



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital
Nacional, Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Luis Eduardo León Chilquillo (ORCID: 0000-0003-4294-5187)

ASESORA:

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Esta investigación la dedico a mis padres y hermanos, que aunque físicamente no me acompañan, espiritualmente siempre están presentes en mi vida y a mis hijos. Ellos constituyen el motor de mi vida y por ellos he cumplido con este reto que me trace en esta última etapa de mi existencia, la que, alcance con la ayuda y bendición de Dios.

Agradecimiento

A mi asesor de tesis, Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva, a mis profesores por esfuerzo y dedicación y a mi institución Fondo de Prestaciones Asistenciales y Servicios Funerarios-FOPASEF, por darme las facilidades, para realizar este grado académico y a la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos que son invaluable para fortalecer y consolidar nuestra formación profesional

Página del jurado

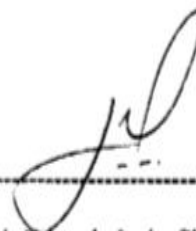
Declaratoria de autenticidad

Yo Luis Eduardo León Chilquillo con DNI N° 07246067, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño a la tesis Gestión administrativa y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019, es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 20 de junio del 2019.



Luis Eduardo León Chilquillo

DNI N° 07246067

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	15
2.5. Procedimiento	18
2.6. Método de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	19
III. Resultados	20
IV. Discusión	36
V. Conclusiones	39
VI. Recomendaciones	40
VII. Referencias	41
VIII. Anexos	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión administrativa	12
Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad de servicio	12
Tabla 3. Distribución de la población	13
Tabla 4. Baremos de la variable gestión administrativa	15
Tabla 5. Validez de contenido a través de juicio de expertos	15
Tabla 6. Prueba de confiabilidad variable 1: Gestión administrativa	16
Tabla 7. Baremos de la variable calidad de servicio	16
Tabla 8. Validez de contenido a través de juicio de expertos	17
Tabla 9. Prueba de confiabilidad	17
Tabla 10. Nivel de gestión administrativa	20
Tabla 11. Nivel de planeación	21
Tabla 12. Nivel de organización	22
Tabla 13. Nivel de dirección	23
Tabla 14. Nivel de control	24
Tabla 15. Nivel de calidad de servicio	25
Tabla 16. Nivel de elementos tangibles	26
Tabla 17. Nivel de fiabilidad	27
Tabla 18. Nivel de capacidad de respuesta	28
Tabla 19. Nivel de seguridad	29
Tabla 20. Nivel de empatía	30
Tabla 21. Correlación gestión administrativa y la calidad de servicio	31
Tabla 22. Correlación planeación y la calidad de servicio	32
Tabla 23. Correlación organización y la calidad de servicio	33
Tabla 24. Correlación dirección y la calidad de servicio	34
Tabla 25. Correlación control y la calidad de servicio.	35

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema de diseño transversal correlacional	10
Figura 2 Nivel de gestión administrativa	20
Figura 3 Nivel de planeación	21
Figura 4 Nivel de organización	22
Figura 5 Nivel de dirección	23
Figura 6 Nivel de control	24
Figura 7 Nivel de calidad de servicio	25
Figura 8 Nivel de elementos tangibles	26
Figura 9 Nivel de fiabilidad	27
Figura 10 Nivel de capacidad de respuesta	28
Figura 11 Nivel de seguridad	29
Figura 12 Nivel de empatía	30

Resumen

La finalidad del estudio de investigación sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio fue determinar la relación entre ambas variables. El enfoque fue cuantitativo, el método hipotético deductivo, de tipo básica y de nivel correlacional se empleó una muestra de 193 asegurados, el diseño no experimental, corte transversal, debido a que se aplicó los cuestionarios sobre la gestión administrativa del autor Vera (2016) y de la calidad de servicio de los autores Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988) ambos adaptados por el investigador y validados por juicio de expertos y con un nivel alto de confiabilidad. Los resultados determinaron que la gestión administrativa se relaciona directa ($Rho=0,778$) y significativamente ($p=0.000$) con la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta.

Palabras clave: Gestión, administrativa, calidad, servicio, asegurado, externo.

Abstract

The purpose of the research study on administrative management and quality of service was to determine the relationship between both variables. The approach was quantitative, the hypothetical deductive method, basic type and correlation level was used a sample of 193 insured, the non-experimental design, cross section, because the questionnaires were applied on the administrative management of the author Vera (2016) and the quality of service of the authors Parasuraman, A.; Zeithaml, V. and Berry, L. (1988) both adapted by the researcher and validated by expert judgment and with a high level of reliability. The results determined that the administrative management is directly related ($Rho = 0,778$) and significantly ($p = 0.000$) with the quality of service to the insured in a National Hospital, Lima 2019, the alternative hypothesis is accepted and the relationship is high.

Keywords: Management, administrative, quality, service, insured, external.

I. Introducción

El sistema de salud en nuestro país todavía presenta dificultades cuando brinda el servicio a los pacientes que requieren una atención. Pues este problema, con sus debidas deficiencias e inconvenientes no solo se da en países subdesarrollados, también está presente en países en desarrollo. Es por esto, que en muchos lugares los ciudadanos tienen poco acceso, o en caso de contar con servicios de salud lo reciben con muchas dificultades que igualmente no les ayuda a sus bienestar, entre los inconvenientes se pudo observar temas como de protocolos, directivas, etc., documentos de gestión que entranpan a los pacientes para ser atendidos oportunamente por el personal médico, nuestro país afronta desde sus diversas instituciones este problema, ya que el sistema de salud peruano está compuesto por el EsSalud, la Sanidad de las FF.AA. y la PNP e instituciones del sector privado, etc. Existen problemas porque el servicio brindado según la percepción de los asegurados es insatisfactorio así mismo, en la GA ligada a la Salud se debería considerar que su finalidad es brindar servicio de calidad, producto de ello existe propia preocupación y nace el motivo de investigar este problema, así como lo hacen muchas entidades tanto a nivel nacional como en otros países. Para referirse a la calidad en la salud, hay que considerar muchos aspectos como los técnicos, pero también los humanos, en el aspecto técnico hay mucho por hacer en cuando a tecnología, contar con equipamiento para cubrir las atenciones, y en el caso de los aspectos humanos incluye la parte de la empatía y la necesidad que el personal sepa cómo responder según cada caso que se presente para amortiguar la dolencia de sus pacientes, hay un tema de cultura y cambio de paradigmas que se debe superar para dar agilidad y se ofrezca una mejor opción para mejorar la relación paciente y médico. Esto quiere decir, que cuando se trata de salud, no solo se debe considerar la relación costo-efectividad, es decir el aspecto monetario, sino también buscar la satisfacción del usuario que puede manifestar el paciente en el transcurso de su atención médica. También se ha dicho mucho de que en la última década los gobiernos asignan mayores recursos de presupuesto para atender y coberturar la salud en nuestro país, entonces que estuvo pasando para que todavía no se supere la valla del déficit de atención, o que tengamos una mala atención, inadecuados hospitales, falta de atención en lugares lejanos a la ciudad, se dice que se está ampliando la cobertura a que todos los peruanos tengan acceso a la salud, pero en la realidad se puede notar que existe problemas de demora, falta de camas, de sillas, de hospitales, de programas de prevención, de medicamentos, de insumos para los exámenes que requieren las personas, entre otros. Según Bernal (2010) “un problema es una situación o algo que es motivo de objeto de

atención y genera la necesidad de conocerlo y estudiarlo, buscando ser resuelto y que sea útil el resultado”. Por lo general, los usuarios llegan a la institución de salud en busca de atención médica, pero desafortunadamente muchos de ellos no lo consiguen en el día a día sino deben ser programados para fechas muy prolongadas. En los últimos tiempos se ha visto que las competencias administrativas que se da por el personal médico en el hospital, hacen que de una u otra forma en algunas ocasiones los médicos no atiendan a tiempo a los pacientes programados, por ello es importante planificar, organizar los procesos de atención para proporcionar una atención óptima a las personas y por ende lograr la satisfacción del usuario. Mucho se ha hablado en las dos últimas décadas de requerir cambios estructurales de los sistemas de salud y por consiguiente planes de salud de acuerdo a las reales necesidades de los usuarios. Los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - HNERM, que pertenece a la red EsSalud han crecido enormemente, los pacientes hacen los requerimientos, en lo que respecta a los servicios que se otorgan y estos se incrementan continuamente, ocasionando en los profesionales de la salud de una mayor carga de trabajo. Se pudo observar que la población en nuestro país tuvo un crecimiento en el tiempo, por lo tanto, la PEA también se incrementó y gran parte de personas de este grupo tiene seguro de EsSalud, sin embargo, se observó que existe una gran necesidad por cubrir esta atención, ya que también debió incrementarse la infraestructura, el personal, las medicinas, la tecnología, los sistemas de información, todo ello para cubrir el crecimiento de la atención. Es una de las razones por las que se observaron problemas de falta de atención, demora para otorgar citas, falta de medicinas, falta de equipos para atender operaciones, exámenes entre otras necesidades que requieren los pacientes, incluso para los temas de prevención, así como los del SCTR.

Sobre el tema de la calidad del servicio – CS en salud hay que tomar en cuenta que se debe involucrar al total de personal que labora en una entidad y no solamente a un grupo, es esencial la participación de todos. Por otro lado, la aceptación o conformidad del servicio que se le otorga al usuario se manifiesta en la comparación que realiza, entre lo que espera que se le brinde y lo que recibe como atención, todo ello, como consecuencia de experiencias anteriores vividas anteriormente. Esta investigación se efectuó considerando que se busca analizar las variables de calidad y de gestión, que conlleva a considerar los planes estratégicos, para obtener la mayor eficacia en la calidad de atención a los asegurados, mediante una adecuada GA de los distintos niveles administrativos en los que se desempeñan el personal, con el fin de que sea completamente satisfactoria para cumplir con las exigencias

de los asegurados del HNERM. Por todo lo mencionado líneas arriba, he planteado la siguiente interrogante que conllevó a desarrollar la investigación ¿Cuál es la relación entre el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019?

Los trabajos previos internacionales que respaldan a la problemática planeada son Boza (2016) en su estudio tuvo como finalidad identificar la calidad que se dan a los usuarios, contó con una muestra de 122 padres, concluyó en la necesidad de reevaluar lo que se está brindado desde la perspectiva de los padres; así también, Mongui (2015) describió la percepción de la calidad en cuanto a la atención de 110 pacientes con discapacidad, en su estudio de corte transversal se concluyó que el 61,8% perciben que existe un nivel regular de calidad en la atención médica, por otro lado; Del Salto (2014) analizó la calidad de la atención y la satisfacción de los alumnos estudiantes, contó con 391 sujetos, los resultados fueron 92,1% hay satisfacción en la atención; sin embargo, Hermida (2015) evaluó en referencia a la calidad de atención en lo que respecta a la consulta externa, aplicó un diseño descriptivo transversal, contó con 87 usuarios, se aplicó como instrumento un cuestionario conocido como SERVQHOS, donde se encontraron altos niveles de satisfacción en todos los departamentos y en la entidad en conjunto con un (77,4%), con significancia estadística; finalmente, Ros (2016) determinó las relaciones entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, la muestra fue de 141 familiares, finalizó indicando que los usuarios se sintieron conformes y que hubo una contribución sobre la mejora de la calidad de vida de sus parientes que tienen alguna discapacidad ya sea física o de intelecto, respecto de la entidad manifestaron que existen buenas intenciones de parte de la organización de servicios para que sea de calidad, los familiares valoran en alto grado esos aspectos intangibles que reciben cuando son atendidos. De los trabajos previos nacionales podemos citar a Orihuela (2017), quien analizó el grado de relación entre la GA y calidad de atención, para ello se empleó el método hipotético deductivo, la investigación fue básica, contó con una muestra por 152 usuarios, finalmente concluyó que hubo una correlación muy alta ($Rho = 0,985$) entre las variables que fueron planteadas en su investigación, así también, Peña (2018) en su trabajo titulado: “GA y CS del usuario en la municipalidad de San Marcos, Ancash”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables mencionadas desde la perspectiva que tiene el usuario de la entidad. Por ello se aplicaron las técnicas necesarias para dicho caso de estudio entre ellos validar el nivel en cada caso, en una muestra de 328 usuarios, la técnica fue la

encuesta a través de dos instrumentos, luego que se procesaron los datos, llegó a la conclusión que existe relación positiva alta entre la GA y CS del usuario en la entidad analizada, con $Rho = 0,805$ y respecto de los valores expresados en % descriptivos fueron de solo un 11,3 % para el nivel alto; respecto a la dimensión planeación y calidad del servicio, una Rho de 0,802, y solo un 17,7 % para el nivel alto; y respecto a organización y calidad del servicio, una Rho de 0,812, con 57,9 % en el nivel moderado; respecto a la dirección y calidad del servicio, una Rho de 0,815, siendo un 23,2 % de nivel alto. Y finalmente el control y CS, una Rho de 0,801, y un 70,1% con un 17,7 % de nivel alto, demostrando que las dimensiones están en promedio de la quinta parte del total como aceptables, por lo que hay mucho por hacer para mejorar estos niveles, por otro lado, Minaya (2018) tuvo como objetivo determinar la relación la calidad de atención y la satisfacción del usuario, la investigación fue de enfoque cuantitativo, correlacional, contó con 110 pacientes, los resultados fueron que existe relación moderada positiva de 0.671, a su vez, Calderón (2018) en su tesis, cuya finalidad fue la relación de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio, como el título indica fue un estudio correlacional, de diseño no experimental, aplicó el estudio a 227 pacientes y los resultados indicaron que existe una relación directa entre variables, finalmente, Redhead (2015) abordó el tema cuya finalidad fue establecer la relación entre la CS y la satisfacción del usuario. La investigación se tuvo como muestra 317 de clientes externos. Los resultados según dimensiones fueron según los niveles, en fiabilidad solo 3% es alto; en la capacidad de respuesta se obtuvo solo 10% como alto; en la seguridad solo 2% calificó como alto; en la empatía un 18% fue alto, en los elementos tangibles solo un 8% fue alto, en cuanto a la calidad medica se obtuvo un 35% alto, por último, la calidad administrativa fue 23% de alto; entonces se pudo indicar que si bien hay relación directa, en los niveles % de las dimensiones falta mucho por trabajar para sean aceptables, ya que los resultados mostraron que muchos no superan el 10%.

Entre las teorías sobre la gestión administrativa - GA podemos citar a Stoner, Freeman, y Gilbert (2005) “conceptualizaron que la gestión son procesos en las cuales los directivos o gerentes ejercen una función específica con la finalidad de cumplir las metas institucionales” (p.12) así mismo, Rue y Byars (1995), “señalaron que toda administración también es un proceso que de vital importancia en toda organización” (p. 4), según Anzola (2002), expresó: “que toda gestión administrativa a partir de sus proceso debe en forma coordinada cumplir metas” (p.70), así como Galindo (2014) “alegó que empieza desde la

planificación de conocimientos, estándares a aplicar, así como el apoyo de herramientas para lograr la eficiencia y mejorar o alcanzar los resultados” (p. 94); esta definición guarda estrecha relación con nuestra problemática de estudio; así también, Koontz y Weihrich (2014) consiste en el manejo y dirección de toda organización y de la efectividad de alcanzar los objetivos propuestos (p.134); otro concepto es el de Stoner (2015) “quien argumentó que consiste en el proceso de planificación, dirección y control de la organización y en usar los recursos con los que se cuenta para obtener beneficios lucrativos” (p. 101); de tal manera Ruiz (2015) “mencionó como el conjunto de procesos preparados con la finalidad de producir cambios en una organización” (p.91); además, Cassini (2014) “mencionó que sirve como referencia a toda entidad” (p. 91); al respecto, Macero (2016) alegó “como el conjunto de actividades intencionadas donde la gerencia ejerce el liderazgo y conlleva a realizar las actividades que se desarrollan en cada fase del proceso” (p. 22); finalmente, Chiavenato (2006) “señaló al conjunto de actividades destinadas a cumplir los objetivos que fueron previamente planteados por la organización” (p.70), en cuanto a las características que podemos mencionar de acuerdo al autor Leal (2015) “son: a) Universalidad, b) Especificidad, c) Unidad temporal, d) Grado de jerarquía, e) Valor instrumental, f) Cobertura de ejercicio, g) Disciplina interna, h) Flexibilidad” (p. 129). Existen modelos de GA de acuerdo a los autores Delgado y Ena (2006, p. 156) son:

- a) Análisis del organigrama: Abarca desde los objetivos y las funciones según lo plantea cada administración, b) Estudio del entorno hacia afuera de la entidad: es la interacción entre lo que se ofrece y el objetivo propuesto, c) Identificación de procesos que se realizan en la empresa, en función a lo que se ofrece al público.

Como las dimensiones que responden a la problemática de estudio hemos seleccionado las que planteó el autor Chiavenato (2006) quien estableció procesos elementales para toda GA como:

Dimensión 1: Planeación, se determina y programa los objetivos y metas que se espera obtener luego de un tiempo determinado (p. 124). Dimensión 2: Organización: La organización establecerá cuáles serán los recursos y pasos que se realizarán para llegar a cumplir con los objetivos, incluye recursos materiales, humanos, físicos, sociales, ambientales y otros según las necesidades de cada empresa. Dimensión 3: Dirección: es “establecer las políticas y normas que guiaran el actual de la empresa, también es un conjunto que actúan como un engranaje de acciones para la conducción hacia algo, con el fin de obtener los resultados esperados (p.130). Dimensión 4: Control: sirve para

asegurar la transparencia de las operaciones, y que deben realizarse en concordancia con lo que ha sido planeado, se debe realizar en todo momento, y los trabajadores deben cumplir lo más posible todo lo propuesto.

Finalmente podemos mencionar la importancia de la GA, como lo explicó Terry (1986, p.122) “la administración involucra desde planear, organizar, dirigir y controlar (...) los recursos”. Es importante porque en la gestión se van a desarrollar todas las acciones necesarias, sirve para ejecutar los lineamientos de política institucional establecidos por la alta dirección.

La importancia de la administración, es necesaria porque nos lleva a obtener una serie de ventajas debido a que se pueden usar las diversas técnicas y procedimientos para lograr mayor fluidez, ser efectivo y simplificar el trabajo, lo que va a repercutir en ahorros de tiempo y duplicidad de esfuerzos que se verán reflejados en la atención. Esto se puede observar en los índices de productividad, indicadores de eficiencia, atención con calidad y permitirá ser más competitivos con referencia a cualquier otra organización con fines similares (Mûnch, 2010, p. 85).

Entre las teorías que sustentan a la CS mencionamos a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) “es la percepción por el servicio recibido y la expectativa del cliente” (p. 15-17), así también (Anaya 2014, p. 23) “refirió que la calidad de atención es conocida como las políticas expuestas de tal forma que las instituciones usan para exponer las metas a cumplirse, con la finalidad de complacer en toda las áreas de los usuarios”, al respecto, (Benítez, 2011, p. 45) “manifestó que la calidad de atención está referido a todo lo que cubra con las exigencias de los clientes, teniendo como herramienta el saber valorar el servicio que se presta al usuario, de una manera provisora y de apoyo”. También es recomendable contar con un liderazgo sostenido de manera que toda gestión cuente con un apoyo que va a liderar todo lo propuesto, sin embargo, podemos referir a Albrech (2000) quién definió a la CS, es un “enfoque dirigido a lo que requiere el cliente donde será necesario que se logre una sensación agradable de experiencia cuando está dentro de la empresa o recibe algo de ella; debe existir ambos conceptos: la competencia y amabilidad que hará la diferencia en el mercado competitivo ya que el cliente podrá distinguir como se conlleva a la solución de sus problemas, o requerimiento de sus servicios” (p. 44); sin embargo, para Duque (2005) definió que “es un juicio que se obtiene a través de cómo se logra cumplir con las necesidades y expectativas que tienen los usuarios”, incluso Vargas, Valecillos y Hernández (2013) lo señalaron como “el conjunto de servicios que son diagnosticados y tratados de la

forma más adecuada para conseguir la atención deseada” (p. 16), por otra parte, Forrellat (2014) mencionó que “consiste en dar una respuesta o solución concreta a los temas de salud que padece cierto sector de la población o de sus individuos que contempla la satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad” (p. 19) a su vez, Vergara y Quesada (2011) “señalaron que la calidad en el servicio se ve reflejada en la conformidad y satisfacción de la comunidad” (p. 4), por otro lado, Inquilla, Calsina y Velazco (2017) mencionaron que “la CS es el modo de ser de una organización con características como son: integralidad, coherencia y eficacia” (p.10), sin embargo, Batalla (2013) refirió que “la calidad consiste en atender y cubrir las necesidades así como las expectativas de los pacientes” (p. 8). Sobre las dimensiones en cuanto a la CS se consideraron lo propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes (1993, p. 102) Dimensión 1: Elementos tangibles, es presentada en la brecha más positiva. Esto se debe principalmente que el lugar donde se brinda el servicio cuenta con una gran diversidad de instalaciones, servicios y disposiciones que permite que el usuario tenga acceso a todo lo necesario para cubrir sus necesidades (p. 25-26) al respecto, Valarie y Zeithami (2008) Indicaron que los elementos tangibles constituyen la parte visible de lo que se brinda, esto lo constituye las instalaciones físicas, los equipos o maquinarias, los recursos personales y los medios de comunicación (p.103). Dimensión 2: Fiabilidad: será la forma como se realizara el servicio para que este sea preferido y seguro; asimismo comprende factores como la eficiencia, efectividad, repetición, velocidad de respuesta, post servicio, aseguramiento, cortesía, servicio, calidad, competencia, credibilidad, empatía, personalización y conocimiento del cliente, en cambio para Adí, (2003) “La fiabilidad viene a ser la habilidad con la que se ejecuta el servicio debidamente expuesto al cliente de forma adecuada y permanente en el tiempo” (p. 23), Castro (2010) sostuvo que:

Es la capacidad que debe ostentar toda institución, en este caso específico un hospital es la de ofrecer servicio de salud confiables, seguras y cuidadosas; en este concepto de fiabilidad debe estar obligatoriamente contenida la puntualidad y todos los componentes que posibiliten al usuario estar conformes con un buen servicio, se puede decir, que es hallar la capacidad y contar con los conocimientos de todos los profesionales que laboran en una institución como es un hospital, por último, fiabilidad comprende ejecutar algo en forma óptima desde el principio en que este se origina (p. 61).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta, definieron que es la disponibilidad que tienen los empleados para atender a los clientes y que les permite ofrecer un servicio rápido

Parasuraman, et al. (1993), según Adí, (2003) señalo que la competencia de respuesta debe realizarse de forma pronta, rápida y practica que deben tener los colaboradores de la empresa para solucionar problemas que se presentan diariamente, así como en casos especiales (p. 27), consecuentemente, Alcaide (2010) responder inmediatamente las consultas telefónicas de los usuarios no ocasionando demoras en la atención. Deben ser flexibles, para priorizar de manera adecuada como se atienden y solucionan cada caso que traen los clientes, disponiendo de diversos horarios; tramitar sin ninguna espera la información requerida por los usuarios brindar las entrevistas dentro de un periodo de tiempo corto y disponer con un número suficiente de personal al servicio de los clientes o usuarios (p.72). Dimensión 4: Seguridad, encierra un conjunto de conocimientos y elementos de atención que deben poner en práctica los empleados, así como sus habilidades para crear credibilidad y confianza, sin embargo, Donabedian (1989) señaló: La seguridad son las condiciones en el establecimiento o institución que garanticen a los clientes, acceso a servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos en él y medio ambiente (p.52). Dimensión 5: Empatía, Parasuraman, et al., (1993) La empatía es ubicarse como si fuera otra persona y comprender su pensar y su punto de vista, según Castro (2010), definió la empatía como la capacidad de la institución como un hospital para dar a los usuarios el mayor de los cuidados y una atención individualizada conociendo las exigencias personales de sus solicitudes especificas (p.62), sin embargo, Chiavenato (2011) sostuvo que “La empatía es la sensibilidad social, es el medio por el cual las personas logran desarrollar opiniones favorables respectos a otras personas” (p.52). En cuanto a la importancia de la CS que reciben las personas en el caso de una consulta externa en un hospital público en Lima, es necesario considerar que ir mejorando conllevará a tener cada vez más personas que gozan de buena salud y que a su vez estas pueden realizar su vida normal, desde el lugar donde se desempeñan como puede ser desde una ama de casa, un estudiante o los trabajadores que son productivos y que todos cuentan con calidad de vida, esto aplica a entidades como es el caso del HNERM o de cualquier otro hospital, posta médica, clínica entre otros. Un óptimo servicio aparece desde la petición de la atención donde nace la interacción con el cliente, que se presenta desde un saludo que puede partir desde el vigilante en el ingreso, o desde la recepcionista, o desde que se recibe el llamado telefónico para solicitar algo, desde ese momento se genera la complacencia y agrado del usuario por sentirse atendido. Esto se consigue desde la capacitación y sesiones de motivación debidamente programadas al personal, generando lineamientos de cumplimiento obligatorio y los estándares de calidad que deben orientar a la labor de todas las entidades

públicas, esto es básico para mejorar la calidad en la atención que desde el Estado se presta al ciudadano que requiere de muchas necesidades, entre ellas la de los servicios de la salud. Otro factor a considerar es el presupuesto, las leyes y normas que se van implementando conforme las necesidades para mejorar, es justo ampliar la parte económica y legal para la salud por lo mismo que las necesidades aumentan, de lo contrario formaría parte de la problemática que existe al día de hoy.

Las teorías descritas permitieron arribar al problema general: ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019? y como problemas específicos ¿Cuál es la relación de la planificación y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019?, ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019?, ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019?, ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019?. La investigación aportará conocimientos teóricos sobre la problemática de estudio, en el cual se muestra definiciones amplias apoyándose de diferentes investigaciones realizadas en los antecedentes de la investigación así mismo, servirá para contribuir en mejoras de calidad de servicio a los asegurados externos y una justificación metodológica porque se utilizó técnicas de investigación validados por expertos y servirá también para que los puedan tomar como modelos de guía para otros estudios.

Por consiguiente, quedó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019 y como objetivos específicos: Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019. Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019. Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019. Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019. Se planteó como hipótesis general: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019 y las hipótesis específicas como: Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019. Existe relación entre la organización y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019. Existe relación entre la dirección y

la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019. Existe relación entre el control y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

“Es básica, debido a que no se harán nuevas propuestas teóricas, más bien se incrementará como aporte a la teoría ya planteada desde el análisis de las variables” (Valderrama, 2013, p.164)

Nivel de investigación

Es descriptivo correlacional.

Diseño

El diseño es no experimental, correlacional de corte transaccional. Como indicó, Valderrama (2013) señaló: “tiene como objetivo de describir las variables entre sí en un momento determinado” (p.179)

Su esquema es el siguiente:

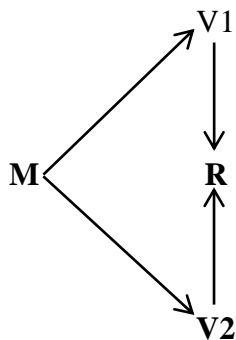


Figura 1. Esquema transversal.

Dónde:

- M : Asegurados.
- V1 : Gestión administrativa.
- V2 : Calidad de servicio.
- R : Relación V1 y V2.

Enfoque

El enfoque utilizado fue cuantitativo, en este caso Valderrama (2013), indicó que el enfoque cuantitativo: “recolecta datos y es procesado estadísticamente” (p.106)

Método

El método utilizado es hipotético-deductivo, para este punto Valderrama (2013) dijo que, “se encarga de la demostrar las hipótesis planteadas para remitir deducciones” (p. 97)

2.2. Operacionalización

Variables

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Chiavenato (2010) sostuvo: son actos consecutivos que se emprenden para alcanzar las metas (p. 70)

Definición operacional

Para medir la GA el instrumento fue el cuestionario que está compuesto por 4 dimensiones las que fueron detalladas en el capítulo de la introducción, con sus respectivas indicadores con 20 ítems, debido con la escala de Likert.

Variable 2: Calidad de servicio.

Definición conceptual

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) señalaron que la CS es brindar una atención oportuna y de calidad, que puede generar disconformidad en algunas personas, como producto de una deficiente atención de servicio que se presta por una serie de necesidades del cliente, por otro lado, se puede decir que es producto de comparar lo percibido entre lo recibido y lo que espera el cliente (p. 15-17)

Definición operacional

Para analizar la CS se usó el cuestionario de que está compuesta por 20 indicadores compuesto por las dimensiones que ya se han mencionado en el capítulo de la introducción.

Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Planeación	Plan anual	1 al 5	Nunca (1)	Deficiente (20- 46) Regular (47-73) Eficiente (74-100)
	Derecho de protección		Casi nunca (2)	
	Página web		A veces (3)	
	Servicio de inscripción		Casi siempre (4) Siempre (5)	
Organización	Estructura organizacional	6 al 10		
	Conocimiento de servicio. Banco de datos			
Dirección	Asesoramiento	11 al 15		
	Orientación			
	Información oportuna			
	Disposición de formularios Argumentos sólidos.			
Control	Mejores resultados	16 al 20		
	Medir satisfacción.			
	Impacto de servicio.			
	Atención al usuario			

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
Elementos Tangibles	Equipamiento	1 al 4	Nunca (1)	Malo (20- 46) Regular (47-73) Bueno (74-100)
	Instalaciones		Casi nunca (2)	
	Equipos		A veces (3)	
			Casi siempre (4) Siempre (5)	
Fiabilidad	Ventanillas de atención	5 al 8		
	Prestancia técnica Información.			
Capacidad respuesta	Criterio técnico	9 al 12		
	Absolver consultas			
	Eficiente Prontitud			
Seguridad	Desempeño	13 al 16		
	Educación.			
Empatía	Cordialidad	17 al 20		
	Información.			
	Inadecuadas esperas.			

Fuente: Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988).

2.3. Población y muestra

Población

Estuvo formada por 385 asegurados que concurren a los consultorios externos del hospital HNERM.

Tabla 3

Distribución de la población

Hospital Nacional	Asegurados
Edgardo Rebagliati Martins	385

Fuente: HNERM

Muestra

Se empleó lo siguiente:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

N = Población

Z = Nivel de confianza

p = Personas con las mismas características

q = Personas con diferentes características

e = Margen de error

N= 385 promedio diario

Z= 1,96

p= 0,5

q = 0,5

E= 0,05

Reemplazando:

$$n = \frac{385*(1.96^2)*(0.5*0.5)}{(0.05^2)*(385-1)+(1.96^2)*(0.5*0.5)}$$
$$n = 193$$

Estuvo compuesta por 193 asegurados que concurren a los consultorios externos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

Muestreo

Valderrama (2013) “son todos los elementos con característica similares que tienen la misma opción de ser elegidos para la muestra” (p.192)

Criterio de selección

Criterio de inclusión

Todos los asegurados que concurren a los consultorios externos del HNERM.

Criterio de exclusión

Asegurados de consultorios externos que no pertenecen al HNERM.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Fue la encuesta, según Valderrama (2013), “su propósito es obtener información de los sujetos informantes” (p.245)

Instrumento

Fue el cuestionario. Según Valderrama (2013), “son las interrogantes o afirmaciones que se utilizan para obtener resultados, importantes para la investigación” (p.245)

Ficha técnica de instrumento 1

Nombre : Gestión administrativa
Finalidad : Determinar el nivel de GA
Autor : Vera (2016)
Adaptación : León (2019)
Sujetos de aplicación : Asegurados

Tabla 4

Baremos de la variable gestión administrativa

General	D1	D2	D3	D4	Cualitativo
74-100	19-25	19-25	19-25	19-25	Eficiente
47-73	12-18	12-18	12-18	12-18	Regular
20-46	5-11	5-11	5-11	5-11	Deficiente

Validez

Se realizó la validez de contenido.

Tabla 5

Validez de contenido a través de juicio de expertos

Expertos	Pertinencia	Validación Relevancia	Claridad	Calificación
Francis Esmeralda Ibarguen Cueva	x	x	x	Aplicable
Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	x	x	x	Aplicable
Carlos German Castagnola Sánchez	x	x	x	Aplicable

Fuente: Certificado de validez

Confiabilidad

Para esto se hizo una prueba piloto a los asegurados y luego se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach.

Tabla 6

Prueba de confiabilidad variable 1: Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,838	20

El coeficiente de 0,838 por lo tanto, el instrumento es altamente confiable.

Ficha técnica de instrumento 2

Nombre : Calidad de servicio
Finalidad : Determinar el nivel de CS
Autor(es) : Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988).
Adaptación : León (2019)
Sujetos de aplicación: Asegurados

Tabla 7

Baremos de la variable calidad de servicio

General	D1	D2	D3	D4	D5	Cualitativo
74-100	16-20	16-20	16-20	16-20	16-20	Buena
47-73	10-15	10-15	10-15	10-15	10-15	Regular
20-46	4-9	4-9	4-9	4-9	4-9	Mala

Validez

La validez de contenido.

Tabla 8

Validez de contenido a través de juicio de expertos

Expertos	Pertinencia	Validación Relevancia	Claridad	Calificación
Francis Esmeralda Ibarguen Cueva	x	x	x	Aplicable
Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	x	x	x	Aplicable
Carlos German Castagnola Sánchez	x	x	x	Aplicable

Fuente: Certificado de validez

Confiabilidad

Tabla 9

Prueba de confiabilidad variable 2: Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,822	20

Fuente: Base de datos de la prueba piloto

El coeficiente de 0,822 esto permite deducir que el instrumento es confiable.

2.5. Procedimiento

Se pidió el consentimiento de los directivos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, luego se recolectó la información a través del uso de los instrumentos propuestos y se procesó utilizando el SPSS versión 24 y se obtuvieron resultados significativos.

Para esto, se tomó en cuenta los recursos: como lo concerniente a la capacitación que se tuvo con el apoyo de 4 personas para hacer las encuestas, se tomó en cuenta el tiempo previsto durante el trabajo que estuvo entre las semanas de junio del 2019, también se utilizaron

formatos y útiles como lapiceros, todo esto para buscar a los trabajadores y realizar el trabajo de campo.

2.6. Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística mediante el uso del SPSS, de donde se obtuvo los cuadros y las representaciones en gráfico que sirvieron para interpretar lo obtenido de los cuestionarios sobre GA y CS, lo mismo se hizo para las dimensiones de ambas variables, por último, ello permitió validar las hipótesis.

2.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de este trabajo, se fundamentó tomando en cuenta los principios que demanda la Universidad, se consideró la ética y moral difundidos por la Escuela Profesional de Gestión Pública, además en el caso de la aplicación de los instrumentos como los cuestionarios se guardó el anonimato de los asegurados externos que colaboraron en la investigación. Por otro lado, se respetó las citas bibliográficas de los autores considerados en los temas teóricos.

III. Resultados

Tabla 10

Nivel de gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	38	19,7
Regular	73	37,8
Eficiente	82	42,5
Total	193	100,0

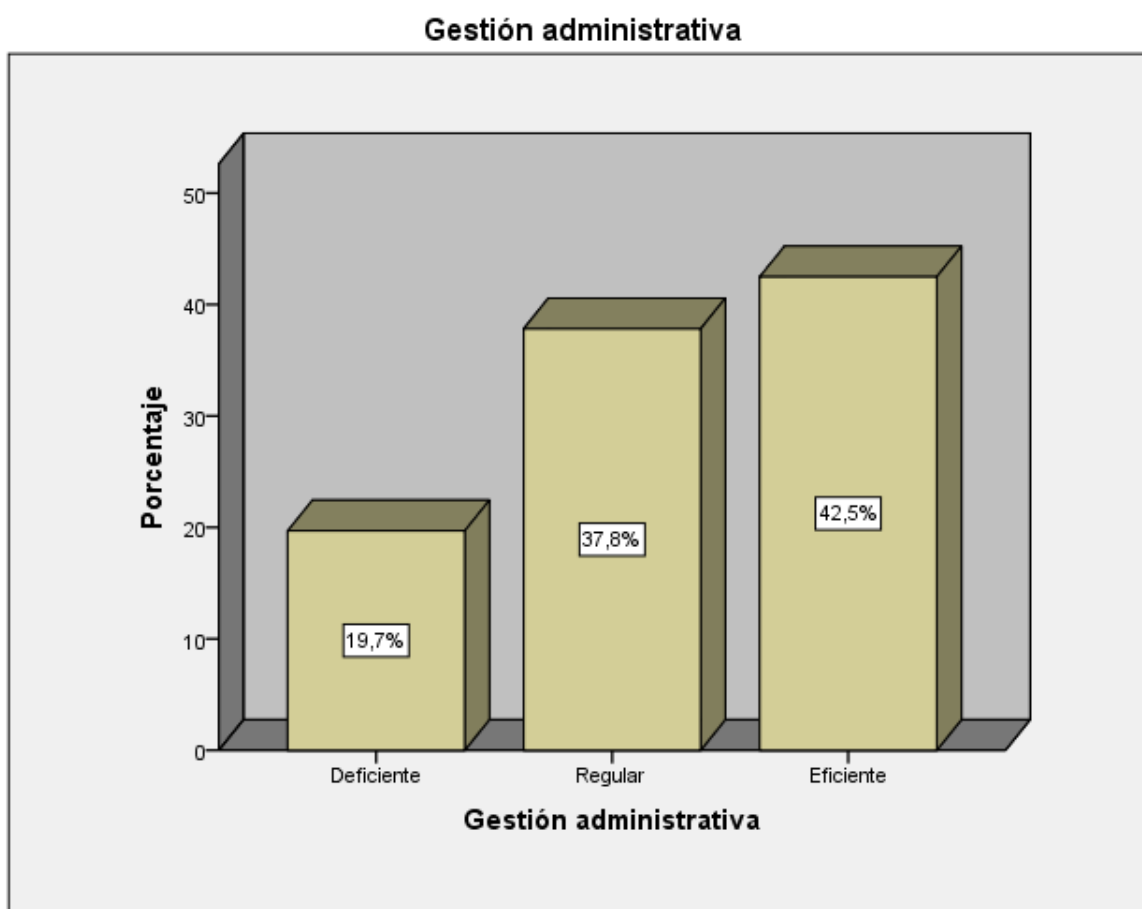


Figura 2 Nivel de gestión administrativa

La tabla 10 y Figura 2 se observó que el 19.7% de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, perciben un nivel deficiente, el 37.8% en nivel regular, y por eficiente el 42.5% indica que la GA es eficiente según los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019

Tabla 11

Nivel de planeación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	56	29,0
Regular	46	23,8
Eficiente	91	47,2
Total	193	100,0

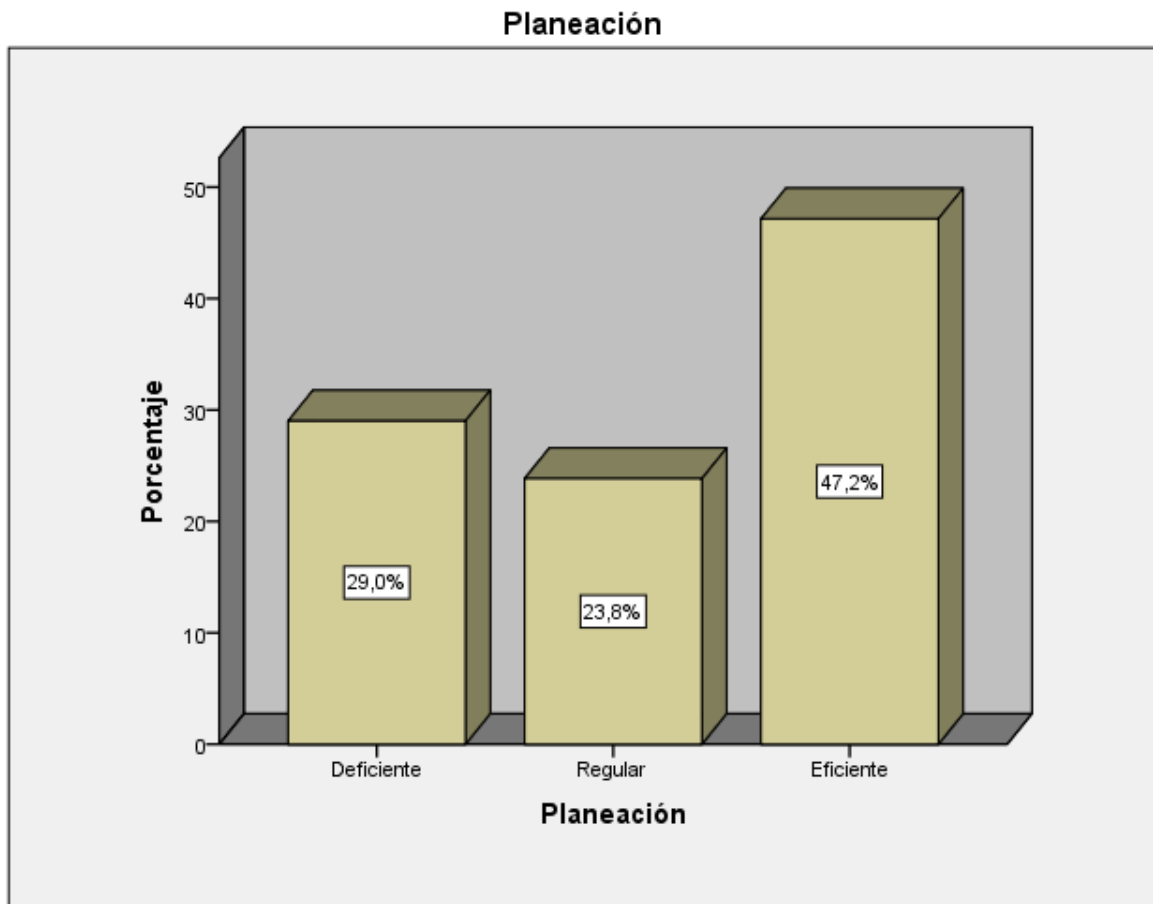


Figura 3 Nivel de planeación

La tabla 11 y Figura 3 se observó que el 29% de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, perciben un nivel deficiente, el 23.8% nivel regular, y por eficiente el 47.2% indica que la planeación es eficiente según los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019

Tabla 12

Nivel de organización

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	59	30,6
Regular	42	21,8
Eficiente	92	47,7
Total	193	100,0

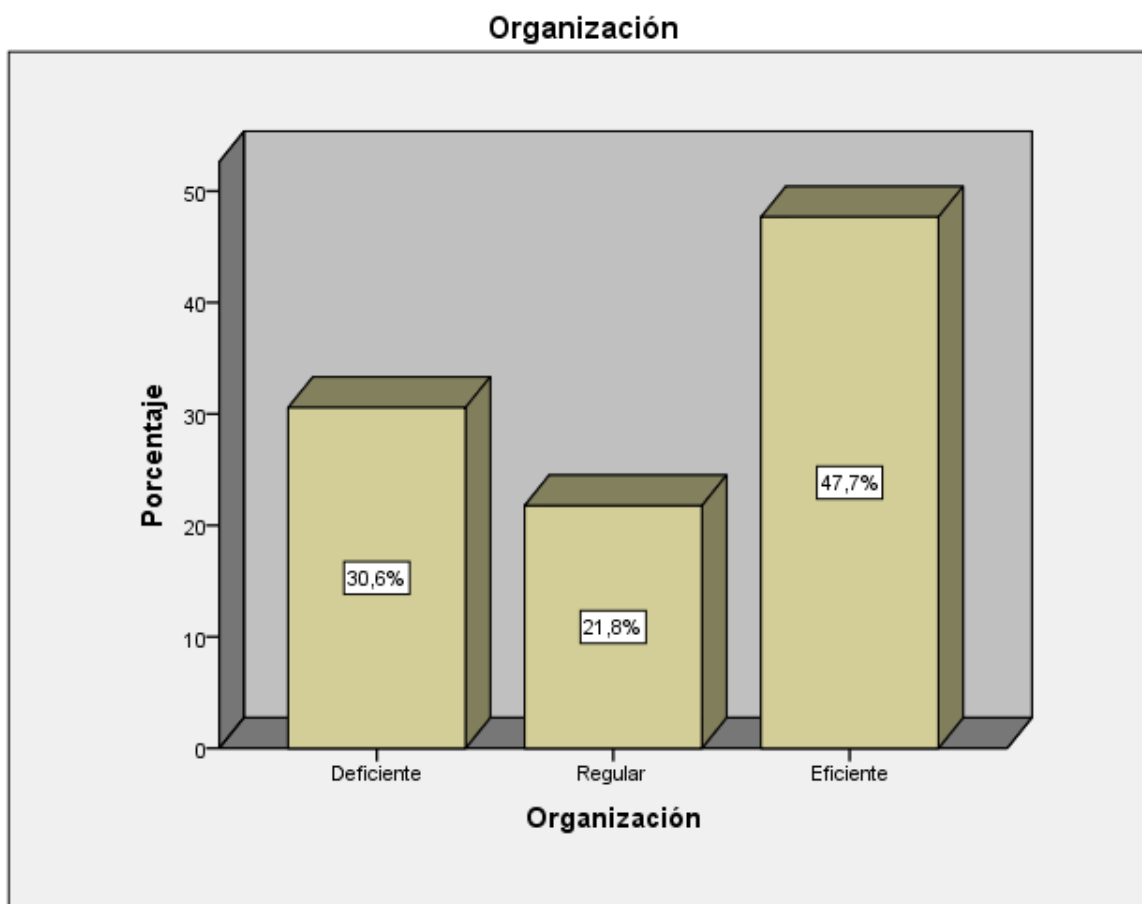


Figura 4 Nivel de organización

La tabla 12 y Figura 4 se observó que el 30.6% de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, perciben un nivel deficiente, el 21.8% nivel regular, y por eficiente el 47.7% indica que la organización es eficiente según los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019

Tabla 13

Nivel de dirección

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	38	19,7
Regular	55	28,5
Eficiente	100	51,8
Total	193	100,0

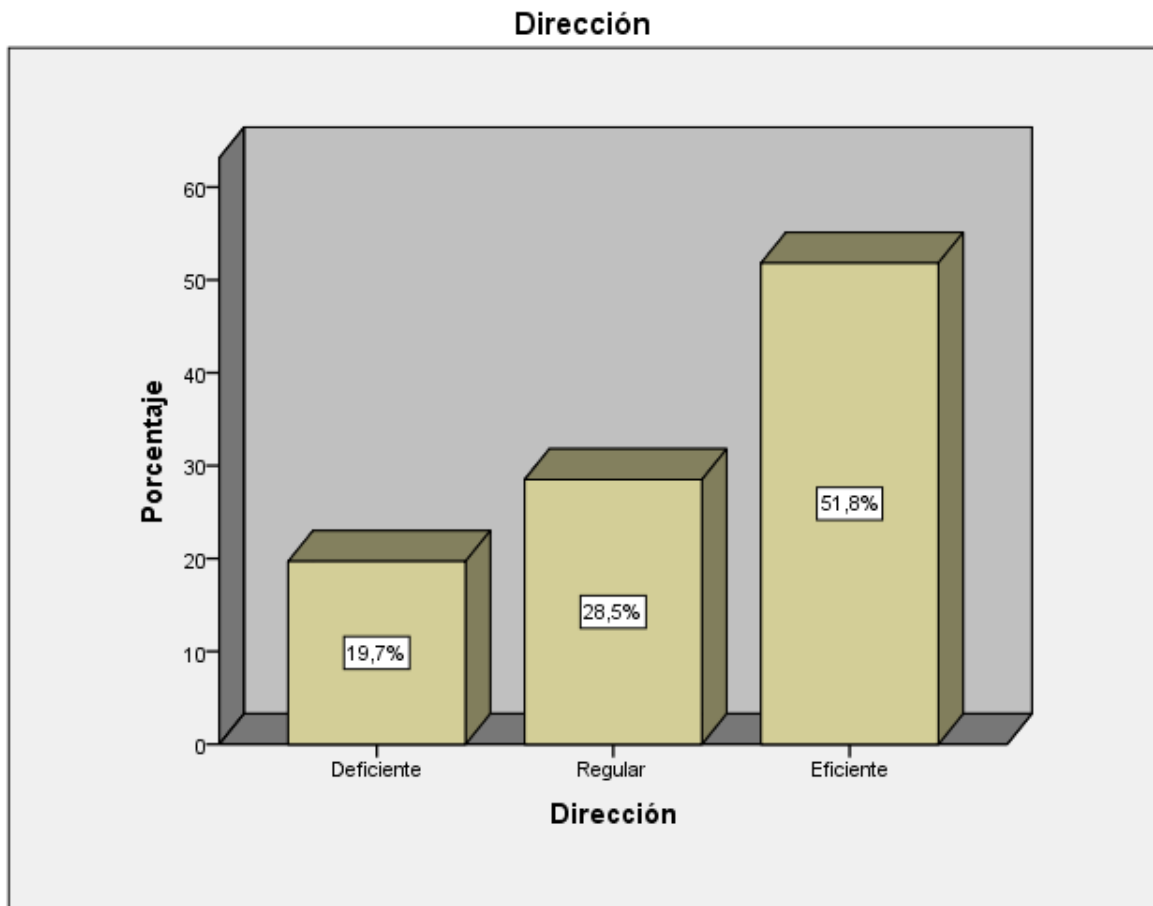


Figura 5 Nivel de dirección

La tabla 13 y Figura 5 se observó que el 19.7% de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, perciben un nivel deficiente, el 28.5% nivel regular, y por eficiente el 51.8% indica que la dirección es eficiente según los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019

Tabla 14

Nivel de control

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	40	20,7
Regular	73	37,8
Eficiente	80	41,5
Total	193	100,0

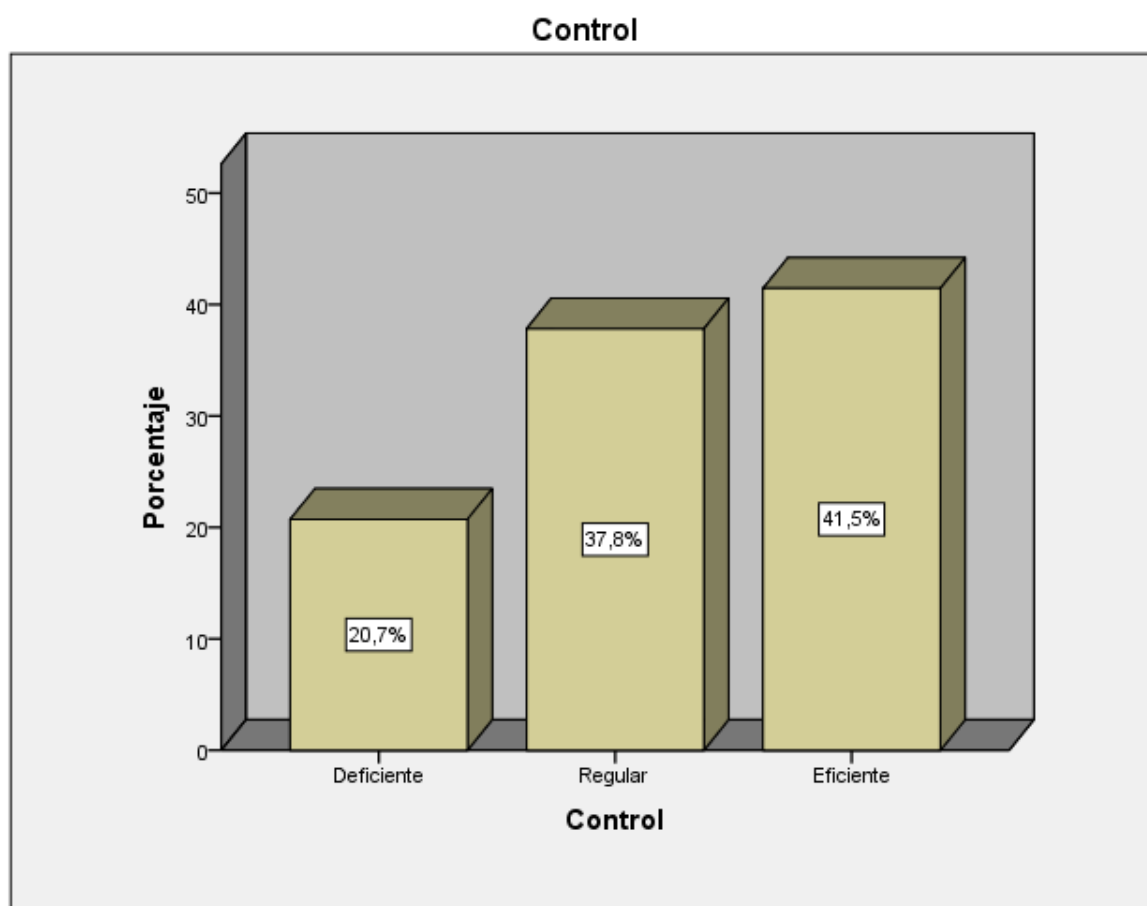


Figura 6 Nivel de control

La tabla 14 y Figura 6 se observó que el 20.7% de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, perciben un nivel deficiente, el 37.8% nivel regular, y por eficiente el 41.5% indica que el control es eficiente según los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019

Tabla 15

Nivel de calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	34	17,6
Regular	55	28,5
Buena	104	53,9
Total	193	100,0

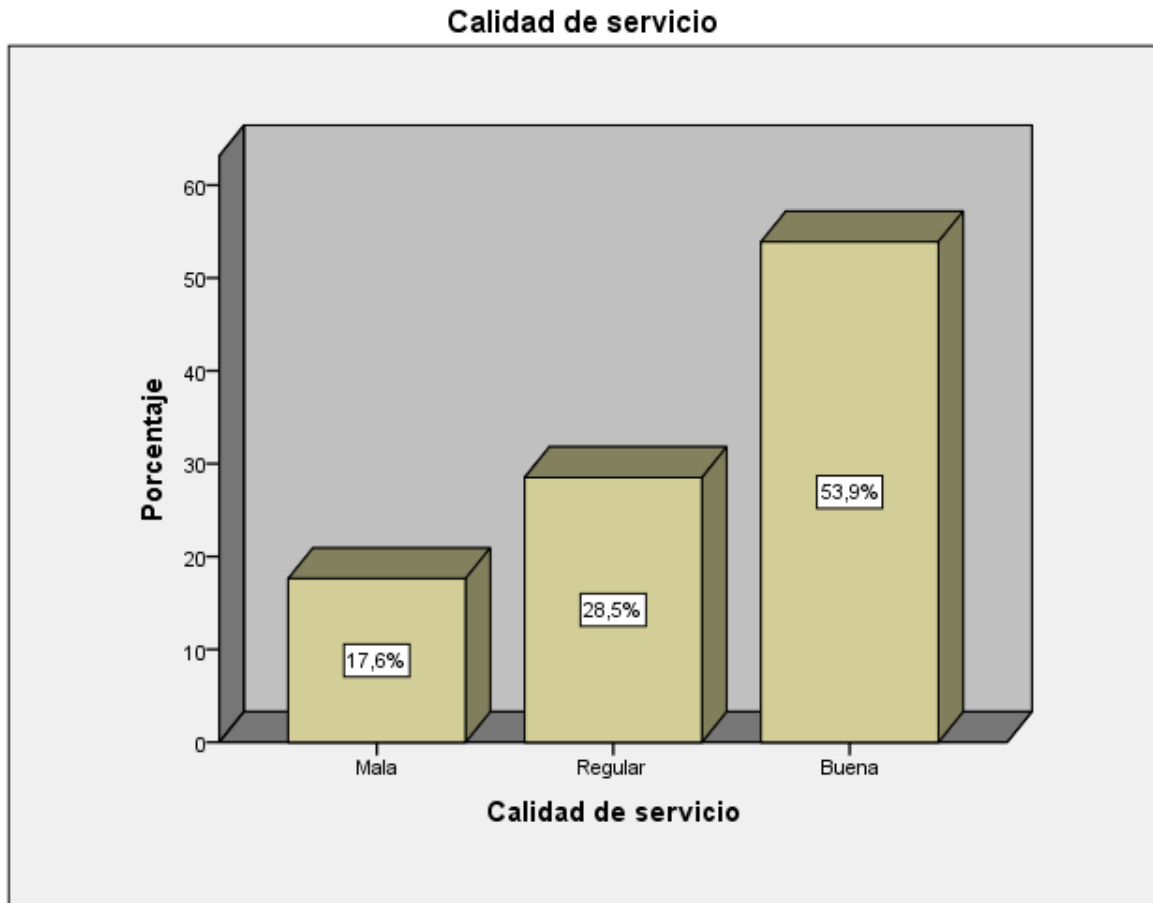


Figura 7 Nivel de CS

La tabla 15 y Figura 7 se observó que el 17.6% de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, perciben un nivel malo, el 28.5% nivel regular, y por buena el 53.9% indica que la CS es buena según los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019

Tabla 16

Nivel de elementos tangibles

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	70	36,3
Regular	49	25,4
Buena	74	38,3
Total	193	100,0

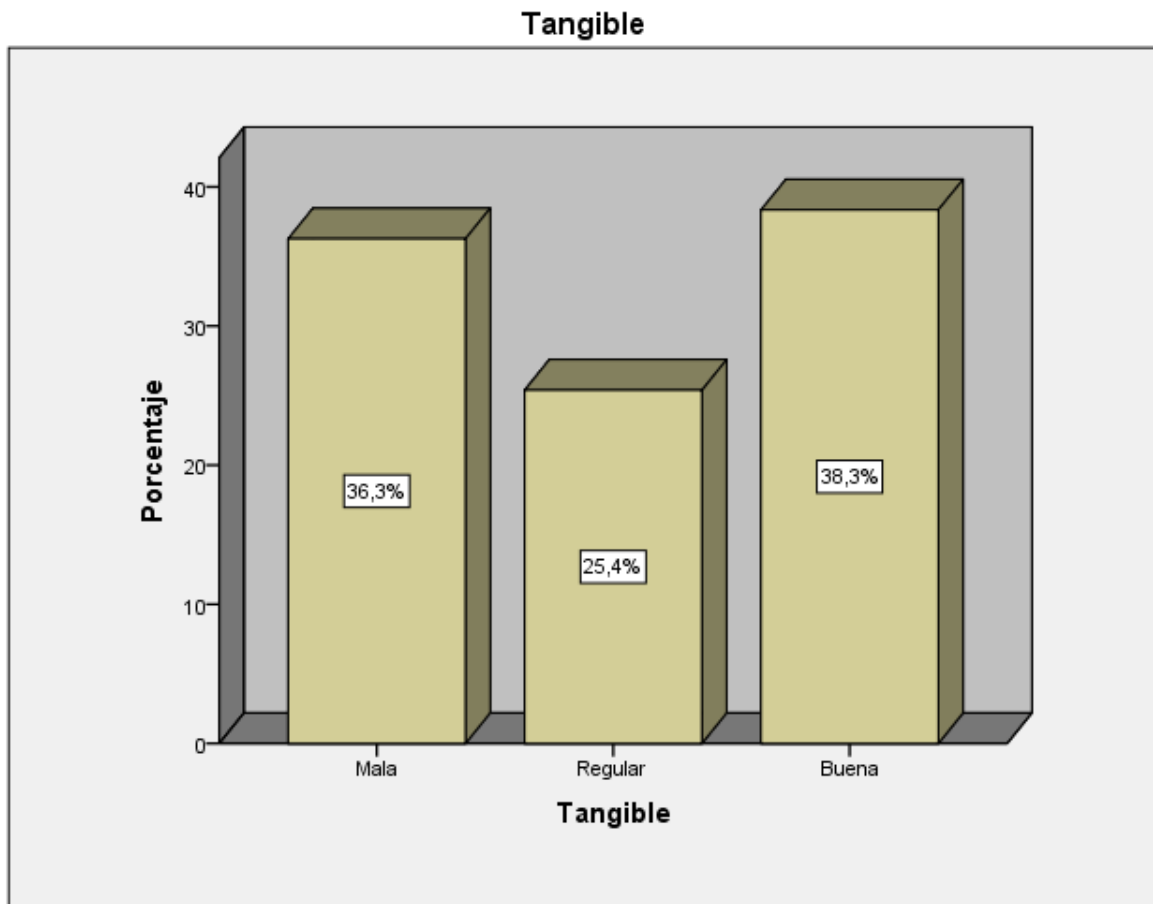


Figura 8 Nivel de elementos tangibles

La tabla 16 y Figura 8 se apreció que el 36.3% de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, perciben un nivel malo, seguido del 25.4% que estuvo en un nivel regular, y por buena el 38.3% indica que el elemento tangible es bueno según los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019

Tabla 17

Nivel de fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	51	26,4
Regular	47	24,4
Buena	95	49,2
Total	193	100,0

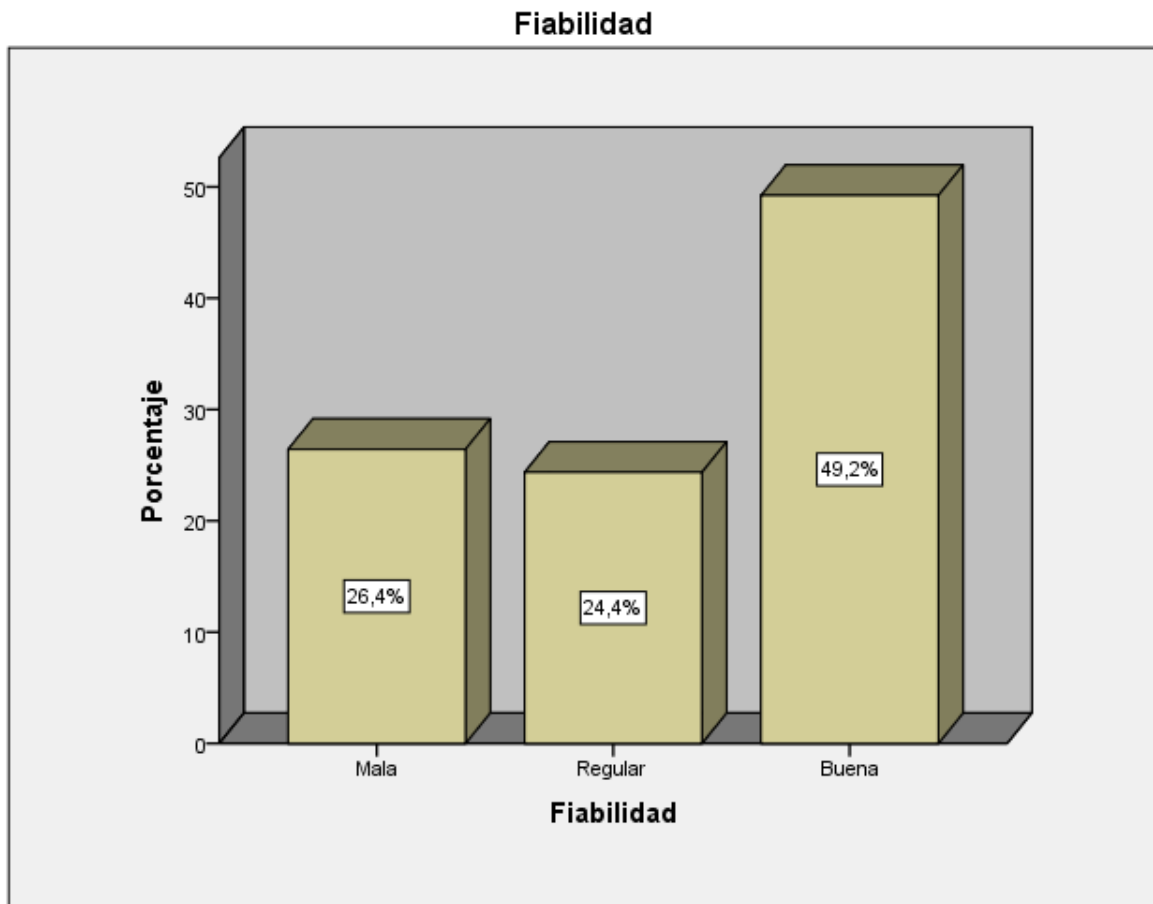


Figura 9 Nivel de fiabilidad

La tabla 17 y Figura 9 se apreció que el 26.4% de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, perciben un nivel malo, seguido del 24.4% que estuvo en un nivel regular, y por buena el 49.2% indica que la fiabilidad es buena según los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019

Tabla 18

Nivel de capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	61	31,6
Regular	58	30,1
Buena	74	38,3
Total	193	100,0

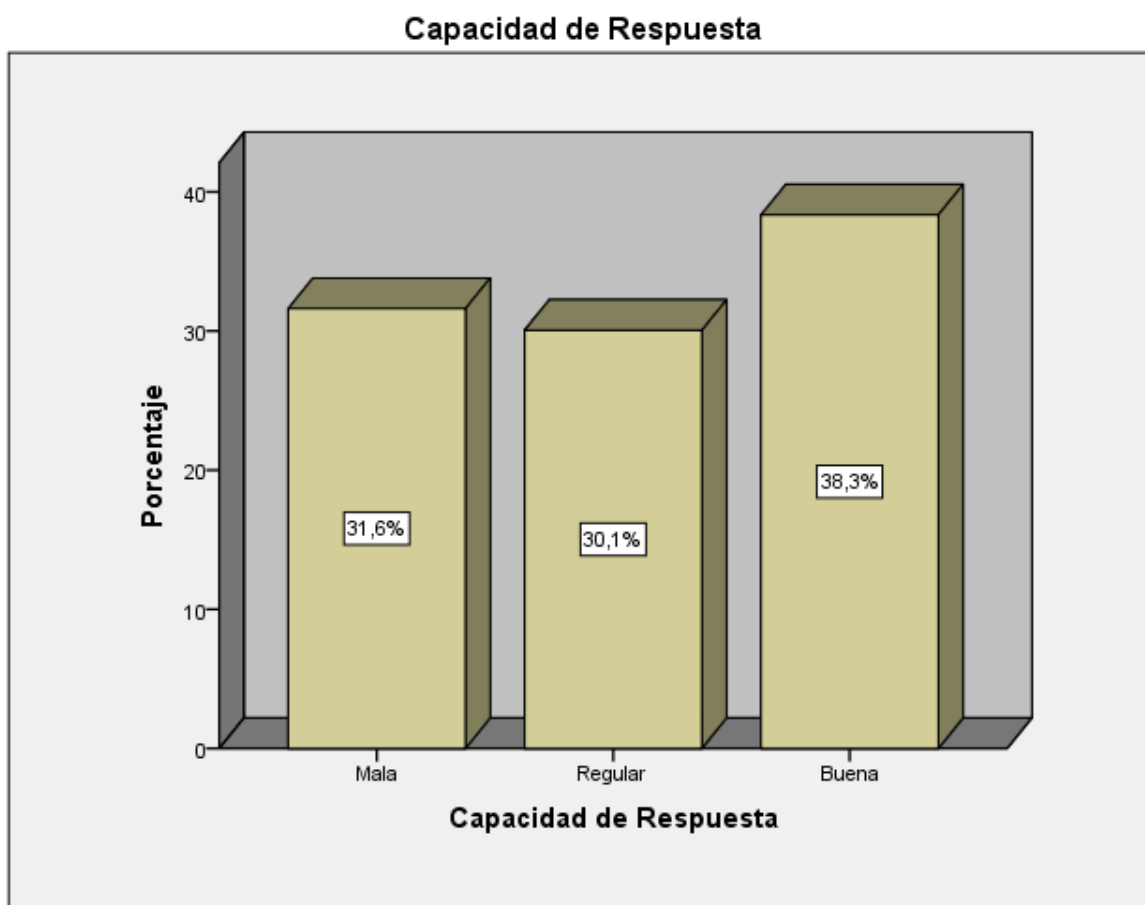


Figura 10 Nivel de capacidad de respuesta

La tabla 18 y Figura 10 se apreció que el 31.6% de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, perciben un nivel malo, seguido del 30.1% s en un nivel regular, y por buena el 38.3% indica que la fiabilidad es buena según los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019

Tabla 19

Nivel de seguridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	62	32,1
Regular	59	30,6
Buena	72	37,3
Total	193	100,0

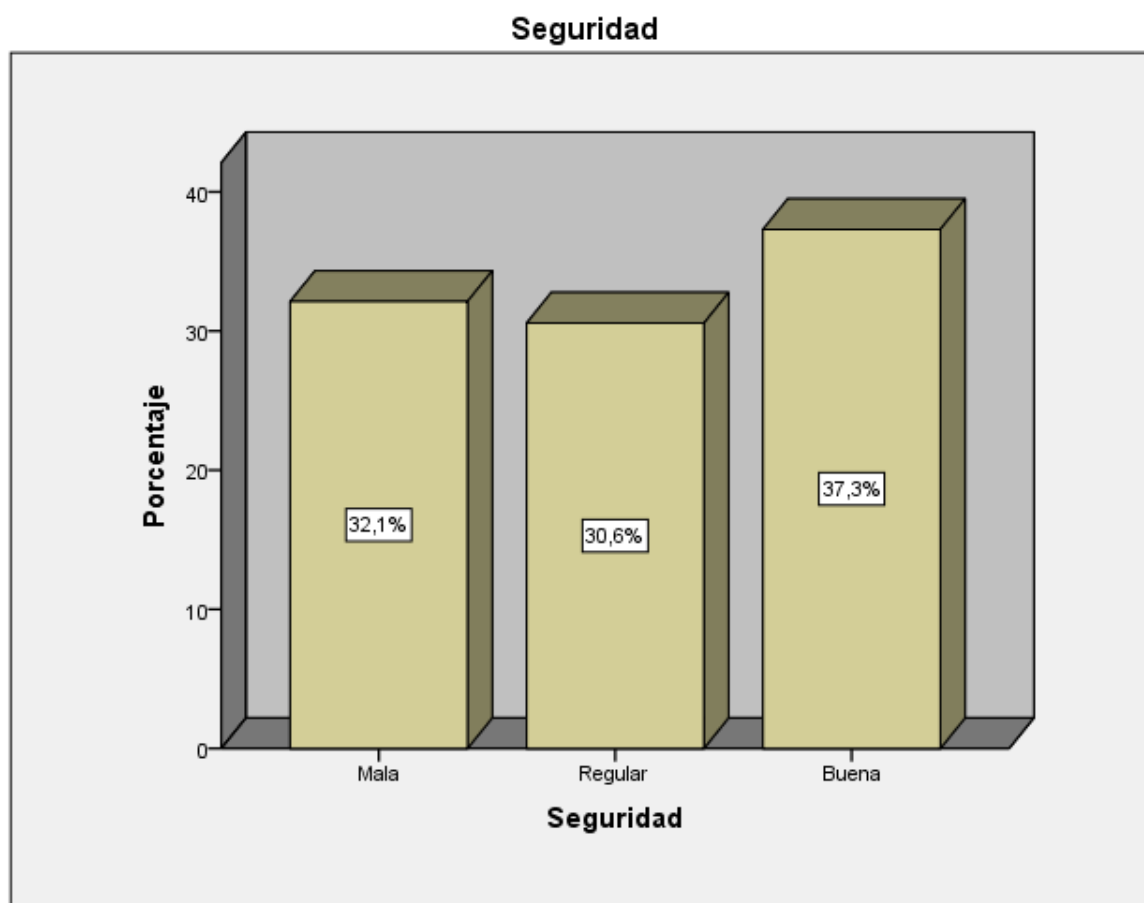


Figura 11 Nivel de seguridad

La tabla 19 y Figura 11 se apreció que el 32.1% de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, perciben un nivel malo, seguido del 30.6% en un nivel regular, y por buena el 37.3% indica que la seguridad es buena según los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019

Tabla 20

Nivel de empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	60	31,1
Regular	45	23,3
Buena	88	45,6
Total	193	100,0

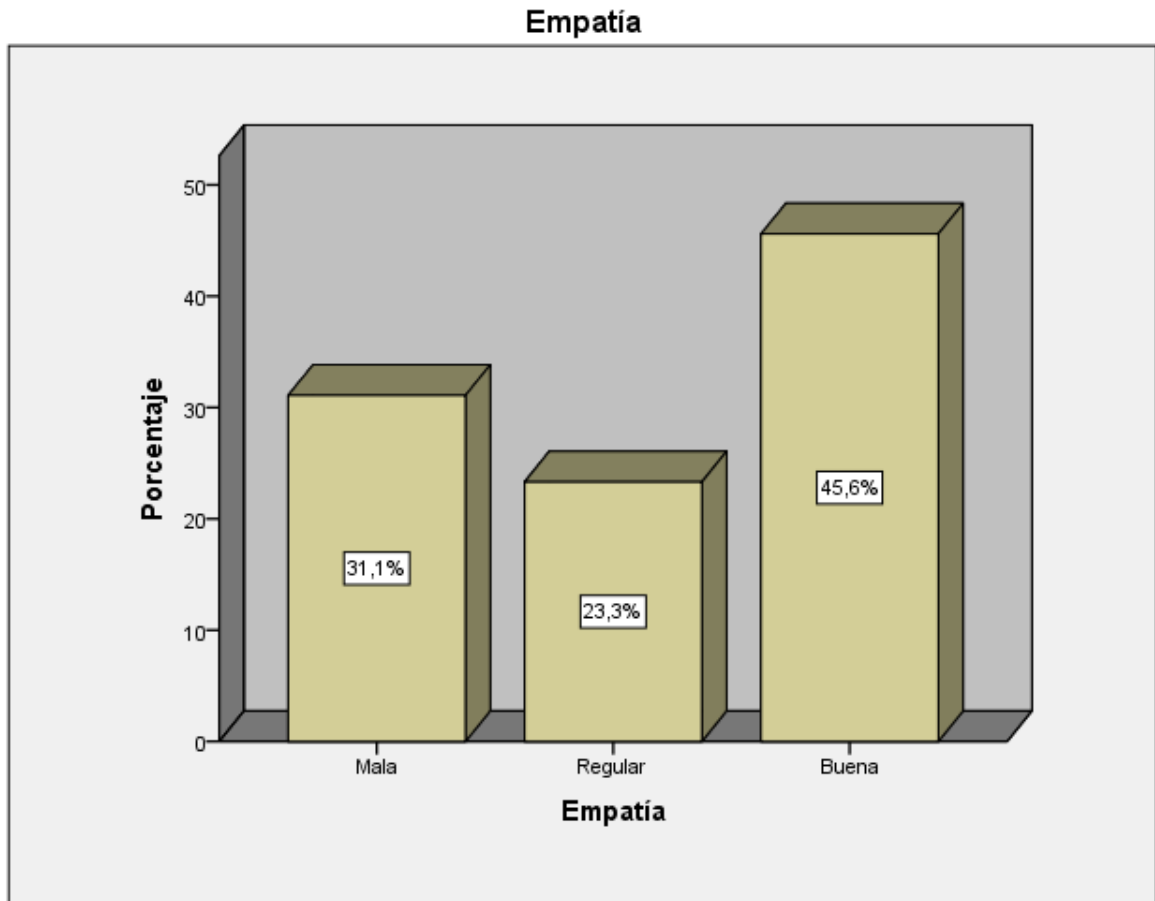


Figura 12 Nivel de empatía

La tabla 20 y Figura 12 se apreció que el 31.1% de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, perciben un nivel malo, seguido del 23.3% en un nivel regular, y por buena el 45.6% indica que la seguridad es buena según los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019

Hipótesis general

Ho. No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.

Hi. Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.

Tabla 21

Correlación gestión administrativa y la calidad de servicio

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,778**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	193	193
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,778**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	193	193

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

En la tabla 21, se muestra el resultado entre las variables según el Rho de 0,778 que es alta y positiva, asimismo se acepta la hipótesis alterna entre la GA y la CS a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.

Hipótesis específica 1

Ho. No existe relación entre la planeación y la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.

Hi. Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.

Tabla 22

Correlación planeación y la calidad de servicio

			Planeación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	193	193
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	193	193

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

En la tabla 22, se muestra el resultado entre las variables según el Rho de 0,770 que es alta y positiva, asimismo se acepta la hipótesis alterna entre la planeación y la CS a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.

Hipótesis específica 2

Ho. No existe relación entre la organización y la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.

Hi. Existe relación entre la organización y la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.

Tabla 23

Correlación organización y la calidad de servicio

		Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,735**
		N	193
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,735**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	193

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

En la tabla 23, se muestra el resultado entre las variables según el Rho de 0,735 que es alta y positiva, asimismo se acepta la hipótesis alterna entre la organización y la CS a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.

Hipótesis específica 3

Ho. No existe relación entre la dirección y la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.

Hi. Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.

Tabla 24

Correlación dirección y la calidad de servicio

			Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	N	193	193
		Coeficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	193	193

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

En la tabla 24, se muestra el resultado entre las variables según el Rho de 0,763 que es alta y positiva, asimismo se acepta la hipótesis alterna entre la dirección y la CS a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.

Hipótesis específica 4

Ho. No existe relación entre el control y la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.

Hi. Existe relación entre el control y la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.

Tabla 25

Correlación control y la calidad de servicio.

			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	193	193
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	193	193

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

En la tabla 25, se muestra el resultado entre las variables según el Rho de 0,755 que es alta y positiva, asimismo se acepta la hipótesis alterna entre el control y la CS a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.

IV. Discusión

Luego de obtener los resultados de la investigación, los hallazgos nos indican que ambas variables guardan relación, esto luego de que se cumplió con el procesamiento de los datos. En cuanto a la Hipótesis general se validó que si existe relación entre la GA y la CS a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019 en este caso en el HNERM, según Rho de 0,778 alta y positiva, asimismo se aceptó la hipótesis alterna significativa entre la GA y la CS a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019. Nuestros resultados concuerdan con lo realizado por Boza (2016) quien concluyó que las expectativas de los padres de los pacientes, guardan relación con la atención en salud de la UCI-HNN; sin embargo, el mencionado estudio no cuenta con una evaluación permanente de la de la percepción de los padres en relación a la satisfacción del servicio. Orihuela (2017) concluyó la existencia de una correlación muy alta (Rho=0,985), entre GA y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud de Ventanilla, 2017. En nuestro caso y en los citados esta relación permite identificar los efectos de la ejecución de las dimensiones del proceso administrativo y su implicancia en la CS del recibido por los asegurados. Existe relación entre la planeación y la CS a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019., según Rho de 0,770 alta y positiva, asimismo se acepta la hipótesis alterna entre la planeación y la CS a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019. Asimismo, el 47.2% de los asegurados consideran que la planeación es eficiente lo que les da una percepción de fiabilidad en el servicio comprobada con 49,2% de asegurados que la consideran en nivel bueno. En esta dirección, Mongui (2015) presenta de los siguientes resultados en sus conclusiones el 61,8% de los usuarios, quienes son discapacitados, percibe que el ingreso y traslado e interacción dentro de las instalaciones de la fundación son difíciles, el 45,5% percibe que las sillas, camas, camillas y lugar para sentarse es incómodo por la condición que tiene cada caso y el 59,1% percibe que no se cuenta con un protocolo que proteja su privacidad durante la consulta Médica. Estos resultados revelan que los usuarios del servicio no se sienten seguros en las instalaciones médicas, ni consideran que encuentran empatía a sus circunstancias debido a una falta de consideraciones en la planificación del servicio, lo que genera una ruptura en la armonía del proceso de atención médica. Los hallazgos de Peña (2018) concluyó que el un p-valor $< 0,05$ y Rho = 0,805 y respectos los valores % descriptivos de 68,0 % en un nivel moderado y 11,3 % para el nivel alto; respecto a la dimensión planeación y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,802, se confirma 70,1 % en un nivel moderado y

17,7 % para el nivel alto; concluyendo que existe relación alta; resultados que validan nuestra hipótesis. Existe relación entre la organización y la CS a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019, según Rho de 0,735 alta y positiva, asimismo se acepta la hipótesis alterna entre la organización y la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019. Estos resultados son muy semejantes según el estudio de Del Salto (2014) quien analizó la satisfacción del usuario considerando su agrado con la ubicación del departamento de médico 92,1%, accesibilidad 54.7% y la información clara y adecuada el personal 56% el estudio precisa que al término de la consulta, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC 95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor discrepancia y ciertas conductas de descortesía habrá menor % de calidad en la atención, lo que remarca la importancia de contar con un recurso de acuerdo a un perfil adecuado. Minaya (2018), concluye que la calidad de servicio fueron el 66.36% de nivel bajo, 5.45% moderado y 8.18% nivel alto; y respecto a la satisfacción del usuario 82.7% nivel bajo, 5.5% moderado y 11.8% nivel alto, respecto a resultado de hipótesis de Rho Spearman existe relación moderada positiva entre las variables, hallándose una correlación de 0.671, por lo que se concluyó que existe relación positiva entre las variables estudiadas del servicio de consultorio médico del hospital de Huaral 2016. Existe relación entre la dirección y la CS a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019, según Rho de 0,763 alta y positiva, asimismo se acepta la hipótesis alterna entre la dirección y la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019, para el 51.8% de los asegurados la dirección es eficiente, sobre este punto hemos considerado a Hermida (2015) quien concluyó que los jóvenes de los cuales 76,3% son mujeres, de estado civil casado con un 46,7%, que tienen residencia en zona urbana son 94,1%, con un grado de instrucción medio con 46,7%, con la ocupación más frecuente en un 35,9% es la de trabajos en casa y que no tienen seguro médico son el 77,7%. El servicio más consultado fue el de Medicina (55,1%). En este grupo se registró alto nivel de satisfacción con un 77,4%. Calderón (2018) concluye que el 97.5%, las dimensiones que tuvieron alta aceptación fueron Seguridad con (82.9%) y Aspectos tangibles con (80.9%); también, se pudo validar que la percepción de calidad fue muy buena con 71.6%, sin embargo, la dimensión entorno también fue buena con (80.2%). Las conclusiones detallaron que el nivel de satisfacción del paciente tiene relación con la calidad de atención en cuanto a los servicios de laboratorio clínico. Existe relación entre el control y la CS a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019, según Rho de 0,755 alta y positiva, asimismo se acepta la hipótesis alterna entre el control y la CS a los asegurados en

un Hospital Nacional, Lima, 2019. Ros (2016) determinó que los usuarios consideran al servicio como una buena alternativa para ir mejorando la calidad de vida de sus hijos discapacitados demostrando cierto grado de simpatía por la forma como mejora y se trata de mejorar el desempeño de los que atienden a sus pacientes; en relación a la calidad del servicio, las personas que acompañan a los pacientes consideran como positivos todos los aspectos que son intangibles pero que son percibidos por ellos al momento de recibir el servicio, es agradable percibir la empatía que tienen las personas de la entidad respecto de sus familiares tratados. Redhead (2015) concluyó de algunas dimensiones tuvieron un poco nivel aceptable, siendo un gran porcentaje en nivel regular, motivo para seguir investigando y ver que aspectos se puede mejorar a detalle para que aumente el nivel aceptable, aunque la empatía tuvo un 26% de nivel bajo, es preciso anotar que si hay preocupación del personal hacia sus pacientes, otro aspecto como la calidad medica tuvo 35% de nivel alto, siendo la capacidad de los médicos como factor importante para los pacientes, finalmente la calidad administrativa fue 36% nivel bajo, para considerar aplicar estrategias que ayuden a ampliar este %; en todas las demás dimensiones se pudo apreciar que están en nivel regular, con muchos aspectos por mejorar para ampliar y pasar al nivel óptimo que deberían pretender todas las entidades de salud, pero aun así se demostró la existencia de una relación directa y significativa, de los usuarios del Centro de Salud.

V. Conclusiones

Primera:

La gestión administrativa se relaciona directa ($Rho=0,778$) y significativamente ($p=0.000$) con la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta.

Segunda:

La planeación se relaciona directa ($Rho=0,770$) y significativamente ($p=0.000$) con la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta.

Tercera:

La organización se relaciona directa ($Rho=0,735$) y significativamente ($p=0.000$) con la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta.

Cuarta:

La dirección se relaciona directa ($Rho=0,763$) y significativamente ($p=0.000$) con la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta.

Quinta:

El control se relaciona directa ($Rho=0,755$) y significativamente ($p=0.000$) con la calidad de servicio a los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta.

VI. Recomendaciones

Primera:

A las autoridades del HNERM realizar trabajos en equipo con todo el personal sobre los procesos de la gestión que pueda ayudar a ir mejorando en contar con el nivel de CS a los asegurados de los consultorios externos.

Segunda:

Realizar talleres de planificación de actividades con los trabajadores y la participación activa de los asegurados que se atienden en los consultorios externos para que se puedan cumplir con los objetivos y acciones planificadas en el HNERM.

Tercera:

Realizar campañas de promoción de las atenciones de salud que se realizan durante todo el año con el fin de que los asegurados se sepan de la CS y se muestren identificados con la organización.

Cuarta:

A las autoridades ejercer habilidades directivas que conlleven a manejar adecuadamente el sentido de ser o fin de la entidad, y que forma parte de la gestión con el fin de garantizar el involucramiento y CS de trabajadores y asegurados externos.

Quinta:

A las autoridades informar sobre cómo se realiza el control de la GA, logrando que sea transparente y clara para todos, respecto de la rendición de cuentas que permita elevar el nivel de CS que se otorga a los asegurados externos.

VII. Referencias

- Adí, G. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios*. (Tesis de magíster) Universidad del CEMA – Argentina. Recuperado de https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf
- Anaya, C. (2014). *El diagnostico logístico*. España Madrid: Editorial Alarcón
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Edición electrónica. Recuperado eumed.net/libros/2006c/203/.
- Batalla, P. (2013). *Consideraciones previas. la nueva cultura de gestión pública*. Estud. Socio-Juríd vol.5 no.1 Bogotá Jan./June 2013 Recuperado: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-05792013000100001
- Benítez C. (2011) *Clima organizacional*. Recuperado de http://cort.as/v_90
- Boza, R. (2016). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016*. (Tesis de master) Costa Rica de la Universidad Estatal a Distancia. Recuperado de <https://bit.ly/2WhoIC7>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación de México Ltda.
- Calderón, R. (2018). *Satisfacción del paciente y la calidad de Atención del servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018*. Universidad Norbert Wiener. Tesis de Maestro en Gestión en Salud, Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2117/M>
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*. (2ª ed.). Perú: Editorial San Marcos.

- Cassini, R. (2014). *Definición de modelo de gestión-Qué es, Significado y Concepto*. (4ta ed.). Caracas: Editorial Romor.
- Castro F. (2010). *Servicio de calidad al usuario: la cortesía en el trabajo*. México, Editorial Trillas.
- Ceja, G. (1994). *Planeación y organización de empresas* (Octava ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración* (7ª. Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9ª. Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Delgado, S. y Ena, B. (2006). *Recursos humanos*. Tercera edición. Madrid: Internacional Thomson.
- Del Salto (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. Magister en gestión en salud, Quito. Ecuador de la Universidad Central del Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Díaz, J. (2016). *La Gestión Administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radiodiagnóstico maxilofacial (CERAMAX) - Lima, año 2016*. (Tesis de magister de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega) Recuperado de <https://bit.ly/30NyURg>
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005,

pp. 64- 80 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia. Recuperado:
www.redalyc.org/pdf/818/81802505

Efraín, E. (2009). *Metodología de la Investigación Económica y Social*. (1ª ed.). Perú: Editorial San Marcos.

Forrellat, M. (2014) *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible*. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter vol.30 no.2 Ciudad de la Habana abr.-jun. 2014. Recuperado: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086402892014000200011

Galindo, L. (2014). *Fundamentos de Administración. Casos y Prácticas*. Ed Trillas. 5ta Edición. México.

Hermida, D. (2015). *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de Salud N°2, Cuenca, 2014*. (Tesis de magister de la Universidad de Cuenca de Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>

Inquilla, J. Calsina, W. y Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno –Perú 2017 Comuni@cción vol.8 no.1 Puno ene./jun. 2017.

[/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001](http://scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001)

Koontz, H y Wehrich, H. (2014). “*Administración*”. 14ava. Edición. Editorial McGraw Hill. México.

Kudra, K. y Bernard N. (2014). *Patients’ level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania*. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/77101432.pdf>

- Leal, J. (2015). *Principios de la gestión administrativa*. S.A. Mcgraw-Hill /Interamericana de España. Recuperado: <http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestion-administrativa-1154671.html>.
- Macero, B. (2016). *Gestión administrativa*. Editorial Panapo, Venezuela.
- Minaya, E. (2018). *Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016*. Tesis de Magister, Universidad de Cesar Vallejo. Lima, Perú.
Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mongui, E. (2015). Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P. (tesis de magister en salud pública. Universidad Nacional de La Plata, Argentina) [Sedici.unlp.edu.ar](http://sedici.unlp.edu.ar)
- Mûnch, L. (2010). *Administración*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- Orihuela (2017). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el centro de Salud Santa Rosa de Pachacutec de la Red de Salud, Ventanilla, 2017*. (Tesis de maestro, Universidad de Cesar Vallejo. Perú).
- Palomino, J. Peña, J, Zevallos, G y Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Editorial San Marcos.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1993). "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Volumen 64, N° 1, primavera. Págs. 12-40.
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari, Ancash*. (Tesis de maestra, Universidad Cesar Vallejo, Perú).

- Pérez, V. (2006). *Calidad total en atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio.* (1ª. Ed.). Ideaspropias Editorial, Vigo. Recuperado de <https://bit.ly/2IcdyEz>
- Redhead, R. (2015). *Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013.* (Tesis de magister de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual.* (Tesis Doctoral). Universidad Católica San Antonio, Murcia, España.
- Ruiz, J. (2015) *Fundamentos para el análisis de Gestión Administrativa.* 6ta. Editorial Panapo, Caracas, Venezuela.
- Sierra R. (1997). *Técnicas de investigación social: teoría sociológica.* Madrid: Editorial Paraninfo.
- Terry, G. R. (1986). *Principios de administración.* México: Continental.
- Valderrama, S (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* Editorial San Marcos.
- Vargas, V. Valecillos, J. y Hernández, C. (2013) *Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición* *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XIX, núm. 4, octubre-diciembre, 2013, pp. 663-671 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Vergara, J. y Quesada, V. (2011) *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales.* REDIE vol.13 no.1 Ensenada ene. 2011.

Recuperado: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007

VIII. Anexos

Anexo N° 1 Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Problema específico 1:</p> <p>¿Cuál es la relación de la planificación y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019?</p> <p>Problema específico 2:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019?</p> <p>Problema específico 3:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019?</p> <p>Problema específico 4:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1:</p> <p>Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.</p> <p>Objetivo específico 2:</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.</p> <p>Objetivo específico 3:</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.</p> <p>Objetivo específico 4:</p> <p>Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1:</p> <p>Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.</p> <p>Hipótesis específica 2:</p> <p>Existe relación entre la organización y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.</p> <p>Hipótesis específica 3:</p> <p>Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.</p> <p>Hipótesis específica 4:</p> <p>Existe relación entre el control y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019.</p>	Variable 1: Gestión administrativa					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos	
			Planeación	Plan anual Derecho de protección Página web Servicio de inscripción	1 al 5	Nunca (1) Casi nunca (2) Alguna vez (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [20 – 46] Eficiente [47 – 73] Muy eficiente [74 – 100]	
			Organización	Estructura organizacional Conocimiento de servicio. Banco de datos	6 al 10			
			Dirección	Asesoramiento Orientación Información oportuna Disposición de formularios Argumentos sólidos.	11 al 15			
Control	Mejores resultados Medir satisfacción. Impacto de servicio. Atención al usuario	16 al 20						

Matriz de consistencia

VARIABLES E INDICADORES					
Variable 2: Calidad de servicio					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos	
Elementos tangibles	Equipamiento Instalaciones Equipos	1 al 4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Malo (20-46)	Regular (47-73) Bueno (74-100)
Fiabilidad	Ventanillas de atención Prestancia técnica Información.	5 al 8	Casi siempre (4) Siempre (5)		
Capacidad de respuesta	Criterio técnico Absolver consultas Eficiente Prontitud	9 al 12			
Seguridad	Desempeño Educación	13 al 16			
Empatía	Cordialidad Información. Inadecuadas esperas	17 al 20			

Matriz de consistencia

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO: Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental - Transversal</p>	<p>Población:</p> <p>Estuvo compuesta por 385 asegurados que concurren a los consultorios externos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</p> <p>Muestra:</p> <p>Estuvo compuesta por 193 asegurados que concurren a los consultorios externos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario para la gestión administrativa y calidad de servicio.</p>	<p>DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde: r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos</p>

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



Instrumento de medición de gestión administrativa

Apreciado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos, tiene por objetivo recolectar datos relevantes, con el objeto de conocer la percepción sobre la gestión administrativa, por ello se pide responder con sinceridad.

Marque usted el numeral que considera de acuerdo a la escala siguiente:

Calificación de valores: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Siempre, 5: Casi siempre

N°	Dimensión 1: Planeación	1	2	3	4	5
1	Las oficinas de consultas externas del Hospital presentan un plan de difusión anual sobre el servicio que brinda con respecto a la protección de datos personales					
2	Las oficinas de consultas externas informan al usuario sobre el derecho a la protección de datos personales y los alcances de la norma					
3	Las oficinas de consultas externas realizan difusión por página web de la ley, reglamento y directivas relacionados con la protección de datos personales.					
4	Las oficinas de consultas externas necesitan un número suficiente de personas para otorgar el servicio de inscripción de banco de datos personales					
5	El personal del Hospital orienta sobre las atenciones de consultas externas					
	Dimensión 2: Organización	1	2	3	4	5
6	Considera usted que la estructura organizacional permite mejorar la eficiencia					
7	Las oficinas de consultas externas del Hospital cuentan con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda.					
8	El servicio de registro de banco de datos personales tiene un responsable.					
9	Las oficinas de consultas externas del Hospital brindan un adecuado asesoramiento en la atención del servicio que ofrece					
10	Las oficinas de consultas externas del Hospital trabajan en equipo para una adecuada atención del servicio que solicita					
	Dimensión 3: Dirección	1	2	3	4	5
11	La orientación que recibe del servicio es precisa					
12	Las oficinas de consultas externas del Hospital entregan información oportuna de cómo realizar la inscripción de banco de datos personales.					
13	Las oficinas de consultas externas del Hospital disponen de formularios para realizar el servicio que brinda					
14	Las oficinas de consultas externas del Hospital emiten respuesta con argumentos sólidos a las consultas formuladas en materia del servicio que brinda					
15	Los jefes de las oficinas de consultas externas del Hospital se comunican con los asegurados por el servicio que solicita.					
	Dimensión 4: control	1	2	3	4	5
16	Considera usted que con una supervisión se obtiene mejores resultados					
17	Las oficinas de consultas externas del Hospital efectúan encuesta para medir su satisfacción					
18	El impacto del servicio de inscripción de banco de datos personales que recibe por las oficinas de consultas externas del Hospital en cantidad, tiempo y costo es adecuado.					
19	Considera que los jefes supervisan las actividades de atención al usuario.					
20	Observa usted que los jefes están constante control el adecuado servicio a los asegurados					

Instrumento de medición de calidad de servicio

Apreciado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos, tiene por objetivo recolectar datos relevantes, con el objeto de conocer la percepción del servicio brindado, por ello se pide responder con sinceridad.

Marque usted el numeral que considera de acuerdo a la escala siguiente:

Calificación de valores: 1: Nunca, 2: Casi nunca 3: A veces, 4: Siempre 5: Casi siempre

Nº	DIMENSIÓN 1: Tangible	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el personal de las consultas externas del Hospital cuenta con equipamiento de aspecto moderno.					
2	Considera usted que las instalaciones de las oficinas administrativas son visualmente atractivas.					
3	Considera usted que los equipos en las oficinas administrativas, funcionan adecuadamente.					
4	Considera usted que las ventanillas de atención de las áreas administrativas del Hospital, tiene material relacionado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo					
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	1	2	3	4	5
5	El personal que atiende en las ventanillas de las consultas externas resuelve con prestancia técnica los casos y problemas a su cargo					
6	El personal que atiende en las ventanillas de las consultas externas termina con su atención brindando información en el tiempo adecuado					
7	El personal que atiende en las ventanillas de las consultas externas actúa con criterio técnico en el tratamiento y solución de problemas a su cargo					
8	Los diversos procedimientos en los servicios que brindan en las de las consultas externas, son extensos para absolver consultas y causan disgustos al usuario					
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta	1	2	3	4	5
9	El servicio de atención, en las ventanillas de las consultas externas del Hospital es eficiente					
10	El personal de las áreas de las consultas externas y call center del Hospital, atiende rápidamente las llamadas telefónicas y resuelven las consultas.					
11	El personal de las áreas de consultas externas, atiende con prontitud las consultas					
12	El personal que brinda atención, demuestra competencia y habilidad para dar respuesta a los usuarios					
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	1	2	3	4	5
13	El desempeño del personal que brinda atención en las ventanillas de las áreas de consultas externas del Hospital, le inspira confianza					
14	El personal que atiende en las ventanillas de las consultas externas del Hospital, responde con educación a los usuarios					
15	El personal demuestra seguridad en el desarrollo de las funciones a su cargo					
16	Usted se siente seguro en sus trámites en las ventanillas de las consultas externa					
	DIMENSIÓN 5: Empatía	1	2	3	4	5
17	El personal de las áreas de consultas externas del Hospital, lo trataron cordialmente					
18	El personal del área de consultas externa del Hospital atiende brindando información relevante a los usuarios					
19	En personal de las áreas de consultas externas, comprende al usuario y evita inadecuadas esperas en la atención					
20	El personal de las áreas de consultas externas del Hospital demostró amabilidad en la atención a su persona.					

Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 PLANEACIÓN								
1	Las oficinas de consultas externas del Hospital presentan un plan de difusión anual sobre el servicio que brinda con respecto a la protección de datos personales	✓		✓		✓		
2	Las oficinas de consultas externas informan al usuario sobre el derecho a la protección de datos personales y los alcances de la norma	✓		✓		✓		
3	Las oficinas de consultas externas realizan difusión por página web de la ley, reglamento y directivas relacionados con la protección de datos personales.	✓		✓		✓		
4	Las oficinas de consultas externas necesitan un número suficiente de personas para otorgar el servicio de inscripción de banco de datos personales	✓		✓		✓		
5	El personal del Hospital orientan sobre las atenciones de consultas externas	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted que la estructura organizacional permite mejorar la eficiencia	✓		✓		✓		
7	Las oficinas de consultas externas del Hospital cuentan con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda.	✓		✓		✓		
8	El servicio de registro de banco de datos personales tiene un responsable.	✓		✓		✓		
9	Las oficinas de consultas externas del Hospital brindan un adecuado asesoramiento en la atención del servicio que ofrece	✓		✓		✓		
10	Las oficinas de consultas externas del Hospital trabajan en equipo para una adecuada atención del servicio que solicita	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 DIRECCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La orientación que recibe del servicio es precisa	✓		✓		✓		
12	Las oficinas de consultas externas del Hospital entregan información oportuna de cómo realizar la inscripción de banco de datos personales.	✓		✓		✓		
13	Las oficinas de consultas externas del Hospital disponen de formularios para realizar el servicio que brinda	✓		✓		✓		
14	Las oficinas de consultas externas del Hospital emiten respuesta con argumentos sólidos a las consultas formuladas en materia del servicio que brinda	✓		✓		✓		
15	Los jefes de las oficinas de consultas externas del Hospital se comunican con los asegurados por el servicio que solicita.	✓		✓		✓		

Certificados de validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 TANGIBLE								
1	Considera usted que el personal de las consultas externas del Hospital cuenta con equipamiento de aspecto moderno?	✓		✓		✓		
2	Considera usted que las instalaciones de las oficinas administrativas son visualmente atractivas	✓		✓		✓		
3	Considera usted que los equipos en las oficinas administrativas, funcionan adecuadamente	✓		✓		✓		
4	Considera usted que las ventanillas de atención de las áreas administrativas del Hospital, tiene material relacionado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 FIABILIDAD								
5	El personal que atiende en las ventanillas de las consultas externas resuelve con prestancia técnica los casos y problemas a su cargo?	✓		✓		✓		
6	El personal que atiende en las ventanillas de las consultas externas termina con su atención brindando información en el tiempo adecuado	✓		✓		✓		
7	El personal que atiende en las ventanillas de las consultas externas actúa con criterio técnico en el tratamiento y solución de problemas a su cargo	✓		✓		✓		
8	Los diversos procedimientos en los servicios que brindan en las de las consultas externas, son extensos para absolver consultas y causan disgustos al usuario	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA								
9	El servicio de atención, en las ventanillas de las consultas externas del Hospital es eficiente	✓		✓		✓		
10	El personal de las áreas de las consultas externas y call center del Hospital, atiende rápidamente las llamadas telefónicas y resuelven las consultas?	✓		✓		✓		
11	El personal de las áreas de consultas externas, atiende con prontitud las consultas	✓		✓		✓		
12	El personal que brinda atención, demuestra competencia y habilidad para dar respuesta a los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 SEGURIDAD								
13	El desempeño del personal que brinda atención en las ventanillas de las áreas de consultas externas del Hospital, le inspira confianza	✓		✓		✓		
14	El personal que atiende en las ventanillas de las consultas externas del Hospital, responden con educación a los usuarios	✓		✓		✓		
15	El personal demuestra seguridad en el desarrollo de las funciones a su cargo	✓		✓		✓		
16	Usted se siente seguro en sus trámites en las ventanillas de las consultas externa	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 EMPATÍA								
17	El personal de las áreas de consultas externas del Hospital, lo trataron cordialmente	✓		✓		✓		
18	El personal del área de consultas externa del Hospital atienden brindando información relevante a los usuarios	✓		✓		✓		

Certificados de validación de los instrumentos

19	En personal de las áreas de consultas externas, comprende al usuario y evita inadecuadas esperas en la atención	✓		✓		✓	
20	El personal de las áreas de consultas externas del Hospital demostró amabilidad en la atención a su persona.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ibañeta Cueto Francis DNI: 09637865

Especialidad del validador: Dr. Ciencias de la Educación - Metodología

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

... 16 de 06 del 20...19



Firma del Experto Informante.

Certificados de validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 PLANEACIÓN								
1	Las oficinas de consultas externas del Hospital presentan un plan de difusión anual sobre el servicio que brinda con respecto a la protección de datos personales	✓		✓		✓		
2	Las oficinas de consultas externas informan al usuario sobre el derecho a la protección de datos personales y los alcances de la norma	✓		✓		✓		
3	Las oficinas de consultas externas realizan difusión por página web de la ley, reglamento y directivas relacionados con la protección de datos personales.	✓		✓		✓		
4	Las oficinas de consultas externas necesitan un número suficiente de personas para otorgar el servicio de inscripción de banco de datos personales	✓		✓		✓		
5	El personal del Hospital orientan sobre las atenciones de consultas externas	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN		SI	No	SI	No	SI	No	
6	Considera usted que la estructura organizacional permite mejorar la eficiencia	✓		✓		✓		
7	Las oficinas de consultas externas del Hospital cuentan con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda.	✓		✓		✓		
8	El servicio de registro de banco de datos personales tiene un responsable.	✓		✓		✓		
9	Las oficinas de consultas externas del Hospital brindan un adecuado asesoramiento en la atención del servicio que ofrece	✓		✓		✓		
10	Las oficinas de consultas externas del Hospital trabajan en equipo para una adecuada atención del servicio que solicita	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 DIRECCIÓN		SI	No	SI	No	SI	No	
11	La orientación que recibe del servicio es precisa							
12	Las oficinas de consultas externas del Hospital entregan información oportuna de cómo realizar la inscripción de banco de datos personales.	✓		✓		✓		
13	Las oficinas de consultas externas del Hospital disponen de formularios para realizar el servicio que brinda	✓		✓		✓		
14	Las oficinas de consultas externas del Hospital emiten respuesta con argumentos sólidos a las consultas formuladas en materia del servicio que brinda	✓		✓		✓		
15	Los jefes de las oficinas de consultas externas del Hospital se comunican con los asegurados por el servicio que solicita.	✓		✓		✓		

Certificados de validación de los instrumentos

DIMENSIÓN 4 CONTROL		SI	No	SI	No	SI	No
16	Considera usted que con una supervisión se obtiene mejores resultados	✓		✓		✓	
17	Las oficinas de consultas externas del Hospital efectúan encuesta para medir su satisfacción	✓		✓		✓	
18	El impacto del servicio de inscripción de banco de datos personales que recibe por las oficinas de consultas externas del Hospital en cantidad, tiempo y costo es adecuado.	✓		✓		✓	
19	Considera que los jefes supervisan las actividades de atención al usuario.	✓		✓		✓	
20	Observa usted que los jefes están constante control el adecuado servicio a los asegurados	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gustavo Ernesto Zárate Ruiz DNI: 09870134

Especialidad del validador: Mg EN GESTION PUBLICA

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

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

16 06
.....de.....del 20.....19



Firma del Experto Informante.

Certificados de validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO								
Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 TANGIBLE								
1	Considera usted que el personal de las consultas externas del Hospital cuenta con equipamiento de aspecto moderno?	✓		✓		✓		
2	Considera usted que las instalaciones de las oficinas administrativas son visualmente atractivas	✓		✓		✓		
3	Considera usted que los equipos en las oficinas administrativas, funcionan adecuadamente	✓		✓		✓		
4	Considera usted que las ventanillas de atención de las áreas administrativas del Hospital, tiene material relacionado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 FIABILIDAD								
5	El personal que atiende en las ventanillas de las consultas externas resuelve con prestancia técnica los casos y problemas a su cargo?	✓		✓		✓		
6	El personal que atiende en las ventanillas de las consultas externas termina con su atención brindando información en el tiempo adecuado	✓		✓		✓		
7	El personal que atiende en las ventanillas de las consultas externas actúa con criterio técnico en el tratamiento y solución de problemas a su cargo	✓		✓		✓		
8	Los diversos procedimientos en los servicios que brindan en las de las consultas externas, son extensos para absolver consultas y causan disgustos al usuario	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA								
9	El servicio de atención, en las ventanillas de las consultas externas del Hospital es eficiente	✓		✓		✓		
10	El personal de las áreas de las consultas externas y call center del Hospital, atiende rápidamente las llamadas telefónicas y resuelven las consultas?	✓		✓		✓		
11	El personal de las áreas de consultas externas, atiende con prontitud las consultas	✓		✓		✓		
12	El personal que brinda atención, demuestra competencia y habilidad para dar respuesta a los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 SEGURIDAD								
13	El desempeño del personal que brinda atención en las ventanillas de las áreas de consultas externas del Hospital, le inspira confianza	✓		✓		✓		
14	El personal que atiende en las ventanillas de las consultas externas del Hospital, responden con educación a los usuarios	✓		✓		✓		
15	El personal demuestra seguridad en el desarrollo de las funciones a su cargo	✓		✓		✓		
16	Usted se siente seguro en sus trámites en las ventanillas de las consultas externa	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 EMPATÍA								
17	El personal de las áreas de consultas externas del Hospital, lo trataron cordialmente	✓		✓		✓		
18	El personal del área de consultas externa del Hospital atienden brindando información relevante a los usuarios	✓		✓		✓		

Certificados de validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 PLANEACIÓN								
1	Las oficinas de consultas externas del Hospital presentan un plan de difusión anual sobre el servicio que brinda con respecto a la protección de datos personales	✓		✓		✓		
2	Las oficinas de consultas externas informan al usuario sobre el derecho a la protección de datos personales y los alcances de la norma	✓		✓		✓		
3	Las oficinas de consultas externas realizan difusión por página web de la ley, reglamento y directivas relacionados con la protección de datos personales.	✓		✓		✓		
4	Las oficinas de consultas externas necesitan un número suficiente de personas para otorgar el servicio de inscripción de banco de datos personales	✓		✓		✓		
5	El personal del Hospital orientan sobre las atenciones de consultas externas	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN								
6	Considera usted que la estructura organizacional permite mejorar la eficiencia	✓		✓		✓		
7	Las oficinas de consultas externas del Hospital cuentan con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda.	✓		✓		✓		
8	El servicio de registro de banco de datos personales tiene un responsable.	✓		✓		✓		
9	Las oficinas de consultas externas del Hospital brindan un adecuado asesoramiento en la atención del servicio que ofrece	✓		✓		✓		
10	Las oficinas de consultas externas del Hospital trabajan en equipo para una adecuada atención del servicio que solicita	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 DIRECCIÓN								
11	La orientación que recibe del servicio es precisa	✓		✓		✓		
12	Las oficinas de consultas externas del Hospital entregan información oportuna de cómo realizar la inscripción de banco de datos personales.	✓		✓		✓		
13	Las oficinas de consultas externas del Hospital disponen de formularios para realizar el servicio que brinda	✓		✓		✓		
14	Las oficinas de consultas externas del Hospital emiten respuesta con argumentos sólidos a las consultas formuladas en materia del servicio que brinda	✓		✓		✓		
15	Los jefes de las oficinas de consultas externas del Hospital se comunican con los asegurados por el servicio que solicita.	✓		✓		✓		

Certificados de validación de los instrumentos

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 TANGIBLE								
1	Considera usted que el personal de las consultas externas del Hospital cuenta con equipamiento de aspecto moderno?	✓		✓		✓		
2	Considera usted que las instalaciones de las oficinas administrativas son visualmente atractivas	✓		✓		✓		
3	Considera usted que los equipos en las oficinas administrativas, funcionan adecuadamente	✓		✓		✓		
4	Considera usted que las ventanillas de atención de las áreas administrativas del Hospital, tiene material relacionado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 FIABILIDAD								
5	El personal que atiende en las ventanillas de las consultas externas resuelve con prestancia técnica los casos y problemas a su cargo?	✓		✓		✓		
6	El personal que atiende en las ventanillas de las consultas externas termina con su atención brindando información en el tiempo adecuado	✓		✓		✓		
7	El personal que atiende en las ventanillas de las consultas externas actúa con criterio técnico en el tratamiento y solución de problemas a su cargo	✓		✓		✓		
8	Los diversos procedimientos en los servicios que brindan en las de las consultas externas, son extensos para absolver consultas y causan disgustos al usuario	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA								
9	El servicio de atención, en las ventanillas de las consultas externas del Hospital es eficiente	✓		✓		✓		
10	El personal de las áreas de las consultas externas y call center del Hospital, atiende rápidamente las llamadas telefónicas y resuelven las consultas?	✓		✓		✓		
11	El personal de las áreas de consultas externas, atiende con prontitud las consultas	✓		✓		✓		
12	El personal que brinda atención, demuestra competencia y habilidad para dar respuesta a los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 SEGURIDAD								
13	El desempeño del personal que brinda atención en las ventanillas de las áreas de consultas externas del Hospital, le inspira confianza	✓		✓		✓		
14	El personal que atiende en las ventanillas de las consultas externas del Hospital, responden con educación a los usuarios	✓		✓		✓		
15	El personal demuestra seguridad en el desarrollo de las funciones a su cargo	✓		✓		✓		
16	Usted se siente seguro en sus trámites en las ventanillas de las consultas externa	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 EMPATÍA								
17	El personal de las áreas de consultas externas del Hospital, lo trataron cordialmente	✓		✓		✓		
18	El personal del área de consultas externa del Hospital atienden brindando información relevante a los usuarios	✓		✓		✓		

Certificados de validación de los instrumentos

19	En personal de las áreas de consultas externas, comprende al usuario y evita inadecuadas esperas en la atención	✓		/		✓	
20	El personal de las áreas de consultas externas del Hospital demostró amabilidad en la atención a su persona.	✓		/		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Paola Quintanilla Sánchez DNI: 06276084

Especialidad del validador: Asesoración

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

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

...16...de...juni...del 20...19



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad de la variable gestión administrativa

Gestión administrativa.sav [Conjunto

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	var
1	4	1	4	4	2	3	1	3	5	4	3	1	5	3	2	1	3	3	5	3	
2	5	5	3	3	5	2	5	5	2	5	5	2	5	3	3	2	2	5	2	2	
3	4	4	5	2	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	2	3	3	4	5	3	
4	3	2	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	1	4	1	3	3	1	4	3	
5	5	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	3	5	3	3	2	3	3	5	3	3	2	2	4	2	2	2	5	5	3	5	
7	2	4	5	2	3	5	2	4	5	2	3	3	2	3	3	3	4	4	5	4	
8	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	
9	2	5	4	2	1	5	4	3	2	2	1	1	5	4	3	2	1	3	2	1	
10	3	4	1	1	1	4	1	3	3	3	1	1	4	1	3	3	1	3	3	1	
11	5	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	2	1	5	4	2	4	5	5	4	
12	3	4	3	5	5	4	3	2	1	3	1	5	5	5	1	1	5	2	1	5	
13	3	2	2	3	2	1	3	3	4	3	2	2	1	5	5	3	3	3	4	3	
14	3	3	3	3	3	5	5	5	1	3	3	1	4	1	3	3	2	5	1	2	
15	5	5	5	2	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
16	2	3	1	3	1	3	1	5	3	2	1	1	3	1	4	4	2	5	3	2	
17	3	2	5	5	1	4	2	5	3	3	2	2	2	5	3	3	5	5	3	5	
18	2	3	4	4	2	2	3	4	5	2	3	3	3	4	5	2	3	4	5	3	
19	5	2	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	
20	5	4	5	3	5	1	4	2	1	5	1	1	4	4	2	1	4	2	1	4	
21																					
22																					

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	20

Confiabilidad de la variable calidad de servicio

Calidad de servicio.sav [Conjunto_c

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

20 :

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	var
1	1	5	4	3	2	5	4	3	5	4	3	2	5	4	3	2	1	1	4	3	
2	1	4	1	3	3	4	1	3	4	1	3	3	4	1	3	3	1	2	1	3	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	1	4	4	2	3	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	1	1	4	2	
5	3	5	2	2	4	5	2	2	5	2	2	4	5	2	2	4	3	1	2	2	
6	4	5	3	3	2	5	3	3	5	3	3	2	5	3	3	2	4	2	3	3	
7	5	4	5	2	3	4	5	2	4	5	2	3	4	5	4	3	2	1	1	2	
8	4	5	5	2	5	5	5	2	5	5	2	5	5	4	1	3	3	1	2	2	
9	3	1	4	1	3	3	4	1	3	4	1	3	3	5	5	3	3	1	2	1	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	
11	3	1	4	4	2	3	4	4	2	4	4	2	3	5	2	2	3	1	1	4	
12	4	3	5	2	2	4	5	2	2	5	2	2	5	5	3	2	4	3	1	2	
13	2	4	5	3	3	2	5	3	3	5	3	3	4	4	5	3	2	4	2	3	
14	3	5	4	5	2	3	4	5	2	4	5	2	5	5	5	4	3	2	1	1	
15	1	1	5	5	5	5	5	5	4	2	3	1	4	4	2	4	4	2	3	4	
16	1	1	4	4	2	3	1	1	2	2	4	3	5	2	2	5	2	2	4	5	
17	2	2	5	2	2	4	3	1	3	3	2	4	5	3	3	5	3	3	2	5	
18	3	5	5	3	3	2	4	2	5	2	3	2	4	5	2	4	5	2	3	4	
19	5	4	4	5	2	3	2	3	5	2	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	
20	5	5	5	5	2	5	2	5	1	3	5	5	5	3	5	2	2	3	1	4	
21																					

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	20

Anexo 5: Bases de datos de las variables de estudio

Base de datos de la Variable Gestión administrativa																				
N°	Planeación					Organización					Dirección					control				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	5	3	3	3
5	3	1	5	2	1	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	4
6	4	1	3	3	4	2	3	3	1	3	2	4	5	4	5	3	5	3	3	3
7	4	1	3	3	4	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	1	2	3	4	3
8	4	3	3	3	5	3	5	3	2	4	4	5	4	5	5	2	3	4	3	3
9	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	3	3	1	1	1	3	4	3
10	4	3	5	3	5	5	5	3	5	3	2	4	4	4	5	5	5	3	4	3
11	1	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	3	4
12	4	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3
13	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	3	3	4	3
14	4	3	3	3	2	2	3	2	2	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3
15	3	5	3	5	5	3	5	5	5	2	3	3	3	1	5	2	1	3	2	4
16	4	1	2	3	4	3	4	2	1	3	5	3	3	5	3	5	5	4	2	3
17	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	3	4
18	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3
19	4	1	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	4	4	2
20	4	3	3	3	5	2	3	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4
21	2	3	4	3	5	4	5	5	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3
22	2	5	2	2	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	1	4
23	4	2	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	3	4
24	4	1	2	2	2	1	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2
25	4	1	2	3	4	2	3	4	1	2	1	1	2	1	2	3	3	3	1	1
26	3	3	3	3	2	4	3	5	5	5	5	3	3	4	3	2	3	3	2	2
27	4	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
28	2	5	5	5	5	5	5	4	5	2	1	3	2	1	4	2	4	3	2	2
29	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	4	2
30	3	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	2
31	4	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	4	3	2	3	2	2	4	3	4
32	3	1	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	5	4	5	4	5	3	3	2
33	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
34	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3
35	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	4
36	4	3	5	4	4	3	4	5	5	3	3	3	5	4	5	2	3	3	3	3
37	4	1	2	3	4	2	3	4	1	3	2	2	3	4	3	3	1	3	4	3
38	4	3	4	5	3	2	2	5	3	2	1	3	2	3	2	2	4	4	3	3
39	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	3	1	3	3	3	4	3
40	4	5	4	5	4	2	4	5	5	2	3	4	2	3	3	2	1	3	4	3
41	1	1	3	3	2	4	3	3	1	5	5	3	5	4	5	5	3	4	3	4
42	4	5	1	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3
43	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	2	3	3	4	3
44	4	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3
45	3	3	3	3	2	4	2	5	5	3	2	3	5	4	5	5	5	3	2	4
46	4	5	2	4	4	5	5	2	5	3	2	3	3	3	3	2	5	4	2	3
47	3	1	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	2	3	2	3	4
48	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	5	2	2	3	2	3
49	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	2
50	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4

Variable gestión administrativa

51	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3
52	2	2	2	5	5	2	5	2	5	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	4
53	4	1	3	1	2	2	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4
54	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2
55	4	1	3	3	4	3	2	3	1	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	1
56	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	2
57	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	2
58	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2
59	3	1	3	3	4	2	3	3	1	3	5	5	3	5	5	3	5	2	4	2
60	3	1	3	3	4	2	3	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	2
61	4	3	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4
62	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2
63	3	2	2	3	5	2	4	4	5	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3
64	3	2	2	2	2	2	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1
66	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	5	2	3	3	2	3	2	5	3	3
67	4	3	3	5	5	4	2	2	5	3	3	3	3	2	3	2	2	2	5	3
68	4	2	2	2	5	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	5	5	5	4	5
69	3	3	2	3	5	2	2	1	5	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3
70	4	1	3	3	4	2	3	3	1	5	5	3	5	5	4	5	5	5	2	2
71	1	3	4	3	5	5	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
72	4	2	2	2	3	1	1	2	2	5	4	5	5	2	2	2	1	1	5	3
73	4	5	2	2	2	1	4	2	3	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2
74	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	5	5	4	5	4	5	2	2	4	3
75	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3
76	4	3	4	3	5	4	3	3	2	3	5	3	3	5	5	5	4	5	2	2
77	3	2	5	2	5	4	4	5	5	3	2	4	3	2	2	2	2	4	2	3
78	4	2	5	3	5	2	4	3	5	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3
79	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	1	3	2	5	3
80	4	3	3	3	5	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	5	3
81	2	3	2	3	4	2	2	3	1	5	5	5	5	2	2	2	2	3	2	3
82	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	4	3	3	5	5	4	5	5	5
83	4	5	1	1	3	2	1	1	1	5	5	5	5	1	3	3	3	2	2	3
84	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5
85	4	1	3	2	4	2	3	3	2	5	5	3	3	1	2	2	1	1	2	1
86	3	1	2	2	5	2	1	2	3	3	3	2	3	1	2	5	5	5	2	5
87	4	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	3	3
88	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	1	2	2	2	1
89	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	1	3	1	1	2	1
90	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	5	4	5
91	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	2	3	1	3	5	3
92	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2
93	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	2	2	3	2	2	3
94	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1	1	2	3
95	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	2	3	1	1	2	2
96	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	5	4	5	2	2	2	2
97	4	3	4	2	3	3	4	3	1	4	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3
98	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	1	2	2	2	2
99	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	1	1	2	1
100	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	1	5	3

Variable gestión administrativa

101	1	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	5	5	5	5	4	5
102	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	1	3	3	1	3	2	1
103	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	5	5	4	4	3
104	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	1	4	2	2	5	3
105	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	2	2
106	4	4	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	1	2	2	5	3
107	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5	3	2	4	5
108	4	2	2	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	2	4	3	2	3
109	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4	2	2	3	2
110	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3
111	5	2	5	2	5	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	4	2	2	3	2
112	2	2	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	2	4	3
113	5	5	4	5	5	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2
114	4	3	2	3	1	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	1	2	4	2	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	2	3	2	4	2
116	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	4	3
117	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	4	2
118	4	2	3	3	1	3	5	5	3	5	5	3	5	2	4	2	2	2	4	2
119	4	2	3	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	2	3	2	4	2
120	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	3
121	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	4	3
122	5	2	4	4	5	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
123	2	2	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1
125	3	2	3	2	2	3	5	2	3	3	2	3	2	5	3	3	2	3	2	4
126	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	1	3	5	5	4	2	2
127	4	3	4	2	3	3	4	3	1	4	3	3	3	2	2	2	3	2	5	3
128	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	1	2	2	2	2
129	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	4	2	1	1	2	1
130	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	5	5	5	3	3
131	1	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	4	5	3
132	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	4	5	5	3	4	5
133	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1
134	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	5	4	3
135	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	1	3	2	3	3
136	4	4	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	5	5	5	4	5	2	3
137	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	1	5	3
138	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	5	3
139	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	1	3	3	3	2	2	3
140	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	2	3	1	2	2	2	3
141	2	3	2	3	3	3	3	4	1	3	3	2	3	5	4	4	5	5	5	5
142	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1	3	2	3
143	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
144	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	1	3	1	2	5	5
145	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	5	4	5	2	2	3	2
146	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3
147	4	3	4	1	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	4	1	2	2	5	3
148	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2
149	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2
150	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2

Variable gestión administrativa

151	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
152	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	2	3	3	5	3	5
153	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4
154	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2
155	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	2	5	2	5	2	2	3	3	4
156	4	3	4	3	4	3	4	4	2	1	2	2	1	3	2	5	5	5	5	5
157	4	3	4	2	3	3	4	3	1	5	5	5	4	5	5	2	1	1	2	1
158	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	1	3	2	4	5	4
159	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
160	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3
161	1	4	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3
162	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	2	3	3	1	3	5	5	3	5
163	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	5	5	5	5	3
164	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
165	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3
166	4	4	4	1	3	3	2	3	3	3	5	2	4	4	5	3	2	4	2	3
167	3	2	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	1	2	2	5	5	5	5	5
168	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2
169	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	5	2	3	3
170	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
171	2	3	2	3	3	3	3	4	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
172	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	4
173	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	4
174	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2
175	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	1
176	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2
177	4	3	4	1	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	2	2	2
178	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2
179	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2
180	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2
181	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
182	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2
183	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1
184	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1
185	2	3	3	3	3	3	5	5	2	5	2	5	2	2	3	3	4	3	1	2
186	3	4	3	4	4	2	1	2	2	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5
187	2	3	3	4	3	1	5	5	5	4	5	5	2	1	1	2	1	2	3	2
188	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	1	3	2	4	5	4	5	3	4
189	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1
190	3	4	4	4	3	4	3	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4
191	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	3	3	4	3
192	4	3	3	3	2	2	3	2	2	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3

Variable calidad de servicio

Base de datos de la Variable 2 Calidad de servicio																				
N°	Tangible				Fiabilidad				Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3
2	1	5	5	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3
3	3	2	1	3	4	3	1	1	2	4	2	3	3	4	4	3	4	3	2	4
4	4	3	4	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	4	4	3	3	4	3	3
5	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3
6	4	3	3	5	3	5	2	4	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4
7	4	2	2	2	2	1	2	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3
8	4	3	5	5	5	5	5	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	1
9	3	1	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	2	2	4	3	4	2	3	4
10	4	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	4	4
11	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3
12	3	3	3	2	2	3	2	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	5	3	5	3	5	5	2	3	3	3	1	4	4	3	2	4	3	2	2
14	4	1	2	4	3	4	1	3	5	3	3	5	2	3	4	2	3	3	1	3
15	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	4
16	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
17	3	1	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	2
18	4	3	3	5	2	3	5	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3
19	2	3	4	5	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
20	3	5	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	1	3	2	1	4	2	2	3
21	4	2	1	1	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	4	2	2	4
22	3	1	2	2	1	2	2	5	5	5	5	5	4	4	3	2	2	2	3	3
23	4	1	2	4	2	3	1	2	1	1	2	1	3	4	3	1	1	2	4	2
24	3	3	3	2	4	3	5	5	5	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	4
25	4	1	1	2	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4
26	3	5	5	5	5	5	5	2	1	3	2	1	4	3	3	2	2	3	3	4
27	3	1	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	4
28	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	2	3	2	4
29	3	3	3	3	2	3	1	3	2	4	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5
30	4	1	3	4	3	2	2	3	2	3	5	4	4	2	3	2	2	2	2	1
31	4	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	5	3	2	3	2
32	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2
33	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	5	2	3	2	2	5	5
34	4	3	5	4	3	4	5	3	3	3	5	4	3	1	1	1	2	3	2	3
35	4	1	2	4	2	3	1	3	2	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5
36	4	3	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
37	4	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1
38	4	5	4	4	2	4	5	2	3	4	2	3	4	1	2	3	2	3	1	2
39	3	1	3	2	4	3	1	5	5	3	5	4	2	4	3	3	5	4	5	2
40	4	5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	5	2	1	2	2	2	3
41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4
42	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2
43	4	3	3	2	4	2	5	3	2	3	5	4	4	1	3	2	2	2	2	1
44	4	5	2	4	5	5	5	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	1	3
45	3	1	2	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2
46	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2
47	3	3	3	4	2	2	2	3	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	4
48	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	1	1	1	3	3	3
49	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5
50	3	2	2	5	2	5	5	2	2	3	3	4	1	2	3	3	1	2	2	1

Variable calidad de servicio

51	4	1	3	2	2	1	2	5	5	5	5	5	3	3	2	3	1	2	5	5
52	3	5	5	5	5	4	5	2	1	1	2	1	4	3	2	2	2	3	1	2
53	4	1	3	4	3	2	1	3	2	4	5	4	3	4	2	4	2	4	1	2
54	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	1	3	1
55	4	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3
56	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	1	2	3	1
57	3	1	3	4	2	3	1	3	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5
58	3	1	3	4	2	3	3	5	5	5	5	3	3	3	2	2	1	2	2	3
59	3	3	2	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	1	3	2	2	2	2	1
60	4	1	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	1	2	3	1
61	4	2	2	5	2	4	5	3	2	4	2	3	3	5	2	3	5	4	5	2
62	1	2	2	2	2	1	2	5	5	5	5	5	3	3	3	1	1	3	2	2
63	3	3	4	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	4	2	4	1	2
64	4	3	2	3	2	3	2	3	5	2	3	5	3	1	3	3	1	1	3	1
65	4	3	3	5	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2
66	4	2	2	5	2	2	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	3	5	5	5
67	4	3	2	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	3	1
68	4	1	3	4	2	3	1	5	5	3	5	3	4	5	2	3	2	3	5	5
69	3	3	4	5	5	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	1	1	4	2
70	4	2	2	3	1	1	2	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4
71	4	5	2	2	1	4	3	2	1	1	2	1	3	3	2	5	1	1	1	2
72	3	3	2	2	2	3	3	3	5	5	4	5	3	5	2	3	5	4	5	3
73	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	5	2	2	1	1	3	3
74	4	3	4	5	4	3	2	3	5	3	3	5	2	3	5	5	4	5	5	5
75	3	2	5	5	4	4	5	3	2	4	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3
76	4	2	5	5	2	4	5	3	2	3	2	3	2	1	3	1	1	2	2	3
77	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	2
78	4	3	3	5	2	2	2	3	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
79	2	3	2	4	2	2	1	5	5	5	5	5	3	2	3	2	1	3	2	1
80	3	2	2	2	2	2	5	2	2	4	3	3	1	5	3	4	3	2	4	2
81	4	5	1	3	2	1	1	5	5	5	5	5	3	2	1	1	2	3	2	3
82	3	5	5	5	5	5	5	2	1	1	2	1	4	2	2	4	2	4	1	2
83	4	1	3	4	2	3	2	5	5	3	3	4	3	3	3	1	2	1	3	1
84	3	1	2	5	2	1	3	3	3	2	3	3	2	5	3	5	3	4	3	4
85	4	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	5	4	4	3	3	4	3
86	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5
87	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	3	1
88	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
89	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
90	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	2	2	2	2	2
91	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	2	3	1	3	5	5
92	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	3
93	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	4	1	2
94	4	3	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	1	1	3	1	4	2	1
95	4	2	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	2	5	5
96	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	1	1	2	2	2	2
97	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	5	4	5	4	5	5
98	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	1	2	2	3
99	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	5	3	5	3	3	3	2
100	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	1	2	2	3	1	3

Variable calidad de servicio

101	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4
102	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2
103	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2
104	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	5	1	1	1	3	3	3
105	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2
106	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	5	4	4	5
107	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	1	2	3	1
108	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
109	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	1	2	1	3	1
110	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	2	3	5	4	5	2
111	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3
112	4	3	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	1	2	4	2	4	1	2
113	4	2	3	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
114	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	1
115	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4
116	4	1	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4
117	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3
118	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
119	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2
120	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	1	3
121	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	4
122	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
123	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2
124	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3
125	3	2	4	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	2	3	3	5	3	3
126	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
127	3	3	4	5	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	5	3	4
128	3	5	3	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5
129	3	1	3	1	3	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5
130	4	5	1	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4
131	3	2	4	5	2	2	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5
132	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	2	2	5	3	5	3
133	5	5	5	5	4	4	1	3	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	3
134	5	3	5	5	5	5	3	4	4	3	2	5	5	3	2	3	3	1	3	3
135	3	4	3	5	3	2	5	4	4	4	3	5	5	4	3	2	2	3	2	3
136	5	3	3	5	4	1	5	1	4	4	3	5	4	4	3	4	1	5	3	1
137	3	3	1	3	1	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5
138	1	5	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	3	5	2	3	3	1	3	3
139	3	5	3	5	4	1	3	5	5	5	3	5	5	5	4	2	3	5	3	5
140	3	5	4	4	4	1	5	3	4	3	2	2	3	2	5	1	3	5	4	3
141	3	3	1	3	1	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	1	5	3	1	2
142	5	3	2	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	5	1
143	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5
144	3	5	4	3	1	3	5	5	4	5	4	1	5	3	2	3	3	1	3	3
145	4	5	4	1	4	5	5	5	3	5	5	4	2	5	4	3	3	4	5	4
146	5	3	5	3	1	5	5	2	5	5	5	3	3	3	4	2	2	5	4	4
147	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	2	5	3	3	4	1	5	3	1
148	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3
149	2	2	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	1	3	4	1	5	3
150	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	1	5	1	4	5	1	2	5

Variable calidad de servicio

151	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	5	4	5	1	3	4	5
152	3	3	5	5	4	5	5	1	3	4	5	4	5	5	3	4	3	5	3	4
153	3	1	2	3	1	2	2	4	5	5	2	2	5	1	2	3	3	1	3	3
154	4	2	2	4	4	3	4	3	4	2	2	4	5	5	5	4	4	5	1	3
155	4	1	5	1	2	5	3	1	3	3	1	3	3	4	3	1	3	2	4	5
156	2	3	4	3	2	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
157	5	4	5	5	2	5	5	4	3	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5
158	5	3	1	3	5	3	2	5	4	3	5	3	3	5	2	2	5	3	5	3
159	5	5	3	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	3	5	3	4	3	3
160	3	3	5	1	2	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	1
161	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	1	2	3	3	1	3
162	1	3	2	5	5	3	2	5	3	5	3	5	5	3	5	5	1	5	3	5
163	1	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	5	4	2	3	5	3	3
164	4	4	5	2	3	5	4	2	5	4	2	3	4	4	4	3	3	5	4	1
165	3	3	5	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	2	3	3	1	3
166	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	2	5	2	3	4	4	5	3	2	5
167	1	5	1	4	5	5	4	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3
168	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	1	2	3	5	4	5
169	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	1	4	5	4	5	4	5
170	1	3	2	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	3	1	5	5	3	5	2
171	5	4	1	5	5	5	5	5	3	4	5	1	3	4	1	3	4	4	4	4
172	4	5	4	4	5	3	1	5	5	5	5	3	5	1	3	4	5	4	5	5
173	4	5	3	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	2	5	3
174	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
175	2	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	2	5	5	5	3	5	5	5	5
176	2	3	2	4	5	3	2	4	4	3	5	5	1	3	3	3	3	3	5	5
177	5	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	2	4	2	3	1	2	4
178	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	2	2	4
179	1	5	3	1	3	3	1	3	4	4	4	3	4	4	1	3	4	1	5	3
180	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	3	1	4	3	2	3	4	3
181	5	2	5	5	5	5	5	4	4	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	3
182	4	3	5	5	5	4	3	1	5	4	5	1	3	3	5	3	5	3	1	3
183	3	1	2	2	4	5	5	2	2	5	1	2	3	3	1	3	3	1	3	4
184	4	4	3	4	3	4	2	2	4	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4
185	1	2	5	3	1	3	3	1	3	3	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2
186	3	2	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4
187	5	2	5	5	4	3	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
188	3	5	3	2	5	4	3	5	3	3	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5
189	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	3	5	3	4	3	3	5	3	2
190	1	2	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	1	5	4	1
191	5	3	1	3	5	3	2	5	4	3	5	3	3	5	2	2	5	3	5	3
192	5	5	3	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	3	5	3	4	3	3
193	3	3	5	1	2	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	1

Anexo 6: Consentimiento informado



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

CARTA N° 010-UDP-OFA-GRPR - EsSALUD - 2019

Lima, 13 de Julio del 2019

Señores
**ESCUELA DE POSGRADO DE LA
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – CAMPUS LIMA NORTE**
Presente. -

En atención a su solicitud, se brindará las facilidades del caso, al Sr. LUIS EDUARDO LEÓN CHILQUILLO, Alumno de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo; a fin de que pueda efectuar su Trabajo de Investigación en "**Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de los Asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019**", en nuestra sede principal ubicada en Av. Edgardo Rebagliati 490 Jesús María; donde funcionan nuestras oficinas administrativas asistenciales.

Sin otro particular y haciendo votos para un trabajo coordinado, a favor de nuestra Comunidad asegurada, expreso las muestras de mi especial afecto y consideración.

Atentamente


Lic. MILMA LUGO VALENZUELA
Jefa de la Unidad de Desarrollo de Personal

www.essalud.gob.pe

Av. Rebagliati 490
Jesús María
Lima 11 – Perú
Tel.: 265-4901