	4	2	2	4	4	2	59	2	22	3	10	2	15	2	12	2	2	4	3	4
25	3	3	4	5	2	5	4	3	2	2	5	1	4	5	2	5	55	2	17	2	12	3	10	2	16	3	3	5	2	4
26	4	2	5	2	3	4	2	2	4	5	5	4	4	3	3	3	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2	4	5	5	4
27	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	1	1	3	1	4	30	1	9	1	3	1	9	1	9	1	1	2	1	2
28	4	3	3	5	3	4	5	2	4	5	4	5	3	3	4	3	60	3	18	2	11	2	18	3	13	2	2	4	4	5
29	3	4	2	3	5	3	3	3	1	2	4	3	3	2	5	3	49	2	17	2	9	2	10	2	13	2	4	2	4	5
30	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	72	3	24	3	14	3	19	3	15	2	5	4	4	4

PY.5	PY.6	PY.7	PY.8	PY.9	PY.10	PY.11	PY.12	PY.13	PY.14	PY.15	PY.16	VY	Calidad de Servicio	DY.1	Confiabilidad	DY.2	Tangibilidad	DY.3	Seguridad	DY.4	Empatía
5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	67	3	17	3	18	3	16	3	16	3
2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	65	3	17	3	15	2	16	3	17	3
3	5	1	4	3	5	3	5	3	3	2	3	53	2	13	2	13	2	16	3	11	2
5	3	2	5	3	5	5	2	5	2	5	3	60	3	15	2	15	2	15	2	15	2
2	1	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	30	1	8	1	8	1	6	1	8	1
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	67	3	18	3	17	3	17	3	15	2
4	4	5	4	4	2	4	2	3	5	5	2	57	2	13	2	17	3	12	2	15	2
4	5	4	4	3	3	3	4	1	3	3	3	54	2	14	2	17	3	13	2	10	2
5	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	5	54	2	13	2	17	3	10	2	14	2
4	5	3	5	4	2	3	4	4	4	4	4	60	3	14	2	17	3	13	2	16	3
5	1	2	2	1	1	4	2	5	5	2	3	47	2	14	2	10	2	8	1	15	2
3	3	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	60	3	14	2	14	2	17	3	15	2
4	4	5	1	5	4	4	1	5	5	2	4	58	2	14	2	14	2	14	2	16	3
3	3	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	30	1	8	1	9	1	7	1	6	1
1	5	3	2	5	1	1	2	5	2	5	3	46	2	11	2	11	2	9	1	15	2
3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	47	2	11	2	13	2	11	2	12	2
3	3	3	2	3	3	5	3	5	5	5	3	54	2	11	2	11	2	14	2	18	3
5	1	5	1	2	2	5	3	4	5	3	3	51	2	12	2	12	2	12	2	15	2
5	3	4	5	4	2	5	1	2	5	4	5	57	2	12	2	17	3	12	2	16	3
2	4	5	5	3	3	1	5	3	4	5	4	51	2	7	1	16	3	12	2	16	3
2	4	3	5	5	3	2	5	5	4	2	2	58	2	16	3	14	2	15	2	13	2
5	4	5	4	4	5	2	4	3	5	3	2	63	3	17	3	18	3	15	2	13	2
3	5	5	5	3	3	2	5	4	3	5	1	63	3	19	3	18	3	13	2	13	2
4	2	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	63	3	13	2	14	2	19	3	17	3
3	1	1	1	2	3	1	4	5	2	5	4	46	2	14	2	6	1	10	2	16	3
2	5	3	3	5	2	2	5	2	3	4	2	56	2	18	3	13	2	14	2	11	2
1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	28	1	6	1	6	1	7	1	9	1
2	4	4	2	5	4	3	4	5	3	4	5	60	3	15	2	12	2	16	3	17	3
1	5	1	3	3	3	4	2	3	5	3	2	50	2	15	2	10	2	12	2	13	2
4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	67	3	17	3	16	3	17	3	17	3

PZ.1	PZ.2	PZ.3	PZ.4	PZ.5	PZ.6	PZ.7	PZ.8	PZ.9	PZ.10	PZ.11	PZ.12	PZ.13	PZ.14	PZ.15	VZ	Satisfacción del Usuario	DZ.1	Humanística	DZ.2	Tecnológica – Científica	DZ.3	Entorno
4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	63	3	20	3	21	3	22	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	54	2	19	3	16	2	19	3
2	3	5	4	2	3	3	3	3	5	4	3	3	5	5	53	2	16	2	17	2	20	3
5	3	3	3	3	3	2	5	2	4	4	5	2	5	3	52	2	17	2	16	2	19	3
1	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	29	1	7	1	11	1	11	1
5	4	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	62	3	21	3	19	3	22	3
3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	1	2	3	42	2	15	2	16	2	11	1
2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	2	4	45	2	13	2	14	2	18	2
5	4	3	4	3	5	3	5	3	3	2	4	4	5	4	57	3	19	3	19	3	19	3
2	4	3	2	5	4	5	3	4	1	2	5	3	3	5	51	2	16	2	17	2	18	2
4	5	4	2	2	3	4	5	3	2	3	4	5	5	3	54	2	17	2	17	2	20	3
2	3	4	2	4	4	1	4	2	3	2	2	4	3	3	43	2	15	2	14	2	14	2
3	4	4	5	4	3	1	5	5	2	3	4	4	4	4	55	2	20	3	16	2	19	3
2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	28	1	11	1	8	1	9	1
4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	2	5	57	3	19	3	19	3	19	3
5	2	4	5	3	5	4	4	5	2	3	4	2	4	5	57	3	19	3	20	3	18	2
3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	2	2	4	4	4	58	3	19	3	23	3	16	2
4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	5	4	4	5	4	56	3	17	2	17	2	22	3
4	2	2	2	3	3	2	5	3	3	3	5	3	5	3	48	2	13	2	16	2	19	3
2	2	4	2	2	3	3	3	1	2	2	1	2	2	4	35	1	12	2	12	2	11	1
3	2	5	2	2	3	5	3	3	5	2	3	5	2	4	49	2	14	2	19	3	16	2
5	3	3	5	3	2	4	3	2	5	5	4	3	5	3	55	2	19	3	16	2	20	3
3	4	3	2	2	3	2	3	3	5	5	5	4	3	5	52	2	14	2	16	2	22	3
3	4	5	4	4	2	4	4	2	2	4	3	3	3	2	49	2	20	3	14	2	15	2
3	2	2	5	3	4	3	2	3	3	5	2	4	3	3	47	2	15	2	15	2	17	2
2	2	5	5	4	4	4	3	3	2	5	5	4	3	5	56	3	18	2	16	2	22	3
1	2	2	2	1	3	3	1	2	1	1	1	2	1	2	25	1	8	1	10	1	7	1
2	4	5	4	5	3	3	4	3	2	4	4	5	2	4	54	2	20	3	15	2	19	3
2	3	3	4	3	3	4	5	3	4	2	4	5	4	5	54	2	15	2	19	3	20	3
4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	1	56	3	20	3	20	3	16	2

Anexo 7: Base de datos total de la muestra

Encuestado	PX.1	PX.2	PX.3	PX.4	PX.5	PX.6	PX.7	PX.8	PX.9	PX.10	PX.11	PX.12	PX.13	PX.14	PX.15	PX.16	VX	Gestión Administrat	DX.1	Planeación	DX.2	Organización	DX.3	Dirección	DX.4	Control
1	2	5	3	4	1	1	1	3	3	2	2	4	2	3	1	4	41	2	15	2	5	1	11	2	10	2
2	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11	2
3	2	5	1	3	5	4	5	4	2	2	2	1	1	2	5	1	45	2	16	2	13	3	7	1	9	1
4	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	1	1	3	1	4	30	1	9	1	3	1	9	1	9	1
5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	71	3	22	3	13	3	18	3	18	3
6	4	3	3	5	3	4	5	2	4	5	4	5	3	3	4	3	60	3	18	2	11	2	18	3	13	2
7	3	5	2	5	3	2	1	2	1	5	4	2	3	3	3	3	47	2	18	2	5	1	12	2	12	2
8	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2
9	3	2	2	5	2	5	3	5	3	1	3	3	1	2	5	2	47	2	14	2	13	3	10	2	10	2
10	3	4	2	3	5	3	3	3	1	2	4	3	3	2	5	3	49	2	17	2	9	2	10	2	13	2
11	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	72	3	24	3	14	3	19	3	15	2
12	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	29	1	10	1	4	1	6	1	9	1
13	3	2	5	5	4	3	2	3	2	5	2	2	2	5	1	2	48	2	19	3	8	2	11	2	10	2
14	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11	2
15	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	70	3	22	3	12	3	18	3	18	3
16	2	4	2	3	5	5	2	3	3	5	3	3	2	4	5	3	54	2	16	2	10	2	14	2	14	2
17	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2
18	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11	2
19	3	2	5	4	3	5	1	3	4	1	2	2	3	2	3	1	44	2	17	2	9	2	9	1	9	1
20	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	3	5	2	59	2	19	3	10	2	15	2	15	2
21	2	3	1	4	3	4	4	2	4	3	2	5	4	5	1	4	51	2	13	2	10	2	14	2	14	2
22	3	4	2	3	3	2	5	4	5	4	4	2	4	4	3	4	56	2	15	2	11	2	15	2	15	2
23	5	3	1	2	2	2	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	50	2	13	2	8	2	13	2	16	3
24	3	3	4	5	2	5	4	3	2	2	5	1	4	5	2	5	55	2	17	2	12	3	10	2	16	3
25	4	2	5	2	3	4	2	2	4	5	5	4	4	3	3	3	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2
26	3	3	2	5	2	4	4	2	2	4	5	4	4	4	3	3	54	2	15	2	10	2	15	2	14	2
27	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	33	1	12	2	5	1	9	1	7	1
28	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	63	3	22	3	12	3	14	2	15	2
29	3	4	2	3	5	3	3	3	1	2	4	3	3	2	5	3	49	2	17	2	9	2	10	2	13	2
30	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	72	3	24	3	14	3	19	3	15	2

Encuestado	PX.1	PX.2	PX.3	PX.4	PX.5	PX.6	PX.7	PX.8	PX.9	PX.10	PX.11	PX.12	PX.13	PX.14	PX.15	PX.16	VX	Gestión Administrat	DX.1	Planeación	DX.2	Organización	DX.3	Dirección	DX.4
31	5	3	2	2	4	3	5	5	2	4	5	1	5	4	2	5	57	2	16	2	13	3	12	2	16
32	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	70	3	22	3	12	3	18	3	18
33	2	4	2	3	5	5	2	3	3	5	3	3	2	4	5	3	54	2	16	2	10	2	14	2	14
34	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	67	3	21	3	12	3	16	3	18
35	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	71	3	22	3	13	3	18	3	18
36	3	2	5	5	4	3	2	3	2	5	2	2	2	5	1	2	48	2	19	3	8	2	11	2	10
37	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	3	5	2	59	2	19	3	10	2	15	2	15
38	2	3	1	4	3	4	4	2	4	3	2	5	4	5	1	4	51	2	13	2	10	2	14	2	14
39	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11
40	3	2	5	4	3	5	1	3	4	1	2	2	3	2	3	1	44	2	17	2	9	2	9	1	9
41	5	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	68	3	20	3	14	3	16	3	18
42	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	67	3	19	3	14	3	16	3	18
43	5	4	5	5	3	3	5	2	4	5	4	2	2	4	4	2	59	2	22	3	10	2	15	2	12
44	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	33	1	12	2	5	1	9	1	7
45	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	63	3	22	3	12	3	14	2	15
46	3	3	4	5	2	5	4	3	2	2	5	1	4	5	2	5	55	2	17	2	12	3	10	2	16
47	4	2	5	2	3	4	2	2	4	5	5	4	4	3	3	3	55	2	16	2	8	2	18	3	13
48	2	4	2	3	5	5	2	3	3	5	3	3	2	4	5	3	54	2	16	2	10	2	14	2	14
49	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	55	2	16	2	8	2	18	3	13
50	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	1	1	3	1	4	30	1	9	1	3	1	9	1	9
51	4	3	3	5	3	4	5	2	4	5	4	5	3	3	4	3	60	3	18	2	11	2	18	3	13
52	3	5	2	5	3	2	1	2	1	5	4	2	3	3	3	3	47	2	18	2	5	1	12	2	12
53	3	2	2	5	2	5	3	5	3	1	3	3	1	2	5	2	47	2	14	2	13	3	10	2	10
54	3	4	2	3	5	3	3	3	1	2	4	3	3	2	5	3	49	2	17	2	9	2	10	2	13
55	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	72	3	24	3	14	3	19	3	15
56	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	71	3	22	3	13	3	18	3	18
57	4	3	3	5	3	4	5	2	4	5	4	5	3	3	4	3	60	3	18	2	11	2	18	3	13
58	3	5	2	5	3	2	1	2	1	5	4	2	3	3	3	3	47	2	18	2	5	1	12	2	12
59	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	55	2	16	2	8	2	18	3	13
60	3	2	2	5	2	5	3	5	3	1	3	3	1	2	5	2	47	2	14	2	13	3	10	2	10
61	2	4	2	3	5	5	2	3	3	5	3	3	2	4	5	3	54	2	16	2	10	2	14	2	14
62	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	55	2	16	2	8	2	18	3	13
63	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11
64	3	2	5	4	3	5	1	3	4	1	2	2	3	2	3	1	44	2	17	2	9	2	9	1	9
65	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	3	5	2	59	2	19	3	10	2	15	2	15
66	5	3	2	2	4	3	5	5	2	4	5	1	5	4	2	5	57	2	16	2	13	3	12	2	16
67	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	70	3	22	3	12	3	18	3	18
68	2	4	2	3	5	5	2	3	3	5	3	3	2	4	5	3	54	2	16	2	10	2	14	2	14
69	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	67	3	21	3	12	3	16	3	18
70	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	71	3	22	3	13	3	18	3	18

Encuestado	PX.1	PX.2	PX.3	PX.4	PX.5	PX.6	PX.7	PX.8	PX.9	PX.10	PX.11	PX.12	PX.13	PX.14	PX.15	PX.16	VX	Gestión Administrat	DX.1	Planeación	DX.2	Organización	DX.3	Dirección	DX.4	Control
71	5	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	68	3	20	3	14	3	16	3	18	3
72	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	67	3	19	3	14	3	16	3	18	3
73	5	4	5	5	3	3	5	2	4	5	4	2	2	4	4	2	59	2	22	3	10	2	15	2	12	2
74	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	33	1	12	2	5	1	9	1	7	1
75	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	63	3	22	3	12	3	14	2	15	2
76	2	5	3	4	1	1	1	3	3	2	2	4	2	3	1	4	41	2	15	2	5	1	11	2	10	2
77	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11	2
78	2	5	1	3	5	4	5	4	2	2	2	1	1	2	5	1	45	2	16	2	13	3	7	1	9	1
79	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	1	1	3	1	4	30	1	9	1	3	1	9	1	9	1
80	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	71	3	22	3	13	3	18	3	18	3
81	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	72	3	24	3	14	3	19	3	15	2
82	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	29	1	10	1	4	1	6	1	9	1
83	3	2	5	5	4	3	2	3	2	5	2	2	2	5	1	2	48	2	19	3	8	2	11	2	10	2
84	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11	2
85	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	70	3	22	3	12	3	18	3	18	3
86	2	4	2	3	5	5	2	3	3	5	3	3	2	4	5	3	54	2	16	2	10	2	14	2	14	2
87	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2
88	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11	2
89	3	2	5	4	3	5	1	3	4	1	2	2	3	2	3	1	44	2	17	2	9	2	9	1	9	1
90	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	3	5	2	59	2	19	3	10	2	15	2	15	2
91	5	3	2	2	4	3	5	5	2	4	5	1	5	4	2	5	57	2	16	2	13	3	12	2	16	3
92	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	70	3	22	3	12	3	18	3	18	3
93	2	4	2	3	5	5	2	3	3	5	3	3	2	4	5	3	54	2	16	2	10	2	14	2	14	2
94	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	67	3	21	3	12	3	16	3	18	3
95	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	71	3	22	3	13	3	18	3	18	3
96	3	2	5	5	4	3	2	3	2	5	2	2	2	5	1	2	48	2	19	3	8	2	11	2	10	2
97	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	3	5	2	59	2	19	3	10	2	15	2	15	2
98	2	3	1	4	3	4	4	2	4	3	2	5	4	5	1	4	51	2	13	2	10	2	14	2	14	2
99	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11	2
100	3	2	5	4	3	5	1	3	4	1	2	2	3	2	3	1	44	2	17	2	9	2	9	1	9	1

Encuestado	PX.1	PX.2	PX.3	PX.4	PX.5	PX.6	PX.7	PX.8	PX.9	PX.10	PX.11	PX.12	PX.13	PX.14	PX.15	PX.16	VX	Gestión Administrat	DX.1	Planeación	DX.2	Organización	DX.3	Dirección	DX.4	Control
101	4	3	3	5	3	4	5	2	4	5	4	5	3	3	4	3	60	3	18	2	11	2	18	3	13	2
102	3	5	2	5	3	2	1	2	1	5	4	2	3	3	3	3	47	2	18	2	5	1	12	2	12	2
103	3	2	2	5	2	5	3	5	3	1	3	3	1	2	5	2	47	2	14	2	13	3	10	2	10	2
104	3	4	2	3	5	3	3	3	1	2	4	3	3	2	5	3	49	2	17	2	9	2	10	2	13	2
105	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	72	3	24	3	14	3	19	3	15	2
106	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	71	3	22	3	13	3	18	3	18	3
107	4	3	3	5	3	4	5	2	4	5	4	5	3	3	4	3	60	3	18	2	11	2	18	3	13	2
108	3	5	2	5	3	2	1	2	1	5	4	2	3	3	3	3	47	2	18	2	5	1	12	2	12	2
109	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2
110	2	5	3	4	1	1	1	3	3	2	2	4	2	3	1	4	41	2	15	2	5	1	11	2	10	2
111	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11	2
112	2	5	1	3	5	4	5	4	2	2	2	1	1	2	5	1	45	2	16	2	13	3	7	1	9	1
113	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	1	1	3	1	4	30	1	9	1	3	1	9	1	9	1
114	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	71	3	22	3	13	3	18	3	18	3
115	4	3	3	5	3	4	5	2	4	5	4	5	3	3	4	3	60	3	18	2	11	2	18	3	13	2
116	3	5	2	5	3	2	1	2	1	5	4	2	3	3	3	3	47	2	18	2	5	1	12	2	12	2
117	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2
118	3	2	2	5	2	5	3	5	3	1	3	3	1	2	5	2	47	2	14	2	13	3	10	2	10	2
119	3	4	2	3	5	3	3	3	1	2	4	3	3	2	5	3	49	2	17	2	9	2	10	2	13	2
120	3	2	2	5	2	5	3	5	3	1	3	3	1	2	5	2	47	2	14	2	13	3	10	2	10	2
121	4	3	3	5	3	4	5	2	4	5	4	5	3	3	4	3	60	3	18	2	11	2	18	3	13	2
122	3	5	2	5	3	2	1	2	1	5	4	2	3	3	3	3	47	2	18	2	5	1	12	2	12	2
123	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2
124	3	2	2	5	2	5	3	5	3	1	3	3	1	2	5	2	47	2	14	2	13	3	10	2	10	2
125	3	4	2	3	5	3	3	3	1	2	4	3	3	2	5	3	49	2	17	2	9	2	10	2	13	2
126	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	72	3	24	3	14	3	19	3	15	2
127	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	29	1	10	1	4	1	6	1	9	1
128	3	2	5	5	4	3	2	3	2	5	2	2	2	5	1	2	48	2	19	3	8	2	11	2	10	2
129	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11	2
130	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	71	3	22	3	13	3	18	3	18	3
131	3	2	5	5	4	3	2	3	2	5	2	2	2	5	1	2	48	2	19	3	8	2	11	2	10	2
132	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	3	5	2	59	2	19	3	10	2	15	2	15	2
133	2	3	1	4	3	4	4	2	4	3	2	5	4	5	1	4	51	2	13	2	10	2	14	2	14	2
134	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11	2

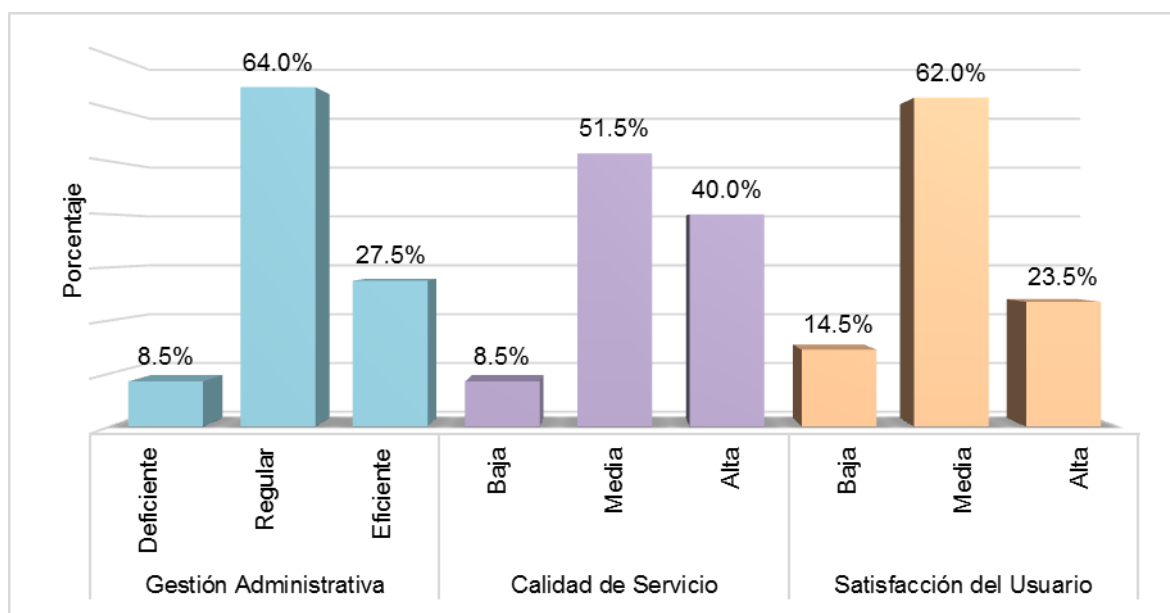
Encuestado	PX.1	PX.2	PX.3	PX.4	PX.5	PX.6	PX.7	PX.8	PX.9	PX.10	PX.11	PX.12	PX.13	PX.14	PX.15	PX.16	VX	Gestión Administrat	DX.1	Planeación	DX.2	Organización	DX.3	Dirección	DX.4	Control
135	3	2	5	4	3	5	1	3	4	1	2	2	3	2	3	1	44	2	17	2	9	2	9	1	9	1
136	5	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	68	3	20	3	14	3	16	3	18	3
137	4	2	5	2	3	4	2	2	4	5	5	4	4	3	3	3	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2
138	2	4	2	3	5	5	2	3	3	5	3	3	2	4	5	3	54	2	16	2	10	2	14	2	14	2
139	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2
140	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	1	1	3	1	4	30	1	9	1	3	1	9	1	9	1
141	4	3	3	5	3	4	5	2	4	5	4	5	3	3	4	3	60	3	18	2	11	2	18	3	13	2
142	3	5	2	5	3	2	1	2	1	5	4	2	3	3	3	3	47	2	18	2	5	1	12	2	12	2
143	3	2	2	5	2	5	3	5	3	1	3	3	1	2	5	2	47	2	14	2	13	3	10	2	10	2
144	3	4	2	3	5	3	3	3	1	2	4	3	3	2	5	3	49	2	17	2	9	2	10	2	13	2
145	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	72	3	24	3	14	3	19	3	15	2
146	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	71	3	22	3	13	3	18	3	18	3
147	4	3	3	5	3	4	5	2	4	5	4	5	3	3	4	3	60	3	18	2	11	2	18	3	13	2
148	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	72	3	24	3	14	3	19	3	15	2
149	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	29	1	10	1	4	1	6	1	9	1
150	3	2	5	5	4	3	2	3	2	5	2	2	2	5	1	2	48	2	19	3	8	2	11	2	10	2
151	3	4	2	3	5	3	3	3	1	2	4	3	3	2	5	3	49	2	17	2	9	2	10	2	13	2
152	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	72	3	24	3	14	3	19	3	15	2
153	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	71	3	22	3	13	3	18	3	18	3
154	4	3	3	5	3	4	5	2	4	5	4	5	3	3	4	3	60	3	18	2	11	2	18	3	13	2
155	3	5	2	5	3	2	1	2	1	5	4	2	3	3	3	3	47	2	18	2	5	1	12	2	12	2
156	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2
157	3	2	2	5	2	5	3	5	3	1	3	3	1	2	5	2	47	2	14	2	13	3	10	2	10	2
158	2	4	2	3	5	5	2	3	3	5	3	3	2	4	5	3	54	2	16	2	10	2	14	2	14	2
159	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2
160	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11	2
161	3	2	5	4	3	5	1	3	4	1	2	2	3	2	3	1	44	2	17	2	9	2	9	1	9	1
162	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2
163	3	2	2	5	2	5	3	5	3	1	3	3	1	2	5	2	47	2	14	2	13	3	10	2	10	2
164	3	4	2	3	5	3	3	3	1	2	4	3	3	2	5	3	49	2	17	2	9	2	10	2	13	2
165	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	72	3	24	3	14	3	19	3	15	2
166	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	29	1	10	1	4	1	6	1	9	1
167	3	2	5	5	4	3	2	3	2	5	2	2	2	5	1	2	48	2	19	3	8	2	11	2	10	2
168	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11	2
169	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	70	3	22	3	12	3	18	3	18	3
170	2	4	2	3	5	5	2	3	3	5	3	3	2	4	5	3	54	2	16	2	10	2	14	2	14	2

Encuestado	PX.1	PX.2	PX.3	PX.4	PX.5	PX.6	PX.7	PX.8	PX.9	PX.10	PX.11	PX.12	PX.13	PX.14	PX.15	PX.16	VX	Gestión Administrat	DX.1	Planeación	DX.2	Organización	DX.3	Dirección	DX.4	Control
171	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2
172	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11	2
173	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	3	5	2	59	2	19	3	10	2	15	2	15	2
174	2	3	1	4	3	4	4	2	4	3	2	5	4	5	1	4	51	2	13	2	10	2	14	2	14	2
175	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11	2
176	3	2	5	4	3	5	1	3	4	1	2	2	3	2	3	1	44	2	17	2	9	2	9	1	9	1
177	5	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	68	3	20	3	14	3	16	3	18	3
178	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	67	3	19	3	14	3	16	3	18	3
179	5	4	5	5	3	3	5	2	4	5	4	2	2	4	4	2	59	2	22	3	10	2	15	2	12	2
180	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	33	1	12	2	5	1	9	1	7	1
181	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	63	3	22	3	12	3	14	2	15	2
182	3	3	4	5	2	5	4	3	2	2	5	1	4	5	2	5	55	2	17	2	12	3	10	2	16	3
183	4	2	5	2	3	4	2	2	4	5	5	4	4	3	3	3	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2
184	5	2	4	3	5	3	2	5	1	1	5	3	2	4	3	2	50	2	19	3	10	2	10	2	11	2
185	2	5	1	3	5	4	5	4	2	2	2	1	1	2	5	1	45	2	16	2	13	3	7	1	9	1
186	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	1	1	3	1	4	30	1	9	1	3	1	9	1	9	1
187	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	71	3	22	3	13	3	18	3	18	3
188	4	3	3	5	3	4	5	2	4	5	4	5	3	3	4	3	60	3	18	2	11	2	18	3	13	2
189	3	5	2	5	3	2	1	2	1	5	4	2	3	3	3	3	47	2	18	2	5	1	12	2	12	2
190	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2
191	3	2	2	5	2	5	3	5	3	1	3	3	1	2	5	2	47	2	14	2	13	3	10	2	10	2
192	3	4	2	3	5	3	3	3	1	2	4	3	3	2	5	3	49	2	17	2	9	2	10	2	13	2
193	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	72	3	24	3	14	3	19	3	15	2
194	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	29	1	10	1	4	1	6	1	9	1
195	3	2	5	5	4	3	2	3	2	5	2	2	2	5	1	2	48	2	19	3	8	2	11	2	10	2
196	4	2	5	2	3	4	2	2	4	5	5	4	4	3	3	3	55	2	16	2	8	2	18	3	13	2
197	3	3	2	5	2	4	4	2	2	4	5	4	4	4	3	3	54	2	15	2	10	2	15	2	14	2
198	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	33	1	12	2	5	1	9	1	7	1
199	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	63	3	22	3	12	3	14	2	15	2
200	3	4	2	3	5	3	3	3	1	2	4	3	3	2	5	3	49	2	17	2	9	2	10	2	13	2

Anexo 8: Resultados estadística descriptiva

Figura 1.

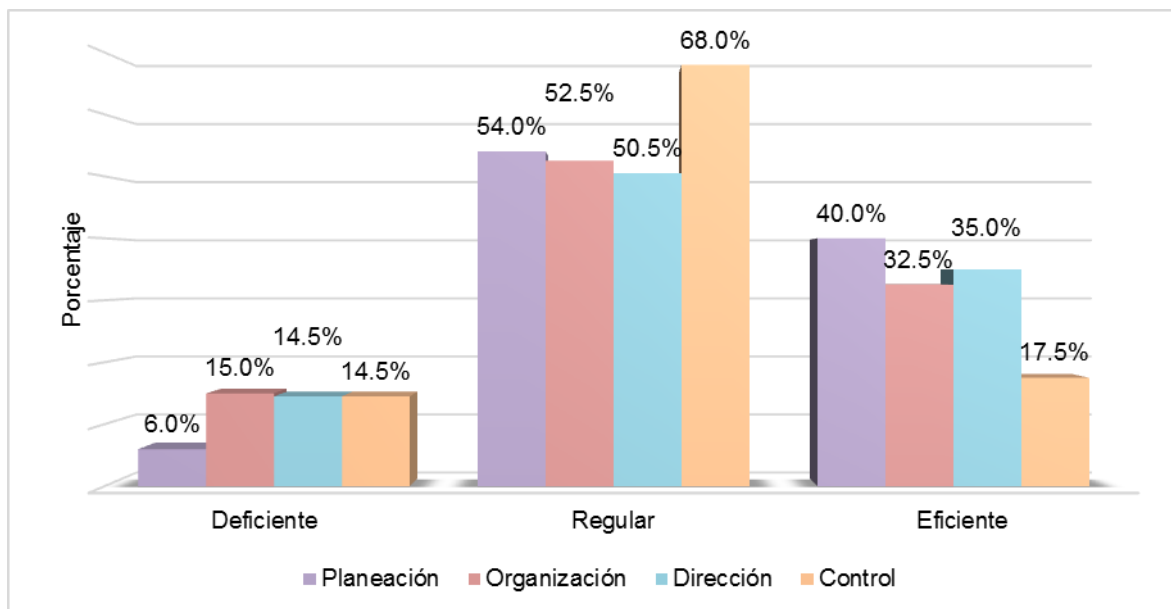
Valoración de las variables gestión administrativa, calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.



En la figura 1, se evidencia que la Gestión Administrativa ejercida en una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima es valorada en un nivel Regular por la mayoría de los colaboradores (64%), por su parte, la Calidad del Servicio prestado es valorada mayormente por los trabajadores en un nivel Medio (51.5%) y en nivel Alto (40.0%), mientras que la Satisfacción de los usuarios es calificada en un nivel Medio por la mayor proporción de colaboradores (62.0%).

Figura 2.

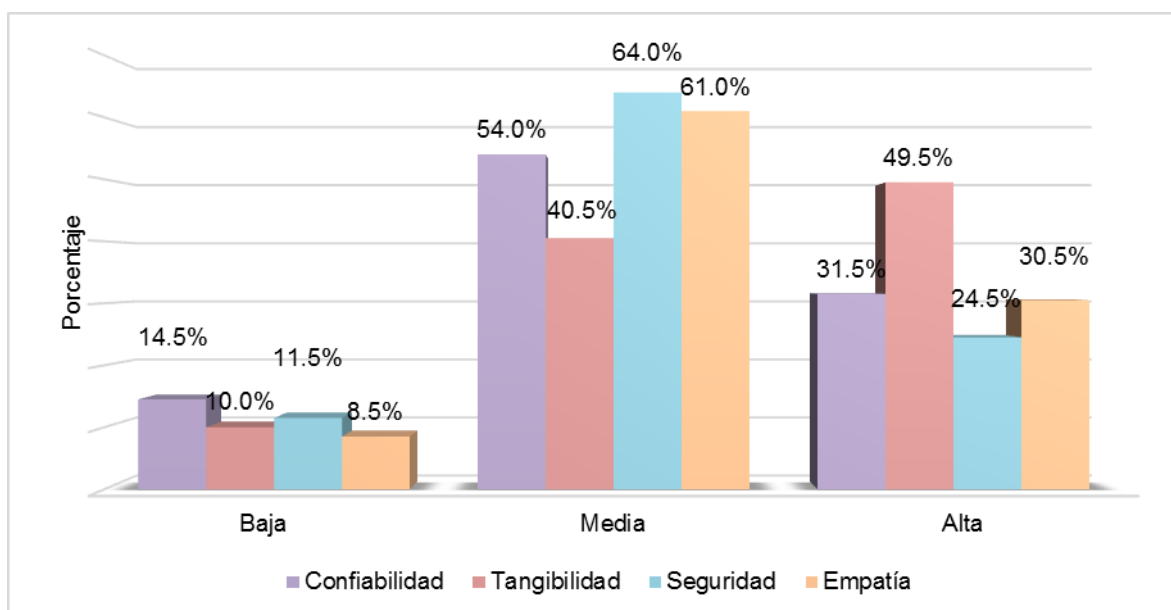
Valoración de las dimensiones de la gestión administrativa en una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.



Se observa en la figura 2, conforme la Gestión administrativa ejercida en una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, los colaboradores perciben que se realiza una gestión de nivel eficiente, mayormente en procesos referidos a la Planeación de acciones (40.0%), y en la etapa referida a la Dirección de las actividades ejecutadas (35.0%), por su parte, las medidas de Control adoptadas durante la gestión son valoradas por la mayoría de los colaboradores en nivel Regular (68.0%), para la Organización de las actividades en el proceso de gestión reporta mayor valoración Deficiente por parte de los colaboradores (15.0%).

Figura 3.

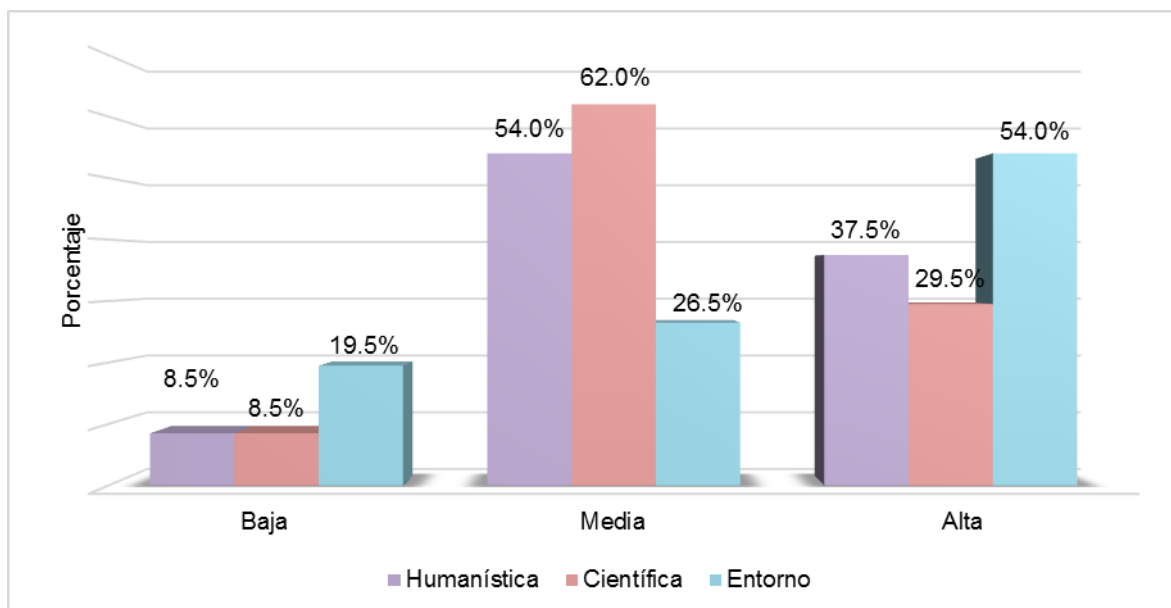
Valoración de las dimensiones de la calidad de servicio en una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.



En la figura 3, respecto a lo que se refiere a la Calidad del servicio prestado en una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, los colaboradores valoran principalmente una Alta calidad relacionada a los elementos Tangibles disponibles para la atención (49.5%), por su parte, la mayoría de los colaboradores perciben una calidad a nivel Medio asociada a la Seguridad brindada en el servicio (64.0%) y a la Empatía de los funcionarios durante la atención (61.0%), mientras que la Confiability percibida en el servicio es valorada por parte de los colaboradores con más Baja calidad (14.5%).

Figura 4.

Valoración de las dimensiones de la satisfacción del usuario en una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023.



En la figura 4, de acuerdo a la Satisfacción de los usuarios atendidos en una Red Asistencial en instituciones del departamento de Lima, la mayor proporción de colaboradores valoran una Alta satisfacción asociada principalmente al Entorno de los servicios prestados (54.0%), por su parte, la mayoría de los colaboradores valoran que la satisfacción a nivel Medio se encuentra relacionada con los aspectos Científicos percibidos durante la atención (62.0%) y con las conductas Humanísticas aplicadas (54.0%), asimismo, el Entorno del servicio es valorada por los trabajadores con más Baja satisfacción para los usuarios (19.5%).

Anexo 9: Evidencia fotográfica





