



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión administrativa y niveles de calidad de atención servicio  
de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo  
Chiclayo 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Cabrejo Bravo, José Alex (ORCID: 0000-002-4132-1519)

**ASESOR:**

Dr. Cesar Armando, Ñiquén Carbajal (ORCID: 0000-0001-6442-9656)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas de los Servicios de la Salud

**Chiclayo – Perú**

**2022**

## DEDICATORIA

A dios, por darme salud y vida

A mis padres y hermanos por su  
apoyo incondicional en mi desarrollo  
profesional.

A mi esposa e hija:

Quienes con su amor me motivaron  
para hacer realidad esta importante  
Investigación.

José Alex

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo y su plana docente por brindarnos la oportunidad de profundizar nuestros conocimientos para enriquecer el quehacer educativo, quienes se preocuparon por orientar la enseñanza en nuestros estudios de post grado.

Al Dr. Cesar Armando Ñiquén Carbajal, asesor de nuestras tesis quien con su paciencia y dedicación supo guiarnos para culminar nuestro trabajo.

Nuestro agradecimiento a directivos y profesionales que laboran en el servicio de Neurología del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, por brindarnos las facilidades para realización del presente trabajo de investigación.

El Autor

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>12</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>18</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>23</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>28</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>29</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>30</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>36</b>

## Índice de tablas

Tabla 1: Gestión Administrativa y niveles de Calidad	18
Tabla 2: Gestión Administrativa en el servicio de neurología	19
Tabla 3: Nivel de calidad de atención en el servicio de neurología	20
Tabla 4: Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con las dimensiones de la calidad en el servicio	21
Tabla 5: Relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención	22

## Índice de figuras

Figura 1: Gestión Administrativa y niveles de Calidad	18
Figura 2: Gestión Administrativa en el servicio de neurología	19
Figura 3: Nivel de calidad de atención en el servicio de neurología	20

## RESÚMEN

La investigación tuvo como propósito de encontrar la relación entre Gestión administrativa y niveles de calidad de atención en el servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021. Fue una investigación cuantitativa, descriptiva, correlaciona y transversal, se trabajó con una muestra de 35 trabajadores del servicio de neurología HNAAA, siendo la selección mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia, Se utilizó como instrumento dos cuestionarios que midieron las variables de la investigación los mismo que fueron validados y confiables a través del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach con valores mayores 0,80. Se tuvo como resultado de que el 34.3% de los trabajadores indicaron que debido a una deficiente Gestión administrativa se presentó una baja calidad de atención en el Servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo llegando a la conclusión, de que existe relación directa significativa de grado moderado (0.658) entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el servicio de neurología

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad de atención, servicio de neurología.

## **ABSTRACT**

The purpose of the research was to find the relationship between administrative management and levels of quality of care in the neurology service, Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021. It was a quantitative, descriptive, correlated and cross-sectional investigation, it was worked with a sample of 35 workers of the neurology service HNAAA, being the selection through non-probabilistic sampling for convenience, two questionnaires were used as an instrument that measured the variables of the investigation, which were validated and reliable through the Cronbach's alpha reliability analysis with values greater than 0 , 80. The result was that 34.3% of the workers indicated that due to poor administrative management, a low quality of care was presented in the neurology service of the Almanzor Aguinaga Asenjo National Hospital, reaching the conclusion that there is a significant direct relationship between moderate degree (0.658) between administrative management and quality of care in the neurology service

**Keywords:** Administrative management, quality of care, neurology service.

## I. INTRODUCCIÓN

Según la problemática universal, Arriaga (2016) manifiesta la evidente carencia en salud pública de muchos países, acompañadas de diferentes irregularidades, el profundo desconocimiento y la falta de ética médica han influido negativamente para lograr el progreso de mejorar el cuidado en los diversos servicios de salud, siendo las características elementales en los países emergentes de América Latina.

Esta problemática también se observa en países sudamericano con excepción de Panamá, Nicaragua, Brasil y Argentina evidenciado por investigaciones en política de salud pública ya que no se elaboran protocolos de una adecuada atención en los pacientes debido a la mala cobertura de salud, quedando los pacientes sin tener una adecuada atención (CEPAL 2018).

Asimismo, existe la necesidad de tener en la parte administrativa una gestión más humana con la obligación de inspeccionar los centros de salud, donde deberían plantear diversas propuestas que contribuyan a la mejora en el cuidado del paciente en los servicios de neurología, por ende, tener una mejor cobertura hospitalaria y lograr la aceptación de la sociedad.

La gestión de los sectores de salud en el País se presenta de forma desproporcionada y fragmentada debido a la autonomía que presenta al tramitar y administrar un trabajo para ser encajado entre las áreas que la constituyen, guiándose por argumentos judiciales y normativas individualistas. (Banco Mundial, 2014)

La ineficiencia en gestión es debido a la falta de compromiso para el trabajo en equipo con otras instituciones involucradas al servicio de neurología del HNAAA, se ha visto exteriorizado en situaciones por falta de abastecimiento, escaso personal médico y atención médica no remunerada.

Teniendo en cuenta la problemática expuesta se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y niveles de calidad de atención en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021?

El presente análisis es importante porque da a conocer la realidad en la dirección administrativa relacionada con un servicio de calidad en neurología del HNAAA problemática observada diariamente en dicho hospital, resaltando el tratamiento agudo de los accidentes cerebro vascular (derrame) destacando lo poco o nada que se ha hecho para abordar problemas futuros en el servicio un ejemplo es la inadecuada atención hospitalaria, lo que la convierte en un desafío para las nuevas autoridades

La justifica teórica, aprobó propuestas directamente vinculadas a procedimientos administrativos asociados a la planificación, cronograma, plan operativo y llevar un registro del trabajo desarrollado para sugerir al final un plan de mejora constante.

La metodológica permitió validar el proceso epistemológico con particularidades cuantitativas, se utilizará estudio de documentos, entrevista y encuesta, también incorporaremos aspectos fundamentales de estadística descriptiva.

La investigación es relevante porque permitirá convertirse en valiosos administradores en el correcto uso de los diferentes recursos con los que está implementada el HNAAA de Chiclayo, con el objetivo de lograr con éxito los indicadores de calidad con respecto a la atención y cubrimiento de las necesidades poblacionales, posibilitando mejorar las condiciones de vida en los enfermos del servicio neurológico.

Por lo tanto, el objetivo general es: Determinar la relación entre la gestión administrativa y niveles de calidad de atención en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021, donde los

objetivos específicos fueron: conocer la gestión administrativa. También, identificar el nivel de calidad en el servicio de neurología. Y, por último, analizar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con las dimensiones de la calidad de atención en el servicio de neurología.

Finalmente, se tiene como hipótesis: existe relación significativa entre la gestión administrativa y niveles de calidad de atención en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo de investigación se han tomado estudios anteriores tanto a nivel internacional, nacional y local que revisaron como antecedentes:

K Chu Ipanama (2020) en su investigación Gestión administrativa y calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos, los resultados muestran que existe correlación entre la gestión administrativa con la calidad de atención, la cual fue comprobada mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual arrojó un valor igual a 0.891 y una significancia igual a 0.000 el cual es inferior a 0.05, por lo cual, se procedió al rechazo de la hipótesis nula y se acepta el planteamiento de la hipótesis alterna con lo cual se determina que, a medida que se mejore la gestión administrativa en la entidad, se mejorará la calidad de atención.

Escobedo (2017) el cual especificó un grado satisfactorio de la calidad del servicio. La investigación fue descriptiva y transversal. La muestra incluyó 315 personas, o sea clientes de 20 a 59 años. Los resultados mostraron que la pregunta con mayor confiabilidad es para el convaleciente médico 90.2%, trato cordial del doctor es del 87.3% y la eficiencia del medicamento es del 86%; determinando que la atención médica a los pacientes fue buena y satisfactoria; aconsejando a los involucrados en la salud calcular la calidad del servicio desde una posición interdisciplinaria con el fin de lograr una mejora permanente

Rizzo (2017) se enfoca en revisar la gestión económica y administrativa en los servicios de calidad prestado por el Hospital General – Babahoyo para socios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; se tomó como un estudio descriptivo efectuándose una verificación literaria para lograr tener calidad de servicio en la administración de la gestión por parte de la dirección Administrativa para lo cual se utilizaron encuestas y entrevistas. Se finalizó

en que los directivos y los encargados del hospital deberían implementar un proyecto estratégico de calidad para atención al paciente y lograr que su cuidado vaya acorde con los derechos que le sustentan. Destacó que el Plan estratégico elaborado a principios del año se debe emprender totalmente en busca de la satisfacción de las personas. Concluye ahondando en que las funciones de los colaboradores deben distribuirse de manera justa y conveniente para que su estudio sea evidenciado en un servicio mejorado.

Terán (2017). Su trabajo se realizó en Ecuador con el propósito de observar como la Dirección Administrativa cumple su gestión en el hospital IESS-Esmeraldas, utilizando para su estudio el método descriptivo, así como un enfoque cualitativo y cuantitativo. Por tanto, la población y la muestra constaba de 57 empleados, utilizando entrevistas, encuestas, un análisis documental y técnicas. Las soluciones mostraron que este hospital contaba con un tipo de gestión en Red, Gobierno Por Resultados, dirigido por el SENPLADES. Por lo que se concluyó que los cooperadores (trabajadores y empleados) tienen mucho desconocimiento en cuanto al desarrollo y procedimiento de dirección del hospital, semejante al 81.24%. Se llegó a la conclusión de que el establecimiento de salud requiere de un plan de mejora en la calidad e identificar claramente el tema.

Jiménez (2017) precisa que la mejora de los servicios a los usuarios del SIS; pueden verse afectados si existiera una ineficiente gestión administrativa; el método utilizado fue el descriptivo-aplicativo y retrospectivo; para medir la variable usó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. La población estudiada constaba de 856 profesionales trabajadores de los centros del SIS en San Miguel, y 1200 pacientes que pasaron consulta el mes de noviembre del 2016. Las acciones de control se saben que son el resultado de la búsqueda por profundizar los procesos de mejora de la institución; La ejecución y supervisión del SIS es también importante para lograr una mejora en las necesidades que presentan los usuarios del SIS con respecto a los servicios de salud, también al progresar en la estructura de los recursos humanos y tecnológicos se atenderá con mayor rapidez a

los usuarios. Se llegó a la conclusión que para lograr un excelente servicio al paciente se debe tener un buen liderazgo administrativo.

Luna (2017) Hizo un estudio de carácter no experimental, descriptiva para determinar el vínculo de la gestión administrativa con el éxito en el indicador de calidad en la Red de salud Picota, 2017, teniendo en su población y muestra 83 cooperantes, El instrumento que utilizó fue una encuesta. Dando como respuesta que el 38% de las personas administrativas, generalmente operan la administración de su zona, el 34%, de los empleados administrativos declararon una excelente encuesta con respecto a la gestión de su zona, al medir la interpretación de los cooperantes con relación al rendimiento de los indicadores sanitarios declararon un rendimiento regular un 23% y un 13% indicaron excelente grado de rendimiento. Se concluyó que coexiste un vínculo con las variables sugeridas para estudio.

Ocampos, (2017). En su investigación buscó determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el servicio de calidad al cliente. Red Asistencial ESSALUD- Tumbes.2016. Se llegó a concluir que entre ambas variables propuestas existen una relación moderada, también se relaciona tranquilamente el planeamiento de la acción administrativa con la calidad de servicio, concluyendo en que encontramos una buena relación entre la administración de la gestión y el brindar una buena atención

Oré (2017). Tuvo como misión determinar el vínculo de las variables de gestión de calidad con el rendimiento organizacional del Hospital ESSALUD-CAÑETE, siendo de carácter transversal y no experimental, la muestra consta de 34 doctores y 12 directores del centro de salud. Dando como resultado la correspondencia de una relación relevante de las variables planteadas en su investigación así tenemos la gestión de calidad y las prácticas desempeño organizacional. Se concluyó que no se observaron muchas acciones en la operación de gestión impidiendo darle al paciente una buena atención y cumplir con sus expectativas, mostrando una relación

significativa en las instalaciones de hospitales y/o el desempeño de la estructura de los centros de salud.

Rodríguez (2017). Se propuso identificar la relación del procedimiento administrativo y la excelencia en los servicios que se brinda a los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martín - ESSALUD.2017 y la metodología hipotética deductiva, descriptivo-correlacional, no experimental transversal. Sus resultados revelan que el 31.83% de las personas encuestadas expresan que los procesos de administración son eficientes, el 49% son regulares y 19% deficientes. Concluyendo que la variable de procedimientos administrativos está en el nivel eficiente 31.83%, 49 regular y 19 deficiente. Concluyendo en la relación que existe entre la calidad de servicio y los procedimientos administrativos.

Congora (2017). Hizo una investigación básica en el Perú para saber la influencia de la gestión en el área administrativa en la eficacia laboral del personal administrativo en la Gerencia sub regional de Tayacaja. 2016.utilizando para su estudio un cuestionario ordenado. Teniendo como población y muestra 46 empleados trabajando; en el presente en la Gerencia Sub Regional de Tayacaja. La respuesta obtenida en la prueba Chi Cuadrada fue de 0,62 sobre 0,05. Concluyendo en que las variables de estudio son independientes; entonces no presenta relación significativa de la gestión administrativa y eficiencia laboral.

Mariño (2017). La finalidad de su investigación era mejorar la calidad del servicio de la Empresa Mister Dent.Trujillo 2017 realizó un estudio experimental - aplicativo con diseño pre experimental, contando con una población de 30 clientes, los instrumentos de medición que se aplicó son la encuesta y la entrevista, con confiabilidad de 95% con un error estimado en 5%. Se concluye que si se cuenta con una buena estrategia de gestión implementado sistemas de mejora continua la calidad en la atención mejorará, permitiendo que la empresa crezca y sea productiva.

En comparación con las Teorías de gestión administrativa de tienen más un siglo atrás, pero en la actualidad siguen estando vigentes; comenzando con Frederick Taylor (1911), en su obra "Principios de la Administración Científica" argumentó que la gestión tiene como objetivo garantizar la prosperidad máxima o bienestar para los propietarios y trabajadores de la organización empresarial; Además , Fayol (1980), afirma que la disciplina administrativa busca crear todos los mecanismos que permiten conducir la organización, así como definir los principios, las reglas y los procedimientos, por lo tanto, gestionar es pronosticar , planificar, conducir , organizar y vigilar; por su parte, Bachenheimer (2016), enfatiza que la gestión administrativa está representada por el proceso de toma de decisiones de quienes dirigen, administran y controlan la organización, con base en principios y métodos de la ciencia administrativa, así como por su capacidad de gestión (Ocampo y Valencia, 2017).

En un contexto similar , diferentes autores consideraron como padre de la administración científica a Taylor, quien presencié numerosas ineficiencias mientras trabajaba en Midvale Steel Company, para aumentar la eficiencia de la producción buscaba abordar cambios profundos y establecer criterios específicos; también es destacable el trabajo de Henri Fayol (1916), quien identificó las cinco funciones que deben realizar los gerentes: planificar, organizar, comandar, coordinar y controlar, se enfocaron en las actividades de gestión en base a su experiencia personal como director general de la empresa francesa de minas de carbón, que le permitió crear una teoría general de la administración, que llevó a la aplicación resultando los 14 principios de la administración para cualquier situación que se presente en una organización; asimismo, sobresalen los aportes de Max Weber, sociólogo alemán que abordó el estudio de las organizaciones, desarrollando con éxito las relaciones basadas en organización ideal así como la teoría de estructuras de autoridad .

Con respecto a las bases teóricas, la gestión administrativa es un grupo de actividades que se emprenden para estructurar los diversos esfuerzos, y poder lograr las metas y objetivos, armonizando entre colaboradores y los aspectos fundamentales como la planificación, la organización, gestión y control (Anzola citado por Churasacari, Fuentes y Meléndez, 2018).

En este sentido, es indispensable enfatizar la necesidad de contar con concordancia respecto a los elementos organizacionales, asegurando exitosamente su integración y por ende la rentabilidad, logrando aumentar, identificar y ubicar los recursos disponibles, así como aquellos que se encuentran carentes para lograr la eficiencia de los objetivos trazados. En este sentido, se entiende que la gobernabilidad es el proceso donde se diseña y mantiene un entorno para trabajar en grupos y lograr los objetivos elegidos de forma efectiva (Federal et al., Loguzzo y Marcó, 2016).

Bachenheimer (2015) nos dice que las entidades deben contar con niveles como: la dirección, el control, los métodos administrativos y administración direccionados a principios para tomar decisiones en bien de la gestión administrativa.

Por otro lado, Castro (2015) Manifiesta que el campo de la administración para lograr una adecuada gerencia existen objetivos relevantes competitivos, eficientes y sostenibles que permiten una apropiada administración de la corporación o empresa a lo largo del tiempo y así asegurar la calidad del producto siendo visionarios conforme a lo que proyectan los socios, desarrollando la responsabilidad social, estando seguros de las necesidades de procesos administrativos, logrando un buen orden de los recursos de la empresa, mejorando la estructura organizacional con una comunicación fluida, actualización de las actividades de la empresa para su desarrollo permanente, inversiones de acuerdo a las necesidades de las personas,

Asimismo, Salazar y Romero (2015) afirma la existencia de cinco áreas principales que se considera para la gestión empresarial como: la planificación, donde los gerentes deben de contar con una amplia visión aplicando estrategia y planes para poder obtener resultados a corto , mediano y largo plazo basados en la realidad empresarial que perciben en la actualidad ; organización, un factor primordial para guardar el orden correcto del trabajador , el vínculo entre empleado y empleador, su objetivo final sea lograr metas; dirección , donde los gestores deben mostrar motivación , empatía al liderar o administrar los recurso humano; control, planificación de las actividades y liderazgo, los gestores deben desarrollar habilidades para coexistir en la empresa.

Según, Manuel J. Somoza, Raúl O. Domínguez (2020) Manifiesta que los niveles contienen lo primordial para los médicos considerando la calidad del servicio de Neurología con las atribuciones en eficacia, seguridad, eficiencia, centralidad del paciente favorecidos por el sistema y el grado de responsabilidad de su control.

Por otro lado, para Dominguez (2022) la medición de calidad en los neurólogos viene dada por la exigencia ética de mejora continua en sus conocimientos, que obliga a los médicos a actualizar sus conocimientos, siendo precisada en los ámbitos asistencial y académico de los EUA. Medicare y Medicaid activaron un sistema de reporte voluntario para recompensar a los médicos que reportan la información brindada a sus pacientes. Para evaluar la calidad de las medidas de los neurólogos, a través del programa Physician Quality Reporting System, requieren, con derecho a auditar, la documentación de todos los pacientes tratados por una enfermedad en particular en un período de tiempo, que luego comparan con las mediciones aceptadas por el mismo programa.

Se infiere a que, una atención de calidad busca mejorar los servicios de salud para obtener resultados óptimos en lo que se refiere a la atención de los individuos y los grupos de población, acomodándose a conocimientos

profesionales basados en la evidencia. Asimismo, entendemos por calidad de servicio a la complacencia de las necesidades y perspectiva del cliente.

En cuanto a la gestión administrativa se tomará en cuenta los factores de P planeación; donde los gerentes necesitan ser previsores para obtener buenos resultados a corto, mediano y largo plazo mediante la aplicación de estrategias y planes conforme a la realidad empresarial, Organización; Un factor principal en el desarrollo de la organización laboral oportuna, la relación entre empleado y empleador, cuyo objetivo final es lograr los objetivos establecidos. dirección; donde los gerentes deben mostrar motivación y empatía al liderar o administrar los recursos humanos, asimismo el control; planificación de las actividades por ultimo el liderazgo; son las habilidades con lo que los líderes de la empresa deben de contar para obtener lograr satisfacer una convivencia armónica en el trabajo.

En cuanto a en el servicio de Neurología se tomará en cuenta las siguientes dimensiones de la calidad como efectividad en el servicio de Neurología, accesibilidad, eficiencia, seguridad.

### **III. METODOLOGÍA**

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

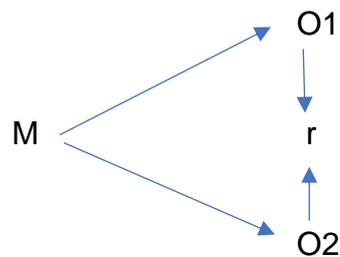
Tiene carácter elemental con enfoque cuantitativo. Cortez L; Escudero C Y Cajas M. (2017) define a la Investigación Cuantitativa como aquel sondeo en la que se realiza una interpretación y aperitivo del contexto objetivo, a través de la administración de mediciones y valoraciones numéricas que permiten lograr instrumentos fiables, fundamentadas en el recorrido de la estadística. También es transversal por que se recoge la información sin cortes de tiempo

#### **Diseño de la investigación:**

No experimental descriptivo correlacional porque considera como objetivo evaluar la relación que tienen los conceptos, categorías logradas

sin cambiar premeditadamente las variables, más bien, los fenómenos que se observan es tal cual como el contexto natural para luego poder examinarlo. (Hernández, Sampieri & Baptista 2018)

El diseño se sintetiza de la siguiente forma



Dónde:

M = 35 trabajadores administrativos y asistenciales que laboran en el servicio de neurología del HNAAA.

r = Coeficiente de Correlación

O (1, 2) = Observaciones y medidas de las variables (Relación entre Gestión administrativa y niveles de calidad).

### 3.2 Variables y operacionalización

V. independiente:

Gestión administrativa. Es una actividad que busca atender las necesidades de una población utilizando capital económico y humano para brindar bienes y servicios de una forma satisfactoria (Aranda, 2019)

Se empleó como instrumento el cuestionario de 25 preguntas con las siguientes opciones: nunca (0), a veces (1) casi siempre (2) y siempre (3)

V. dependiente:

Niveles de calidad de atención. La calidad de atención se logra cuando existe una buena relación entre el vendedor y consumidor, debido a que el servicio y las capacidades de la institución son aceptadas por los usuarios dándose un desarrollo significativo de la empresa al captar muchos usuarios y hacerse conocidos en el mercado. También el desarrollo de las capacidades influye en la calidad del servicio Gutiérrez (2017, p25).

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

La población estuvo conformada por todo del universo considerando las mismas características del sujeto en estudio que será evaluado mediante la aplicación de un instrumento. Por lo que la población está considerada por los 35 trabajadores contratados, nombrados y referenciados perteneciente al área administrativa, así como también los asistenciales que laboran en el servicio de neurología del HNAAA el periodo 2021. Parra (2003)

#### Muestra

35 trabajadores administrativos y asistenciales que laboran en el servicio de neurología del HNAAA, mostrando una muestra censal.

#### Criterios de selección:

##### Criterios de inclusión

- Participantes de los dos sexos del servicio de neurología.
- Trabajadores que reporten más de 6 meses en el HNAAA.

##### Criterios de exclusión

- Ex Colaboradores
- Colaboradores con menos de 6 meses trabajando en el HNAAA.
- Colaboradores con descaso médico.

El muestreo utilizado es el no probabilístico por conveniencia debido a que se trabajó con toda la población.

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

Se empleo la encuesta como técnica, obteniendo información sobre las variables empleadas en la investigación.

El instrumento fue utilizado como herramienta en la investigación para obtener la información de la muestra escogida. (Sampieri, 2014)

Se diseño teniendo en cuenta preguntas cerradas aplicadas en los participantes de la muestra en estudio cuyo propósito fue adquirir información sobre la gestión administrativa y los niveles de calidad de atención en el servicio de neurología, siendo indispensables para el análisis estadístico.

Con respecto a la gestión administrativa el cuestionario fue estructurado por las dimensiones de Organización, dirección, planeación, control y liderazgo todos con cinco reactivos, haciendo un total de 25 ítems.

- Asimismo, el cuestionario sobre niveles de calidad de atención en el servicio de neurología. consta de 4 dimensiones que son la efectividad en el servicio de Neurología, eficiencia, Accesibilidad al servicio, Aceptación de la atención del servicio con un total de 15 reactivos.

#### **Validez y confiabilidad**

Con respecto a la validez, se verificó que los instrumentos miden las variables con coherencia y sentido lógico.

Por otro lado, se indica que la medición es cuantificar las unidades de análisis, de acuerdo con las reglas impuestas, incorporando la importancia de que dicha asignación corresponda a diferentes niveles de calidad. (De Vellis 2015).

Se realizó la validez de contenido con 3 profesionales con grado de maestros o doctores expertos en la materia de la que se investigara, para ambos instrumentos.

### Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, se recomendó aplicar más de una vez a los mismos representantes de la investigación (sujeto, objeto) para obtener resultados similares o idénticos en rangos estadísticos razonables sin causar alteraciones para evitar afectar el instrumento. La confiabilidad en una escala de medición es el grado de significación de las preguntas enlazadas entre las variables propuestas. Si el cruce de las variables es homogéneo, los efectos son viables, también podemos decir que la confiabilidad se mide internamente, las preguntas miden una sola característica que debe estar estrechamente relacionada con las preguntas, incluso así se midan otros aspectos. Hernández y Fernández (2018, p. 200).

El coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach, es un coeficiente que tiene como finalidad calcular la fiabilidad de una medida, que toma valores entre 0 y 1 y permite considerar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems.

El cálculo de la confiabilidad, se define al coeficiente del Alfa de Cronbach menor 0,5 muestra un valor de fiabilidad no aceptable, y si tiene un valor entre 0,5 y 0,6 se debería sopesar como un valor pobre, y entre 0,6 y 0,7 un valor débil; entre 0,7 y 0,8 un valor aceptable; en el intervalo 0,8 – 0,9 se podría definir como un valor bueno, y si tomara un valor mayor a 0,9 sería excelente. (George y Mallery, 1995).

Finalmente, para fijar la confiabilidad de los cuestionarios, se consideró la prueba estadística de fiabilidad Coeficiente Alfa de Cronbach; para la primera variable se obtuvo un valor de 0.908, que concierne a un

instrumento muy fuerte y el segundo a un instrumento muy fuerte con un valor de 0.921.

### **3.5 Procedimientos**

Se utilizó el método inductivo. Se identificó las fuentes para la obtención de datos. Se aplicarán los instrumentos a la muestra de estudio, con la finalidad de recoger los datos, se sistematizará los datos en la hoja de cálculo y software estadístico SPSS versión 25, se interpretará y se analizarán los resultados.

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

Esta se procesará empleando los respectivos cuestionarios, aplicando técnicas estadísticas, se ingresará la información al software elaborando tablas y figuras según los objetivos planteados en la investigación, además se verificará los resultados utilizando las pruebas estadísticas como coeficiente de correlación de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

La ética procede del griego “ethos”, significa domicilio o morada. Con el pasar del tiempo su concepto fue la manera de proceder entre las personas, conformando así un segundo ambiente. También la ética asimila los buenos y malos modales, con la finalidad de encontrar el hombre perfecto. (Ortiz, 2015)

Asimismo, la investigación científica debe estar siempre sujeta a la aprobación de las normas que regulan el proceder con base en la ética, con el fin de inspirar respeto a las personas, el investigador realiza la sensibilización y el incremento de las habilidades, en el estudio continuo de una conciencia ética con respecto a las implicaciones del efecto de la práctica de la investigación científica, así como su evaluación en la práctica social.

El uso de fuentes bibliográficas o referencias bibliográficas constituye el compromiso del investigador de registrar específicamente el método y diseño de esta investigación, con el fin de acreditar la corroboración de los resultados obtenidos, consolidando las teorías derivadas de la investigación.

Por otro lado, Ortiz (2015) refiere que cuando partimos de una idea estamos realizando investigación científica. Por lo que el comienzo de toda investigación siempre necesita un punto de inicio; la suplencia de ideas aún se desconoce.

También se utilizó el principio Belmont; lo que indica que la dignidad humana enmarca el derecho a la autodeterminación y la estricta aplicación de las teorías.

De esta manera, se entregará información al detalle y completa sobre la metodología y el propósito de la investigación. Se identificará como un permiso lo que otra persona ha expresado o sugerido con anticipación aceptando como verídico o apto, lo que les da autoridad para admitir o declinar voluntariamente la participación en la investigación.

## IV RESULTADOS

### 4.1. Análisis de resultados

Tabla 1:

Gestión Administrativa y niveles de Calidad en el Servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

Calidad Atención		Gestión Administrativa			Total
		Deficiente	Moderada	Eficiente	
Baja	Frecuencia	12	4	1	17
	Porcentaje	34,3%	11,4%	2,9%	48,6%
Media	Frecuencia	2	7	1	10
	Porcentaje	5,7%	20,0%	2,9%	28,6%
Alta	Frecuencia	1	2	5	8
	Porcentaje	2,9%	5,7%	14,3%	22,9%
Total	Frecuencia	15	13	7	35
	Porcentaje	42,9%	37,1%	20,0%	100,0%

Fuente: Resultados de los trabajadores del servicio de neurología HNAAA

En la tabla 1; se observa que, el 34.3% de los trabajadores del el Servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021, indicaron que debido a una deficiente Gestión administrativa se presentó una baja calidad de atención, por otro lado, el 14.3% manifestaron que la eficiente Gestión administrativa conservó una alta calidad de atención.

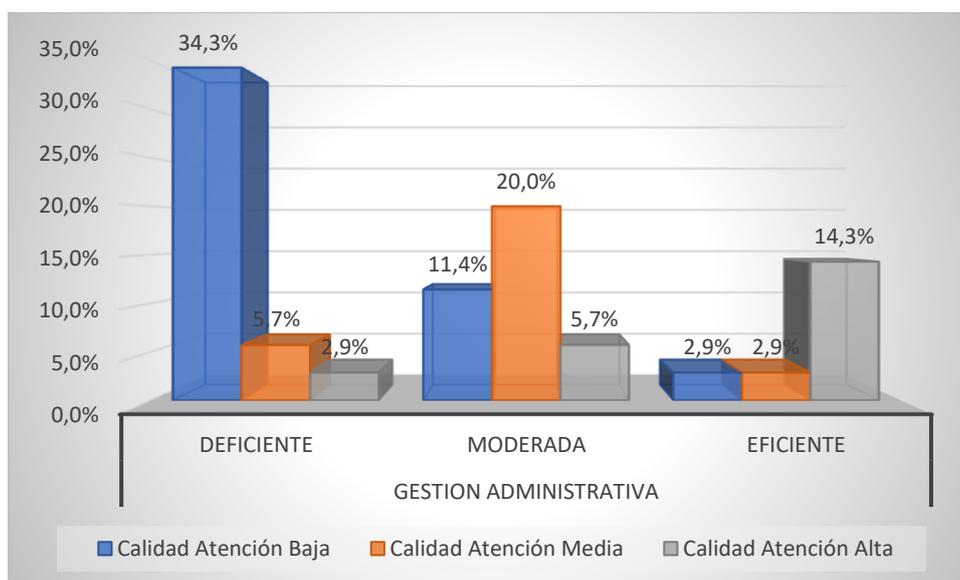


Tabla 2:

Gestión Administrativa en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021

		Frecuencia	Porcentaje
Planeación	Deficiente	14	40.0%
	Moderada	11	31.4%
	Eficiente	10	28.6%
Organización	Deficiente	14	40.0%
	Moderada	12	34.3%
	Eficiente	9	25.7%
Dirección	Deficiente	12	34.3%
	Moderada	13	37.1%
	Eficiente	10	28.6%
Control	Deficiente	16	45.7%
	Moderada	11	31.4%
	Eficiente	8	22.9%
Liderazgo	Deficiente	13	37.1%
	Moderada	12	34.3%
	Eficiente	10	28.6%
Total		35	100%

Fuente: Resultados de los trabajadores del servicio de neurología HNAAA

En la tabla 2; se observa que, el nivel deficiente es el que mas predomina en la gestión administrativa en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021, en planeación con el 40%, en organización con el 40%, en dirección con el 34.3%, en control con el 45.75 y en liderazgo con 37.1%.



Tabla 3:

Nivel de calidad de atención en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021

		Frecuencia	Porcentaje
Efectividad	Bajo	15	42.9%
	Regular	11	31.4%
	Alta	9	25.7%
Eficiencia	Bajo	16	45.7%
	Regular	11	31.4%
	Alta	8	22.9%
Accesibilidad al servicio	Bajo	18	51.4%
	Regular	10	28.6%
	Alta	7	20.0%
Aceptabilidad de la atención	Bajo	16	45.7%
	Regular	14	40.0%
	Alta	5	14.3%
Total		35	100%

Fuente: Resultados de los trabajadores del servicio de neurología HNAAA

En la tabla 3; se observa que, el nivel bajo es el que más predomina en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021, en efectividad con el 42.9%, en eficiencia con el 45.7%, en accesibilidad al servicio con el 51.4% y en accesibilidad de la atención con 45.7%.

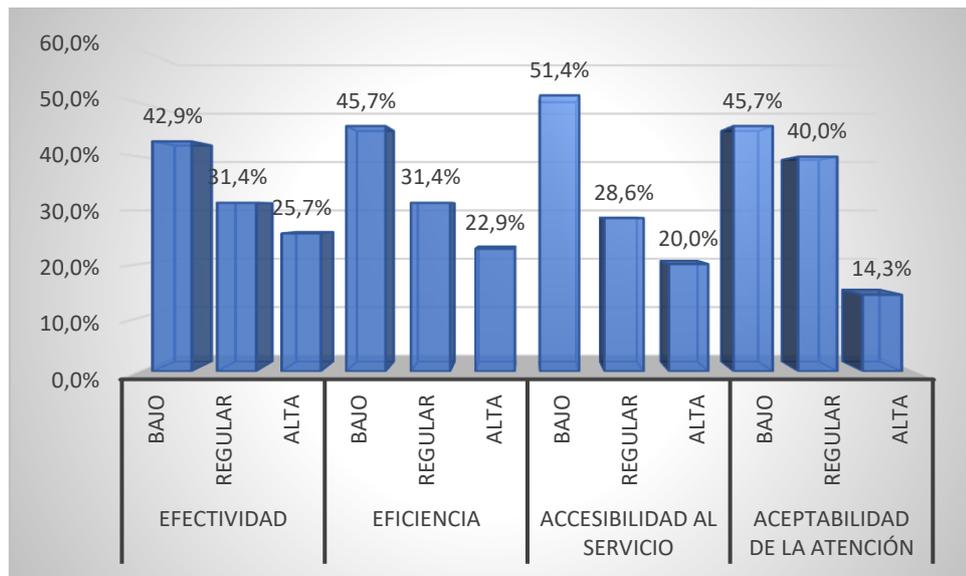


Tabla 4:

Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con las dimensiones de la calidad en el servicio de neurología en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021

Gestión Administrativa		Calidad en el Servicio			
		Efectividad	Eficiencia	Accesibilidad	Aceptabilidad
Planeación	R	,632**	,670**	,693**	,557**
	P	,000	,000	,000	,001
	N	35	35	35	35
Organización	R	,686**	,724**	,741**	,600**
	P	,000	,000	,000	,000
	N	35	35	35	35
Dirección	R	,532**	,598**	,578**	,413*
	P	,001	,000	,000	,014
	N	35	35	35	35
control	R	,673**	,745**	,697**	,545**
	P	,000	,000	,000	,001
	N	35	35	35	35
Liderazgo	R	,556**	,608**	,551**	,460**
	P	,001	,000	,001	,005
	N	35	35	35	35

Fuente: Resultados de los trabajadores del servicio de neurología HNAAA

En la tabla 4; se observa que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es altamente significativo ( $p < 0.01$ ), lo que indica de que, existe relación directa significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa con las dimensiones de la calidad de atención en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021

Tabla 5:

Relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

Rho de Spearman		Calidad Atención	Gestión Administrativa
Calidad Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,658**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	35	35
Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,658**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	35	35

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

Fuente: Resultados de los trabajadores del servicio de neurología HNAAA

En la tabla 5; se nota que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es altamente significativo ( $p < 0.01$ ), lo que indica de que, existe relación directa significativa de grado moderado (0.658) entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

## V. DISCUSIÓN

Después de realizar el proceso estadístico; asimismo se asume la interpretación de los datos, en la cual se llega a la discusión partiendo como base fundamental de los objetivos de la investigación; asimismo, se tiene en cuenta otros estudios y teorías que avalan a la investigación.

En primer lugar se tuvo en cuenta el objetivo general de la investigación en la cual fue determinar la relación entre la gestión administrativa y niveles de calidad en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo.

Según los resultados se tiene que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es altamente significativo ( $p < 0.01$ ), lo que indica de que, existe relación directa significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa con las dimensiones de la calidad en el servicio de neurología en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021

De lo expuesto podemos comparar con otros estudios de Rocca (2015) en su trabajo de investigación que tiene como título: satisfacción del usuario en la administración pública, el objetivo de este trabajo fue valorar el horizonte de complacencia de los administrados de la asistencia de la oficina de obras particulares de la municipalidad de Berisso, llegando a la conclusión se refiere que los administrados se allá descontentos en el orden del 40% con respecto a la administración pública.

Asimismo, tenemos a Hidalgo (2015) en la investigación cuyo objetivo es delinear un Modelo de Mandato a fin de optimizar la disposición de servicio a los administrados. Conclusión el esbozo de un tipo de cometido de eficacia adecuado a la realidad lo cual condujo a una mejora significativa con respecto a la gestión administrativa, generando sí mismo un beneplácito en los administrados de la comunidad en referencia.

Según, Ortiz (2017) en el estudio establece la analogía que se da entre gestión administradora y la complacencia del administrado exógeno. En este antecedente el autor concluye señalando que se da una correspondencia reveladora entre las variables gestión administrativa y beneplácito de los administrados, se obtiene un factor de analogía de Spearman ( $\rho=792$ ) y un p-valor similar a 0,001, con el que se determina que, a mejor función de los trabajadores, en consecuencia, más agrado de los beneficiarios exógenos de la administración pública.

Primer objetivo específico: Conocer la gestión administrativa servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo.

Según lo determinado se puede demostrar con los resultados que, el 34.3% de los trabajadores indicaron que debido a una deficiente Gestión administrativa se presentó una baja calidad de atención, por otro lado, el 14.3% manifestaron que la eficiente Gestión administrativa conservó una alta calidad de atención.

De lo expuesto tenemos estudios comparados como Gonzales (2017) La investigación tiene como objetivo: establecer la correlación que se da entre calidad de servicio y la complacencia de los beneficiarios (estudiantes usuarios) en relación al servicio administrativo. Se concluye en el estudio señalando que: la disposición de servicio encuentra relación con el horizonte de complacencia manifestado por los alumnos; en consecuencia, se admite la hipótesis esbozada en base a que el factor es:  $p=0.493$ .

Así tenemos a Quispe (2017) en el estudio se propone como objetivo general establecer la analogía entre la eficacia del servicio administrativo y el agrado de los beneficiarios, finalmente se presenta una de las conclusiones a las que se arribó en el estudio: se señala que se da una relación trascendente en el orden del 95%, en consecuencia se refuta la hipótesis nula ( $H_0$ ) determinando que se da una correspondencia entre la calidad de servicio y el agrado de los usuarios de la institución Municipal de Lurín.

Segundo objetivo específico: identificar el nivel de calidad en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo.

De acuerdo a lo expuesto se determina, el nivel bajo es el que más predomina en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021, donde en efectividad con el 42.9%, en eficiencia con el 45.7%, en accesibilidad al servicio con el 51.4% y en accesibilidad de la atención con 45.7%.

Según, Paredes (2016) en el estudio calidad en los servicios de salud, cuyo objetivo fue: establecer la correlación que se da entre gestión administrativa y el agrado de los beneficiarios exógenos del ámbito de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo. En el estudio se arriba a la conclusión siguiente, entre otras, si existe correlación entre el grado de satisfacción de los beneficiarios, lo cual se expresa en que el 22,1% de los abordados señalaron que se encuentran contentos con el área de nutrición; en tanto que un 77,9% de los beneficiarios puntualizaron estar descontentos con el área de nutrición.

Asimismo, tenemos a Vargas y Aldana (2017) en su estudio se refieren que la calidad de la asistencia vista como la sensatez total del administrado sobre la excelstitud o preponderancia del servicio, que es el resultado de la comparación entre las posibilidades de los demandantes y sus percepciones sobre las derivaciones del servicio.

Por otro lado, Stanton, Etzel y Walker (2017) de acuerdo a sus estudios de resultados considera que: “La disposición de asistencia dispone de dos propiedades que deberían ser comprendidas por los que suministran el servicio a fin de lograr una diferenciación de los otros, el número uno; la calidad la concreta el beneficiado no el productor-oferente y segundo; los consumidores valoran la calidad de servicio adquirido sus perspectivas con sus percepciones de cómo se formaliza el servicio”.

Por otro lado tenemos a Maqueda y Llaguno (1995) en su estudio señalan que “Calidad es el conjunto de propiedades, situaciones, signos, posesiones, semblantes y otras apreciaciones humanas, congénitas o logradas por el objeto valorado: individuo, vivienda, utilidad, servicio, proceso, modo, oficio empresarial, etc. que admiten diferenciar las singularidades del objeto y de su productor (empresa), y estimarlo (valorarlo) con relación a otros objetos de su género”

Tercer objetivo específico: Analizar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con las dimensiones de la calidad en el servicio de neurología.

De acuerdo a lo determinado anteriormente se puede demostrar que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es altamente significativo ( $p < 0.01$ ), lo que indica de que, existe relación directa significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa con las dimensiones de la calidad en el servicio de neurología en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

De acuerdo a lo expuesto tenemos los estudio de Ruiz (2017) en la cual refiere que la calidad de la asistencia se desplegó en un principio en las entidades particulares, en el devenir histórico de la sociedad y de las instituciones, el concepto de calidad del servicio se hizo extensivo a las esferas de los gobiernos, el propósito siempre ha sido dotarle a las empresas públicas mayor competitividad para brindarle a los administrados un buen servicio que cubra sus expectativas y satisfaga la demanda y necesidades de los agentes de la sociedad.

Para, Senlle (2016) la calidad de servicio que proporcionan las instituciones del sector estatal, abarca un sin número de acciones y actividades que se brindan con el propósito lo lograr saciar las necesidades de los demandantes de tales o cuales servicios. Desde esta mirada entonces, son los usuarios los que necesitan atender para satisfacer ciertos requerimientos, las mismas que quedarían resultas si son atendidas por la dependencia asignada y de manera adecuada. El funcionario descifrará como una manera de calidad de servicio

no solo por el acceso que se tenga a la dependencia sino que el servicio debe ser administrado en los tiempos que la normatividad lo establece siguiendo todos los procedimientos administrativos, que por su peculiaridad son únicos y se hallan determinados por ley.

Según Senlle (1996, p. 63) remarca así mismo que será indispensable tener conocimiento sobre las necesidades y esperanza de los administrados a través de entrevistas, encuestas apropiadas para luego determinar prioridades, operaciones políticas, procedimientos como un objetivo preciso para lograr brindar un servicio eficiente y un trato conveniente.

Para Fornell, Anderson y Rust (2017) en su estudio consideran que calidad es la que genera un determinado estado de satisfacción, lo cual repercute una serie de manifestaciones conductuales por parte de los beneficiarios. De este modo se puede identificar el proceso, y determinar cómo interactúan y se analizan los indicadores que ayudan a calcular el grado de satisfacción, por su parte Yu y Dean (2016) enfatiza que es una medida global de un conjunto de satisfacciones con expectativas previas

Asimismo, Fornell y Lehmann (2016) en su estudio ven en la satisfacción como una valoración total sustentada en la práctica de consumo y demanda global en el tiempo. Para sustentar el presente estudio se toma lo esbozado por los teóricos que aseveran que a fin de comprobar la satisfacción se debe valorar de modo global averiguando con ello lograr comprender los propósitos y como se van comportando las variables, y de este modo poder cuantificar la satisfacción.

#### **IV CONCLUSIONES**

Después de dar solución a los resultados y realizar la respectiva discusión se llegó a las siguientes conclusiones:

1.- Existe relación directa significativa de grado moderado entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

2.-En el Servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021, indicaron que debido a una deficiente Gestión administrativa se presentó una baja calidad de atención, asimismo, en menor porcentaje revelaron que la eficiente Gestión administrativa conservó una alta calidad de atención.

3.-El nivel deficiente es el que más predomina en la gestión administrativa en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

4.-El nivel bajo en la calidad de atención es el que más predomina en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

5.-Existe relación directa significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa con las dimensiones de la calidad de atención en el servicio de neurología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021

6.-Se comprueba la hipótesis, donde el estudio refleja esa relación es altamente significativo ( $p < 0.01$ ), lo que indica de que, existe relación directa significativa de grado moderado (0.658) entre gestión administrativa y calidad de atención en el servicio.

## **V.-RECOMENDACIONES**

1. Al Gobierno Regional de Salud de Lambayeque en las implementaciones de programas de capacitación al personal de administrativo para el buen servicio al usuario
2. Se sugiere al Director del Hospital implementar estrategias de capacitación para reforzar las capacidades que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario, de acuerdo a los resultados, en la cual refleja que no existe estrategias técnicas o métodos en la gestión administrativa del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo el servicio de neurología
3. Y por último se recomienda al Gerente del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo el servicio de neurología a tomar como paradigma este estudio los cuales son solución de problemas, razonamiento y toma de decisiones los que permite hacer inferencias y reflexiones justificadas al problema, y atiende la problemática y mejorar la calidad en el servicio del paciente.

## REFERENCIAS

- Becerril-Montekio, V; Valenzuela, A., & Velázquez, A. (2008). Mapa del sistema de salud de Perú. México: Fundación Mexicana para la Salud.
- Breslau, J., Leckman-Westin, E., Yu, H. et al.(2018) Impact of a Mental Health Based Primary Care Program on Quality of Physical Health Care. *Adm Policy Ment Health* 45, 276–285. <https://doi.org/10.1007/s10488-017-0822->.
- Brook, R.H.; Mc Glynn E.A. & Shekelle P.G. (2000). Defining and measuring quality of care: a perspective from US researchers. 281-295.
- Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw - Hill Interamericana de México: S.A.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe-Cepal. (2018). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile. Disponible en: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/10/S1700334\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/10/S1700334_es.pdf).
- Comité Internacional de la Cruz Roja (2006). *Los servicios de salud en el nivel primario*. Ginebra: Cruz Roja.
- Congora, D. (2017). *La gestión administrativa y la eficiencia laboral del personal en la gestión regional de Tayacaja - periodo 2013*. Huancavelica: Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Huancavelica.
- Escobedo, K. (2017). *Nivel de satisfacción de los derechoambientes de 20 a 59 años que reciben atención médica con el nuevo proyecto de mejora unifila (paciente sin cita) en la Unidad de Medicina Familiar N° 10, IMSS de la delegación Aguascalientes*. México: Tesis para obtener el grado de Especialista en Medicina Familiar en la Universidad Autónoma de

Aguascalientes. Disponible en:  
<http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/123456789/1264>

Flores, L. (2016). Gestión administrativa y satisfacción del paciente en el Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima , periodo 2016. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima.

Gil, C. (2016). Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016. San Martín: Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad de César Vallejo. Disponible en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil\\_zc.pdf?sequen](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil_zc.pdf?sequen)  
=.

Gonzales, E. C. (2002). Desigualdad e ingobernabilidad en el Perú, 2002. Disponible en:  
<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/peru/iep/estado/gonza.pdf>.

Gonzalez, C. A. (1996). Manual de mantenimiento de los servicios de salud. Disponible en:  
<http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s17391es/s17391es.pdf>.

Hanefeld, J., Powell-Jackson, T., & Balabanova, D. (2017). Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. Bulletin of the World Health Organization, 95(5), 368–374. <https://doi.org/10.2471/BLT.16.179309>

Heras-Mosteiro, J., Sanz-Barbero, B., & Otero-Garcia, L. (2016). Health Care Austerity Measures in Times of Crisis: The Perspectives of Primary Health Care Physicians in Madrid, Spain. International Journal of Health Services, 46(2), 283–299. <https://doi.org/10.1177/0020731415625251>

Hernández Sampieri, R. (2010). Metodología de la Investigación. Lima: Mc Graw Hill. Hoagwood, K.E., Essock, S., Morrissey, J. et al. (2016) Use of Pooled

State Administrative Data for Mental Health Services Research. *Adm Policy Ment Health* 43, 67–78. <https://doi.org/10.1007/s10488-014-0620-y>

Indarwati, M., & Phuoc, P. (2018). Evaluation of Administrative Service Quality Towards JKN Patient Satisfaction. *KEMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 41-48. doi:<https://doi.org/10.15294/kemas.v14i1.14915>

Jiménez, E. (2017). Efecto de la gestión en la calidad del servicio a usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) - Lima. Lima: Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1737/MAEST.GEREN.SERV.SALUD.%20EDDYE%20RUTH%20JIMENEZ%20SANDOV AL.pdf?isAllowed=y&sequence=2>

John N. Mafi, Christina C. Wee, Roger B. Davis, and Bruce E. Landon (2016) Comparing Use of Low-Value Health Care Services Among U.S. Advanced Practice Clinicians and Physicians. *Annals of Internal Medicine* 2016 165:4, 237-244. <https://www.acpjournals.org/doi/full/10.7326/M15-2152>

Khon, LT; Corrigan JM & Donaldson M. (1999), *To err is human: Building a safer health system*. Washington, D. C.: Institute of Medicine/National Academy Press.

Koontz, H., & Wehrich, H. (1990). *Administración* (Novena ed.). Mexico: McGraw Hill. Koontz, H., O Donnell, C., & Wehrich, H. (1986). *Administración*. México: McGrawHill.

Koontz, W. Cannice (2013). *Administración una perspectiva global y empresarial*, Vol.13.

- Lucyk, K., Tang, K. & Quan, H. (2017) Barriers to data quality resulting from the process of coding health information to administrative data: a qualitative study. BMC Health Serv Res 17, 766. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2697-y>
- Luna, J. (2017). Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017. San Martín: Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/858/luna\\_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/858/luna_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Merino, A., Saenz, E., & Silva, M. (2016). La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. Lima: Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1297/TESIS.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Ministerio de salud - Perú (2002). Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud. Lima – Perú. Ministerio de Salud. (2009). Modelo de Gestión Hospitalaria. Lima: MINSA.
- Ministerio de Salud. (2017). Satisfacción de Usuario Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima: MINSA.
- MINSA. (2004). Norma Técnica N° 0021: Categoría de establecimientos de sector salud. Lima: MINSA. MINSA. (2011). Situación actual del Sistema de Salud en el Perú. Lima: MINSA.
- MINSA. (2016). Reporte de morbilidad y mortalidad. Lima: MINSA. MINSA. (2017). Ministerio de Salud del Perú. Obtenido de Salud peruana, medicina,

institucional, servicios al público, la reforma de salud y atender las necesidades del sector: [www.minsa.gob.pe/](http://www.minsa.gob.pe/).

Mohamed, S. (2018) Evaluating the Quality of Rural Intensive Case Management Services using Administrative Data: an Exploratory Study. *Psychiatr*, 897–907. <https://doi.org/10.1007/s11126-017-9505>

Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud - Tumbes, 2016. Tumbes: Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Tumbes. Perú.

OMS. (1981). Preparación de indicadores para vigilar los progresos realizados en el logro de la salud para todos en el año 2000. Ginebra: OMS.

OPS. (2017). Atención primaria. Washington D.C: OPS-OMS.

OPS/OMS. (2017). Planificación y administración hospitalaria. Obtenido de <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/12>.

Oré, A. (2017). Gestión y desempeño en un Hospital de EsSalud, Cañete, Lima, 2017. Lima: Trabajo de Investigación para optar al Grado Académico de Magister en Gestión Pública en la Universidad del Pacífico. Disponible en: [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres\\_Tesis\\_mestr%c3%ada\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres_Tesis_mestr%c3%ada_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización Mundial de la Salud (2016). Desafíos de la gestión de los recursos humanos en la salud. Disponible en: [http://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/DesafiosGestionHR\(esp\).pdf](http://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/DesafiosGestionHR(esp).pdf).

Organización Mundial de la Salud (2016). Marco conceptual de la clasificación internacional para la seguridad del paciente. Ginebra: OMS.

Organización Panamericana de la Salud. (2017). Indicadores Básicos de la situación de salud en las Américas. Washington D.C. Disponible en: <https://www.ops-oms.org.ve>.

Perú – Presidencia, D.E.L.A Republica, Decreto Legislativo N° 276: Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público. Art. 1º. Región Informa (2016), “Sector Salud es prioridad actual en la región La Libertad”. Disponible <http://www.regionlalibertad.gob.pe/noticias/nacionales/6397sector-salud-esprioridad-actual-en-la-region-la-libertad>.

Rizzo, J. (2017). Gestión Administrativa - Financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital General - Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Ecuador: Informe final de investigación para la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Babahoyo.

Rodríguez, D. (2017). Procedimientos administrativos y la calidad de servicio brindado a los usuarios del Hospital Rebagliati - EsSalud 2017. Lima: Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo. Sloane, Philip D. et al (2018). Administrative Data for Research: An Increasingly Powerful Tool, but Still With Caveats. Journal of the American Medical Directors Association, Volume 19, Issue 2, 97 – 99. <https://doi.org/10.1016/j.jamda.2017.11.015>

Terán, K. (2017). Análisis del modelo de gestión de la Dirección Administrativa del Hospital IESS - Esmeraldas. Ecuador: Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Universidad del Rosario (2009). Un nuevo concepto en la calidad de servicios de salud: Hospitalidad y Ciencia, Disponible en: <http://www.urosario.edu.co/Universidad-CienciaDesarrollo/ur/FasciculosAnteriores/Tomo-IV-2009/Fasciculo16/ur/Un-nuevo-concepto-en-laprestacion-de-servicios-de/>.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Cuestionario para medir niveles de calidad de atención en el servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

A continuación, se presentan una serie de enunciados, divididos en diversas dimensiones, la intención es conocer más sobre tus habilidades internas.

Marca con un aspa (x) en la opción que más se acerque a tu forma de pensar. Recuerda que no existen respuestas buenas o malas

Donde: Nunca (1), A veces (2), Siempre (3)

Ítems	<i>N</i>	<i>AV</i>	<i>S</i>
<b>EFFECTIVIDAD</b>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1. Considera que el personal asistencial y administrativo cumplen con todas las actividades que se designan.			
2. Se logran suplir totalmente los requerimientos del usuario.			
3. Se cumplen las metas propuestas en el servicio brindado.			
<b>EFICIENCIA</b>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
4. Considera que los trabajadores administrativos y asistenciales tienen las competencias requeridas para ejercen sus funciones.			
5. Se usan los recursos adecuados para la atención al asegurado.			
6. Para brindar un servicio se hace el tiempo establecido, sin sobrepasarse.			
7. Se cumplen todas las actividades en el tiempo establecido.			
<b>ACCESIBILIDAD AL SERVICIO</b>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
8. Acceder al servicio de neurología del HNAAA es fácil.			
9. Se dan a conocer los canales de al servicio de neurología del HNAAA			
10. El servicio de neurología del HNAAA cuenta con estrategias y herramientas para acercar sus servicios al asegurado			
11. El servicio de neurología del HNAAA adapta la atención de los servicios según las necesidades del usuario.			
<b>ACEPTACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO</b>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
12. Percibe que de manera general el servicio de neurología del HNAAA brinda un buen servicio.			
13. Existen aspectos por mejorar en la atención que brinda el servicio de neurología del HNAAA.			
14. Califica como importante los servicios que brinda el servicio de neurología del HNAAA.			
15. Percibe como relevante dar a conocer de los servicios que ofrece el servicio de neurología del HNAAA.			

**Anexo 2**

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Niveles de calidad de atención servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir Niveles de calidad de atención servicio de neurología en los trabajadores del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

**TESISTA:**

Br. José Alex Cabrejo Bravo.

**DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 04 de octubre del 2021.



---

Dr: Luis Arturo Montenegro Camacho

*EXPERTO*

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Niveles de calidad de atención servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir Niveles de calidad de atención servicio de neurología en los trabajadores del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

### TESISTA:

Br. José Alex Cabrejo Bravo.

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 04 de octubre del 2021.



---

Dr. Amado Fernández Cueva

*EXPERTO*

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Niveles de calidad de atención servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir Niveles de calidad de atención servicio de neurología en los trabajadores del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

### TESISTA:

Br. José Alex Cabrejo Bravo.

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 04 de octubre del 2021.

Dr. Mendiburu Rojas Augusto Franklin

*EXPERTO*

### Anexo 3

## VALIDEZ Y CONFIABILIDAD CUESTIONARIO PARA MEDIR NIVELES DE CALIDAD DE ATENCIÓN

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	15

		Correlación total de	
Dimensiones		elementos	Alfa de Cronbach
P1		,769	,935
P2	EFFECTIVIDAD	,905	,930
P3		,725	,936
P4		,679	,937
P5	EFICIENCIA	,905	,930
P6		,905	,930
P7		,679	,937
P8		,679	,937
P9	ACCESIBILIDAD AL	,531	,941
P10	SERVICIO	,913	,930
P11		,905	,930
P12	ACEPTACIÓN DE LA	,985	,932
P13	ATENCIÓN DEL	,985	,932
P14	SERVICIO	,546	,952
P15		,645	,951

### ANOVA

		Suma de		Media		
		cuadrados	gl	cuadrática	F	Sig
Inter sujetos		34,507	9	3,834		
Intra sujetos	Entre elementos	6,773	14	,484	2,125	,014
	Residuo	28,693	126	,228		
	Total	35,467	140	,253		
Total		69,973	149	,470		

## Anexo 4

### CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de conformidad que posees respecto a la **gestión administrativa en la atención en el servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021**. Así mismo se le pide ser extremadamente ser objetivo (a), honesto (a) y sincero(a) en sus respuestas.

Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la calidad en el servicio de salud y por ende la satisfacción del usuario.

#### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 25 ítems. Cada ítem incluye cuatro alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad.

Donde: Nunca (1), A veces (2), Siempre (3)

		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
		1	2	3
PLANEACIÓN				
1	Se elabora oportunamente el plan de trabajo anual.			
2	Se da a conocer a los trabajadores la Misión, Visión y los valores institucionales.			
3	Se formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional.			
4	Se cuentan con planes estratégicos, operativo actualizados			
5	Se realizan análisis del estado situacional de la gestión con la participación de los trabajadores			
ORGANIZACIÓN				
6	La estructura de la organización se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades y se ajusta a la realidad			
7	El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo			

8	Se tiene en cuenta que todos los trabajadores que laboran en la entidad ocupan una plaza prevista en el PAP y un cargo incluido en el cuadro de Asignación de Personal (CAP)			
9	Se cuenta con la cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área			
10	Se definen la autoridad y responsabilidad del servicio de neurología			
DIRECCIÓN.				
11	Se da a conocer a los trabajadores los documentos normativos			
12	Se cuenta con mecanismos o normas adecuadas para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal.			
13	Se ejecuta un programa de inducción al personal que ingresa relacionados con el puesto al que ingresa y de los principios éticos			
14	Se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.			
15	Se direccionan la visión y valores institucionales a que contribuyan a los objetivos y misión de la Entidad.			
CONTROL				
16	Se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios y en la gestión			
17	Se evalúa el desempeño laboral permanentemente al personal de acuerdo a las necesidades de la institución.			
18	Se determina el uso racional de los materiales en función a necesidades e interés de la institución			
19	Se determina las necesidades en función a un presupuesto para adquirir recursos materiales			
20	Se realiza adecuada la administración de los recursos financieros de la institución			
LIDERAZGO				
21	Existe equidad del jefe al momento de tomar			
22	Se valora l.a conducta de los trabajadores.			
23	Existe empatía entre jefe y trabajadores.			
24	Están conformes con las habilidades y atributos de			
25	Existe estimulación a los trabajadores por parte de la institución			

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión Administrativa en el servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir Gestión Administrativa en el servicio de neurología en los trabajadores del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

### TESISTA:

Br. José Alex Cabrejo Bravo.

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 04 de octubre del 2021.



---

Dr: Luis Arturo Montenegro Camacho

*EXPERTO*

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión Administrativa en el servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir Gestión Administrativa en el servicio de neurología en los trabajadores del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

### TESISTA:

Br. José Alex Cabrejo Bravo.

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 04 de octubre del 2021.



---

Dr. Amado Fernández Cueva

*EXPERTO*

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión Administrativa en el servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir Gestión Administrativa en el servicio de neurología en los trabajadores del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.

### TESISTA:

Br. José Alex Cabrejo Bravo.

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO



Chiclayo, 04 de octubre del 2021.

---

Dr. Mendiburu Rojas Augusto Franklin

**EXPERTO**

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE GESTION  
ADMINISTRATIVA

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	25

		Correlación total de	
Dimensiones		elementos	Alfa de Cronbach
P1		,772	,966
P2		,915	,964
P3	PLANEACIÓN	,760	,966
P4		,722	,966
P5		,915	,964
P6		,915	,964
P7		,668	,967
P8	ORGANIZACIÓN	,722	,966
P9		,539	,968
P10		,905	,965
P11		,915	,964
P12		,984	,965
P13	DIRECCIÓN	,984	,965
P14		-,120	,971
P15		-,027	,971
P16		,760	,966
P17		,722	,966
P18	CONTROL	,915	,964
P19		,915	,964
P20		,668	,967
P21		,722	,966
P22		,539	,968
P23	LIDERAZGO	,905	,965
P24		,915	,964
P25		,231	,969

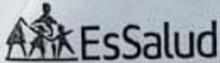
### ANOVA

		Suma de		Media		
		cuadrados	gl	cuadrática	F	Sig
Inter sujetos		59,364	9	6,596		
Intra sujetos	Entre elementos	11,584	24	,483	2,250	,001
	Residuo	46,336	216	,215		
	Total	57,920	240	,241		
Total		117,284	249	,471		

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de las variables

**Gestión administrativa y niveles de calidad de atención servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Técnica/ instrumento	Escala de medición
<b>Gestión administrativa</b>	La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar, controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. (Terry, 1990).	Para medir la variable Gestión administrativa se usó un cuestionario de 25 ítems y la opción de respuesta Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	Planeación	Ítems: 1 – 5	. Técnica: encuesta  Instrumento: El cuestionario	Escala de linkert Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
			Organización	Ítems: 6 – 10		
			Dirección	Ítems: 11 – 15		
			Control	Ítems: 16 – 20		
			Liderazgo	Ítems: 21 – 25		
<b>Calidad de servicio</b>	Brindar una labor con eficiencia, cumpliendo con las expectativas de los usuarios y satisfaciendo las funciones asignadas, con responsabilidad y respeto, siguiendo el conjunto de acciones correspondientes para llegar al objetivo (Cuatrecasas, 2017).	Conjunto de acciones que realiza el servidor municipal de la provincia de Ferreñafe para cumplir sus funciones, satisfaciendo tanto la meta asignada.	Efectividad.	- Cumplimiento de metas (1,2,3)	Técnica: encuesta  Instrumento: El cuestionario	Escala de linkert Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
			Eficiencia.	- Uso de recursos. (4,5)		
				- Tiempo de ejecución. (6,7)		
			Accesibilidad al servicio.	- Capacidad de alcance del servicio. (8,9)		
				- Frecuencia de atención. (10,11)		
Aceptabilidad de la atención.	- Visión de beneficios del servicio. (12,13)					
	- Relevancia brindada al servicio. (14,15)					



ANEXO B

CARTA DE ACEPTACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN POR EL JEFE DEL DEPARTAMENTO / SERVICIO / ÁREA O JEFE INMEDIATO SUPERIOR

Señor

Dr: MAX Kevin Mejia Salazar  
Gerente de la Red Prestacional Lambayeque  
Presente.-

De mi consideración:

El Jefe del Departamento / Servicio / Área de Neurología  
del Establecimiento de Salud Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de la  
Red Prestacional LAMBAYEQUE, donde se ejecutará el estudio  
titulado "

GESTION ADMINISTRATIVA Y NIVELES DE CALIDAD DE ATENCION  
SERVICIO DE NEUROLOGIA Hospital Nacional Almanzor Aguinaga  
Asenjo. CHICLAYO"

cuyo investigador principal / co investigador responsable es JOSE ALEX  
CABREZO BRAVO,

tiene el agrado de dirigirse a usted para manifestarle que he tomado conocimiento del  
proyecto señalado previamente se ejecute en el Departamento / Servicio / Área.  
de Neurología

Además debo manifestar que, el Asesor responsable: \_\_\_\_\_  
brindará las facilidades para la ejecución del proyecto y asumirá  
la responsabilidad en su ejecución.

Este proyecto deberá contar además con la evaluación del Comité Institucional de Ética  
en Investigación y la aprobación correspondiente por su despacho antes de su ejecución.

Sin otro particular, quedo de Usted.

Atentamente,

[Firma]  
Dr. Henrich Sánchez Carranza  
MÉDICO NEURÓLOGO  
CMP. 56207 - RNE: 29858

[Firma]  
Dr. Henrich Sánchez Carranza  
JEFE SERVICIO NEUROLOGIA  
CMP. 56207 - RNE: 29858  
H.N.S.A.  
EsSalud  
Regional Sector norte Tumbes RAL JUANATA GALLE

Nombre:

Firma, sello, nombre del Jefe de Departamento/Servicio/Área