



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de servicio de un hospital nacional  
de Lima, 2023

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

**AUTOR:**

Vargas Ore, Joe Junior (orcid.org/0009-0005-6521-5859)

**ASESORES:**

Dr. Ramirez Rios, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-4974)

Dra. Flores Mejia, Gisella Socorro (orcid.org/0000-0002-1558-7022)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

La dedicatoria de esta investigación tiene primeramente a Dios, seguido de mis padres porque ellos me enseñaron a buscar siempre la superación, a mi hija que ha venido al mundo a darme felicidad y muchas fuerzas para seguir adelante

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios, a mis padres por apoyarme y guiarme en mi constante superación académica y profesional, a mis asesores gracias a su experiencia me guiaron al paso a paso de mi investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, 2023.", cuyo autor es VARGAS ORE JOE JUNIOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 01 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO DNI: 07191553 ORCID: 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 13-01-2024 09:20:19

Código documento Trilce: TRI - 0714146

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VARGAS ORE JOE JUNIOR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE UN HOSPITAL NACIONAL 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
JOE JUNIOR VARGAS ORE DNI: 48691724 ORCID: 0009-0005-8521-5859	Firmado electrónicamente por: JVARGASO el 01-01- 2024 14:43:46

Código documento Trilce: TRI - 0714147

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos:	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
<b>Tabla 1</b>	Gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023	16
<b>Tabla 2</b>	Dimensión planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023	16
<b>Tabla 3</b>	Dimensión organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023.	17
<b>Tabla 4</b>	Dimensión dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023	18
<b>Tabla 5</b>	Dimensión control de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023	18
<b>Tabla 6</b>	Spearman una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023	19
<b>Tabla 7</b>	Spearman entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023	20
<b>Tabla 8</b>	Spearman entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023	21
<b>Tabla 9</b>	Spearman entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023.	22
<b>Tabla 10</b>	Spearman entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023	23

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023. Se siguió una metodología cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal y un alcance correlacional, se contó con una muestra de 98 profesionales de la salud de un hospital nacional ubicado en Lima, en el año 2023, a quienes se aplicaron un cuestionario para medir la gestión administrativa y la calidad de servicio. Para el análisis de los datos se aplicó el análisis de Rho de Spearman. En los resultados se observó el desarrollo de una gestión administrativa en un nivel deficiente presenta una calidad de servicio en su mayoría regular con un 50% y mala con un 36.4%, por otro lado, se observa que una gestión regular presenta una calidad de servicio regular con un 69.6%, asimismo cuando la gestión administrativa es eficiente se presenta una buena calidad de servicio en un 76.7%. Se concluyó que existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023, con un coeficiente de 0.472 de Spearman con un valor p de 0.000.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad de servicio, hospital.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between administrative management and quality of service in a national hospital in Lima, 2023. A quantitative methodology was followed, with a non-experimental cross-sectional design and a correlational scope, a sample of 98 health professionals from a national hospital located in Lima, in 2023, was used, to whom a questionnaire was applied to measure administrative management and quality of service. Spearman's Rho analysis was applied to the data analysis. In the results, it was observed that the development of an administrative management at a deficient level presents a quality of service that is mostly regular with 50% and poor with 36.4%, on the other hand, it is observed that a regular management presents a regular quality of service with 69.6%, also when the administrative management is efficient, a good quality of service is presented in 76.7%. It was concluded that there is a relationship between administrative management and the quality of service of a national hospital in Lima, 2023, with a coefficient of 0.472 from Spearman with a p-value of 0.000.

**Keywords:** administrative management, quality of service, hospital.

## I. INTRODUCCIÓN

Después de la pandemia el funcionamiento de los sistemas de salud se vio afectado esto referido por la Organización Mundial de la Salud [OMS], (2023). En donde el principal problema de los servicios fue la mala administración de los recursos, así como la falta de personal, y aunque sea a mejorado los problemas mencionados son persistentes. Lo cual se observa con mayor frecuencia debido a que los usuarios y pacientes tienen un mayor acceso a la información en un 93% confían en lo que los medios refieren sobre los sistemas de salud, por lo que tienen una mayor exigencia (Driver, 2023). De igual forma a nivel internacional según un estudio de Holanda por Krijgsheld et al. (2022), el problema de las instituciones de salud radica en la falta de estrategias de planificación para generar un mayor acceso, donde la administración no se preocupa por mantener satisfecho al usuario solo en cumplir con lo necesario. En el mismo contexto Zaman (2022), en Pakistan observo en que la gestión del tipo administrativo de las instituciones de salud era regular en un 60.6% lo que se reflejaba en el regular servicio que ofrecían según usuarios. En España, los beneficios y derechos aplicables a los trabajadores de la salud durante 2020 fueron insuficientes, el 94% reportó que no tenía acceso al equipo necesario para realizar sus funciones, especialmente protección personal, lo que se reflejó en la insatisfacción del usuario por una mala calidad del servicio (Fuentes, 2020).

Si nos centramos en el contexto Latinoamericano, la Organización Panamericana de la Salud (2021) menciona que, existe un bajo nivel en cuanto a la administración de las instituciones públicas de salud, no existiendo por lo tanto un desarrollo adecuado del patrimonio de estos establecimientos, por lo que, los reclamos de la población sobre este aspecto se hacen notorios e insistentes, principalmente enfocados en el grado de atención o prestación.

En el Perú, el Ministerio de Salud (2021), refirió que el sistema de salud es un entorno de complejidades y falta de coordinación, con una desaprobación significativa, más aún como refirió Espinoza et al., (2020), en el país el sistema de salud es fragmentado de sus entidades, la baja inversión y la falta de planificación de los recursos humanos, por lo que no logra cerrar las brechas del servicio, lo que durante la pandemia, fue más evidente, resaltando la falta de infraestructura,

equipamiento y personal profesional. Esto demuestra falta de liderazgo y organización en las actividades de del sistema de salud (Vargas et al., 2021).

A nivel local, el estudio se desarrolla en un hospital de Lima donde se ha conversado con algunos administrativos que refieren que están teniendo algunas dificultades con el tema de planeación debido a que se ha producido cambios en la directiva y cada uno viene con su propio sistema de trabajo por lo que la planeación se retrasa además de que existen conflictos internos entre algunos personales que buscan subir en la escala organizacional de la institución, lo que genera deficiencias en los procesos, en la gestión de documentos, una falta de conocimiento de las funciones, falta de evaluaciones, no se reconoce cuando se cumple con alguna función, existe falta de compañerismo, igualmente algunos personales refieren que existe una falta de organización porque no se le brinda las oportunidades a las personas con grado de especialistas o profesional para un mejor ascenso, igualmente hay proceso que no están siendo controlados en esencial en la atención con el tema de citas, colas, abastecimiento de la farmacia entre otros que dan una mala imagen a la dirección del hospital. Además de que no hay una buena ejecución del presupuesto, no se están desarrollan capacitaciones constantes para el personal lo que es parte de la dirección por lo mismo que no se están desarrollando evaluaciones periódicas de las funciones del personal y su cumplimiento, falta instrumentos para medir el nivel de atención y comunicación de la institución con los pacientes evidenciando una falta de control. A raíz de ello se ha observado que algunos pacientes y usuarios se quejan de manera constante por la lentitud en su atención, por una falta de empatía de las enfermeras, un mal trato de algunos trabajadores de salud, entre otras cosas, observándose además que la demanda de pacientes es alta, para la cantidad de profesionales de salud que hay en la institución, algunos mencionan que existe una falta de control de los directivos en cuanto al orden de los procesos, se requiere de una mayor supervisión, por lo que esto podría afectar de manera gradual la calidad en el servicio.

Es debido a esos aspectos que formulamos el problema general de nuestra investigación partiendo de la pregunta, ¿De qué manera se relacionan la gestión administrativa con la calidad de servicio en un hospital nacional de Lima, 2023, siendo que nuestros problemas específicos responderían a las preguntas, ¿De qué manera se relacionan la planeación en la gestión administrativa con la calidad de

servicios disponibles en el Hospital Nacional de Lima en 2023? ¿Cómo se relaciona la organización administrativa del Hospital Nacional de Lima con la calidad del servicio en 2023? ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Hospital Nacional de Lima en el 2023; ¿Cuál es la relación entre el control administrativo y la calidad del servicio del Hospital Nacional de Lima en el 2023?

Por otro lado, el estudio se justifica de manera teórica porque se brindará un análisis de la información contenida en estudio y teorías sobre las variables de estudio para poder cubrir las brechas del conocimiento y poder entender mejor la problemática expuesta. Asimismo, de manera práctica porque el estudio brindará resultados de cómo se desarrollan las variables y con lo cual poder aportar en la disminución de la problemática que se presenta entre la gestión administrativa y la calidad del servicio con el fin de lograr reducir las deficiencias en el servicio. Por otro lado, el estudio se justifica metodológicamente porque se brindará instrumentos validados y con fiables con los cuales medir las variables además de un método de estudio cuantitativo para obtener información práctica en futuros estudios.

En lo concerniente a los objetivos de nuestra investigación tenemos como objetivo general Determinar de qué manera se relacionan la gestión administrativa con la calidad de servicio en un hospital nacional de Lima, 2023, así mismo contamos con objetivos específicos que nos permitirán completar nuestro trabajo de investigación , siendo estos primero Identificar de qué manera se relacionan la planeación en la gestión administrativa con la calidad de servicio en un hospital nacional de Lima, 2023; segundo Identificar de qué manera se relacionan la organización en la gestión administrativa con la calidad de servicio en un hospital nacional de Lima, 2023; tercero Identificar de qué manera se relacionan la dirección en la gestión administrativa con la calidad de servicio en un hospital nacional de Lima, 2023; y finalmente Identificar de qué manera se relacionan el control en la gestión administrativa con la calidad de servicio en un hospital nacional de Lima, 2023

Partiendo de los objetivos antes mencionados es que planteamos como hipótesis general: Se encuentra relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en un hospital nacional de Lima, 2023, teniendo así mismo las

La hipótesis específica es que existe una relación directa entre la planificación administrativa y la calidad de los servicios hospitalarios públicos en Lima en el año 2023; existe correlación directa entre la organización administrativa y la calidad de los servicios hospitalarios públicos en Lima en 2023; Existe correlación directa entre control administrativo y calidad del servicio en un hospital público de Lima en el año 2023; Como última hipótesis específica, existe una relación directa entre el control administrativo y la calidad del servicio en un hospital público de Lima en el año 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En lo que respecta al estado del arte dentro del desarrollo del marco teórico tenemos al estudio de Benites et al. (2022) en Ecuador realizó un estudio descriptivo correlacional con una naturaleza cuantificable, en donde se pudo observar que en la mayoría de estudio se muestra una gestión administrativa se desarrolla en un 42% a 52% en un nivel regular en especial en instituciones públicas, lo que se asocia con la calidad en el nivel del servicio ( $r_s = 0.421$   $p = 0.001$ ) evidenciando que la gestión mencionada optimiza la calidad de los servicios.

Otro estudio es de Palacios et al. (2021) en Ecuador, de nivel descriptiva, no experimental y transversal. El 59% de las personas estaban insatisfechas con la atención en el Hospital y afirmaron que el personal no era cortés al hablar con ellos, no tenía habilidades para resolver problemas, demoraba el tratamiento y la falta de buena atención y buen trato estaban entre las razones más destacadas lo que se relacionó con la calidad de atención con un 0.329 de Pearson.

También se tiene a Massuh (2021) de Ecuador, el cual fue un trabajo de descriptivo, que pudo evidenciar que el 43.8% mencionó que la calidad en la atención era regular por parte del personal de la salud, lo que mantuvo insatisfecho al usuario en un 93%; existe un problema con las reservaciones telefónicas. Se halló una incidencia significativa en un 39% según la regresión ordinal con un  $p = 0.003$  en donde la gestión de la institución influía significativamente en la calidad de sus servicios.

Otro estudio es el de Gómez (2021) en Ecuador, presentó su estudio exploratorio, descriptivo, no experimental, transversal, en 250 pacientes, mediante métodos cuantitativos y cualitativos, la muestra fue de 150 pacientes. De los resultados obtenidos tenemos un 26,7% que está muy de acuerdo en que las enfermeras hacen un buen trabajo en el cuidado porque es el filtro principal y por eso viene del triaje y el 46,7% ni siquiera está esperando a tener los resultados. Se evidencia que una administración adecuada es esencial para una buena calidad del servicio con una correlación de 0.625.

Asimismo, se tiene al estudio de Coloma (2020) en Ecuador, el cual fue de diseño observacional, descriptivo trabajando con una muestra de 524 pacientes, de los cuales 77% estaban satisfechos con los equipos, la estructura, como estaban

presentados el personal (71%), con los horarios (79%), y la resolución de problemas en tiempo y forma (65%) por lo que el 84% presento una buena confianza con el servicio, lo que se relacionó con un índice de 0.429 con la gestión desarrollada de manera administrativa.

En el Perú se presentó estudios como el de Panduro (2022), el cual es de tipo básico de corte transversal, con un resultado que indica que el 48% refiere que la gestión administrativa es regular, al igual que la calidad de servicio, evidenciando una asociación directa entre variables con un 0.989 con un nivel de incidencia del 98%

Otro estudio es el de Flavio (2021) Este estudio pertenece al tipo básico cuantitativo correlacional con la participación de 143 unidades ejecutoras de salud. Se concluye que la administración y el liderazgo influyen en el plan presupuestario 068 de la unidad ejecutiva del sector salud 2020, con un índice de chi-cuadrado de 63.668, con significancia de 0.000, con un valor del índice de Nagelkerke de 62.8% y con un ajuste es bueno.

Por su parte Aliaga y Alcas (2021) presentaron su investigación descriptiva correlacional causal, con 90 pacientes como sujetos muestrales, quienes resolvieron dos cuestionarios. Según resultados se evidencia que la entrega humana tiene un impacto en la administración y la calidad del servicio con un 45% según el índice de Nagelkerke.

Otro estudio es el de Morgado (2020) de tipo aplicada, el cual aplico 64 encuestas de las cuales se evidenció que el 76.6% de las microrredes de Laredo tuvieron una buena planificación y altos niveles de calidad del servicio de salud; el 70.3% tuvieron una buena gestión organizacional y una calidad alta del servicio. Laredo Health Services Micronet, el 81.3% de Laredo Micronets demostró buenos niveles de control, el 78.1% demostró buen liderazgo y altos niveles de calidad del servicio.

También se tiene al estudio de Vela (2020) Estudio no experimental, aplicada, práctica y/o empírica, el método es híbrido. Estudio descriptivo correlacional en donde se aplicaron 245 encuestas, trabajando en el análisis estadístico con el Rho de Spearman, que tuvo un nivel correlativo de 0.518 con un

p valor de 0.000., por lo que evidencia que la gestión administrativa tiene una asociación moderadamente significativa con la calidad en los servicios brindados.

Como primera variable se tiene a la gestión administrativa; basada en la Teoría general de la administración de Chiavenato; que refiere que las actividades administrativas se han convertido en parte de las actividades sociales modernas. Es por esto que la sociedad siempre ha evolucionado bajo el liderazgo de organizaciones construidas sobre el trabajo colaborativo con una base fundamental. Asimismo, se trata de gestionar a las personas de manera eficaz y eficiente para asegurar que los procesos se completen, por lo que está comprobado que la administración, a juicio del autor, es la capacidad de dirigir, dirigir, y sostener la necesidad de que los individuos alcancen sus objetivos. Control de las fuerzas desarrolladas por las metas de planificación (Chiavenato, 2019).

Chiavenato (2019) por su parte refirió que la gestión es la coordinación de todas las actividades que apuntan a lograr objetivos a través del esfuerzo colectivo de individuos y recursos. Esto implica tareas fundamentales como planificar, organizar, dirigir y controlar. La administración, por otra parte, es un elemento sistemático y unificador que es esencial para el crecimiento comercial, social y de la tecnología, la cual se desarrolla en cuatro elementos; Planificar, controlar, organizar y dirigir, como lo describen Gonzales et al. (2020). Administrar se ajusta al concepto de agrupar acciones y mecanismos diferentes que los, incluidos los recursos físicos y humanos. El proceso de gestión administrativa en cualquier institución es supervisado directamente por el Patronato, ya que el Consejo Académico no participa en ninguna función administrativa (Anchelia et al., 2021).

Como primera dimensión se tiene a la planeación, según Chiavenato (2019) la planificación comienza con la estructuración de las metas y el diseño de los planes necesarios para alcanzarlas mejor. Un plan determina qué se debe lograr, qué tareas se deben realizar, cómo se deben realizar las tareas, cuándo y en qué orden se deben realizar las tareas. También se considera como un grupo de acciones ejecutadas para cumplir un objetivo, teniendo en cuenta el capital humano calificado. Además de esto, la planificación también implica tener una visión de futuro de los recursos, las personas y los objetivos a alcanzar dentro de la organización propuesta (Riffo, 2019).

Como segunda dimensión se tiene a la organización, El proceso administrativo tiene una etapa encaminada a establecer el marco imprescindible para facilitar la consecución de los objetivos planificación. Esta etapa se conoce Como organización y se ocupa de la estructuración y disposición de las labores necesarias para formalizar los objetivos. Durante.../ los medios para realizarlo y las obligaciones, de forma tal que los individuos comprendan las expectativas laborales que se tiene de ellos y la manera en que este contribuye a las metas grupales. (Cedeño y Vera, 2022). Es el proceso de dividir tareas y responsabilidades entre los distintos grupos dentro de una empresa se conoce como distribución del trabajo. Esto implica crear grupos que estén interconectados y deban colaborar para lograr objetivos comunes (Icaza y Martínez, 2022)

La tercera dimensión es la dirección, que según Chiavenato (2019) la dirección es un grado de gestión desarrollado a través de la interacción entre la dirección y los trabajadores. Para que este proceso funcione de manera efectiva, además de un liderazgo efectivo y una motivación adecuada, también se requiere una comunicación adecuada (Galarza et al., 2020). También se entiende como la acción que afecta a los miembros de una organización para que cooperen en lograr los objetivos institucionales; desde esta perspectiva, se relaciona principalmente con el estatus interpersonal de la dirección (Sánchez, 2022)

Como cuarta dimensión se tiene al control, donde Chiavenato (2019) precisó que el control es el establecimiento de acciones que se encargan de verificar si el proceso se desarrolla como debe ser y si se logran los objetivos planteados, por lo que el propósito del control es verificar y monitorear si el proceso se realiza como debe ser. período determinado, lo que se determina en la planificación y Diseño en las organizaciones. Asimismo, evalúa un conjunto de procesos o sistemas internos que nos permiten confirmar si están operando efectivamente y logrando los objetivos planteados (Cabrera, 2021).

Como segunda variable se tiene a la calidad de servicio, este término tiene su origen en la industria que ofrecía bienes por lo que la calidad se dio en un medio cuantificable (Abbas, 2020). Tiempo después la calidad fue tomada en serio por los consumidores, en relación de un servicio o producto, lo que fue comprendido, por lo que lo exigieron (Abu et al., 2020). Es así que la calidad del servicio se

conceptualiza como un enfoque que está en constante cambio involucrando valores, habilidades y conductas propias de cada organización esto considerando las exigencias de los consumidores (Cortés, 2017). Es por ello que la calidad no se considera como un servicio sino como una cualidad del servicio reflejando lo que el usuario quiere y necesita y desea pagar (Vásquez, 2022). Por su parte Kotler y Armstrong (2018) se refieren a ella como una serie de tareas que se deben cumplir de una manera inteligente logrando cumplir con la necesidad del cliente.

Si observamos los modelos notaremos que uno de los que más se viene utilizando en lo que concierne a medición de calidad del servicio es el llamado Servqual, en donde la técnica para medir esta variable está basada en las expectativas de los usuarios, lo cual es una práctica común en la investigación empresarial. Uno de esos modelos, Servqual, permite un análisis integral de los clientes, tanto cuantitativa como cualitativamente, lo que ayuda a comprender factores incontrolables e impredecibles. Según Peñafort et al. (2020), Servqual brinda detalles sobre lo que el cliente espera del servicio, sugerencias de mejora, impresiones de los empleados sobre las expectativas de los clientes y más. Además, el modelo sirve como herramienta de mejora y comparación con otras organizaciones, como señala Matsumoto (2014).

La definición de calidad percibida del servicio, tal como se describe en el modelo de Parasuraman et al. (1988), se compone de la variación entre las expectativas del consumidor y sus experiencias reales. Esta variación está determinada por la magnitud y dirección de cuatro brechas asociadas con la calidad del servicio del vendedor.

Según Zeithaml et al. (2009), el modelo Servqual se designa para evaluar la calidad del servicio agrupando cinco dimensiones. La primera dimensión es la confiabilidad, que significa la capacidad de brindar servicios de manera confiable y responsable. Esto implica cumplir las promesas en términos de prestación de servicios, resolución de problemas, entrega oportuna y precios razonables. La segunda dimensión es la sensibilidad, que consiste en demostrar la intención que se tiene para cumplir con las necesidades de los clientes y brindar un servicio rápido y adecuado. Esto incluye atención y puntualidad capacidad de respuesta, así como resolver problemas de forma eficaz (Ganga et al., 2019). La tercera dimensión es

la seguridad, que implica el conocimiento y la atención del personal para inspirar confianza y credibilidad. Como cuarta dimensión se tiene la empatía, que se refiere a una atención personalizada a los clientes que satisfaga sus necesidades y preferencias específicas. (Vásquez, 2020). Elementos tangibles: se refiere a infraestructura, equipos, materiales, personal y otros aspectos físicos, instalaciones físicas (Zeithaml et al., 2009).

Como primera dimensión se menciona a los componentes tangibles, esto en referencia a los aspectos visibles en una empresa, como la infraestructura, el equipamiento, los trabajadores, etc. Estos elementos son cruciales para crear una representación visual o imagen del servicio que se ofrece, que luego los clientes, especialmente los nuevos, utilizan para medir su calidad. Descuidar estos elementos tangibles puede tener un impacto negativo en otras estrategias destinadas a mejorar la calidad del servicio y socavar el éxito de la organización (Castillo, 2019).

Como segunda dimensión se menciona a la empatía, en atención al cliente, es una herramienta eficaz para las organizaciones. Comprender las necesidades de tus clientes y gestionarlas en el momento adecuado puede ayudarte a evitar la insatisfacción y hacerte sentir satisfecho con el producto o servicio que brinda tu empresa; la empatía puede ser considerada una de las virtudes más difíciles de aprender porque significa mirar más allá de uno mismo y ser capaz de cuidar, sentir y tratar de comprender a los demás (Cervantes et al., 2021).

Como tercera dimensión se menciona a la seguridad, se caracteriza por evitar daños evitables y minimizar la posibilidad de daños innecesarios a los pacientes mientras están bajo supervisión médica. En el ámbito más amplio de la atención sanitaria, se compone de una serie ordenada de acciones que permiten la formulación de protocolos, sistemas de valores, comportamientos, tecnologías y entornos de atención que disminuyen el riesgo y disuaden la incidencia de daños evitables. Estos esfuerzos deben ser continuos y duraderos. El objetivo es disminuir la probabilidad de que surjan estos problemas y aliviar sus efectos cuando ocurran. (OMS, 2023).

Como cuarta dimensión se menciona a la responsabilidad, para responder eficazmente al medio ambiente, una organización debe aprovechar los

conocimientos adquiridos y las habilidades perfeccionadas. Esto implica no sólo realizar las acciones necesarias sino también ejecutarlas con rapidez y coordinación. Además, la revisión periódica de estas acciones es crucial para garantizar una eficacia continua (Demuner et al., 2018).

Como quinta dimensión se menciona a la confiabilidad, esta es la capacidad de un sistema (personas, instalaciones, equipos y procesos) para realizar su función diseñada dentro de un intervalo de tiempo definido en un entorno específico (Balinado et al., 2021). Permite a una persona realizar de manera precisa y eficiente ciertas actividades en el sistema dentro de un período de tiempo determinado (si el tiempo es el factor limitante) sin realizar actividades anormales que puedan degradar el desempeño del sistema. (Predictiva, 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1 Tipo de investigación:** La tesis es de tipo básica que se respalda del ámbito científico, además de que se busca aportar y ampliar el conocimiento sobre las problemáticas estudiadas (Hernández y Mendoza, 2018). De igual forma, se trabajó con un enfoque cuantitativo, el cual es caracterizado porque se basa en la numeración y recolección de datos para poder comprobar hipótesis y establecer patrones de comportamiento de fenómenos estudiados (Ñaupas et al, 2018).

**3.1.2 Diseño de investigación:** se trabajó con el no experimental de corte transversal, donde no hay manipulación de variables y se ejecuta en un solo momento y lugar (Rodríguez y Mendivelso, 2018). En el caso del método se aplicó el hipotético-deductivo que va desde lo general a lo específico para obtener conclusiones objetivas (Arias, 2012).

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### **Variable 1: Gestión administrativa**

**Definición conceptual:** Según Chiavenato (2019) la gestión es la coordinación de todas las actividades que apuntan a lograr objetivos a través del esfuerzo colectivo de individuos y recursos. Esto implica tareas fundamentales como planificar, organizar, dirigir y controlar.

**Definición operacional:** La gestión administrativa se mide mediante un temario de 19 preguntas que considera 4 dimensiones: planificación (5 preguntas), organización (5 preguntas), dirección (5 preguntas) y control (4 preguntas) mediante una escala especial Likert de 5 puntos.

**Escala de Medición:** Escala ordinal

##### **Variable 2: Calidad de servicio**

**Definición conceptual:** la calidad del servicio se conceptualiza como un enfoque que está en constante cambio involucrando valores, habilidades y conductas propias de cada organización esto considerando las exigencias de los consumidores (Cortés, 2017).

**Definición operacional:** Para medir la calidad de los servicios se utilizó un cuestionario compuesto por 21 ítems: tangible (5 preguntas), empatía (4 preguntas), seguridad (4 preguntas), responsabilidad (3 preguntas) y confiabilidad (5 preguntas), el rango de medición de Likert de 5 puntos.

**Escala de Medición:** Escala ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 Población:** Según Ñaupas et al. (2018), es un grupo de personas que cumplen con requisitos naturales específicos para el examen de un suceso particular. Para efectos de este estudio, estuvo conformada por 132 profesionales de la salud.

**3.3.2 Criterios de inclusión:** Personas mayores de 18 años, personal de salud y administrativo, pacientes de las especialidades con mayor demanda.

**3.3.3 Criterios de exclusión:** Menores de 18 años, personal de salud y administrativo que no trabajen en el hospital, pacientes de las especialidades con menor demanda.

**3.3.4 Muestra:** La muestra de es un subconjunto representativo, destinado a analizar los factores presenten en una totalidad de individuos. (López, 2018). En este caso particular, se procedió con la ecuación de poblaciones finitas, obteniéndose una muestra de 98 profesionales de la salud (Ver anexo cálculo de la muestra)

**3.3.5 Muestreo:** Es simplemente aleatorio porque se utiliza una formulación para obtener la magnitud de la muestra; es simplemente aleatorio porque todos los miembros de la población tienen las mismas facultades de ser seleccionados como sector de la muestra. (Muguirá, 2017).

**3.3.6 Unidad de análisis:** Personal de salud de un hospital nacional de Lima, 2023

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas**

Para obtener información, un método común utilizado es la encuesta, que consiste en administrar preguntas en forma de cuestionario, para recopilar

datos sobre los fenómenos estudiados (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.4.2. Instrumentos**

La Gestión administrativa fue medido por un cuestionario de 19 ítems, considerando 4 dimensiones: Planeación (5 preguntas), Organización (5 preguntas), Dirección (5 preguntas) y Control (4 preguntas), con una escala tipo Likert de 5 puntos. Para medir la calidad de servicio se hizo uso de un cuestionario constituido por 21 ítems, Elementos tangibles (5 preguntas), Empatía (4 preguntas), Seguridad (4 preguntas), Responsabilidad (3 preguntas), y confiabilidad (5 preguntas), fue medido con una escala de Likert de 5 puntos.

### **3.4.3. Validez y confiabilidad**

Para evaluar la eficacia de la herramienta, se empleó el juicio de expertos, es un método de validación que involucra al menos a tres personas con amplia formación educativa y experiencia en la metodología y el tema relevante. Evaluarán cada componente de los instrumentos y emitirán un veredicto sobre su validez. Evaluarán los instrumentos basándose en una variedad de criterios, incluida la relevancia, la claridad y la utilidad general. La confiabilidad se trata de evaluar la consistencia de la respuesta del instrumento de medición cuando es utilizado por diferentes individuos en diferentes momentos en un grupo de sujetos (Santos, 2017). Para asegurar el aspecto confiable en los cuestionarios, se optó por el desarrollo de un ensayo previo teniendo a Alfa de Cronbach como coeficiente siendo que los valores obtenidos eran mayores a 0.8.

### **3.5. Procedimientos:**

Luego del inicio del estudio, se solicitó a la autoridad correspondiente en el sitio del estudio la autorización para aplicar las encuestas. Esto permitió que la encuesta se realice en persona con un promedio de 25 a 30 minutos por cada encuestado. La administración de la encuesta tardó aproximadamente tres semanas en completarse, sin interrumpir las tareas de la muestra. Antes de administrar las encuestas, se explicaron los objetivos del estudio. Luego la muestra firmo el consentimiento informado, seguido del desarrollo de las encuestas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Seguidamente de la recolección de los datos brindados por la muestra en razón de la evaluación de las variables, se codificaron las repuestas con lo cual se elaboró una base de datos por variable en Excel lo cual posteriormente fue analizada a través de los siguientes medios:

Para procesar la base de datos fue necesario utilizar el programa Spss 25.0 de lo cual se obtuvo dos análisis: el descriptivo e inferencial.

El proceso de obtención de resultados descriptivos a partir de los datos recopilados implicó la creación de tablas con frecuencias y porcentajes que representen con precisión los valores numéricos. Estos valores ayudaron en la comprensión y análisis de los resultados.

Cuando se trata de estadística inferencial, el método utilizado para validar las hipótesis fue el Rho de Spearman con lo cual se pudo hallar el tipo y grado de vínculo entre los elementos investigados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se respetó 3 principios éticos que se centran en el bienestar y la dignidad de cada participante. El primer principio beneficencia enfatiza la necesidad de crear herramientas que beneficien tanto a los participantes como a la sociedad en su conjunto. El segundo principio no maleficencia exige la protección de los integrantes de la muestra de cualquier trasgresión hacia su persona además de mantenerlo informado de todo lo que implique la investigación además de hacerlos firmar el consentimiento informado que refleje su autónoma participación. El tercer principio autonomía; implica defender los principios de la bioética, incluido otorgar autonomía a los participantes para tomar decisiones, garantizar que la investigación no cause daño y tratar a todos los participantes por igual. Además, el desarrollo de la tesis se apegará a los estándares de la UCV.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

**Tabla 1**

Muestra que el nivel de desarrollo de la gestión administrativa es bajo y la calidad de los servicios es mayoritariamente rutinaria (50%) y mala (36,4%). Por otro lado, observamos que la calidad del servicio de la gestión convencional fue convencional (69,6%). %, y en consecuencia si la administración es eficiente la calidad del servicio es buena con un 76,7%.

*Gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023*

		Calidad de servicio			
		Mala	Regular	Buena	Total
Gestión administrativa	Deficiente	8	11	3	22
		36,4%	50,0%	13,6%	100,0%
	Regular	4	32	10	46
		8,7%	69,6%	21,7%	100,0%
	Eficiente	4	3	23	30
		13,3%	10,0%	76,7%	100,0%
Total		16	46	36	98
		16,3%	46,9%	36,7%	100,0%

**Tabla 2**

Se observa que la planeación en un nivel deficiente presenta una calidad de servicio en su mayoría regular con un 56.5% y mala con un 34.8%, por otro lado, se observa que una planeación regular presenta una calidad de servicio regular con un 60.5%, asimismo cuando la planeación es eficiente se presenta una buena calidad de servicio en un 71.9%.

*Dimensión planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023*

		Calidad de servicio			
		Mala	Regular	Buena	Total
Planeación	Deficiente	8 34,8%	13 56,5%	2 8,7%	23 100,0%
	Regular	6 14,0%	26 60,5%	11 25,6%	43 100,0%
	Eficiente	2 6,3%	7 21,9%	23 71,9%	32 100,0%
Total		16 16,3%	46 46,9%	36 36,7%	98 100,0%

**Tabla 3**

Se observa que la organización en un nivel deficiente presenta una calidad de servicio en su mayoría regular con un 69% y mala con un 31%, por otro lado, se observa que una organización regular presenta una calidad de servicio regular con un 52.9%, asimismo cuando la organización es eficiente se presenta una buena calidad de servicio en un 71.4%.

*Dimensión organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023.*

		Calidad de servicio			
		Mala	Regular	Buena	Total
Organización	Deficiente	9 31,0%	20 69,0%	0 0,0%	29 100,0%
	Regular	5 14,7%	18 52,9%	11 32,4%	34 100,0%
	Eficiente	2 5,7%	8 22,9%	25 71,4%	35 100,0%
Total		16 16,3%	46 46,9%	36 36,7%	98 100,0%

**Tabla 4**

Se observa que la dirección en un nivel deficiente presenta una calidad de servicio en su mayoría regular con un 53.1%, mala con un 31.3% y buena con un 15.6%, por otro lado, se observa que una dirección regular presenta una calidad de servicio regular con un 47.5%, asimismo cuando la dirección es eficiente se presenta una buena calidad de servicio en un 61.5% y media en un 38.5%.

*Dimensión dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023*

		Calidad de servicio			Total
		Mala	Regular	Buena	
Dirección	Deficiente	10 31,3%	17 53,1%	5 15,6%	32 100,0%
	Regular	6 15,0%	19 47,5%	15 37,5%	40 100,0%
	Eficiente	0 0,0%	10 38,5%	16 61,5%	26 100,0%
Total		16 16,3%	46 46,9%	36 36,7%	98 100,0%

**Tabla 5**

En la tabla 5, se observa que el control en un nivel deficiente presenta una calidad de servicio en su mayoría regular con un 67.6%, mala con un 26.5% y buena con un 5.9%, por otro lado, se observa que el control regular presenta una calidad de servicio regular con un 67.7%, asimismo cuando el control es eficiente se presenta una buena calidad de servicio en un 84.8%.

*Dimensión control de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023*

		Calidad de servicio			Total
		Mala	Regular	Buena	
Control	Deficiente	9 26,5%	23 67,6%	2 5,9%	34 100,0%
	Regular	4 12,9%	21 67,7%	6 19,4%	31 100,0%
	Eficiente	3 9,1%	2 6,1%	28 84,8%	33 100,0%
Total		16 16,3%	46 46,9%	36 36,7%	98 100,0%

## Comprobación de las hipótesis

### Hipótesis general

**Ha:** En el Hospital Nacional de Lima 2023 existe correlación entre administración y calidad del servicio.

**Ho:** En el año 2023 la administración y calidad del servicio del Hospital Nacional de Lima no tiene relación.

### Tabla 6

Según el la Rho de Spearman es 0.472, lo cual se confirma en un nivel de significancia de 0.000 (por debajo del umbral de 0.01). Se muestra una relación moderada y significativa entre las variables de estudio, lo que es motivo para rechazar la hipótesis nula.

*Spearman una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023*

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	1,000	,472**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	98	98

### Hipótesis específica 1

**Ha:** Existe correlación entre planificación administrativa y calidad del servicio en el Hospital Nacional de Lima en el año 2023.

**Ho:** No hay correlación entre la planificación administrativa y la calidad del servicio en el Hospital Nacional de Lima en 2023.

### Tabla 7

La rho de Spearman es 0.509, lo cual se confirma en un nivel de significancia de 0.000 (por debajo del umbral de 0.01) Se muestra una relación moderada y significativa entre las variables de estudio, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

*Spearman entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023*

	Planeación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	1,000	,509**
Coefficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	.	,000
N	98	98

## Hipótesis específica 2

**Ha:** La relación entre organización administrativa y calidad del servicio en el Hospital Nacional de Lima en el año 2023.

**Ho:** En el año 2023 no existe correlación entre la organización administrativa del Hospital Nacional de Lima y la calidad de sus servicios.

### Tabla 8

La Rho de Spearman es 0.576, lo cual se confirma con un nivel de significancia de 0.000 (por debajo del umbral de 0.01). Se muestra una relación moderada y significativa entre las variables de estudio, lo que es motivo para rechazar la hipótesis nula.

*Spearman entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023*

			Organización	Calidad de servicio
Rho Spearman	de Organización	Coefficiente de correlación	de 1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98

### Hipótesis específica 3

**Ha:** Existe correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Hospital Nacional de Lima en el año 2023.

**Ho:** No existe correlación entre la gestión administrativa del Hospital Nacional de Lima y la calidad de sus servicios en 2023.

#### Tabla 9

Según la Rho de Spearman es de 0.420, lo cual se confirma con un nivel de significancia de 0.000 (por debajo del umbral de 0.01). Se muestra una relación moderada y significativa entre las variables de estudio, lo que es motivo para rechazar la hipótesis nula.

*Spearman entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023.*

	Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	de Dirección	de servicio
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	
	N	

#### Hipótesis específica 4

**Ha:** La relación entre control administrativo y calidad del servicio en un hospital público de Lima, 2023.

**Ho:** En el año 2023 no existe correlación entre el control administrativo y la calidad del servicio en el Hospital Nacional de Lima.

#### Tabla 10

La rho de Spearman es de 0.599, lo cual se confirma en un nivel de significancia de 0.000 (por debajo del umbral de 0.01). Se muestra una relación moderada y significativa entre las variables de estudio, lo que es motivo para rechazar la hipótesis nula.

*Spearman entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023*

---

			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	de Control	Coefficiente de correlación	1,000	,599**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98

---

## V. DISCUSIÓN

Según los resultados se pudo determinar que el paralelismo existente para gestión administrativa y calidad del servicio que se presenta en una institución de salud de Lima, guarda una relación directa observados como el desarrollo de una gestión administrativa en un nivel deficiente presenta una calidad de servicio regular a mala, asimismo cuando la gestión administrativa es eficiente se presenta una buena calidad de servicio.

Concordando con el análisis de Benites et al. (2022) en Ecuador en donde se pudo observar que en la mayoría de estudio se muestra una gestión administrativa se desarrolla en un 42% a 52% en un nivel regular en especial en instituciones públicas, lo que se asocia con la calidad en el nivel del servicio ( $r_s = 0.421$   $p = 0.001$ ) evidenciando que la gestión mencionada optimiza la calidad de los servicios.

Similar a Panduro (2022), con un resultado que indica que el 48% refiere que la gestión administrativa es regular, al igual que la calidad de servicio, evidenciando una asociación directa entre variables con un 0.989 con un nivel de incidencia del 98%.

Asimismo, Massuh (2021) en Ecuador, pudo evidenciar que el 43.8% mencionó que la calidad en la atención era regular por parte del personal de la salud, lo que mantuvo insatisfecho al usuario en un 93%; existe un problema con las reservaciones telefónicas, evidenciando una incidencia significativa en un 39% según la regresión ordinal con un  $p = 0.003$  en donde la gestión de la institución influía significativamente en la calidad de sus servicios.

Cabe decir que la gestión administrativa según Chiavenato (2019) es la coordinación de todas las actividades que apuntan a lograr objetivos a través del esfuerzo colectivo de individuos y recursos. Esto implica tareas fundamentales como planificar, organizar, dirigir y controlar. La administración, por otra parte, es un elemento sistemático y unificador que es esencial para el crecimiento comercial, social y de la tecnología en el contexto mundial en los últimos tiempos, siendo que esta se desarrolla en cuatro elementos; planificar, organizar, dirigir y

controlar. Por su parte Kotler y Armstrong (2018) se refieren a ella como una sucesión de actividades a cumplir de una manera inteligente, logrando así cumplir con la necesidad del cliente.

De igual forma se puede observar como la gestión administrativa es una serie de procesos que empiezan con la planificación de las actividades y acciones ineludibles para obtener una superior eficiencia en una institución como lo es un hospital y ello va repercutir en la calidad de sus servicios, de manera directa es por ello necesario siempre evaluar esta gestión con el fin de mantener una mejora continua que permita alcanzar los mayores estándares en el servicio.

La calidad del servicio es esencial para las organizaciones que desean crear una visión y lograr reconocimiento y estatus estable en el tiempo. Hoy en día se puede observar que una característica que contribuye al estatus a largo plazo de una organización es la percepción que tiene el cliente de los servicios recibidos. De esta forma la organización debe satisfacer todas las necesidades y expectativas de los clientes para que estos se formen una opinión positiva, a esto se le llama calidad de servicio.

Pero para ello, el jefe de la agencia debe poseer las siguientes características: ser el mejor planificador y organizador de su tiempo y tener total respeto por quienes trabajan para él. En este sentido, no te queda más remedio que desarrollar ciertas habilidades, como la disciplina y la tenacidad.

Es por esto que la sociedad siempre ha evolucionado bajo el liderazgo de organizaciones construidas sobre el trabajo colaborativo con una base fundamental. Asimismo, la función de la administración es gestionar a las personas de manera eficaz y eficiente para asegurar que los procesos se completen, por lo que está comprobado que la administración, a juicio del autor, es la capacidad de dirigir, dirigir, y sostener la necesidad de que los individuos alcancen sus objetivos. Control de las fuerzas desarrolladas por las metas de planificación (Chiavenato, 2019).

Otro resultado encontrado es que se evidencia una relación directa entre planeación en la gestión administrativa y calidad de servicio en un hospital nacional

de Lima, 2023, lo que se asemeja al estudio de Flavio (2021) donde concluye que la administración y el liderazgo influyen en el plan presupuestario, lo que termina repercutiendo en la calidad de la prestación de servicios concedidos en esta institución.

Al igual que Morgado (2020) el cual evidenció que el 76.6% de las microrredes de Laredo tuvieron una buena planificación de los servicios de salud y altos niveles de calidad del servicio de salud; el 70.3% tuvieron una buena gestión organizacional, el 81.3% de Laredo Micronets demostró buenos niveles de control, el 78.1% demostró buen liderazgo y altos niveles de calidad del servicio.

Cabe mencionar que la planeación, según Chiavenato (2019) comienza con la estructuración de las metas y el diseño de los planes necesarios para alcanzarlas mejor. Un plan determina qué se debe lograr, qué tareas se deben realizar, cómo se deben realizar las tareas, cuándo y en qué orden se deben realizar las tareas. También se considera como un grupo de acciones ejecutadas para cumplir un objetivo, teniendo en cuenta el capital humano calificado, la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de la tarea. También se considera como un grupo de acciones ejecutadas para cumplir un objetivo, teniendo en cuenta el capital humano calificado. Además de esto, la planificación también implica tener una visión de futuro de los recursos, las personas y los objetivos a alcanzar dentro de la organización propuesta (Riffo, 2019).

Es por ello que la planificación dentro de la gestión administración es importante porque se establecen todos los parámetros y directrices que guiarán al desarrollo de la institución enfocado en ofrecer un servicio de calidad de altos estándares principalmente en servicios de salud. Cabe decir que una institución de salud es una organización que divide el trabajo en varios puestos profesionales y técnicos. El trabajo que se realiza en estas organizaciones es especializado y siempre surgen cuestiones importantes relacionadas con la integración laboral. Además, en las organizaciones de atención médica, los trabajos directos, de apoyo y administrativos son altamente interdependientes.

Asimismo, gestionar instalaciones de salud significa desarrollar una gestión eficaz para garantizar que los clientes cumplan con sus expectativas, ya sea una

institución pública o privada. En este sentido, cabe mencionar que cuando pensamos en el sistema de salud, muchas veces imaginamos buenos o malos servicios sin ver qué hay detrás de lo que es bueno para el paciente. Pero esto es lo principal de lo que hablan los líderes de los centros de salud (Aliaga y Alcas, 2021).

Otro resultado constato la correspondencia directa entre organización y calidad de servicio, guardando similitud a lo mencionado por Aliaga y Alcas (2021) con respecto a que sus resultados mostraban que la entrega humana genera impacto tanto en la administración como en la calidad de servicio con un 45% según el índice de Nagelkerke. Así mismo se pudo evidenciar que la organización de sus gestiones influye directamente sobre la calidad de servicio, siendo este porcentaje 48% de Nagelkerke

Cabe mencionar que el proceso administrativo tiene una etapa encaminada a establecer el marco imprescindible para facilitar la consecución de los objetivos planificación. Esta etapa se conoce como organización y se ocupa de la estructuración y disposición de las tareas necesarias para consumir los objetivos. Durante esta fase se determina qué tareas se realizarán, quién es el más adecuado para realizarlas, cómo se agruparán las actividades, quién reporta a quién y dónde se toma la decisión. Es decir, es durante esta fase que se identifica, clasifica, agrupa y asigna el trabajo, los bienes para realizarlo y las competencias, de modo tal que los elementos sean conscientes de la expectativa que se tiene de su trabajo, y la manera en que va a influir en el propósito grupal (Cedeño y Vera, 2022).

Otro punto importante en la gestión administrativa es la organización, donde se estructura y coordina con todas las áreas e involucrados en una institución para poder establecer las metas a lograr y los objetivos por cumplir, así como los plazos en los cuales deban realizarse, así como los procesos de reporte para poder establecer a los responsables de cada actividad u operación, con el fin de cumplir con las expectativas y elevar la calidad del servicio.

También se pudo identificar que existe una relación directa entre la dirección y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023; lo que se asemeja al estudio de Palacios et al. (2021) en Ecuador, en donde afirmaron que el personal

no era cortés al hablar con ellos, no tenía habilidades para resolver problemas, demoraba el tratamiento y la falta de buena atención y buen trato estaban entre las razones más destacadas lo que se relacionó con la calidad de atención con un 0.329 de Pearson donde se observó una falta de organización en los procesos de la institución.

Esto similar a Gómez (2021) en Ecuador, donde se evidencia que una administración adecuada tanto en su planificación, organización, control y supervisión es esencial para la calidad de los servicios con una correlación de 0.625. al igual que Panduro (2022), quien evidencio que el 48% refiere que la gestión administrativa es regular, al igual que la calidad de servicio, evidenciando una asociación directa entre variables con un 0.989 con un nivel de incidencia del 98%

Asimismo, según Chiavenato (2019) la dirección es un grado de gestión desarrollado a través de la interacción entre la dirección y los trabajadores. Para que este proceso funcione de manera efectiva, además de un liderazgo efectivo y una motivación adecuada, también se requiere una comunicación adecuada (Galarza et al., 2020). Lo que nos indica que en esta parte del proceso es necesario que se cuente con los profesionales adecuados, que sean líderes y motivadores para los trabajadores lo que generar mayores niveles en la calidad del servicio.

Otro aspecto encontrado en el estudio es que existe una relación directa entre el control y la calidad de servicio, lo que se asemeja al estudio de Gómez (2021) en Ecuador, donde encontró que el 26,7% que está muy de acuerdo en que las enfermeras hacen un buen trabajo en el cuidado porque es el filtro principal y por eso viene del triaje además de que están bajo la dirección de profesionales capacitados. Se evidencia que una administración adecuada con un buen control es esencial para la prestación de servicios de calidad.

Igualmente, Coloma (2020) en Ecuador, donde se halló que el 77% estaban satisfechos con los equipos, la estructura, como estaban presentados el personal (71%), con los horarios (79%), y la resolución de problemas en tiempo y forma (65%) por lo que el 84% presento una buena confianza con el servicio, lo que se relacionó con la gestión administrativa.

Asimismo, Chiavenato (2019) precisó que el control es el establecimiento de acciones que se encargan de verificar si el proceso se desarrolla como debe ser y si se logran los objetivos planteados, por lo que el propósito del control es verificar y monitorear si el proceso se realiza como debe ser. período determinado, lo que se determina en la planificación y Diseño en las organizaciones. Asimismo, evalúa un conjunto de procesos o sistemas internos que nos permiten confirmar si están operando efectivamente y logrando los objetivos planteados (Cabrera, 2021).

Por otro lado, la administración estatal debe ser consciente de las necesidades de los ciudadanos y encontrar formas de adaptarse a los cambios. Administración; es el área encargada de coordinar los recursos administrativos de la unidad estructural. Para poder realizar esta tarea es necesario organizar y gestionar de forma óptima los requisitos, procesos y recursos de los que disponen los distintos departamentos de la unidad estructural. Esencialmente, la administración implica la gestión y conservación de los recursos organizacionales, todo con el objetivo de lograr resultados óptimos. Los beneficios son muchos, pero el enfoque es; aumentar la productividad, centrarse en lo que realmente importa y hacer más con menos, esto con el fin de poder ofrecer con todas las capacidades una alta calidad del servicio.

Observándose claramente como la gestión administrativa en un nivel bueno logra una mejor calidad del servicio.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se pudo evidenciar que la gestión administrativa presentó una relación directa con la calidad del servicio que se ofrece en la institución, esto respaldado por un RS de 0.472 significativa al 0.000.

**Segunda:** Se pudo evidenciar que la gestión administrativa en su dimensión planeación presentó una relación directa con la calidad del servicio que se ofrece en la institución, esto respaldado por un RS de 0.509 significativa al 0.000.

**Tercera:** Se pudo evidenciar que la gestión administrativa en su dimensión organización presentó una relación directa con la calidad del servicio que se ofrece en la institución, esto respaldado por un RS de 0.576 significativa al 0.000.

**Cuarta:** Se pudo evidenciar que la gestión administrativa en su dimensión dirección presentó una relación directa con la calidad del servicio que se ofrece en la institución, esto respaldado por un RS de 0.420 significativa al 0.000.

**Quinta:** Se pudo evidenciar que la gestión administrativa en su dimensión control presentó una relación directa con la calidad del servicio que se ofrece en la institución, esto respaldado por un RS de 0.599 significativa al 0.000.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se sugiere al director de un hospital nacional de lima involucrarse más en verificar el servicio que reciben los dolientes por parte de los expertos de la salud, estudiando la posibilidad de una reingeniería de procesos, mejorando la selección del talento humano, mejorando los protocolos de atención, enfatizando en el progreso de procesos continua.

**Segunda:** A los ejecutivos desarrollar capacitaciones a sus empleados administrativos en 'planeamiento de la gestión administrativa y calidad del servicio que favorezca no solo al servicio también a todos sus integrantes.

**Tercera:** A la Dirección de Recursos Humanos, Se recomienda sensibilizar a los trabajadores sobre el contenido del Manual Organizacional y Funcional y realizar talleres sobre el cumplimiento del documento.

**Cuarta:** Se recomienda que los gerentes realicen reuniones semanales para informar sobre el avance de las metas y actividades propuestas, de modo que los empleados sientan una mayor inversión, fortalezcan las conexiones laborales, desarrollen un sentido de identificación con la empresa y estén satisfechos con el buen trabajo de ambas partes.

**Quinta:** Se recomienda que los directivos realicen una mayor autoformación, lo que ayuda a mejorar la labor en equipo, la conexión y la confianza, permitiéndoles expresarse adecuadamente y desarrollarse a través de la formación en la expresión de sus ideas, de esta forma estarán informados y no sorprendidos, y así mostrarán su compromiso con la institución.

## REFERENCIAS

- Abbas, J. (2020). Service quality in higher education institutions: qualitative evidence from the students' perspectives using Maslow hierarchy of needs. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(3), 371–384. <https://doi.org/10.1108/ijqss-02-2020-0016>
- Abu, Z., Alagha, W., Al Shobaki, M., Abu, S. y El Talla, S. (2020). *Quality of service in non-governmental hospitals in Gaza Strip between reality and expectations*. <http://dstore.alazhar.edu.ps/xmlui/handle/123456789/624>
- Aliaga, S. y Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18–30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos Y Representaciones*, 9(1). <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899/1200>
- Arias, F. (2012) *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República.
- Balinado, J., Prasetyo, Y., Young, M., Persada, S., Miraja, B. y Perwira Redi, A. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation Technology Market and Complexity*, 7(2), 116. <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- Benites, W., Aguilar, J., Ortíz, R. y del Carmen Moreno, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 7(2), 22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354894>
- Cabrera, M. (2021). *El control interno y su efecto en los procesos administrativos de la unidad educativa Babahoyo, del cantón Babahoyo, durante el periodo lectivo 2019-2020*. Quevedo: UTEQ. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6435>

- Carrasco, S. (2016). *Metodología de La Investigación Científica*.  
[https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_)
- Castillo, R. (2019). Rol de la disposición a la tecnología en la valoración de elementos tangibles y no tangibles de servicios posventa. *Tec empresarial*, 13(2), 3-18. doi: <https://doi.org/10.18845/te.v13i2.4491>
- Cedeño, M. y Vera, E. (2022). *Modelo de un plan estratégico para la mejora de la gestión administrativa en el gobierno autónomo descentralizado de Membrilla*. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4729>: Jipijapa- Unesum
- Cervantes, C., Lara, H. y Gómez, G. (2021). Empatía y Calidad de Servicio. "Papel clave en las emociones Positivas en Equipos de Trabajo". *593 digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 147-158. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.869>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones* (10 ed.). México: McGraw-Hill.
- Coloma, S. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador*. <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5157>
- Cortés, M. (2022,). *Cinco claves para el reclutamiento y selección de personal en 2022*. CIO MX; CIO México. <https://cio.com.mx/cinco-claves-para-el-reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-2022/>
- Demuner, M., Becerril, O., & Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53-2), 61-77. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Driver, M. (2023). *2023: The year to focus on creating a better patient experience*. Thejournalofmhealth.com. <https://thejournalofmhealth.com/2023-the-year-to-focus-on-creating-a-better-patient-experience/>

- Espinoza, E.; Gil, W. y Agurto, E. (2020) Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*. 46(4). <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es>
- Flavio, F., Espinoza, R., Ramos, O. y Pompeyo, G. (2021). Gestión administrativa, liderazgo en el Programa Presupuestal 068 sector Salud, 2020. *Journal of business and entrepreneurial studie*, 5(1), 92–112. <https://doi.org/10.37956/jbes.v5i1.163>
- Fuentes, G. (2020) Condiciones de trabajo del personal de Enfermería del Servicio Extremeño de Salud durante la pandemia de COVID en España. *Revista Nure Inv*, 17(107). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7616808>
- Galarza, M., Cruz, I., Castro, E., & Marcial, C. (2020). Administrative management and competitiveness of micro-enterprises during and post covid-19. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 100-105. doi: <https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/pt/covidwho-1100615>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052019000400668>
- Gómez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. Ecuador - PUCESE Maestría en Salud Pública Mención Atención Integral en Urgencia y Emergencias. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>
- Gonzalez, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1609/1616>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Icaza, I. y Martínez, O. (2022). *Los procesos de la administración educativa en beneficio de la gestión escolar*. Universidad de Guayaquil. Facultad de

Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/64748>

- Kotler, P. y Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Estados Unidos: Pearson Education. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Krijgsheld, M., Tummers, L. y Scheepers, F. (2022) Job performance in healthcare: a systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(1), 149. doi: <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07357-5>
- López, J. (2018). *Muestra estadística*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- Massuh, R. (2021). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del hospital general Quevedo IESS, plan de capacitación*. <https://repositorio.uteq.edu.ec/items/76881ff7-2e0d-4ec7-95e5-7d3ef01b42d1>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas* 34(1), 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- MINSA. (2021) *Plan Nacional de Formación Profesional y Desarrollo de Capacidades de los Recursos Humanos en Salud 2018 – 2021*. Ministerio de Salud, Perú. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4940.pdf>
- Morgado, R. (2020). *Relación entre gestión administrativa y niveles de calidad de los servicios de salud, Microred Laredo, Trujillo. 2019*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62188>
- Mugira, A. (2017). *Tipos de muestreo: Cuáles son y en qué consisten*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-muestreo-para-investigaciones-sociales/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., Villagómez, A. (2018) *Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis*. 6ta edición. Perú.
- OPS. (2021) *Se fortalecen las capacidades de recursos humanos en salud sobre Gestión de Riesgo y manejo de emergencias sanitaria en República Dominicana*. Organización Panamericana de la Salud.

- <https://www.paho.org/es/noticias/19-9-2021-se-fortalecen-capacidades-recursos-humanos-salud-sobre-gestion-riesgo-manejo>
- Organización Mundial de la Salud (2023) *Seguridad del paciente*.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2023). *Los resultados de una nueva encuesta muestran que los sistemas de salud comienzan a recuperarse de la pandemia*. <https://www.who.int/es/news/item/02-05-2023-new-survey-results-show-health-systems-starting-to-recover-from-pandemic>
- Palacios, P., Álvarez, J. y Ramírez, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 67–96.  
<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Panduro, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas – Loreto 2021*. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81329>
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peñafort, V. , Ramírez, E. y García, S. (2020). Calidad del servicio en una clínica de bucamanga bajo la aplicación del modelo Servqual. *Revista Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas -FACCEA*, 10(1), 54–61. <https://doi.org/10.47847/faccea.v10n1a5>
- Predictiva. (2019). Confiabilidad humana para Organizaciones Exitosas. *Predictiva21*. <https://predictiva21.com/confiabilidad-humana-organizaciones-exitosas/>
- Riffo San Martín, R. S. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 4(Ed. Esp.), 153–172.  
<https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2019.4.e.9.153-172>
- Robles, P. y Rojas, C. (2015). *La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada Validation by expert judgements: two cases of qualitative research in Applied Linguistics*.  
[https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo\\_55002aca89c37.pdf](https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf)

- Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018) Diseño de investigación de Corte Transversal. *Rev medica Sanitas* 2018;21(3):141–6.  
<https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646>
- Sánchez, J. (2022). *El proceso administrativo de recaudación en las unidades operativas y su relación con el procedimiento de conciliación de los registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana Lima, 2018.* Universidad Inca Garcilaso de la Vega.  
<http://repositorio.uiqv.edu.pe/handle/20.500.11818/6257>
- Santos, G. (2017) *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla.*  
<https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Vargas, A., Cubas Benavides, F., León-Jiménez, F., & Cubas, S. (2021). La nueva pandemia y la verdadera crisis del sistema de salud en el Perú. *Revista Médica Herediana*, 32(2), 132-133. <https://doi.org/10.20453/rmh.v32i2.3988>
- Vasquez, A. (2020). *Modelo servqual como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, Cantón Jipijapa.*  
Semanticscholar.org.  
<https://pdfs.semanticscholar.org/793b/f234116fff3e3760f6e49c62d56a8b53e89f.pdf>
- Vela, J. N. (2020). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67.  
<https://doi.org/10.21895/incres.2020.v11n1.05>
- Zaman, N., Memon, K. N., Zaman, F., & Zaman, K. (2022). Job performance of healthcare providers working in public sector hospitals in Pakistan. *The Internet journal of allied health sciences and practice*, 20(2), 10.  
<https://nsuworks.nova.edu/ijahsp/vol20/iss2/10/>
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, J. (2009). *Marketing de servicios.* (5 ed.). México: Mc Graw Hill.

## **ANEXOS**

## Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1. Gestión administrativa	Según Chiavenato (2019) la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.	Para medir la variable se utilizará un cuestionario que consta de 19 ítems, considerando 4 dimensiones.	<b>Planeación</b>	Documentos de gestión. Conocimiento de las funciones Evaluación continua de las funciones. Reconocimiento cuando se cumple con las funciones	Ordinal
			<b>Organización</b>	Reglamento interno de las funciones del personal. -El presupuesto asignado a la Institución es ejecutado de acuerdo a lo planeado Capacitación continua al personal.	
			<b>Dirección</b>	Capacitación y evaluación al personal. Capacitación al personal para el cumplimiento y mejora de sus funciones.	
			<b>Control</b>	Instrucciones para una mejor atención. Comunicación continua con las instituciones educativas	
V2. Calidad de servicio	se define como un enfoque modificado que involucra los valores, habilidades y comportamientos de cada organización de acuerdo con las especificidades de los usuarios (Cortés, 2017).	Para medir la segunda variable, calidad de servicio se hará uso de un cuestionario como herramienta de recopilación de información constituido por 21 ítems y 5 dimensiones.	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación	Ordinal
			Empatía	Habilidad para desempeñar el servicio confiable correctamente.	
			Seguridad	Disponibilidad para ayudar a los usuarios/as.	
			Responsabilidad	Conocimiento y cortesía	
			Confiability	Cuidado y atención personalizada	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado (a) señor(a) agradezco su valiosa colaboración. Nos gustaría saber cómo considera a la gestión administrativa que se desarrolla en la institución. Sus respuestas son totalmente confidenciales, así que por favor sea lo más honesto posible.

Muchas gracias.

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

Nº	Planeación	1	2	3	4	5
1	Tiene conocimiento de los documentos de gestión de la institución					
2	Tiene conocimiento de sus funciones					
3	Se realiza evaluación continua del cumplimiento de sus funciones					
4	Existe alguna mención o reconocimiento al cumplirse con sus funciones					
5	Se plantean y utilizan cronogramas o agendas de actividades, como indicadores de planes de trabajo					
	<b>Organización</b>					
6	La ejecución del presupuesto se dio de acuerdo a lo establecido					
7	Tiene conocimiento del reglamento interno					
8	Recibe algún tipo de capacitación de forma continua					
9	El Hospital se reconoce los logros y el compromiso laboral					

10	Los trabajadores tienen claro cuáles son las actividades y funciones que debe realizar					
	<b>Dirección</b>					
11	Se capacita y se hace una evaluación al personal					
12	Se capacita personal para el cumplimiento y mejora de sus funciones					
13	El trabajador es forma parte en la toma de decisiones y emite opinión alguna					
14	El Hospital reconoce los logros y el compromiso laboral.					
15	El Hospital recompensa bien el trabajo de su personal					
	<b>Control</b>					
16	Recibe algún tipo de instrucción para mejorar la atención					
17	La relación del Hospital con los pacientes es buena					
18	El Hospital es vigilante de las necesidades de los pacientes					
19	El Hospital promueve acciones correctivas para erradicar los motivos de inconformidad y evitar la reaparición de desviaciones					

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

N		1	2	3	4	5
<b>Elementos tangibles</b>						
1	Los equipos del Hospital son modernos					
2	Las instalaciones físicas del Hospital son visualmente atractivas					
3	La presentación del personal es buena en el Hospital					
4	Los materiales del Hospital son visualmente atractivos					
5	Los horarios de atención del Hospital son convenientes					
<b>Empatía</b>						
6	El Hospital le brinda atención individualizada					
7	El Hospital cuenta con personal que brinda atención personal.					
8	El Hospital se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes					
9	El personal del Hospital entiende sus necesidades específicas.					
<b>Seguridad</b>						
10	El comportamiento del personal le inspira confianza					
11	Se siente seguro en la clínica de hemodiálisis					
12	El personal lo trata con cortesía.					
13	El personal cuenta con conocimiento para responder a las consultas					
<b>Responsabilidad</b>						
14	El personal del Hospital brinda el servicio con prontitud.					
15	El personal del Hospital se muestra dispuesto a ayudarlo					
16	El personal del Hospital nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.					
<b>Confiabilidad</b>						
17	El Hospital cumple a tiempo lo programado					
18	Cuando tiene un problema en el Hospital Santa Gema muestra sincero interés por resolverlo					
19	El Hospital desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.					

20	El Hospital proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.					
21	El Hospital lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios.					

## Juicio de expertos

### Juez 1

#### Instrumento 1

#### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión administrativa de un hospital nacional de Lima, 2023." 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 de la docencia universitaria. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Noima Miranda Edquen
Grado profesional:	Maestría ( X ) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( X ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública
Institución donde labora:	Universidad Privada Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( X ) 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

Nombre de la Prueba:	Gestión administrativa de un hospital nacional de Lima, 2023
Autora:	Vargas Ore, Joe Junior
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión de la salud
Significación:	La Gestión administrativa fue medido por un cuestionario de 19 ítems, considerando 4 dimensiones: Planeación (5 preguntas), Organización (5 preguntas), Dirección (5 preguntas) y Control (4 preguntas), con una escala tipo Likert de 5 puntos.

#### 4. Soporte teórico

Escala/AREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa de un hospital nacional de Lima, 2023]	Planeación Organización Dirección Control	Según Chiavenato (2019) la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario Gestión administrativa de un hospital nacional de Lima, 2023, elaborado por Vargas Ore, Joe Junior en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	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 brinde sus observaciones que considere pertinente.

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

**Dimensiones del instrumento:** Gestión administrativa de un hospital nacional de Lima, 2023.

**Primera dimensión: Planeación**

Comienza con la estructuración de las metas y el diseño de los planes necesarios para alcanzarlas mejor. Un plan determina qué se debe lograr, qué tareas se deben realizar, cómo se deben realizar las tareas, cuándo y en qué orden se deben realizar las tareas. También se considera como un grupo de acciones ejecutadas para cumplir un objetivo, teniendo en cuenta el capital humano calificado. Además de esto, la planificación también implica tener una visión de futuro de los recursos, las personas y los objetivos a alcanzar dentro de la organización propuesta (Riffo, 2019).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la planeación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Documentos de gestión.	1. Tiene conocimiento de los documentos de gestión de la institución	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Conocimiento de las funciones	2. Tiene conocimiento de sus funciones	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Evaluación continua de las funciones.	3. Se realiza evaluación continua del cumplimiento de sus funciones	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Reconocimiento cuando se cumple con las funciones	4. Existe alguna mención o reconocimiento al cumplirse con sus funciones	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	5. Se plantean y utilizan cronogramas o agendas de actividades, como indicadores de planes de trabajo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

### Segunda dimensión: Organización

Es el proceso de dividir tareas y responsabilidades entre los distintos grupos dentro de una empresa se conoce como distribución del trabajo. Esto implica crear grupos que estén interconectados y deban colaborar para lograr objetivos comunes (Icaza y Martínez, 2022)

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reglamento interno de las funciones del personal.	1. Tiene conocimiento del reglamento interno	4	4	4	
	2. Los trabajadores tienen claro cuáles son las actividades y funciones que debe realizar	4	4	4	
El presupuesto asignado a la institución es ejecutado de acuerdo a lo planeado	3. La ejecución del presupuesto se dio de acuerdo a lo establecido	4	4	4	
Capacitación continua al personal.	4. Recibe algún tipo de capacitación de forma continua	4	4	4	
	5. El Hospital se reconoce los logros y el compromiso laboral	4	4	4	

### Tercera dimensión: Dirección

Según Chiavenato (2019) la dirección es un grado de gestión desarrollado a través de la interacción entre la dirección y los trabajadores

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación y evaluación al personal.	1. Se capacita y se hace una evaluación al personal	4	4	4	

Capacitación al personal para el cumplimiento y mejora de sus funciones.	2. Se capacita personal para el cumplimiento y mejora de sus funciones.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	3. El trabajador es forma parte en la toma de decisiones y emite opinión alguna	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	4. El Hospital reconoce los logros y el compromiso laboral.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	5. El Hospital recompensa bien el trabajo de su personal	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

#### Cuarta dimensión: Control

Chiavenato (2019) precisó que el control es el establecimiento de acciones que se encargan de verificar si el proceso se desarrolla como debe ser y si se logran los objetivos planteados, por lo que el propósito del control es verificar y monitorear si el proceso se realiza como debe ser. período determinado, lo que se determina en la planificación y Diseño en las organizaciones. Asimismo, evalúa un conjunto de procesos o sistemas internos que nos permiten confirmar si están operando efectivamente y logrando los objetivos planteados (Cabrera, 2021).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instrucciones para una mejor atención.	1. Recibe algún tipo de instrucción para mejorar la atención	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	2. La relación del Hospital con los pacientes es buena	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	3. El Hospital es vigilante de las necesidades de los pacientes	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Comunicación continua con las instituciones educativas	4. El Hospital promueve acciones correctivas para erradicar los motivos de inconformidad y	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

	evitar reaparición desviaciones	la de				
--	---------------------------------------	----------	--	--	--	--

  
Mg. Noima Miranda Edquen  
DNI N° 40428683  
ORCID: 0000-0001-7969-5914  
E-mail: noimis-1711@hotmail.com  
Celular: 976015121

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 (1988) (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>

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario Calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	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 brinde sus observaciones que considere pertinente.

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

**Dimensiones del instrumento:** Calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023

### Primera dimensión: Elementos tangibles

Aspectos visibles en una empresa, como la infraestructura, el equipamiento, los trabajadores, etc. Estos elementos son cruciales para crear una representación visual o imagen del servicio que se ofrece, que luego los clientes, especialmente los nuevos, utilizan para medir su calidad. Descuidar estos elementos tangibles puede tener un impacto negativo en otras estrategias destinadas a mejorar la calidad del servicio y socavar el éxito de la organización (Castillo, 2019).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de los elementos tangibles

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación	1. Los equipos del Hospital son modernos	4	4	4	
	2. Las instalaciones físicas del Hospital son visualmente atractivas	4	4	4	
	3. La presentación del personal es buena en el Hospital	4	4	4	
	4. Los materiales del Hospital son visualmente atractivos	4	4	4	
	5. Los horarios de atención del Hospital son convenientes	4	4	4	

### Segunda dimensión: Empatía

Es comprender las necesidades de tus clientes y gestionarlas en el momento adecuado puede ayudarte a evitar la insatisfacción y hacerte sentir satisfecho con el producto o servicio que brinda tu empresa; la empatía puede ser considerada una de las virtudes más difíciles de aprender porque significa mirar más allá de uno mismo y ser capaz de cuidar, sentir y tratar de comprender a los demás (Cervantes et al., 2021).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad para desempeñar el servicio confiable correctamente.	1. El Hospital le brinda atención individualizada	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	2. El Hospital cuenta con personal que brinda atención personal.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	3. El Hospital se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	4. El personal del Hospital entiende sus necesidades específicas.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

### Tercera dimensión: seguridad

En el ámbito más amplio de la atención sanitaria, se compone de una serie ordenada de acciones que permiten la formulación de protocolos, sistemas de valores, comportamientos, tecnologías y entornos de atención que disminuyen el riesgo y disuaden la incidencia de daños evitables. Estos esfuerzos deben ser continuos y duraderos. El objetivo es disminuir la probabilidad de que surjan estos problemas y aliviar sus efectos cuando ocurran. (OMS, 2023).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad para ayudar a los usuarios/as.	1. El comportamiento del personal le inspira confianza	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	2. Se siente seguro en la clínica de hemodiálisis	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	3. El personal lo trata con cortesía.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	4. El personal cuenta con conocimiento para responder a las consultas	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

#### Cuarta dimensión: Responsabilidad

Para responder eficazmente al medio ambiente, una organización debe aprovechar los conocimientos adquiridos y las habilidades perfeccionadas. Esto implica no sólo realizar las acciones necesarias sino también ejecutarlas con rapidez y coordinación. Además, la revisión periódica de estas acciones es crucial para garantizar una eficacia continua (Demuner et al., 2018).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de responsabilidad

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento y cortesía	1. El personal del Hospital brinda el servicio con prontitud.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	2. El personal del Hospital se muestra dispuesto a ayudarlo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	3. El personal del Hospital nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

#### Quinta dimensión: Confiabilidad

Esta es la capacidad de un sistema (personas, instalaciones, equipos y procesos) para realizar su función diseñada dentro de un intervalo de tiempo definido en un entorno específico (Balinado et al., 2021).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de Confiabilidad

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cuidado y atención personalizada	1. El Hospital cumple a tiempo lo programado	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	2. Cuando tiene un problema en el Hospital Santa Gema muestra sincero interés por resolverlo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

	3. El Hospital desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	4. El Hospital proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	5. El Hospital lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

  


---

**Mg. Noima Miranda Edquen**  
 DNI N° 40428883  
 ORCID: 0000-0001-7969-5914  
 E-mail: noimis-1711@hotmail.com  
 Celular: 976015121

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 (1988) (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>

## Juez 2

### Instrumento 1

#### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión administrativa de un hospital nacional de Lima, 2023." 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 de la docencia universitaria. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Máximo Rimarachin Castro
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Administración de la educación
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Privada Cesar Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Gestión administrativa de un hospital nacional de Lima, 2023
<b>Autora:</b>	Vargas Ore, Joe Junior
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25 minutos
<b>Ambito de aplicación:</b>	Gestión de la salud
<b>Significación:</b>	La Gestión administrativa fue medido por un cuestionario de 19 ítems, considerando 4 dimensiones: Planeación (5 preguntas), Organización (5 preguntas), Dirección (5 preguntas) y Control (4 preguntas), con una escala tipo Likert de 5 puntos.

**Dimensiones del instrumento:** Gestión administrativa de un hospital nacional de Lima, 2023.

**Primera dimensión: Planeación**

Comienza con la estructuración de las metas y el diseño de los planes necesarios para alcanzarlas mejor. Un plan determina qué se debe lograr, qué tareas se deben realizar, cómo se deben realizar las tareas, cuándo y en qué orden se deben realizar las tareas. También se considera como un grupo de acciones ejecutadas para cumplir un objetivo, teniendo en cuenta el capital humano calificado. Además de esto, la planificación también implica tener una visión de futuro de los recursos, las personas y los objetivos a alcanzar dentro de la organización propuesta (Riffo, 2019).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la planeación

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Documentos de gestión.	1. Tiene conocimiento de los documentos de gestión de la institución	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Conocimiento de las funciones	2. Tiene conocimiento de sus funciones	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Evaluación continua de las funciones.	3. Se realiza evaluación continua del cumplimiento de sus funciones	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Reconocimiento cuando se cumple con las funciones	4. Existe alguna mención o reconocimiento al cumplirse con sus funciones	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	5. Se plantean y utilizan cronogramas o agendas de actividades, como indicadores de planes de trabajo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

### Segunda dimensión: Organización

Es el proceso de dividir tareas y responsabilidades entre los distintos grupos dentro de una empresa se conoce como distribución del trabajo. Esto implica crear grupos que estén interconectados y deban colaborar para lograr objetivos comunes (Icaza y Martínez, 2022)

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reglamento interno de las funciones del personal.	1. Tiene conocimiento del reglamento interno	4	4	4	
	2. Los trabajadores tienen claro cuáles son las actividades y funciones que debe realizar	4	4	4	
El presupuesto asignado a la institución es ejecutado de acuerdo a lo planeado	3. La ejecución del presupuesto se dio de acuerdo a lo establecido	4	4	4	
Capacitación continua al personal.	4. Recibe algún tipo de capacitación de forma continua	4	4	4	
	5. El Hospital se reconoce los logros y el compromiso laboral	4	4	4	

### Tercera dimensión: Dirección

Según Chiavenato (2019) la dirección es un grado de gestión desarrollado a través de la interacción entre la dirección y los trabajadores

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación y evaluación al personal.	1. Se capacita y se hace una evaluación al personal	4	4	4	

Capacitación al personal para el cumplimiento y mejora de sus funciones.	2. Se capacita personal para el cumplimiento y mejora de sus funciones.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	3. El trabajador es forma parte en la toma de decisiones y emite opinión alguna	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	4. El Hospital reconoce los logros y el compromiso laboral.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	5. El Hospital recompensa bien el trabajo de su personal	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

#### Cuarta dimensión: Control

Chiavenato (2019) precisó que el control es el establecimiento de acciones que se encargan de verificar si el proceso se desarrolla como debe ser y si se logran los objetivos planteados, por lo que el propósito del control es verificar y monitorear si el proceso se realiza como debe ser. período determinado, lo que se determina en la planificación y Diseño en las organizaciones. Asimismo, evalúa un conjunto de procesos o sistemas internos que nos permiten confirmar si están operando efectivamente y logrando los objetivos planteados (Cabrera, 2021).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instrucciones para una mejor atención.	1. Recibe algún tipo de instrucción para mejorar la atención	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	2. La relación del Hospital con los pacientes es buena	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	3. El Hospital es vigilante de las necesidades de los pacientes	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Comunicación continua con las instituciones educativas	4. El Hospital promueve acciones correctivas para erradicar los motivos de inconformidad y	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

	evitar reaparición desviaciones	la de				
--	---------------------------------------	----------	--	--	--	--



---

Mg. Maximiliano Escobar Castro  
DNI N° 27295234  
ORCID: 0000-0002-3472-9604  
E-mail: maxrcuterbo@gmail.com  
Celular: 91850828

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 McGarland 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>

**Dimensiones del instrumento:** Calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023

**Primera dimensión: Elementos tangibles**

Aspectos visibles en una empresa, como la infraestructura, el equipamiento, los trabajadores, etc. Estos elementos son cruciales para crear una representación visual o imagen del servicio que se ofrece, que luego los clientes, especialmente los nuevos, utilizan para medir su calidad. Descuidar estos elementos tangibles puede tener un impacto negativo en otras estrategias destinadas a mejorar la calidad del servicio y socavar el éxito de la organización (Castillo, 2019).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de los elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación	1. Los equipos del Hospital son modernos	4	4	4	
	2. Las instalaciones físicas del Hospital son visualmente atractivas	4	4	4	
	3. La presentación del personal es buena en el Hospital	4	4	4	
	4. Los materiales del Hospital son visualmente atractivos	4	4	4	
	5. Los horarios de atención del Hospital son convenientes	4	4	4	

**Segunda dimensión: Empatía**

Es comprender las necesidades de tus clientes y gestionarlas en el momento adecuado puede ayudarte a evitar la insatisfacción y hacerte sentir satisfecho con el producto o servicio que brinda tu empresa; la empatía puede ser considerada una de las virtudes más difíciles de aprender porque significa mirar más allá de uno mismo y ser capaz de cuidar, sentir y tratar de comprender a los demás (Cervantes et al., 2021).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad para desempeñar el servicio confiable correctamente.	1. El Hospital le brinda atención individualizada	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	2. El Hospital cuenta con personal que brinda atención personal.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	3. El Hospital se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	4. El personal del Hospital entiende sus necesidades específicas.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

### Tercera dimensión: seguridad

En el ámbito más amplio de la atención sanitaria, se compone de una serie ordenada de acciones que permiten la formulación de protocolos, sistemas de valores, comportamientos, tecnologías y entornos de atención que disminuyen el riesgo y disuaden la incidencia de daños evitables. Estos esfuerzos deben ser continuos y duraderos. El objetivo es disminuir la probabilidad de que surjan estos problemas y aliviar sus efectos cuando ocurran. (OMS, 2023).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad para ayudar a los usuarios/as.	1. El comportamiento del personal le inspira confianza	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	2. Se siente seguro en la clínica de hemodiálisis	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	3. El personal lo trata con cortesía.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

	4. El personal cuenta con conocimiento para responder a las consultas	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
--	---	----------	----------	----------	--

#### Cuarta dimensión: Responsabilidad

Para responder eficazmente al medio ambiente, una organización debe aprovechar los conocimientos adquiridos y las habilidades perfeccionadas. Esto implica no sólo realizar las acciones necesarias sino también ejecutarlas con rapidez y coordinación. Además, la revisión periódica de estas acciones es crucial para garantizar una eficacia continua (Demuner et al., 2018).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento y cortesía	1. El personal del Hospital brinda el servicio con prontitud.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	2. El personal del Hospital se muestra dispuesto a ayudar	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	3. El personal del Hospital nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

#### Quinta dimensión: Confiabilidad

Esta es la capacidad de un sistema (personas, instalaciones, equipos y procesos) para realizar su función diseñada dentro de un intervalo de tiempo definido en un entorno específico (Balinado et al., 2021).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cuidado y atención personalizada	1. El Hospital cumple a tiempo lo programado	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

	2. Cuando tiene un problema en el Hospital Santa Gema muestra sincero interés por resolverlo	4	4	4	
	3. El Hospital desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.	4	4	4	
	4. El Hospital proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.	4	4	4	
	5. El Hospital lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios.	4	4	4	

  


---

 Mg. Maximiliano Cutervo Castro  
 DNI N° 27295234  
 ORCID: 0000-0002-3472-9604  
 E-mail: maxrcutervo@gmail.com  
 Celular: 91850828

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 (1988) (citados en McGarland 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>

## Juez 3

### Instrumento 1

#### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión administrativa de un hospital nacional de Lima, 2023." 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 de la docencia universitaria. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Karen Julissa Chicoma Seclen
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( X) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Psicología Educativa
Institución donde labora:	Universidad Privada Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) 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

Nombre de la Prueba:	Gestión administrativa de un hospital nacional de Lima, 2023
Autora:	Vargas Ore, Joe Junior
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión de la salud
Significación:	La Gestión administrativa fue medido por un cuestionario de 19 ítems, considerando 4 dimensiones: Planeación (5 preguntas), Organización (5 preguntas), Dirección (5 preguntas) y Control (4 preguntas), con una escala tipo Likert de 5 puntos.

**Dimensiones del instrumento:** Gestión administrativa de un hospital nacional de Lima, 2023.

**Primera dimensión: Planeación**

Comienza con la estructuración de las metas y el diseño de los planes necesarios para alcanzarlas mejor. Un plan determina qué se debe lograr, qué tareas se deben realizar, cómo se deben realizar las tareas, cuándo y en qué orden se deben realizar las tareas. También se considera como un grupo de acciones ejecutadas para cumplir un objetivo, teniendo en cuenta el capital humano calificado. Además de esto, la planificación también implica tener una visión de futuro de los recursos, las personas y los objetivos a alcanzar dentro de la organización propuesta (Riffo, 2019).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la planeación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Documentos de gestión.	1. Tiene conocimiento de los documentos de gestión de la institución	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Conocimiento de las funciones	2. Tiene conocimiento de sus funciones	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Evaluación continua de las funciones.	3. Se realiza evaluación continua del cumplimiento de sus funciones	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Reconocimiento cuando se cumple con las funciones	4. Existe alguna mención o reconocimiento al cumplirse con sus funciones	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	5. Se plantean y utilizan cronogramas o agendas de actividades, como indicadores de planes de trabajo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

### Segunda dimensión: Organización

Es el proceso de dividir tareas y responsabilidades entre los distintos grupos dentro de una empresa se conoce como distribución del trabajo. Esto implica crear grupos que estén interconectados y deban colaborar para lograr objetivos comunes (Icaza y Martínez, 2022)

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reglamento interno de las funciones del personal.	1. Tiene conocimiento del reglamento interno	4	4	4	
	2. Los trabajadores tienen claro cuáles son las actividades y funciones que debe realizar	4	4	4	
El presupuesto asignado a la institución es ejecutado de acuerdo a lo planeado	3. La ejecución del presupuesto se dio de acuerdo a lo establecido	4	4	4	
Capacitación continua al personal.	4. Recibe algún tipo de capacitación de forma continua	4	4	4	
	5. El Hospital se reconoce los logros y el compromiso laboral	4	4	4	

### Tercera dimensión: Dirección

Según Chiavenato (2019) la dirección es un grado de gestión desarrollado a través de la interacción entre la dirección y los trabajadores

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación y evaluación al personal.	1. Se capacita y se hace una evaluación al personal	4	4	4	

Capacitación al personal para el cumplimiento y mejora de sus funciones.	2. Se capacita personal para el cumplimiento y mejora de sus funciones.	4	4	4	
	3. El trabajador es forma parte en la toma de decisiones y emite opinión alguna	4	4	4	
	4. El Hospital reconoce los logros y el compromiso laboral.	4	4	4	
	5. El Hospital recompensa bien el trabajo de su personal	4	4	4	

#### Cuarta dimensión: Control

Chiavenato (2019) precisó que el control es el establecimiento de acciones que se encargan de verificar si el proceso se desarrolla como debe ser y si se logran los objetivos planteados, por lo que el propósito del control es verificar y monitorear si el proceso se realiza como debe ser. período determinado, lo que se determina en la planificación y Diseño en las organizaciones. Asimismo, evalúa un conjunto de procesos o sistemas internos que nos permiten confirmar si están operando efectivamente y logrando los objetivos planteados (Cabrera, 2021).

Objetivos de la Dimensión: determinar el nivel de control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instrucciones para una mejor atención.	1. Recibe algún tipo de instrucción para mejorar la atención	4	4	4	
	2. La relación del Hospital con los pacientes es buena	4	4	4	
	3. El Hospital es vigilante de las necesidades de los pacientes	4	4	4	
Comunicación continua con las instituciones educativas	4. El Hospital promueve acciones correctivas para erradicar los motivos de inconformidad y	4	4	4	

	evitar reaparición desviaciones	la de				
--	---------------------------------------	----------	--	--	--	--

Mg. Karen Julissa Chicoma Secien  
DNI N° 74118201  
ORCID: 0000-0001-8883-8841  
E-mail: karenchicoma27@gmail.com  
Celular: 995447628

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 McGarland 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>

## Instrumento 2

### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023". 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 de la docencia universitaria. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Karen Julissa Chicoma Seclen
Grado profesional:	Maestría ( X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( ) Social ( ) Educativa ( X) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Psicología Educativa
Institución donde labora:	Universidad Privada César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) 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

Nombre de la Prueba:	Calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023
Autora:	Vargas Ore, Joe Junior
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión de la salud
Significación:	Es cuestionario constituido por 21 ítems, Elementos tangibles (5 preguntas), Empatía (4 preguntas), Seguridad (4 preguntas), Responsabilidad (3 preguntas), y confiabilidad (5 preguntas), fue medido con una escala de Likert de 5 puntos.

**Dimensiones del instrumento:** Calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023

### **Primera dimensión: Elementos tangibles**

Aspectos visibles en una empresa, como la infraestructura, el equipamiento, los trabajadores, etc. Estos elementos son cruciales para crear una representación visual o imagen del servicio que se ofrece, que luego los clientes, especialmente los nuevos, utilizan para medir su calidad. Descuidar estos elementos tangibles puede tener un impacto negativo en otras estrategias destinadas a mejorar la calidad del servicio y socavar el éxito de la organización (Castillo, 2019).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de los elementos tangibles

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación	1. Los equipos del Hospital son modernos	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	2. Las instalaciones físicas del Hospital son visualmente atractivas	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	3. La presentación del personal es buena en el Hospital	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	4. Los materiales del Hospital son visualmente atractivos	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	5. Los horarios de atención del Hospital son convenientes	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

### **Segunda dimensión: Empatía**

Es comprender las necesidades de tus clientes y gestionarlas en el momento adecuado puede ayudarte a evitar la insatisfacción y hacerte sentir satisfecho con el producto o servicio que brinda tu empresa; la empatía puede ser considerada una de las virtudes más difíciles de aprender porque significa mirar más allá de uno mismo y ser capaz de cuidar, sentir y tratar de comprender a los demás (Cervantes et al., 2021).

**Objetivos de la Dimensión: determinar el nivel de empatía**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad para desempeñar el servicio confiable correctamente.	1. El Hospital le brinda atención individualizada	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	2. El Hospital cuenta con personal que brinda atención personal.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	3. El Hospital se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	4. El personal del Hospital entiende sus necesidades específicas.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

**Tercera dimensión: seguridad**

En el ámbito más amplio de la atención sanitaria, se compone de una serie ordenada de acciones que permiten la formulación de protocolos, sistemas de valores, comportamientos, tecnologías y entornos de atención que disminuyen el riesgo y disuaden la incidencia de daños evitables. Estos esfuerzos deben ser continuos y duraderos. El objetivo es disminuir la probabilidad de que surjan estos problemas y aliviar sus efectos cuando ocurran. (OMS, 2023).

**Objetivos de la Dimensión: determinar el nivel de seguridad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad para ayudar a los usuarios/as.	1. El comportamiento del personal le inspira confianza	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	2. Se siente seguro en la clínica de hemodiálisis	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	3. El personal lo trata con cortesía.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	4. El personal cuenta con conocimiento para responder a las consultas	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

#### Cuarta dimensión: Responsabilidad

Para responder eficazmente al medio ambiente, una organización debe aprovechar los conocimientos adquiridos y las habilidades perfeccionadas. Esto implica no sólo realizar las acciones necesarias sino también ejecutarlas con rapidez y coordinación. Además, la revisión periódica de estas acciones es crucial para garantizar una eficacia continua (Demuner et al., 2018).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento y cortesía	1. El personal del Hospital brinda el servicio con prontitud.	4	4	4	
	2. El personal del Hospital se muestra dispuesto a ayudarlo	4	4	4	
	3. El personal del Hospital nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.	4	4	4	

#### Quinta dimensión: Confiabilidad

Esta es la capacidad de un sistema (personas, instalaciones, equipos y procesos) para realizar su función diseñada dentro de un intervalo de tiempo definido en un entorno específico (Balinado et al., 2021).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cuidado y atención personalizada	1. El Hospital cumple a tiempo lo programado	4	4	4	
	2. Cuando tiene un problema en el Hospital Santa Gema muestra sincero interés por resolverlo	4	4	4	

	3. El Hospital desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.	4	4	4	
	4. El Hospital proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.	4	4	4	
	5. El Hospital lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios.	4	4	4	



Mg. Karen Julissa Chicoma Secien  
DNI N° 74118201  
ORCID: 0000-0001-8883-8841  
E-mail: karenchicoma27@gmail.com  
Celular: 995447828

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 (1998) (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>

## Prueba de confiabilidad gestión administrativa

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	19

### 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
item01	53,40	126,455	,428	,804
item02	53,30	122,631	,588	,795
item03	53,47	120,809	,639	,792
item04	52,93	135,926	,131	,818
item05	53,07	125,789	,352	,809
item06	52,70	129,045	,345	,808
item07	52,93	122,961	,406	,806
item08	52,90	128,714	,370	,807
item09	53,23	127,909	,381	,806
item10	53,37	126,378	,431	,804
item11	52,87	123,154	,439	,803
item12	52,77	123,771	,522	,798
item13	52,50	138,052	,044	,822
item14	52,73	127,720	,421	,804
item15	52,93	126,685	,428	,804
item16	52,90	128,438	,340	,809
item17	52,73	129,513	,312	,810
item18	52,87	130,809	,287	,811
item19	53,20	124,303	,518	,799

## Prueba de confiabilidad calidad de servicio

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	21

### 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
item01	62,67	154,368	,211	,811
item02	62,40	145,972	,396	,802
item03	62,33	145,678	,404	,802
item04	62,43	148,047	,392	,803
item05	62,33	138,575	,566	,792
item06	62,27	144,547	,499	,797
item07	62,20	151,476	,331	,806
item08	62,57	155,082	,166	,814
item09	62,20	154,648	,217	,811
item10	62,07	158,409	,093	,816
item11	61,93	143,099	,471	,798
item12	61,90	143,541	,544	,795
item13	62,07	147,651	,416	,802
item14	62,37	154,861	,173	,814
item15	61,77	147,633	,453	,800
item16	62,30	161,459	-,008	,819
item17	62,10	155,955	,132	,816
item18	62,23	148,392	,379	,803
item19	61,93	137,582	,605	,789
item20	61,80	141,614	,523	,795
item21	62,13	140,395	,677	,788

### Calculo de la muestra

Para efectos de este estudio, la población estuvo conformada por 132 profesionales de la salud a la cual se le aplico la siguiente ecuación de poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

**Donde:**

- N : Población (132)
- Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)
- P : Probabilidad de éxito (0.5)
- Q : Probabilidad de fracaso  
(0.5) E: Error estándar (0.05)

**Reemplazando:**

$$n = \frac{132 \cdot 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(132-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 98$$

Asimismo, la muestra de estudio estuvo conformada por 98 profesionales de la salud.