



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Gestión administrativa y calidad de servicio en el consultorio de  
oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Jara Gomez, Katya Ivett (ORCID: 0000-0001-5252-8411)

**ASESOR:**

Dr. Ríos Ríos, Segundo Waldemar (ORCID: 0000-0003-1202-5523)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de salud

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mis padres porque gracias a sus enseñanzas y consejos me motivaron a ser quien soy.

A mis hermanas porque son la razón de sentirme orgullosa de culminar esta meta.

A mi mejor amigo por su apoyo incondicional y por ser mi motivación en tiempos de crisis.

## **Agradecimientos**

Agradezco, en primer lugar a Dios por el don de la vida e iluminar mi camino cada día, ya que sin su amor y bendición este proyecto no hubiera sido posible.

A mis maestros que durante todo este tiempo me brindaron los conocimientos necesarios para poder culminar con éxito esta etapa.

Agradezco también a mi asesor por su paciencia en cada sesión de clase y por orientarnos para alcanzar nuestras metas.

## Índice de contenidos

RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO.....	4
III METODOLOGÍA .....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2 Variables y operacionalización .....	16
3.3 Población, muestra y muestreo .....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimiento .....	20
3.6 Método de análisis de datos .....	21
3.7 Aspectos éticos.....	21
IV RESULTADOS .....	22
V DISCUSIONES.....	37
VI CONCLUSIONES .....	43
VII RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS .....	54

## Índice de tablas

Tabla N° 1. Frecuencia de la dimensión Planificación.....	22
Tabla N° 2. Frecuencia de la dimensión Organización.....	23
Tabla N° 3. Frecuencia de la dimensión Dirección.....	24
Tabla N° 4. Frecuencia de la dimensión Control.....	25
Tabla N° 5. Frecuencia de la dimensión Confiabilidad.....	26
Tabla N° 6. Frecuencia de la dimensión Capacidad de respuesta.....	27
Tabla N° 7. Frecuencia de la dimensión Seguridad.....	28
Tabla N° 8. Frecuencia de la dimensión Empatía.....	29
Tabla N° 9. Análisis de la variable Gestión administrativa.....	30
Tabla N° 10. Análisis de la variable Calidad de servicio.....	31
Tabla N° 11. Correlación entre las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio.....	33
Tabla N° 12. Correlación entre la variable Gestión administrativa y la dimensión Confiabilidad.....	34
Tabla N° 13. Correlación entre la variable Gestión administrativa y la dimensión Capacidad de respuesta.....	35
Tabla N° 14. Correlación entre la variable Gestión administrativa y la dimensión Seguridad.....	36
Tabla N° 15. Correlación entre la variable Gestión administrativa y la dimensión Empatía.....	37

## Índice de figuras

Figura N° 1. Planificación.....	23
Figura N° 2. Organización.....	24
Figura N° 3. Dirección.....	25
Figura N° 4. Control.....	26
Figura N° 5. Confiabilidad.....	27
Figura N° 6. Capacidad de respuesta.....	28
Figura N° 7. Seguridad.....	29
Figura N° 8. Empatía.....	30
Figura N° 9. Gestión administrativa.....	31
Figura N° 10. Calidad de servicio.....	32
Figura N° 11. Diagrama de dispersión de Calidad por Gestión.....	33

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal: Describir en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021. Se realizó el presente estudio de enfoque cuantitativo y de nivel aplicado, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional. Se aplicó 2 cuestionarios a una muestra de 60 pacientes y los resultados fueron analizados empleando los programas estadísticos de Microsoft Excel y SPSS, los cuales, luego de ser interpretados, nos permitieron establecer que un 55% de la muestra encuestada señaló que la gestión administrativa en el consultorio de oftalmología del Hospital Vitarte se ubica en un nivel no tan eficiente, seguida por un 28% que la considera en un nivel eficiente, por el contrario, un 10% de la muestra considera que la gestión es deficiente y en la calidad de servicio un 48% lo consideró regular, mientras que un 37% lo consideró bueno, sin embargo un 15% lo consideró malo; lo cual nos da como conclusión una aceptación a nuestra hipótesis planteada, con la que se demuestra que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

**Palabras Clave:** Gestión administrativa, calidad de servicio, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad.

## ABSTRACT

This study describes to what extent the administrative management is related to the quality of the Ophthalmology service of the Vitarte Hospital, period 2021. It was carried out the present study with a quantitative approach and applied level, with a non-experimental, descriptive-correlational design. Two questionnaires were applied to a sample of 60 patients and the results were analyzed using the statistical programs of Microsoft Excel and SPSS, which, after being interpreted, allowed us to establish that 55% of the surveyed sample indicated that administrative management in The ophthalmology office at Hospital Vitarte is located at a not so efficient level, followed by 28% who consider it to be an efficient level, on the contrary, 10% of the sample considers that the management is deficient and in the quality of 48% service is considered regular, while 37% is considered good, however 15% is considered bad; which gives us as a conclusion an acceptance of our hypothesis, which shows that there is a significant relationship between administrative management and quality of service.

**Keywords:** Administrative management, quality of service, reliability, responsiveness, security

## I INTRODUCCIÓN

El sistema sanitario es una organización que tiene como principal función el brindar el servicio de salud a los usuarios que acuden a los establecimientos de salud en busca de atención, que incluye diagnóstico, seguimiento y control de las enfermedades que padecen. Sin embargo, no solo se trata de brindar una respuesta oportuna, sino que además, asegurarse que sea una atención de calidad.

El Hospital Vitarte es un establecimiento de salud de nivel I-2, el cual cuenta con diferentes áreas dentro de su organización, como son las oficinas de dirección, administración, planeamiento estratégico, logística, área médica, entre otras. Es un hospital de gran relevancia, puesto que es el hospital de mayor complejidad dentro de la zona Lima este, por lo que tiene una gran población que acude ahí para su atención, y son muchas las limitaciones que presenta para poder brindar un servicio de calidad.

En este sentido, este y todos los hospitales deben contar con una estructura organizacional que les permite tener una gestión administrativa óptima, pues esta va a estar estrechamente relacionada a la calidad de servicio que brinden.

La gestión administrativa, es por tanto, una pieza clave para esta y todas las entidades del estado, pues permite la aproximación al cumplimiento de los objetivos y metas que se plantea cada institución; y ello se logra a través de sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control.

Como sabemos, dentro del ámbito hospitalario, se da una serie de situaciones que envuelven la atención médica en sí. Desde el registro para sacar una cita, el tiempo de espera para conseguirla, la orientación y la atención percibida por

parte del personal, la atención en sí misma, el abastecimiento de medicamentos, etc.

El consultorio de Oftalmología del hospital Vitarte atiende diariamente a pacientes que acuden al servicio en busca de una atención médica por enfermedades oculares.

En dicha consulta, no solo se realiza el diagnóstico de la enfermedad, sino que se brinda, en la medida de lo posible, el tratamiento a la misma. La atención que se brinda debe ser de calidad de tal manera que se cumpla con las necesidades del paciente. Sin embargo, la calidad del servicio se ve afectada si no se cuenta con los medicamentos necesarios, no se le brinda la atención completa al paciente, pues la mayoría son pacientes de bajos recursos económicos, asegurados al Sistema Integral de Salud, y se espera que el seguro, a través del hospital puede cubrir todos los gastos, incluidos los medicamentos. Si hay un desabastecimiento de medicamentos, hay una interrupción de la atención al paciente.

Así mismo, el prolongado tiempo que los usuarios esperan pacientes para obtener citas, el mal trato hacia el paciente, la falta de información; así como también la mala administración de los recursos, terminan influyendo de manera directa la calidad de servicio que se brinda.

Todo lo antes descrito, corresponde a situaciones que responden a la gestión administrativa de un hospital. Una buena gestión, implica el cumplimiento de procesos, toma de decisiones efectiva, uso adecuado de recursos, capacitación constante, y sobretodo el liderazgo y motivación por parte de la dirección. Todo ello, en busca de brindar una atención oportuna y de calidad.

Por esta razón, en este estudio, se pretende describir la relación que existe de la gestión administrativa y la calidad de servicio del consultorio de

Oftalmología, puesto que el fin de todo establecimiento de salud es responder y satisfacer a las necesidades de los pacientes que acuden a él.

Se plantea el problema general: ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021?, y los problemas específicos: ¿En qué medida la gestión administrativa se asocia con la confiabilidad del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021?, ¿En qué medida la gestión administrativa se vincula con la capacidad de respuesta del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021?, ¿En qué medida la gestión administrativa se asocia con la seguridad del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021? y ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la empatía del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021?

Se planteó el siguiente objetivo general: Describir en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio del servicio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021, y los objetivos específicos: Describir en qué medida la gestión administrativa se asocia con la confiabilidad del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021; Describir en qué medida la gestión administrativa se vincula con la capacidad de respuesta del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021; Describir en qué medida la gestión administrativa se asocia con la seguridad del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021; Describir en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la empatía del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021

De acuerdo a lo antes expuesto, y considerando la observación previa de la realidad problemática, se propone la siguiente hipótesis principal: La gestión administrativa se asocia significativamente con la calidad de servicio del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021; y las hipótesis específicas: La gestión administrativa se asocia de modo preponderante con

la confiabilidad del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021; La gestión administrativa se vincula significativamente con la capacidad del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021; El control se asocia de modo significativo con la calidad de servicio del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021; La gestión administrativa se relaciona significativamente con la empatía del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021.

## **II MARCO TEÓRICO**

A lo largo de la historia del ser humano ha existido un deseo permanente y constante por la satisfacción de sus necesidades, que a su vez ha favorecido a una peculiar preocupación por garantizar que dicha satisfacción sea realizada con calidad. Es así como existe una íntima conexión entre ambas realidades, y que ha llevado a que estos conceptos vayan evolucionando a lo largo del tiempo.

Siguiendo a (Kehl, 1991), la industrialización y postindustrialización van marcando la línea de significado con relación al concepto de satisfacción, donde el énfasis en dicho momento se presentaba desde la idea de lo que se puede producir y lo que se puede ir acumulando con relación a bienes, desde una mirada más individualista, por lo que el surgimiento y crecimiento del capitalismo fue una oportunidad para tratar de explicar el fenómeno de la satisfacción de las necesidades humanas.

Asimismo, no podemos negar que el concepto de calidad lo encontramos también desde el inicio de la historia de los seres humanos y a través de las diferentes culturas, entendiéndose de modo general como la garantía de saber si un producto u acción es bueno o malo, con la única finalidad de aumentar la productividad. Esta idea fue la que mayor repercusión ha tenido, siendo un

elemento transversal de todas las organizaciones que buscan seguir desarrollándose de manera articulada.

Este concepto de “calidad” es aplicado actualmente a todas las áreas de una organización. Con mayor énfasis se busca que cada área de la organización pueda desenvolverse de manera óptima y eficiente a sus responsabilidades, garantizando así un servicio agradable para el usuario, es decir, un servicio de “calidad”. El área de salud no es la excepción en la búsqueda de mantener las necesidades satisfechas, con el requerimiento de que los usuarios puedan contar con un servicio de calidad. Por ello, queremos presentar a continuación los principales antecedentes con relación a las variables de estudio gestión administrativa y calidad de servicio.

En el análisis descriptivo planteado por (Rojas, 2015) se pudo comprobar con mucha claridad la correlación existente entre las variables gestión de servicios y satisfacción de usuarios. No podemos dejar de mencionar después de este análisis que el elemento organizativo es una pieza clave que favorece a alcanzar una mayor satisfacción de los usuarios.

(Ibarra & Merino, 2016), llevaron a cabo una propuesta de investigación con una metodología de tipo descriptivo de corte transversal - no experimental, centrada en intentar determinar si existe una relación entre la satisfacción que se puede alcanzar por una adecuada atención que se reciba. El resultado no fue positivo, siendo el principal elemento disparador de esta realidad la no disponibilidad de medicamentos adecuados, así como de los insumos necesarios para una adecuada atención. Podemos concluir que una adecuada atención en el sector salud exige contar con los materiales de manera oportuna.

(Arbeláez & Mendoza, 2017) efectuó un estudio descriptivo – correlacional, con el fin de que se opte por un modelo de gestión que se centro en mejorar la calidad. Dicho estudio se realizó en el sector público, específicamente en el rubro mercados en una ciudad de Ecuador, y como resultados de la muestra se obtuvo que sí existe una correspondencia entre ambas variables contrastadas. Por ello, podemos señalar que una adecuada gestión administrativa tiene un alto impacto en la calidad de un servicio.

La investigación realizada por (del Salto, 2014) en el instituto nacional Mejía del Ecuador, con una población de 4822 usuarios y una muestra probabilística de 391 personas, arrojó como resultados que en una gran mayoría se siente sumamente satisfecha por la atención recibida, y un elemento que afecta dicha satisfacción se encuentra en la sensibilidad o insensibilidad en el trato que se pueda percibir.

(Pozo & Pupiales, 2016) llevaron a cabo un estudio en el Hospital de la Fuerza Aérea, en Quito, y que tuvo como finalidad establecer para los pacientes un nivel de satisfacción que se relacione con la atención que recibieron. Los resultados señalaron que la insatisfacción de los pacientes radica en el ambiente que no es adecuado y en los horarios que no son cumplidos por los responsables asignados de manera eficiente.

(Quiñones, 2021) en su estudio descriptivo – correlacional, en el que evaluó la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la oficina de abastecimiento y servicios auxiliares del Ministerio de Trabajo, con una muestra de 20 participantes, concluyó que el 90% califica a la gestión administrativa como regular; además de calificarse a la calidad de servicio como regular en un 40% y un 35% opina que es alta. Sin embargo, en su estudio comprueba que ambas la gestión administrativa y la calidad de servicio no guardan relación en la oficina de abastecimiento, obteniendo un Pvalor > 0,05.

También en la Universidad Nacional Federico Villarreal se realizó un estudio por (Saavedra, 2019) con una población de 33 trabajadores de la Oficina de administración, en el cual se evaluó el tipo de relación que existe entre la gestión administrativa y un servicio de calidad. Obteniéndose que un 42% de la muestra piensa que es regular, un 30% deficiente y un 27% la califica como eficiente. En contraste a esto, la calidad de servicio se valora como mala por el 42%, como regular por el 36% y solo un 21 considera que es buena.

En el estudio observacional de (Mendoza & Placencia, 2020b) se comparó la satisfacción de los pacientes con la calidad de atención que recibieron en el servicio de oftalmología. Se contó con una muestra de 678, con un grupo de 346 del 2014 y 332 en el 2018, de tal manera que se pudiera hacer la comparación de su percepción y el cambio de la misma en el tiempo; se emplearon los instrumentos de nivel de satisfacción: SERVQUAL en las cinco dimensiones de calidad y SERVQHOS para la calidad global. Teniendo como resultados que, en el 2014, la mayoría calificó el nivel como satisfecho, sobresaliendo la dimensión de seguridad; pero en el 2018 disminuyó el nivel de satisfacción en todas sus dimensiones.

(Aguilar Zavaleta, 2017), efectuó un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional en uno de los hospitales regionales de Trujillo donde hallaron que los usuarios consideran como bueno el servicio que les brindan las enfermeras, y ello a través de los instrumentos utilizados que fueron validados previamente por juicios de expertos, tales como entrevista y encuestas.

(Ludgarda & Castillo, 2015) llevaron a cabo una investigación en la región de Puno con la intención de comprobar la influencia que cumple la gestión administrativa en los procesos de mejora en servicios de salud, siendo los

resultados muy positivos con valores adecuados a la calidad, disponibilidad y accesibilidad.

Habiendo presentado los antecedentes, se va haciendo más evidente la íntima conexión entre la calidad de un servicio brindado por una entidad y la gestión administrativa de la organización. Por ello, podemos señalar con precisión que las organizaciones que han atendido de una manera peculiar su gestión a nivel administrativo, buscando realizar cambios significativos, son las que han tenido mejores resultados con relación a la calidad de sus servicios ofrecidos. Veamos a continuación los principales referentes conceptuales relacionadas a nuestras variables:

#### Gestión administrativa

Debemos comenzar señalando que entendemos por gestión administrativa a todo proceso de planificación que se da al interior de una organización, con la finalidad de que se puedan alcanzar por todos los miembros, los objetivos y metas propuestos a nivel institucional con eficiencia y calidad.

Entre las principales ideas sobre la gestión administrativa, debemos mencionar a algunos autores, tales como (Taylor, 1987) y (Fayol, 1987) que nos recuerdan el recorrido tenido a lo largo del tiempo del significado de la palabra administración, y la importancia de la filosofía como la rama que nos permite una más adecuada comprensión de este concepto.

Para (Reyes, 2001) es posible alcanzar el máximo rendimiento y eficiencia en una organización a través de la gestión administrativa, ya que esta es concebida como las políticas básicas que necesita una organización.

Junto a ello, (Stoner et al., n.d.), señalan que la gestión administrativa es un ciclo que se centra en las acciones de ordenar, dirigir y mantener un control

de los diferentes elementos, de manera eficiente y articulada, de toda la organización que favorecerán a alcanzar las metas establecidas.

(Bachenheimer, 2016) coincide con la idea de que la gestión administrativa es un proceso, sin embargo, el énfasis de dicho proceso lo centra en la toma de decisiones de las áreas responsables de una organización, tales como el área directiva, administrativa y el ente de control. Lo mismo sucede con (Chiavenato, 2012) que considera la gestión administrativa desde la toma de decisiones.

Con todo lo antes mencionado, podemos afirmar que una adecuada gestión administrativa es aquella que es capaz de obtener las metas trazadas de manera eficiente, a través de una adecuada toma de decisiones guiándose por las acciones de planear, organizar y ordenar, dirigir y hacer seguimiento de las actividades dentro de la organización.

Como hemos mencionado en el punto anterior, la gestión administrativa es el proceso enfocado a obtener las metas planificadas al interior de una organización. En este apartado queremos mencionar los principales referentes conceptuales en torno a las características de la gestión administrativa.

Varios investigadores coinciden en plantear la gestión administrativa desde las acciones propias de su proceso: planificación, organización, dirección y control. Algunos autores como (Hernandez, 2002) precisan que la administración es el medio a través del cual se alcanzan los fines institucionales propuestos, con un valor eminentemente instrumental.

Este planteamiento enfatiza lo que ya hemos señalado anteriormente sobre la importancia y el papel fundamental que cumple la administración en la vida del ser humano, al estar presente en cada actividad que realiza. Por ello, siguiendo a (Chiavenato, 2012), podemos sintetizar textualmente las principales

características que considera, como: la universalidad, la especificidad, la simplificación, la productividad y eficiencia y la flexibilidad.

Universalidad entendida como lo necesario y primordial para que una institución funcione bien en pos del logro de sus objetivos planteados. La especificidad entendida como las características propias que posee el proceso administrativo a diferencia de las demás ciencias. La simplificación orientada a la eficiencia y maximización de los resultados en una organización a través de procedimientos sencillos. La productividad y eficiencia entendida en íntima conexión con una adecuada administración. Y finalmente, la flexibilidad desde la posibilidad de una adecuada adaptación de la organización a los cambios y necesidades que se le presenten.

Muchos autores coinciden en señalar como dimensiones de la gestión administrativa, las diferentes acciones del proceso administrativo. Con ello, podemos decir que las dimensiones de la gestión administrativa son: planificación, organización, dirección y control. Veamos cada una de estas dimensiones:

- D. Planificación:

Siguiendo a George y Álvarez (2005), debemos entender la planificación como la acción o proceso a través del cual se clarifican los objetivos institucionales, y se consideran todas las herramientas y recursos necesarios, así como las estrategias que mejor favorezcan al logro de dichos objetivos.

Ruiz (1995), precisa que la dimensión de planificación busca la mayor claridad de los objetivos planteados, a través de lineamientos y políticas que favorezcan su logro después de haber analizado con cierto nivel de profundidad las acciones más adecuadas para ello.

Con todo lo antes mencionado, podemos señalar que se hace de vital importancia que esta dimensión requiere por parte de la persona que la realice, la mayor claridad con relación a los objetivos planteados.

- D. Organización:

Andrade (2001), en su investigación realizada concluyó que se hace importante la integración y articulación adecuada de todos los elementos que forman parte de una entidad, y que dan forma a lo que entendemos por organización.

Algunos autores como León (1995), señalan que debemos entender el concepto de organización como una alianza entre actores que buscan alcanzar los mismos objetivos en una misma actividad.

Con todo lo señalado, podemos afirmar en primer lugar, que el fundamento para alcanzar los objetivos planteados, así como excelentes resultados en una entidad, se da a través de una adecuada organización. En segundo lugar, esta organización debe sentar sus bases a través de una adecuada estructura y una clara articulación de todos los elementos involucrados.

- D. Dirección:

Siguiendo a Robbins y Coulter (2008), debemos entender esta dimensión de dirección como en la acción adecuada que realizan los líderes de una organización para influir en sus colaboradores motivándolos al logro de los objetivos planteados. Por ello, es importante que una organización cuente con verdaderos líderes que influyan de manera positiva en sus diferentes equipos.

Por su parte Rodríguez (2015), hace referencia de esta dimensión como un proceso realizado para generar un verdadero impacto en sus subordinados fomentando un trabajo en equipo que genere resultados eficaces.

- D. Control:

Estas dimensiones antes señaladas, requieren a su vez de un proceso que permita evaluar los logros alcanzados y hacer las oportunas mejoras que se consideren conveniente. Estas medidas correctivas que se puedan consideren favorecerán al logro de los resultados esperados.

Por ello, siguiendo a (Chiavenato, 2012), la dimensión de control favorece a la verificación de las responsabilidades asignadas dentro de la organización y que permitirá un adecuado desempeño de cada colaborador involucrado.

Por su parte Furlan (2008) considera la importancia del control en una organización, y específicamente en la gestión administrativa, para tener mayor conocimiento sobre el cumplimiento de lo planificado y planteado como meta a alcanzar siguiendo la estrategia acordada.

#### Calidad en los servicios de salud

Para poder entender la calidad en los servicios de salud es importante clarificar lo que entendemos por servicios de salud. Podemos afirmar que son todos los servicios prestados por un representante certificado de salud (médico, odontólogos, enfermeras, etc.).

Como mencionamos anteriormente, el concepto de calidad es un concepto que ha estado en constante evaluación, es más una interpretación subjetiva sobre lo que percibimos como un servicio.

Centrándonos en nuestro elemento a desarrollar en este apartado, es oportuno mencionar que existen diversos estudios que han favorecido una mayor comprensión sobre el concepto de calidad orientado directamente al servicio de salud. Así, podemos mencionar que la calidad de un servicio se mide en la satisfacción del usuario.

Donabedian (1996), señala que se debe optimizar los beneficios en el sector salud a través de una adecuada atención médica garantizando que la atención respectiva sea de calidad. En el equilibrio adecuado de riesgos y beneficios del paciente se puede medir el grado de calidad del servicio.

Así, una de las preocupaciones constantes en la gestión de servicios de salud es la calidad del mismo servicio brindado, ya que en el centro de dicha gestión está la vida de los pacientes.

Por ello, todos los esfuerzos que se puedan garantizar para fomentar una adecuada atención por parte del personal que brinda el servicio de salud redundarán a su vez en una mejora significativa del sector, logrando la satisfacción del paciente.

Ciertamente no es sencillo poder medir el nivel de satisfacción de un usuario saliendo realmente de la percepción subjetiva que implican los sesgos de los instrumentos de medición, sin embargo, (Zeithalm et al., 1993) lograron desarrollar una técnica para lograr ello a través de la consideración de cinco dimensiones que queremos abordar con mayor profundidad a continuación. Estas dimensiones propuestas por estos autores son: aspectos tangibles, fiabilidad, respuestas rápidas, seguridad y empatía.

- Aspectos tangibles:

Siguiendo a (Parasuraman et al., 1985), podemos mencionar que esta dimensión hace referencia a todos los recursos, ya sean bienes materiales o recursos humanos que son necesarios para garantizar que el servicio brindado sea de calidad, tales como: instalaciones, materiales, herramientas, equipos y personal.

- Fiabilidad:

Algunos autores coinciden en señalar y precisar que la fiabilidad es una capacidad o habilidad a través de la cual se garantiza la confianza y seguridad de un servicio. Ponjuán (2007) señala que es fundamental que se ofrezcan los servicios con precisión y garantizando siempre la confianza al usuario.

- Respuestas rápidas:

Drucker (1990) considera que las respuestas rápidas hacen referencia a la capacidad o actitud que posee una organización a través de la cual se genera una ayuda rápida y eficiente a sus clientes. Por ello, es fundamental que toda organización busque siempre analizar y revisar sus propios procesos, para garantizar una atención óptima y eficiente a todos sus usuarios.

- Seguridad:

Otra dimensión que amerita hacer mención es la de seguridad. Toda organización debe buscar fomentar en sus clientes la percepción de que cualquier dificultad que se presente, serán resueltos de la manera más adecuada. Esta percepción de seguridad en los clientes, a su vez potencia la idea de una mayor credibilidad y confianza en ellos. Por ello, siguiendo a (Hoffman & Bateson, 1997) la seguridad es un elemento fundamental que forma parte de la dimensión de confiabilidad.

- Empatía:

Finalmente, la última dimensión es la de empatía. Podemos afirmar que la empatía es esta actitud que se toma de implicarse o comprometerse con la realidad de la otra persona. En el caso de una organización, esto se da con el cliente. Siguiendo a (Parasuraman et al., 1985), esta actitud en una organización se refleja en el empeño para poder comprender al usuario desde su individualidad y con cierto nivel de profundidad.

Por su parte Bermejo (2012) considera que se genera un real involucramiento con la persona a la que se le muestra la empatía, ya que necesariamente hay una implicación emocional con ella. Esto a su vez genera mayor comprensión y compromiso con la persona.

### **III METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

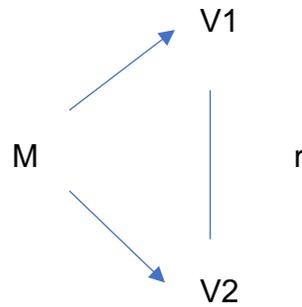
Según el análisis de investigación, este estudio es de enfoque cuantitativo y nivel aplicada, pues se generaron datos e información numérica que luego fueron procesados para probar las hipótesis planteadas.

##### **Diseño de investigación**

Según el problema y los objetivos, se empleó el diseño no experimental, puesto que las variables no fueron manipuladas durante la investigación. Como lo definen (Hernandez et al., 2014) en una investigación de tipo no experimental, se limita a observar los fenómenos de la forma natural en que se presentan.

Es un estudio descriptivo correlacional porque se buscó describir el tipo de correlación que existe entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. Además, es de corte transversal, ya que los datos fueron tomados una sola vez en un periodo de tiempo.

El diseño de la investigación en mención tiene un esquema de representación, que es el siguiente:



Donde,

M = muestra de la investigación

OV1 = Observación de la variable gestión administrativa

OV2 = Observación de la variable calidad de servicio

r = relación

### 3.2 Variables y operacionalización

#### **Variable independiente: gestión administrativa**

- **Definición conceptual**

Entendemos por gestión administrativa, todas las acciones que se realizan por un conjunto de personas para alcanzar los objetivos y metas trazados en una institución (Koontz, 1994). Estas acciones requieren de un proceso sistemático que reciben el nombre de elementos de la administración (Hernández, 2006), los cuales fueron descritos anteriormente.

- **Definición operacional**

Es el conglomerado de acciones administrativas que tienen como objetivo brindar un servicio de salud ordenado, eficiente y de calidad a todas aquellas personas que acuden al establecimiento de salud.

- **Dimensiones e indicadores**

- Planificación

- Programación de actividades

- Planteamiento de objetivos

- Plan estratégico

- Organización

- Manual de procedimiento

- Difusión de valores

- Buena comunicación

- Perfil de acorde al puesto

- Dirección

- Capacitación permanente

- Normas

- Liderazgo directivo

- Control

- Seguimiento y control

- Evaluación del cumplimiento de metas

- **Escala**

- Escala de Likert del 1 al 5

- Nunca (1)

- Casi nunca (2)

- A veces (3)

- Casi siempre (4)

- Siempre (5)

**Variable dependiente: calidad de servicio**

- **Definición conceptual**

Para (Abadi, 2004) la calidad no es otra cosa sino el desarrollo de las principales características y las funciones que los definen como un servicio o un bien. Nos dice también que la calidad no se puede medir por la propia institución de la que forma parte, sino que requiere de una evaluación global en sus procesos.

- **Definición operacional**

Son los usuarios de un servicio los que constituyen el centro de toda organización. Es por ello, que para poder garantizar que se puede satisfacer la necesidad del usuario tiene que prestarse un servicio óptimo y de calidad, de tal manera que la probabilidad de mantener al usuario satisfecho, no solo le da el crédito a la organización, sino que también lo fideliza(Rojas, 2015).

- **Dimensiones e indicadores**

Confiabilidad

Habilidad de prestar el servicio

Vínculo médico-paciente

Capacidad de respuesta

Satisfacer necesidades de los pacientes

Seguridad

Credibilidad y confianza

Atención igualitaria

Empatía

Atención individualizada del paciente

- **Escala**

Escala de Likert del 1 al 7

Valor mínimo: 1

Valor máximo: 7

## **Operacionalización de variables. ANEXO 1**

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

#### **Población**

La población del estudio estuvo conformada por 60 personas: pacientes que acudieron al servicio de Oftalmología del Hospital Vitarte en octubre y noviembre del 2021.

- **Criterios de inclusión**

Pacientes que cuentan o no con Seguro integral de salud, mayores de 18 años, nuevos o continuadores del servicio de Oftalmología.

- **Criterios de exclusión**

Pacientes en edad entre los 14 y 18 años que acuden como acompañantes o pacientes pediátricos que acuden al servicio con sus padres o apoderados.

Pacientes que no desean participar de la encuesta.

#### **Muestra**

El estudio se aplicó en una muestra censal, la cual considera a la población en su totalidad, siendo la muestra los 60 pacientes que acudieron al servicio de Oftalmología en octubre y noviembre del 2021.

#### **Muestreo**

El método que se empleó para llevar a cabo el presente estudio fue el muestreo censal. Se entregó los cuestionarios a los pacientes que acudieron al servicio de Oftalmología y que se encontraban en sala de espera.

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

#### **Técnica**

Se empleó la encuesta, la cual es una técnica que se basa en preguntas estructuradas con la cual se adquiere información de interés del estudio. La encuesta fue aplicada a través del instrumento: cuestionario, tanto para la evaluación de la variable gestión administrativa, como para la variable calidad de servicio.

#### **Instrumentos**

El instrumento que se empleó para la variable gestión administrativa fue un cuestionario elaborado por (Saavedra, 2019).

Puesto que el instrumento ha sido tomado de un estudio de investigación, no se realizó la prueba de confiabilidad, porque fue previamente validado. A continuación se detalla:

Prueba de Confiabilidad: Coeficiente alfa de Cronbach de 0.971

Por otro lado, el instrumento empleado para la variable calidad de servicio fue el SERVQUAL, que no requirió de validación, ya que este instrumento tiene una resolución del Ministerio de Salud, RM N° 527-2011/MINSA, lo que le permite ser aplicado sin una prueba de confiabilidad, debido a su validación por expertos.

### **3.5 Procedimiento**

El procedimiento en la presente investigación se ciñó al cumplimiento de los pasos del método científico, lo cual nos permitió trabajar de forma ordenada para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

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

A través de los instrumentos, se obtuvo datos que luego fueron procesados a través del programa SPSS, junto con Excel, herramientas que nos ayudaron en el ordenamiento, procesamiento y análisis de los datos.

Además, para plasmar los resultados obtenidos luego del procesamiento y análisis estadístico, se trabajaron tablas y gráficos que permitieron esquematizar y describir los hallazgos para su análisis.

### **3.7 Aspectos éticos**

El estudio de investigación se aplicó cumpliendo el reglamento y normas propuestos por la universidad, asimismo, respetando los principios básicos de la bioética: consentimiento informado, autonomía, justicia, no maleficiencia y beneficiencia.

Se aseguró el reconocimiento a los autores citados y consultados, así como los principios éticos en el actuar del investigador, tales como la honestidad y responsabilidad para la recolección y análisis de los datos, así como la publicación de resultados.

La entrevista se realizó posterior al consentimiento de los pacientes para participar en la investigación. La información que se recolectó se mantuvo cumpliendo la confidencialidad de la misma.

## IV RESULTADOS

### A. Análisis estadístico descriptivo de las dimensiones

Se presentan las tablas y figuras de las dimensiones de la variable Gestión administrativa:

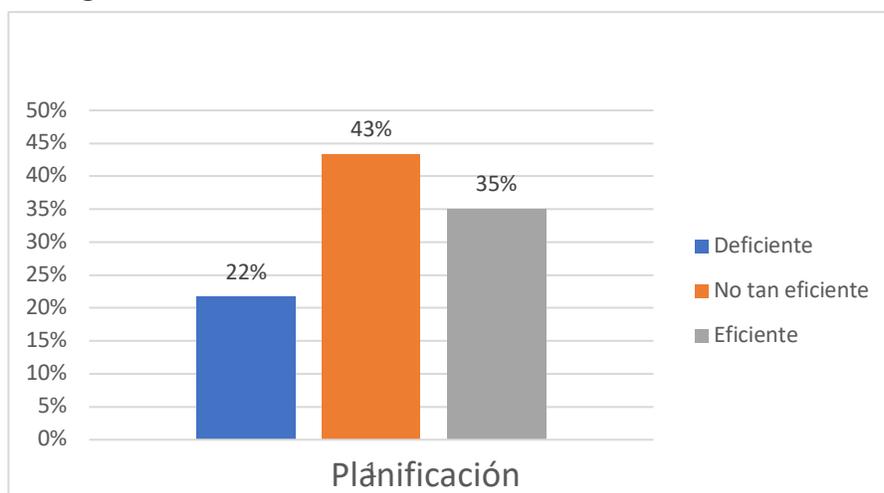
**Tabla N° 1.**

*Frecuencia de la dimensión planificación*

Niveles	f	%
Deficiente	13	22%
No tan eficiente	26	43%
Eficiente	21	35%
Total	60	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario

**Figura N° 1**



Se puede observar en la tabla 1 y figura 1, que la gestión administrativa, en su dimensión de planificación, es calificada como no tan eficiente por el 43% de la muestra, un 35% la considera como eficiente, mientras que el 22% la señala como deficiente.

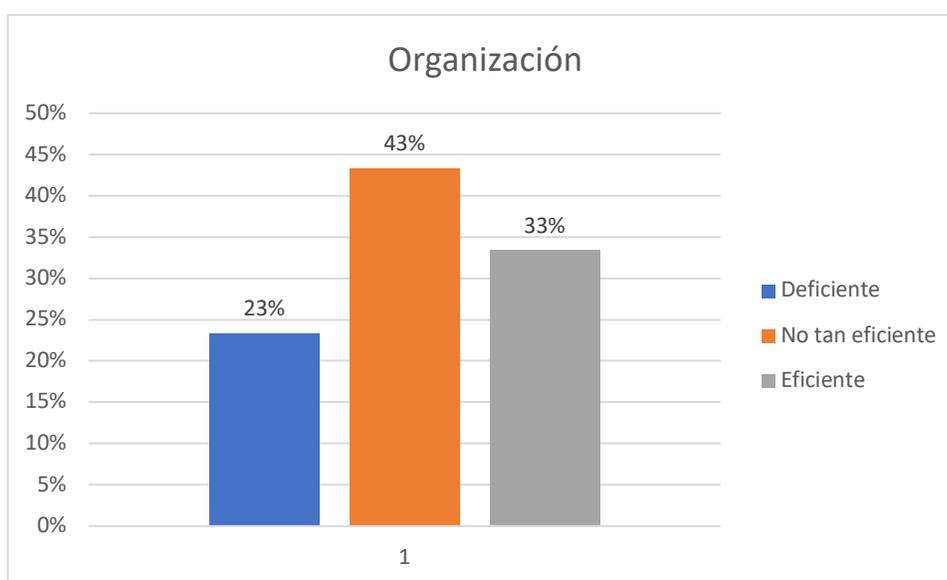
**Tabla N° 2.**

*Frecuencia de la dimensión organización*

Niveles	f	%
Deficiente	14	23%
No tan eficiente	26	43%
Eficiente	20	33%
Total	60	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario

**Figura N° 2**



Con respecto a la dimensión organización de la gestión administrativa, se pudo determinar que el 43% de la muestra la percibe como no tan eficiente, mientras que un 33% considera que es eficiente en comparación con el 23%, que contrario a ese grupo, la califica como deficiente.

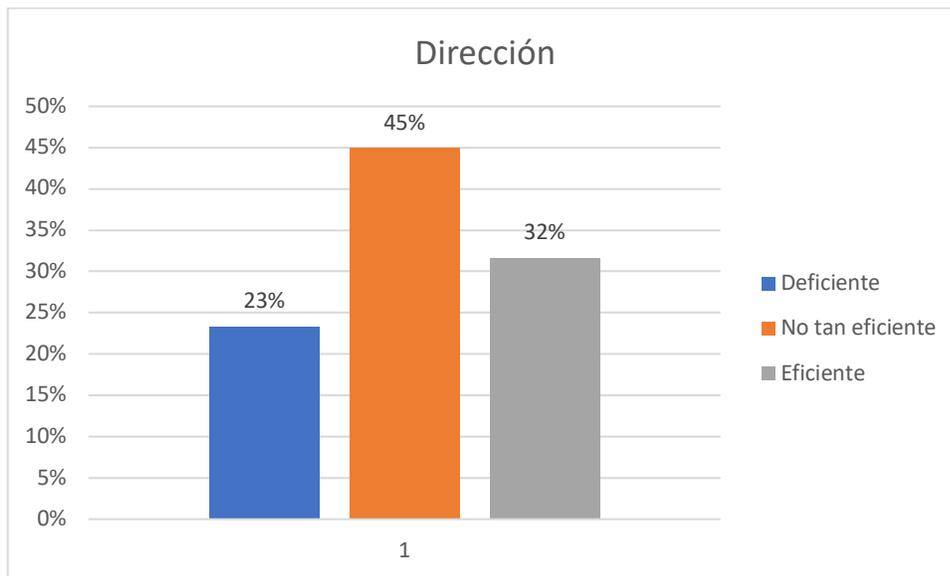
**Tabla N° 3.**

*Frecuencia de la dimensión Dirección*

Niveles	f	%
Deficiente	14	23%
No tan eficiente	27	45%
Eficiente	19	32%
Total	60	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario

**Figura N° 3**



La dimensión dirección tiene resultados similares, siendo así que el 45% la percibe como no tan eficiente, un 32% como eficiente, en contraste con el 23% que considera que es deficiente; tal y como se muestra en la tabla 3 y figura 3.

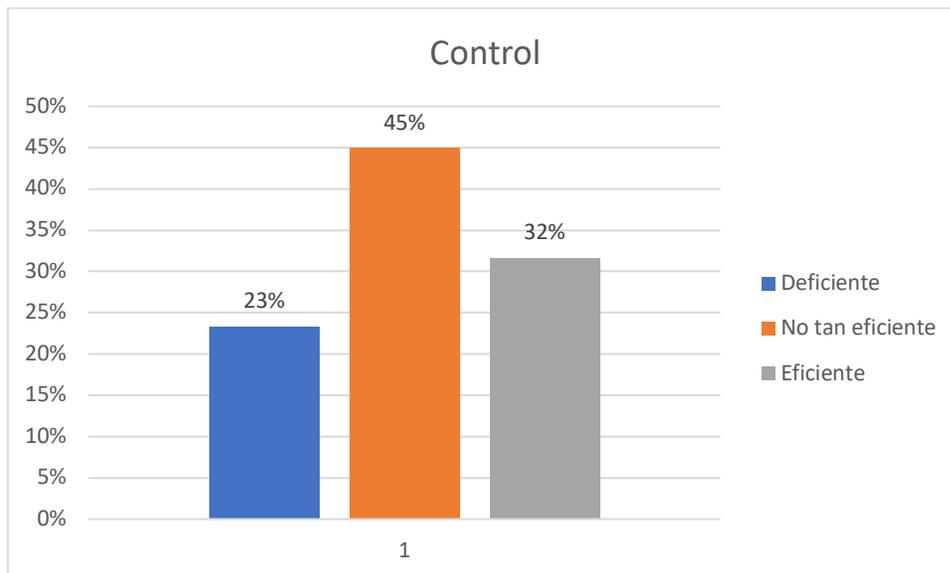
**Tabla N° 4.**

*Frecuencia de la dimensión Control*

Niveles	f	%
Deficiente	14	23%
No tan eficiente	27	45%
Eficiente	19	32%
Total	60	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario

**Figura N° 4**



De acuerdo con la tabla 4 y figura 4 se puede determinar que la dimensión control de la gestión administrativa tiene una percepción similar a las anteriores, el 45% la percibe como no tan eficiente, un 32% como eficiente, mientras que el 23% opinó que es deficiente.

Con respecto a las dimensiones de la variable Calidad de servicio, presentamos la interpretación de las siguientes tablas y figuras:

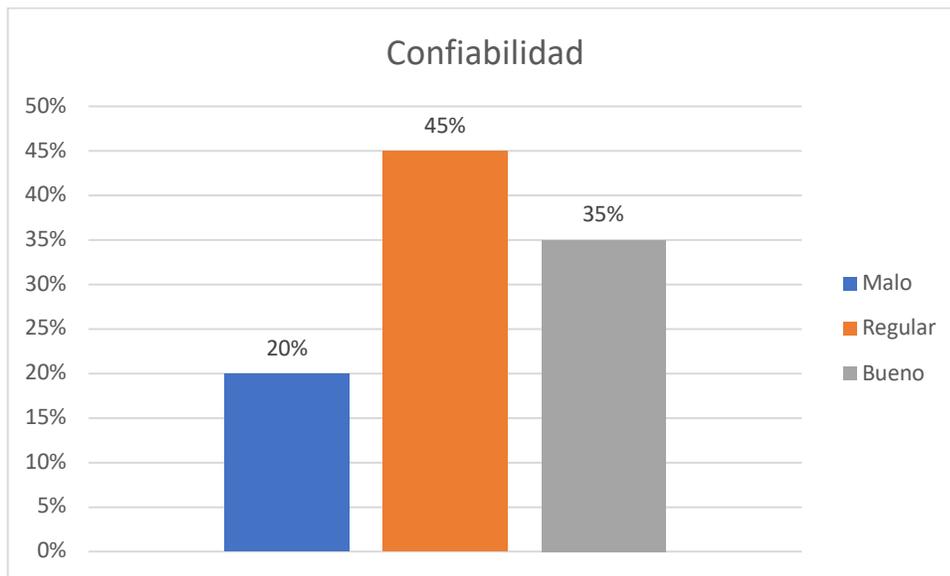
**Tabla N° 5.**

*Frecuencia de la dimensión Confiabilidad*

Niveles	f	%
Malo	12	20%
Regular	27	45%
Bueno	21	35%
Total	60	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario

**Figura N° 5**



Con respecto a la calidad de servicio en su dimensión de confiabilidad, se pudo determinar que el 45% de la muestra la percibe como regular, mientras que un 35% considera que es bueno en comparación con el 20%, que contrario a ese grupo, la califica como malo.

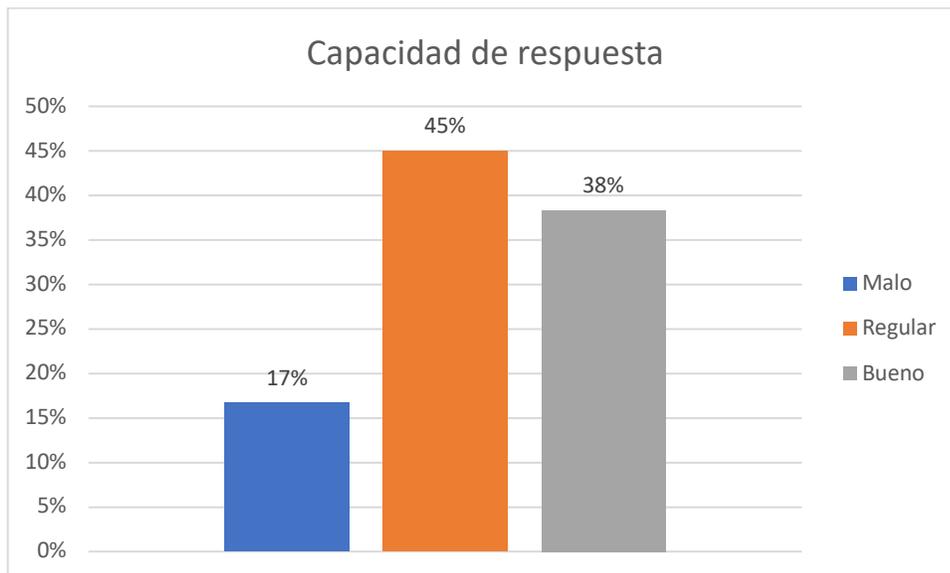
**Tabla N° 6.**

*Frecuencia de la dimensión Capacidad de respuesta*

Niveles	f	%
Malo	10	17%
Regular	27	45%
Bueno	23	38%
Total	60	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario

**Figura N° 6**



Se puede observar en la tabla 6 y figura 6, que la calidad de servicio, en su dimensión de capacidad de respuesta, es calificada como regular por el 45% de la muestra, un 38% la considera bueno, mientras que el 17% la señala como malo.

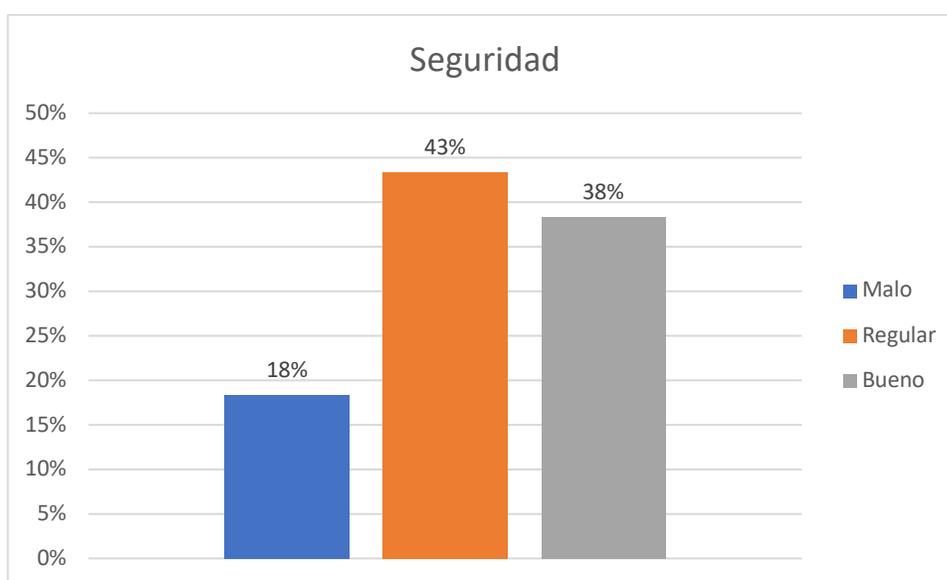
**Tabla N° 7.**

*Frecuencia de la dimensión Seguridad*

Niveles	f	%
Malo	11	18%
Regular	26	43%
Bueno	23	38%
Total	60	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario

**Figura N° 7**



La calidad de servicio en su dimensión de seguridad tiene resultados similares, siendo así que el 43% la percibe como regular, un 38% como bueno, en contraste con el 18% que considera que es malo; tal y como se muestra en la tabla 7 y figura 7.

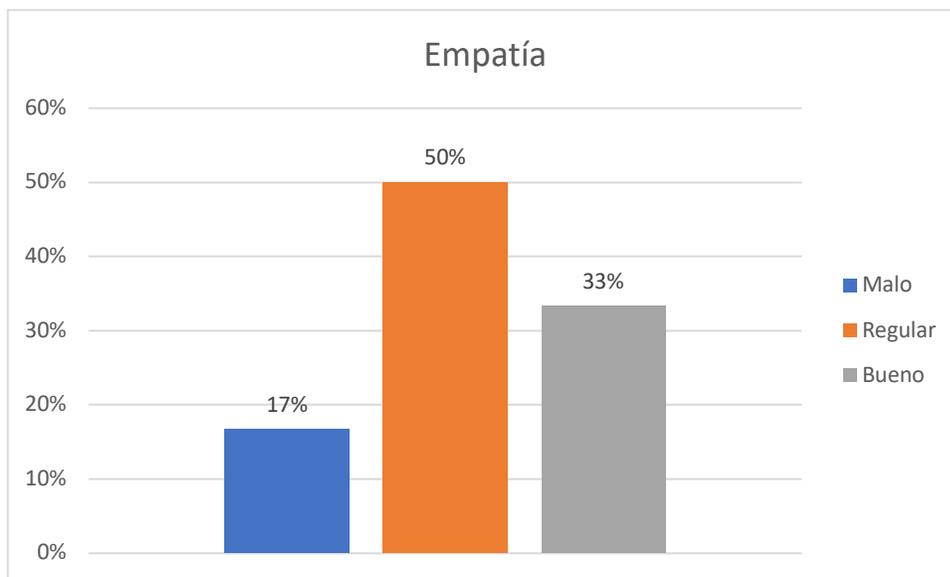
**Tabla N° 8.**

*Frecuencia de la dimensión Empatía*

Niveles	f	%
Malo	10	17%
Regular	30	50%
Bueno	20	33%
Total	60	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario

**Figura N° 8**



De acuerdo con la tabla 8 y figura 8 se puede determinar que la calidad de servicio en su dimensión de empatía tiene una percepción regular más alta que en las anteriores con un 50%, un 33% como bueno, mientras que el 17% opinó que es malo.

## B. Análisis estadístico descriptivo de las variables

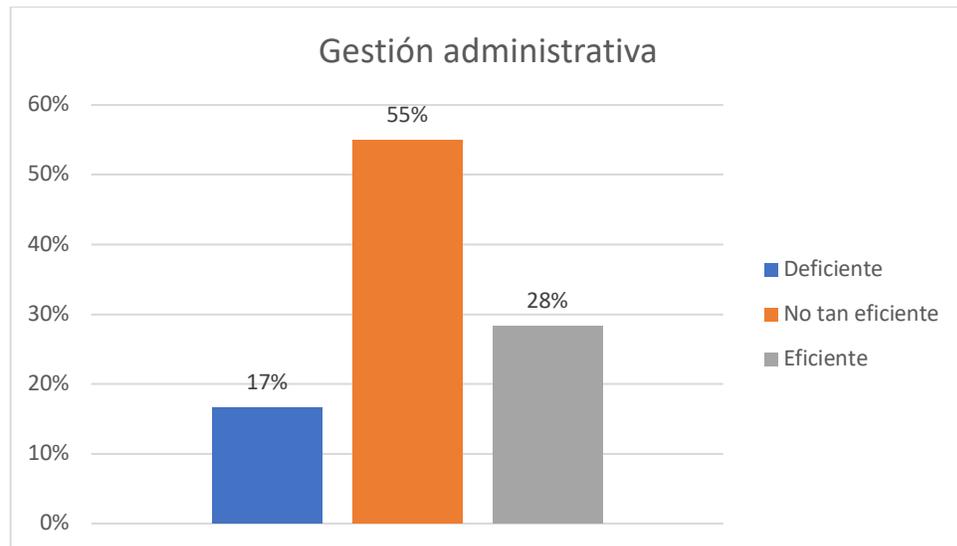
**Tabla N° 9.**

*Análisis de la variable Gestión administrativa*

Niveles	f	%
Deficiente	10	17%
No tan eficiente	33	55%
Eficiente	17	28%
Total	60	100%

Nota: Describe frecuencia

**Figura N° 9**



Se puede observar en la tabla 9 y figura 9, que la gestión administrativa, es calificada como no tan eficiente por el 55% de la muestra, un 28% la considera como eficiente, mientras que el 17% la señala como deficiente.

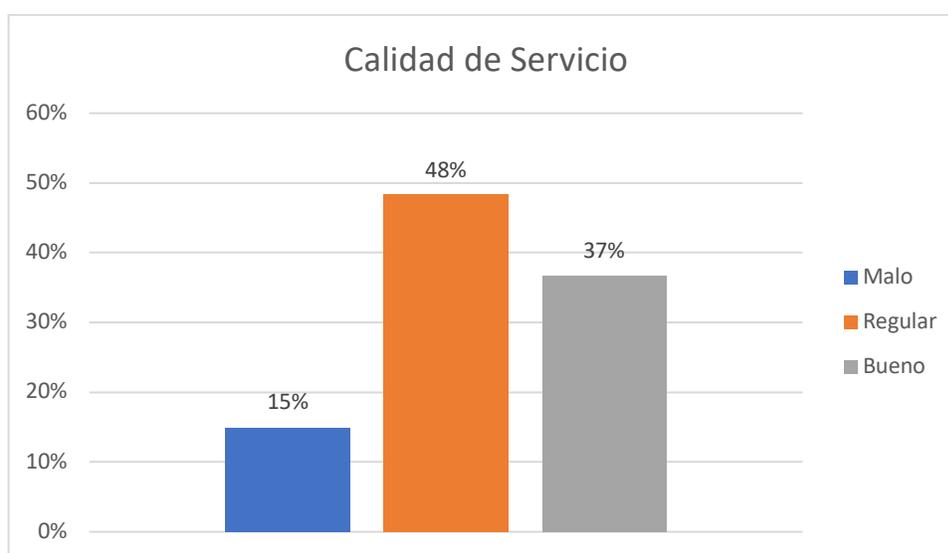
**Tabla N° 10.**

*Análisis de la variable Calidad de servicio*

Niveles	f	%
Malo	9	15%
Regular	29	48%
Bueno	22	37%
Total	60	100%

Nota: Describe frecuencia

**Figura N° 10**



Con respecto a la calidad de servicio, se pudo determinar que el 48% de la muestra la percibe como regular, mientras que un 37% considera que es bueno en comparación con el 15%, que contrario a ese grupo, la califica como malo.

## C. Contrastación de hipótesis

### Contrastación de hipótesis general

Habiendo planteado la hipótesis general “la gestión administrativa se asocia significativamente con la calidad de servicio del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021”; se realizó la contrastación correspondiente empleando el coeficiente Rho de Spearman, obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla N° 11.**

*Correlación entre las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio.*

		Gestión	Calidad
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,754**
		N	. 60
	Calidad	Coeficiente de correlación	,754**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	<,001
			60

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

De acuerdo con el resultado de la prueba estadística del coeficiente Rho de Spearman, se puede observar en la tabla 11 que existe una correlación positiva de 0.754 entre las variables de estudio, con una significancia menor a 0,001; por lo cual se acepta la hipótesis general planteada”. Siendo así que la gestión administrativa tiene una asociación significativa con la calidad de servicio del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, con un nivel de confianza del 95%.

### Contrastación de hipótesis específica 1

Habiendo planteado la hipótesis específica 1 “la gestión administrativa se asocia de modo preponderante con la confiabilidad del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021”; se realizó la contrastación correspondiente empleando el coeficiente Rho de Spearman, obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla N° 12.**

*Correlación entre la variable Gestión administrativa y la dimensión confiabilidad.*

			Gestión	Confiabilidad
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,619**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	60	60
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,619**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	60	60

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

Según la prueba estadística del coeficiente Rho de Spearman, en la tabla 12 queda evidenciado que existe una correlación positiva de 0.619 entre la variable gestión administrativa y la dimensión confiabilidad, con una significancia menor a 0,001; por lo cual se acepta la hipótesis específica 1. Siendo así que la gestión administrativa se asocia de manera preponderante con la confiabilidad del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, con un nivel de confianza del 95%. Esto se interpreta de la siguiente manera: si hay un incremento o mejora en la gestión administrativa, se dará un incremento moderado en la confiabilidad.

### Contrastación de hipótesis específica 2

Habiendo planteado la hipótesis específica 2 “la gestión administrativa se vincula significativamente con la capacidad de respuesta del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021”; se realizó la contrastación correspondiente empleando el coeficiente de Rho de Spearman, obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla N° 13.**

*Correlación entre la variable Gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta.*

			Gestión	Capacidad
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	60	60
	Capacidad	Coeficiente de correlación	,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	60	60

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

Habiendo obtenido el resultado de la prueba del coeficiente Rho de Spearman, se determina que existe una correlación positiva de 0.743 entre variable y dimensión, nos referimos a la gestión administrativa y la capacidad de respuesta, tal y como se puede observar en la tabla 13; con una significancia menor a 0,001; por tal motivo, se acepta la hipótesis específica 2. Por lo cual tenemos que la gestión administrativa se vincula significativamente con la capacidad de respuesta del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, con un nivel de confianza del 95%. Lo que significa que, si hay una mejora en la gestión administrativa, mejorará también la capacidad de respuesta.

### Contrastación de hipótesis específica 3

Habiendo planteado la hipótesis específica 3 “la gestión administrativa se asocia de modo significativo con la seguridad del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021”; se realizó la contrastación correspondiente empleando el coeficiente de Rho de Spearman, obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla N° 14.**

*Correlación entre la variable Gestión administrativa y la dimensión seguridad.*

		Gestión	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,712**
		N	. 60
Seguridad	Seguridad	Coeficiente de correlación	,712**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	<,001 60

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

Luego de obtener los resultados del coeficiente Rho de Spearman, quedó en evidencia que existe una correlación positiva de 0.712, con un Pvalor menor a 0,001, entre la variable gestión administrativa y la dimensión seguridad, lo cual puede observarse en la tabla 14, por lo cual se acepta la hipótesis específica 3. De esta manera, tenemos que la gestión administrativa se asocia de manera significativa con la seguridad del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, con un nivel de confianza del 95%.

Lo cual quiere decir que, si hay un incremento de nivel en la gestión administrativa, habrá un incremento también para la seguridad.

#### Contrastación de hipótesis específica 4

Habiendo planteado la hipótesis específica 4 “la gestión administrativa se relaciona significativamente con la empatía del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021”; se realizó la contrastación correspondiente empleando el coeficiente de Rho de Spearman, obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla N° 15.** *Correlación entre la variable Gestión administrativa y la dimensión empatía.*

			Gestión	Empatía
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	60	60
Empatía	Empatía	Coeficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	60	60

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

La prueba del coeficiente Rho de Spearman, nos da como resultado que sí existe una correlación positiva de 0.729 entre la variable gestión administrativa y la dimensión empatía, tal y como se puede observar en la tabla 15; con una significancia menor a 0,001; por lo que se acepta la hipótesis específica 4. Siendo así que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la empatía del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, con un nivel de confianza del 95%. Lo que podemos interpretar como: si se da una mejora en la gestión administrativa, habrá también un incremento de la empatía.

## V DISCUSIONES

Dentro de los objetivos planteados inicialmente en el presente trabajo de investigación, teníamos como principal el conocer la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, dentro del área de oftalmología; a su vez en los objetivos secundarios se pretendió determinar la relación entre la primera variable y las dimensiones de la segunda. Para esto se llevó a cabo la aplicación de 2 instrumentos de tipo encuesta a los usuarios externos del área de oftalmología del Hospital Vitarte, esta información fue recogida en una base de datos y posteriormente, procesada.

Luego de analizar e interpretar los resultados, se estipuló que la mayoría de la muestra encuestada señaló que la gestión administrativa en el consultorio de oftalmología del Hospital Vitarte se ubica en un nivel no tan eficiente con el 55%, seguida por un grupo que la considera en un nivel eficiente 28%, por el contrario, una minoría de la muestra, el 17% considera que la gestión es deficiente.

Tenemos valores similares para las dimensiones de la variable gestión administrativa: planificación, organización, dirección y control, ya que todas fueron calificadas en su mayoría como no tan eficientes (43%, 43%, 45% y 45% respectivamente); siendo también la minoría que la señala como deficiente.

Por otro lado, tenemos a la variable calidad de servicio, la cual, guardando relación con la primera variable, es también mayoritariamente calificada como regular en un 48%, como bueno en un 37%, mientras que el 15% sostuvo que la calidad es mala.

Las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, también obtuvieron una calificación similar con 45%, 45%, 43% y 50% respectivamente. Seguida por un grupo que las califican como buenas, y solo una minoría como malas.

Además, se obtuvo que existe una correlación positiva de 0.754 entre las variables de estudio, con una significancia menor a 0,001.

Con estos resultados, avalados por la prueba de correlación de Spearman, se tiene el sustento para aceptar la hipótesis general planteada.

También se obtuvo una correlación positiva entre la variable gestión administrativa y las dimensiones de la calidad de servicio. Con un coeficiente de correlación de 0.619 con respecto a la confiabilidad, 0.743 para la capacidad de respuesta, 0.712 para la dimensión seguridad y 0.729 para la empatía.

Estos datos nos permiten aceptar las hipótesis secundarias que se plantearon, corroborando que sí hay una relación significativa entre gestión y dimensiones de calidad, lo cual permite afirmar que al haber una variación, tal como mejoras en la gestión administrativa del servicio, se tendrá como consecuencia, la percepción de mejoras en la calidad del servicio que reciben los usuarios externos del hospital.

(Mendoza & Placencia, 2020a), en su estudio que tuvo como objetivo comparar el nivel de satisfacción con la calidad de atención brindada en el servicio de Oftalmología, consideró una muestra de 678 pacientes, empleando, al igual que en este estudio, dos instrumentos, SERVQUAL y SERVQHOS, para medir ambas variables. Concluyendo que existía un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios, en sus diferentes dimensiones. Se rescató que las principales características que hicieron que la gente estuviera satisfecha fue el corto tiempo de espera, la atención de los profesionales sanitarios y la información brindada sobre su salud, razón por la cual, incluso, recomendarían este hospital a otras personas.

Este nivel de satisfacción no se logró en nuestro estudio, el cual mostró que solo un 37% estuvo satisfecho con la calidad de servicio, mientras que el 48%, es decir, la mayoría, sostuvo que la calidad de servicio era regular. Sin embargo, se obtuvo datos similares en cuanto a la calificación de la gestión administrativa, lo cual permitió que se pudiera establecer una relación entre ambas variables; siendo así que, si la gestión administrativa presenta mejoras, entonces mejorará el nivel de la calidad de servicio.

Los resultados de las dimensiones para la variable calidad de servicio, en relación con la gestión administrativa son similares, puesto que la mayoría de los encuestados la califica como regular, seguida de una calificación buena, lo que justifica la correlación positiva que se da entre ambas variables; sin embargo, esto se opone al hallazgo de (Quiñones, 2021), puesto en su estudio determinó que no existe una relación entre gestión y calidad, dentro de su muestra de investigación; obteniendo un coeficiente de  $-0.021$  entre las dos variables de estudio, lo cual no era significativo estadísticamente, al conseguir además un p-valor de  $0.930$ , muy por encima del nivel de significancia establecido.

Esto podría explicarse por el contexto en el que se aplicaron los instrumentos y las diferencias en las muestras de estudio: ya que en el estudio de Quiñones se aplicó el instrumento a los propios trabajadores dentro de la institución, en contraste a este estudio, en el que la muestra fueron pacientes que son usuarios externos y que no guardan relación laboral o académica con el hospital en el que se llevó a cabo la investigación.

Con relación a la calidad de servicio se pudo determinar que fue valorado mayoritariamente regular en un  $48\%$ , un  $37\%$  sostuvo que era buena, mientras que la minoría del  $15\%$  la calificó como malo. Esto se contrasta con el estudio de (Quiñones, 2021), el cual obtuvo en la variable calidad de servicio una calificación mayoritaria ( $40\%$ ) como regular.

Sin embargo, para (Saavedra, 2019) su análisis resultó contrastante, al determinar que la población calificó como mala a la calidad de servicio en su mayoría, seguida por un porcentaje que la calificó como regular y la minoría consideró la existencia de una calidad de servicio óptima.

Por otro lado, los resultados con respecto a la gestión administrativa varían, en cuanto que la mayoría la percibió como regular, un porcentaje como deficiente y un grupo

menor la consideró eficiente, definiendo esto como el cumplimiento de todos sus procesos. Por estos hallazgos, Saavedra concluye en que existe una relación significativa entre la gestión administrativa de la institución y la calidad de servicio de la misma, obteniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.721 y una significancia bilateral del 0.001, lo que le permitieron demostrar su hipótesis inicial.

(Aguilar, 02017) en su estudio sobre la satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad de atención de enfermería; aplicó dos instrumentos a una muestra de 74 pacientes. Los resultados arrojaron que la mayoría de pacientes estaban satisfechos y calificaban como buena la calidad de atención recibida por parte del servicio de enfermería, además que se halló un nivel de significancia estadística con un p valor < 0.05. Además, la calidad de la atención guardaba relación con características como el buen trato al paciente, el correcto manejo de información, orden y buen manejo de la atención, las cuales forman parte de las dimensiones de calidad de servicio.

Estos resultados fueron comparados también con los de (Álvarez, 2012) quien realizó un estudio de la satisfacción de clientes y usuarios con respecto al servicio ofrecido por instituciones gubernamentales de una universidad de Venezuela; caso en el cual fue un mayor porcentaje el que señaló una insatisfacción del servicio recibido, lo cual sugería que habían aspectos administrativos que mejorar y que se vio reflejado en la calificación mala también de la gestión, razón por la cual, se pudo deducir que una mejora en la gestión, podría modificar el nivel de satisfacción de los clientes.

Lo mismo obtuvo (Pozo, 2016) quien realizó un estudio en el servicio de medicina interna de un hospital en Quito, buscando evaluar la satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de la atención recibida. Su estudio concluyó en que una buena calidad de los cuidados recibidos por parte del profesional sanitario, mantuvo al grupo de pacientes con un buen grado de satisfacción.

(Arbeláez, 2017), realizó una investigación de tipo transversal y correlacional, en la cual buscó describir la relación entre la gestión del director y la satisfacción de los

usuarios. Luego de aplicar el cuestionario SERVQUAL a una muestra de 652 pacientes, los resultados mostraron que el 56% de los encuestados señalaron la gestión del director como regular y un 44% satisfecho. Sin embargo, del grupo que estuvo insatisfecho, un 89% era de nivel moderado y solo un 11% de nivel leve.

Además, en contraste con esos datos, se obtuvo también que existía un 100% en la calificación de mala calidad en la atención institucional, lo cual es una dimensión de la variable satisfacción del usuario. Concluyendo que sí existe una correlación directa significativa entre una gestión inadecuada y la insatisfacción del usuario. Lo cual va de la mano con los hallazgos del presente estudio en los que se muestra también la relación positiva entre la gestión y la calidad del servicio brindado.

(Montalvo, 2020) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Teniendo como muestra a 152 usuarios externos que se atendían en dicha área y a los cuales se les aplicó dos instrumentos. Sus resultados fueron que el 65.1% indicaron que la calidad de servicio era regular, datos que se asemejan a los de este estudio, el cual tiene como mayoría también, de una calificación regular a la variable calidad de servicio.

Además, el estudio de Montalvo determina que existe una relación directa, moderada y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de traumatología, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.590 con un p-valor menor al nivel de significancia requerido. Por lo que concluyó que, a mejor calidad de servicio, habrá una mayor satisfacción de los usuarios del Hospital.

Debe considerarse el contexto de la muestra, que, a diferencia del contexto social de las demás investigaciones tomadas como referencia, el país se encuentra atravesando una situación de pandemia, lo cual pone ciertas limitaciones.

Para empezar, la cantidad de pacientes que acuden al servicio de oftalmología no es el mismo que en años anteriores, puesto que la cantidad de citas que se emiten mes a mes han disminuido hasta en un 70%, lo cual se traduce en una menor población para el estudio. Además, con la cantidad reducida de pacientes que acuden a su atención oftalmológica, hay que considerar que es más difícil convencerlos de participar en el estudio completando el cuestionario, puesto que la mayoría limita el tiempo de su estancia en un hospital, ya sea por el tema del aforo o por temor al contagio de COVID-19.

Sin embargo, y considerando el contexto en que se da el estudio, se ha encontrado una similitud entre el presente trabajo y los estudios de referencia.

De todo esto podemos señalar que el porcentaje más alto de la muestra considera que si bien es cierto se cumple, en parte, con los procesos correspondientes, y las gestiones para mantener al personal capacitado, aún hay un grado de percepción que se traduce en que no se realiza como se espera, esto se ve reflejado en el análisis de la calidad del servicio que se brinda, en el cual aún se encuentran factores que pueden mejorar por lo que se hace importante realizar los ajustes necesarios.

De esta manera, habiendo demostrado que existe una relación positiva entre ambas variables en el consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, se puede inferir que un incremento del nivel de la gestión administrativa, traerá un incremento también en la calidad de servicio. Por consiguiente, los pacientes que acudan al servicio de Oftalmología podrían cambiar la percepción que tienen hasta ahora.

## VI CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el consultorio de oftalmología del Hospital Vitarte, a través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo una asociación significativa entre las variables de estudio con un coeficiente de correlación del 0.754, con una significancia menor a 0,001, elementos que son sustento para aceptar la hipótesis general planteada.
2. Existe una relación significativa entre la gestión y la dimensión de confiabilidad, esto se determina luego de aplicar el análisis estadístico, que arroja un coeficiente de correlación positiva de 0.619 y una significancia menor a 0,001, permitiendo de esta manera que sea válido aceptar la hipótesis específica 1.
3. Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta, según la prueba del coeficiente Rho de Spearman, nos proporcionó un coeficiente de correlación positivo de 0.743 y una significancia menor a 0,001, lo que permite aceptar la hipótesis específica 2. Por lo cual tenemos que la gestión se vincula significativamente con la capacidad de respuesta del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, con un alto nivel de confianza.  
Esto podemos traducirlo en: si hay un incremento o mejora de la gestión administrativa, habrá también un incremento de la capacidad de respuesta de manera moderada.
4. Se ha demostrado que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad del servicio en el consultorio de oftalmología del Hospital Vitarte, a través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo una asociación significativa, con un coeficiente de correlación positiva de 0.712 y una significancia menor a 0,001, por lo cual se acepta la hipótesis específica

3, con un nivel de confianza alto. Lo cual quiere decir que, si hay aumento el nivel de la gestión administrativa, habrá un aumento moderado de la seguridad.

5. Luego del análisis estadístico, que arrojó un coeficiente de correlación positiva de 0.729 y una significancia menor a 0,001, se demostró que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía, lo que nos permite aceptar la hipótesis específica 4. Siendo así que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la empatía del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, con un nivel de confianza del 95%. Lo que podemos interpretar como: si se da una mejora en la gestión administrativa, habrá también un incremento de la empatía.

## VII RECOMENDACIONES

**Primera:** Se sugiere el empezar haciendo una autoevaluación a nivel institucional y también dentro del consultorio de oftalmología, para poder identificar las carencias y los puntos débiles, una vez que se tienen estos datos relevantes se puede trabajar en un plan de mejora que incluya un fortalecimiento de la organización.

**Segunda:** Se sugiere poner mayor énfasis a la constante capacitación del personal, no solo a nivel de conocimiento profesional, sino reforzando la vivencia y práctica de valores; como personal asistencial de salud, son el rostro de la institución, por lo que la percepción de la calidad de servicio, se va a obtener primordialmente de aquellos que se encuentren laborando en la primera línea.

**Tercera:** Se recomienda también trabajar en el clima organizacional, pues aunque este no haya sido objeto de estudio en la presente investigación, guarda una estrecha relación con la gestión institucional y también con el desenvolvimiento del personal y lo que estos transmiten a los usuarios. Trabajadores que tienen un buen clima laboral,

son personas más activas, optimistas y por tanto brindan un mejor trato y con mayor empatía.

**Cuarta:** A los directivos y jefes de las diferentes áreas organizacionales, se recomienda que se haga seguimiento de las estrategias aplicadas, no como evaluación del cumplimiento, sino dándole importancia y valor a lo que aporta cada trabajador, así como teniendo en cuenta que los frutos de una buena gestión, no solo darán un beneficio y crecimiento a la institución, sino que también beneficia a los usuarios y pacientes que acuden al hospital con esperanza y buscando una solución a sus padecimientos.

## REFERENCIAS

Abramo, L., Cecchini, S., & Ullmann, H. (2020). Addressing health inequalities in Latin America: the role of social protection. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25(5)<http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232020255.32802019>

Agrelo, A., Juan Marcelino Sgró, Cappa, H., & Ojeda, J. (2016). THE USER PERCEPTION OF AN OUTPATIENT TREATMENT PROGRAM FOR ADDICTIONS AN EXPLORATION FOCUSED ON TREATMENT SATISF ACTION / LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE UN PROGRAMA DE TRATAMIENTO AMBULATORIO EN ADICCIONES. UNA EXPLORACIÓN

FOCALIZADA EN LA SATISFACC IÓN CON EL TRATAMIENTO. *Revista Argentina De Clínica Psicológica*, Xxv, 275. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/user-perception-outpatient-treatment-program/docview/2231315287/se-2?accountid=37408>

Aguilar Zavaleta, F. N. (2017). Satisfacción del usuario hospitalizado su relación con la calidad de atención de la enfermería en el servicio de cirugía general y trauma del Hospital Regional Docente. Trujillo, 2013. *Repositorio Institucional - ULADECH*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2832665>

Arbeláez, G., & Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de La Facultad de Medicina*, 78(2), 43. <https://doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>

Bachenheimer, H. (2016). Gestión humana docente. *McGraw-Hill Interamericana*.

Ballarotti, B., Felipe Gonçalves Corneau, Junqueira, V., & Mendes, Á. (2019). Reflections of physicians on work in the Family Health Strategy under the management of Social Organizations. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 23. <http://dx.doi.org/10.1590/interface.180082>

Bretaña, R.M.Guerra, & Álvarez, Y. A. M. (2017). Accreditation and certification of hospital quality: different or similar? *Revista Ingeniería Biomédica*, 11(21), 35-41. <http://dx.doi.org/10.24050/19099762.n21.2017.1170>

Cerdá-Suárez, L. M., Santibáñez-Vivanco, A., Asensio del Arco, E., & Martínez-Martínez, A. (2018). Indicadores para mejorar la atención a pacientes según lean-seis-sigma: el caso del hospital Gustavo Fricke (Chile). *Revista Gerencia y Políticas De Salud*, 17(35), 174-191. <http://dx.doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-35.imap>

Chiavenato, I. (2012). Introducción a la teoría general de la Administración. México. *McGraw-Hill Interamericana*.

Cortes, L. F., Padoin, S. M. d. M., & Berbe, N. A. N. (2018). Problematization Methodology and Convergent Healthcare Research: praxis proposal in research. *Revista Brasileira De Enfermagem*, 71(2), 440-445. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0362>

Costa, M. T. P., & Barbosa, S. D. C. (2017). SOCIOMANAGERIAL ENVIRONMENT CONDITIONS AND EMPLOYEE HEALTH MANAGEMENT IN A CULTURAL CHANGE CONTEXT/CONDICOES DO AMBIENTE SOCIOGERENCIAL E GESTAO DA SAUDE DOS TRABALHADORES EM UM CONTEXTO DE MUDANCA CULTURAL/CONDICIONES DEL MEDIO AMBIENTE SOCIOGERENCIAL Y GESTION DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES EN UN CONTEXTO DE CAMBIO CULTURAL. *Cadernos de Gestao Publica e Cidadania*, 22(73), 437+. <https://link.gale.com/apps>

Cuadros Domínguez, J. F., & Téllez Gaytán, J. C. (2019). Sistema Único Integrado de Gestión: Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud. *Teuken Bidikay: Revista Latinoamericana de Investigación En Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 10(14), 121–156. <https://doi.org/10.33571/teuken.v10n14a6>

da Silva, M., Lunardi, M., Serpa-Ganz, A., & da Silva-Zonatto, V. (2020). Management control levers in hospitals: the influence of accreditation on other management control systems. *Estudios Gerenciales*, 36(155), 239-247. <http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2020.155.3562>

del Salto, E. (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. *Instituto Superior de Investigación y Postgrado. Quito*.

Fayol, H. (1987). *Administración industrial y General*. Buenos Aires. *Editorial El Ateneo*.

Fajardo-González, G. P., Rojas-Berrío, S. P., & Robayo-Pinzón, Ó. J. (2018). Service quality factors in private visual health institutions. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 10(4), 131-148. <http://dx.doi.org/10.22335/rlct.v10i4.528>

Fuentes, J. C., Cañón, L. A., Pérez, Á. V., Pinzón, C., E., Pérez, A. M., Avellaneda, P. A., Morales, Á. E., & Fernández, J. E. (2017). Metodologías para la priorización en investigación en salud: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Panamericana De Salud Pública*, 41 <https://www.proquest.com/scholarly-journals/metodologías-para-la-priorización-en/docview/2124118560/se-2>

García-Ubaque, J., & Morales-Sánchez, L., G. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá/Perceived service quality in the Bogotá public health system

Guetterman, T. C. (2015). Descriptions of Sampling Practices Within Five Approaches to Qualitative Research in Education and the Health Sciences. *Forum : Qualitative Social Research*, 16(2) <http://dx.doi.org/10.17169/fqs-16.2.2290>

Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.

Hernández Plaza, S., Padilla, B., Ortiz, A., & Rodrigues, E. (2014). The value of grounded theory for disentangling inequalities in maternal-child healthcare in contexts of diversity: A psycho-sociopolitical approach. *Intervención Psicosocial*, 23(2), 125-133. <http://dx.doi.org/10.1016/j.psi.2014.07.006>

Hernandez, S. (2002). *Introducción a la administración*. 5ta Edición. McGraw-Hill.

Hoffman, K., & Bateson, K. (1997). *Essentials of Services Marketing. Forth Worth, The Dryden Press.*

Ibarra, A., & Merino, C. (2016). La Calidad de atención de Enfermería relacionado con el grado de Satisfacción de los Pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito, Octubre 2015. *Tesis de Maestría.*

Kehl, S. (1991). Necesidades humanas y conflictos sociales. *Cuadernos de Trabajo Social, ISSN 0214-0314, ISSN-e 1988-8295, N° 4-5, 1991-1992, Págs. 201-226, 4, 201–226.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=905549>

Luna Cardozo, M., Álvarez Pincay, D. E., & Soledispa Reyes, S. G. (2017). LEGAL ASPECTS AND TECHNICAL PROCEDURES TO DESIGN A SAFETY AND HEALTH MANAGEMENT SYSTEM AT WORK FOR ECUADORIAN UNIVERSITIES. *Compendium, 20(38)* <https://www.proquest.com/scholarly-journals/legal-aspects-technical-procedures-design-safety/docview/1992353995/se-2?accountid=37408>

Ludgarda, I., & Castillo, T. (2015). *“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS SERVICIOS DE SALUD DE LOS HOSPITALES III DE ESSALUD DE LA REGIÓN PUNO-2012” Presentada por.*

Medeiros, H. P., & Teixeira, E. (2016). Research methodology for nursing and health: a book review/Metodologia da pesquisa para a enfermagem e saúde: Resenha de livro/Metodología de la investigación para enfermería y salud: Reseña de libro. *Revista Brasileira De Enfermagem, 69(5), 943-944.* <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2015-0135>

Mendoza, N. B., & Placencia, M. (2020a). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su

relación con calidad global. *ACTA MEDICA PERUANA*, 37(1).  
<https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>

MINSA. (2011) Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos e salud y servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA

Montalvo, S, Estrada, E, Mamani, H.  
Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto maldonado  
*Ciencia y desarrollo* (2020), 23(2)

Montero García, I, Sánchez Sánchez, C, Manso Fernández, E, Llano Gil, EA, Dávila Expósito, N.  
Gestión de la información en los servicios de salud  
(2017) *Gac méd espirit*, 11 (3), p. 8.  
Disponible en  
<http://www.revgmepirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/1575>

Numpaqué-Pacabaque, A., & Anderson Rocha-Buelvas. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud/SERVQUAL and SERVQHOS models for the evaluation of quality of health services: a literature review. *Revista De La Facultad De Medicina*, 64(4), 715-720.  
<http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

Pacheco, H. F., Gurgel, G. D., Jr., Santos, F. D. A. D. S., Ferreira, S. C. D. C., & Leal, E. M. M. (2016). Social organizations as management model of healthcare in Pernambuco, Brazil: perceptions of managers/Organizacoes sociais como modelo de gestao da assistencia a saude em Pernambuco, Brasil: percepcao de gestores/Las organizaciones sociales como modelo de gestion de la asistencia

sanitaria en Pernambuco, Brasil: percepciones de los gestores. *Interface: Comunicação Saúde Educação*, 20(58), 585+. <https://link.gale.com/a>

Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.

Pineda, E., & Alvarado, E. (2018). *Metodologia de la Investigacion*. Washintong, DC: OPS, Paltex.

Pozo, T., & Pupiales, A. (2016). Calidad de los Cuidados de Enfermería relacionado con la Satisfacción de los Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital de Especialidades las FF.AA N° 1, DE LA Ciudad de Quito, 2015-2016. *Tesis de Maestría*.

Queiroz, M. K. D. S., Rodrigues, I. L. A., Nogueira, L. M. V., & da Silva, I. F. S. (2018). Care flows and comprehensiveness of health care for riverside communities/Fluxos assistenciais e a integralidade da assistencia a saude de ribeirinhos/Flujos asistenciales y la integralidad de la asistencia a la salud de riberenos. *Enfermagem Uerj*, 26, NA. <https://link.gale.com/apps/doc/A587876688/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=55da4055>

Quiñones, J. O. (2021). UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS. *TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y GESTION DE EMPRESAS*.

Ramírez-López, D. I., & Barrera-Cruz, J. T. (2021). Sistemas de salud en tiempos de Covid-19. *Investigación Clínica*, 62(S3), 268+. <https://link.gale.com/apps/doc/A686261408/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=834d5e6e>

Reyes, A. (2001). *Administración de Empresas –Teoría y práctica: segunda parte. Editorial Limusa. Buenos Aires.*

Rojas, J. E. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado.* <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>

Saavedra, J. J. (2019). UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS. *TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS.*

Sampieri, H. (2015). *Metodología de la Investigación Científica.*

Stoner, J., Freeman R, & Gilbert D. (n.d.). *Administración - 6ta Edición.* Retrieved November 26, 2021, from <https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl-pdf>

Suárez-Lima, GJ, Robles-Salguero, RE, Serrano-Mantilla, GL, Serrano-Cobos, HG, Armijo-Ibarra, AM, Anchundia-Guerrero, RE. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III (2019) *Rev cubana Invest Bioméd*, 38 (2), pp. 153-169. [acceso: 13/09/2020]; Disponible en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es)

Taylor, F. (1987). *Los principios de la administración científica.* Buenos Aires. *Editorial El Ateneo.*

Terán Rosero, GJ, Mora Chuquer, EJ, Gutiérrez, Villarrea Md, Maldonado Tapia, SC, Delgado Campaña, WA, Fernández Lorenzo, A.

La gestión de la innovación en los servicios de Salud Pública (2019) *Rev Cubana Inv Bioméd*, 36 (3), p. 6. Disponible en <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/81>

Yovera, C. E., & Rodríguez, J. L. (2018). El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica "Teorías, enfoques y aplicaciones en las Ciencias Sociales"*, 28-31

Zapata-Gómez, A. (2014). Application of structural equation and servqual in a health service. *Dyna*, 81(186), 166-174. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/application-structural-equation-servqual-health/docview/1676609453/se-2>

Zeithalm, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of services. *Journal of the Academy of Marketing Science.*, 21(1), 1–12.

## ANEXOS

### TÍTULO: Gestión administrativa y calidad del servicio del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO
<p><b>Problema principal</b></p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1. ¿En qué medida la gestión administrativa se asocia con la confiabilidad del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021?</p> <p>2. ¿En qué medida la gestión administrativa se vincula con la capacidad de respuesta del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021?</p> <p>3. ¿En qué medida la gestión administrativa se asocia con la seguridad del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021?</p> <p>4. ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la empatía del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021?</p>	<p><b>Objetivo principal</b></p> <p>Describir en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1. Describir en qué medida la gestión administrativa se asocia con la confiabilidad del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021.</p> <p>2. Describir en qué medida la gestión administrativa se vincula con la capacidad de respuesta del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021.</p> <p>3. Describir en qué medida la gestión administrativa se asocia con la seguridad del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021.</p> <p>4. Describir en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la empatía del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021.</p>	<p>La gestión administrativa se asocia significativamente con la calidad de servicio del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>1. La gestión administrativa se asocia de modo preponderante con la confiabilidad del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021.</p> <p>2. La gestión administrativa se vincula significativamente con la capacidad del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021.</p> <p>3. El control se asocia de modo significativo con la calidad de servicio del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021.</p> <p>4. La gestión administrativa se relaciona significativamente con la empatía del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte, periodo 2021.</p>	<p><b>VARIABLE X:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Gestión administrativa</b></p> <p><b>X1:</b> Planificación <b>X2:</b> Organización <b>X3:</b> Dirección <b>X4:</b> Control</p> <p><b>VARIABLE Y:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Calidad de servicio</b></p> <p><b>Y1:</b> Confiabilidad <b>Y2:</b> Capacidad de respuesta <b>Y3:</b> Seguridad <b>Y4:</b> Empatía</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfoque cuantitativo.</li> <li>- Nivel básico</li> </ul> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No experimental: puesto que no se manipulan las variables.</li> <li>- De corte transversal: ya que los datos son tomados una sola vez en un periodo de tiempo.</li> <li>- Descriptivo correlacional: porque describe la relación entre las dos variables</li> </ul> <p><b>Población:</b></p> <p>Pacientes que acuden al Servicio de Oftalmología del Hospital Vitarte en octubre y noviembre del 2021: 60 pacientes</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Muestra de tipo censal, que toma la totalidad de la población: 60 pacientes</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionarios</p> <p>1. Gestión administrativa Elaborado por Saavedra (2019) Confiabilidad: Coeficiente alfa de Cronbach de 0.971</p> <p>2. Calidad de servicio SERVQUAL del Ministerio de Salud (RM N° 527-2011/MINSA)</p>

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>  Niveles: 1 = Deficiente 2 = No tan eficiente 3 = Eficiente	Entendemos por gestión administrativa, todas las acciones que se realizan por un conjunto de personas para alcanzar los objetivos y metas trazados en una institución (Koontz, 1994). Estas acciones requieren de un proceso sistemático que reciben el nombre de elementos de la administración, y que son la planificación, organización, dirección y control (Hernández, 2006).	Es el conglomerado de acciones administrativas que tienen como objetivo brindar un servicio de salud ordenado, eficiente y de calidad a todas aquellas personas que acuden al establecimiento de salud.	- Planificación	- Uso adecuado de recursos asignados - Estrategias para el cumplimiento de las metas - Participación del personal para la elaboración del instrumento de gestión	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Cuestionario de Gestión administrativa  Elaborado por Saavedra (2019) Confiabilidad: Coeficiente alfa de Cronbach de 0.971
			- Organización	- Estructura organizativa del Hospital - Comunicación entre servicios - Distribución de recursos según lo planificado		
			- Dirección	- Motivación constante - Liderazgo directivo - Trabajo en equipo		
			- Control	- Evaluación de desempeño del personal - Determinación de metas - Supervisión		
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>  Niveles: 1 = Malo 2 = Regular 3 = Bueno	Según (Abadi, 2004) la calidad es el desarrollo de las funciones y características principales que definen un bien o servicio, asimismo la calidad no puede ser medida por el organismo que lo constituye, se debe hacer una evaluación integral de todos los procesos.	Los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Considero que para garantizar la satisfacción del usuario tiene que haber una calidad en el servicio y si le agregamos valor al servicio mediante una excelente atención, entonces estaríamos elevando aún más esas probabilidades de satisfacción y fidelidad y éxito de nuestra empresa.(Rojas, 2017)	- Confiabilidad	- Habilidad de prestar el servicio	1 al 7 Valor mín = 1 Valor màx = 7	Cuestionario de Calidad de servicio: SERVQUAL del Ministerio de Salud (RM N° 527-2011/MINSA)
			- Capacidad de respuesta/Sensibilidad	- Satisfacer necesidades de los pacientes		
			- Seguridad	- Credibilidad y confianza		
			- Empatía	- Atención individualizada del paciente		

## INSTRUMENTO 1

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado Colaborador (a)

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la Gestión administrativa institucional en el Hospital de baja complejidad Vitarte, Lima 2021.

#### INSTRUCCIONES

Presentamos una escala valorativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas, marque con un aspa (X), la alternativa que considere pertinente en cada caso de acuerdo con las preguntas planteadas que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. No hay que tener recelo alguno, se garantiza total discreción y absoluta reserva.

#### Escala valorativa

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>La Planificación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Se realiza en forma participativa la programación de actividades en la entidad.					
2	Las decisiones para la programación de actividades son consultadas.					
3	Los trabajadores tienen claro los objetivos de la entidad.					
4	Existe un plan estratégico en la entidad.					

5	La entidad con manuales de procedimientos actualizados.					
	<b>La Organización</b>					
6	Se cuenta con manuales de funciones actualizados en la entidad.					
7	Se realiza la difusión de los valores en la institución.					
8	Existe una buena comunicación en la entidad.					
9	Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad.					
10	Considera que la cantidad asignada a cada trabajador es proporcional.					
	<b>La Dirección</b>					
11	La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.					
12	La institución cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones.					
13	Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades.					
14	Existe liderazgo funcional en la entidad.					
15	Se evidencian conflictos laborales frecuentemente.					
	<b>Control</b>					
16	Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo.					
17	Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral.					
18	Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión.					
19	Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo.					
20	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas.					

## INSTRUMENTO 2

### Cuestionario: Calidad de Servicio del consultorio de Oftalmología del Hospital Vitarte

**Introducción:** Basado en su experiencia como usuario del servicio de Oftalmología del Hospital Vitarte, indique con un aspa (X) el grado que usted piensa que encuentra el servicio en cada uno de los enunciados mencionados a continuación.

Recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas, solo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a la calidad del servicio.

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Fechas de aplicación: \_\_\_\_\_

Con relación a la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert con valores del 1 al 7, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando esté “en total desacuerdo”, y 7 representa el puntaje más alto, es decir, cuando esté “muy acuerdo” con la afirmación.

<b>Dimensión: Confiabilidad</b>	Total Desacuerdo			Total Acuerdo			
	1	2	3	4	5	6	7
1. Cuando los empleados del servicio de Oftalmología del Hospital Vitarte prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen							
2. Cuando un paciente tiene un problema, los empleados del servicio de Oftalmología del Hospital Vitarte muestran un sincero interés en solucionarlo							
3. El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba							
4. Cuando solicita información se la brindan oportunamente							
<b>Dimensión: Sensibilidad</b>	1	2	3	4	5	6	7
5. El tiempo esperado para obtener el servicio fue oportuno							
6. Hay disponibilidad del empleado para atenderle							
7. Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado							
<b>Dimensión: Seguridad</b>	1	2	3	4	5	6	7
8. El comportamiento de los empleados le inspira confianza							
9. La atención y los procedimientos realizados le inspiran confianza y seguridad							
10. Los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios							
11. Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas							
<b>Dimensión: Empatía</b>	1	2	3	4	5	6	7
12. La atención recibida en la entidad fue individualizada							

13. Los empleados le brindaron atención personalizada							
14. Los empleados se preocupan por los intereses del usuario							
15. El empleado entiende las necesidades específicas del usuario							

Gracias por su participación

### **Baremo del cuestionario de Gestión administrativa**

Nivel	Deficiente	No tan eficiente	Eficiente
Variable: Gestión administrativa	20 - 47	48 - 74	75 - 100
Dimensión: Planificación	5 - 12	13 - 19	20 - 25
Dimensión: Organización	5 - 12	13 - 19	20 - 25
Dimensión: Dirección	5 - 12	13 - 19	20 - 25
Dimensión: Control	5 - 12	13 - 19	20 - 25

### **Baremo del cuestionario de Calidad de servicio**

Nivel	Malo	Regular	Bueno
Variable: Calidad de servicio	15 - 45	46 - 75	76 - 105
Dimensión: Confiabilidad	4 - 12	13 - 20	21 - 28
Dimensión: Capacidad de respuesta	3 - 9	10 - 15	16 - 21
Dimensión: Seguridad	4 - 12	13 - 20	21 - 28
Dimensión: Empatía	4 - 12	13 - 20	21 - 28