



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de atención al paciente en
consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo
Chimbote – 2021**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Alfaro Rodriguez, Manuela Rosa (ORCID: 0000-0003-3809-7269)

ASESOR:

Dr. Alvarez Carrillo, Nicolás (ORCID: 0000-0002-9794-0423)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del estado

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por encima de todas las cosas, A mi esposo RONALD ESCOBEDO, y a mis padres por ser la inspiración para mi superación.

Manuela Rosa

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo que brindo el Programa de Maestría, al docente Dr. Nicolás Álvarez Carrillo y al Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, que gracias a su apoyo logre concluir con este proyecto.

Muchas Gracias por todo

La Autora

Índice de Contenidos

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FÍGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de Investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3.Población, Muestra y muestreo	14
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Método de Análisis de datos	17
3.6. Procedimientos	17
3.7. Aspectos Éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V.DISCUSIÓN	26
VI.CONCLUSIONES	32
VII.RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	44

Índice de tablas

	Pág.
Tabla N. 4.1	19
Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021.	
Tabla N. 4.2.1.	20
Frecuencia del nivel de la gestión administrativa	
Tabla N. 4.2.2.	21
Distribución de frecuencias de la calidad de atención al paciente	
Tabla N. 4.2.3.	22
Relación entre la planeación y la calidad de atención al paciente	
Tabla N. 4.2.4.	23
Relación entre la organización y la calidad de atención al paciente	
Tabla N. 4.2.5.	24
Relación entre la dirección y la calidad de atención al paciente	
Tabla N. 4.2.6.	25
Relación entre el control y la calidad de atención al paciente	

Índice de figuras

		Pág
Figura N. 4.1	Relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención al paciente	19
Figura N. 4.2.1.	Distribución de frecuencias del nivel de la gestión administrativa	20
Figura N. 4.2.2.	Distribución de frecuencias de la calidad de atención al paciente	21
Figura N. 4.2.3.	Relación que existe entre la planeación y la calidad de atención al paciente	22
Figura N. 4.2.4.	Relación que existe entre la organización y la calidad de atención al paciente	23
Figura N. 4.2.5.	Relación que existe entre la dirección y la calidad de atención al paciente	24
Figura N. 4.2.6.	Relación que existe entre el control y la calidad de atención al paciente	25

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención al paciente.

La metodología corresponde a una investigación cuantitativa, con diseño descriptivo correlacional, una población $N = 200$ de usuarios y muestra probabilística $n = 132$, a quienes se les administró dos cuestionarios de preguntas cerradas tipo Escala de Likert, que fueron validados por expertos. El primer cuestionario de 18 ítems, con confiabilidad $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0,892$; y segundo cuestionario de 24 ítems, con confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0,934$, ambos de confiabilidad de muy buena a perfecta. Como método de análisis se utilizó la prueba estadística de Pearson para determinar la correlación entre las variables y dimensiones; y, la prueba "t" Student para determinar la significatividad de correlación. Luego de analizar los datos, obtuvimos como conclusión, que:

Existe una correlación positiva, directa y alta ($r_{xy} = 0,832$) entre la gestión administrativa y la calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021; y, como $t_{cal} = 17,121 > t_{tab} = 1,978$, entonces la correlación es significativa, esto porque existe cumplimiento de los procesos administrativos en la entidad de manera moderada y se cuenta con protocolos de calidad que son cumplido en su mayoría mas no en su totalidad.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de atención, paciente

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between administrative management and the quality of patient care.

The methodology corresponds to a quantitative research, with a correlational descriptive design, a population of $N = 200$ of users and a probabilistic sample of $n = 132$, who were administered two questionnaires with closed questions type Likert Scale, which were validated by experts. The first 18-item questionnaire, with reliability α Cronbach = 0.892; and second questionnaire of 24 items, with reliability of α Cronbach = 0.934, both with reliability from very good to perfect. As a method of analysis, the Pearson statistical test was used to determine the correlation between the variables and dimensions; and, the Student "t" test to determine the significance of the correlation. After analyzing the data, we obtained as a conclusion that:

There is a positive, direct and high correlation ($r_{xy} = 0.832$) between administrative management and the quality of patient care in outpatient clinics of the Eleazar Guzmán Barrón hospital, Nuevo Chimbote, 2021; and, as $t_{cal} = 17,121 > t_{tab} = 1,978$, then the correlation is significant, this because there is moderate compliance with the administrative processes in the entity and there are quality protocols that are mostly complied with but not in its entirety.

Keywords: Administrative management, quality of care, patient

I. INTRODUCCIÓN

Brindar servicios de calidad que fortalezca la gestión administrativa es favorable para toda organización, es por ello que se debe contar con los procesos definidos para que se pueda alcanzar indicadores de calidad deseada. Uno de los elementos que interceden en los procesos es el gerente en conjunto con el personal.

Un aspecto relevante es lo señalado por Salazar et al. (2018), quien considera que la gestión administrativa es un conjunto de actividades coordinadas y desarrolladas a través de un empleador para que dirija y manipule una institución; Esto permite una mayor eficiencia, productividad, iniciativa y flexibilidad dentro del control que se completa (p. 1). Por otro lado, Pliscoff (2017), señala que, se ha comprobado que existen nuevas ideas que han llegado a decidir cómo se administran las instituciones públicas, para acelerar los procesos administrativos, logrando así, supuestamente, una mejor gestión (p.2). Intriago & Vélez (2020), comenta como el gobierno municipal del Ecuador respondió frente al terremoto ocurrido en abril de 2016, con reconocimiento al uso de las finanzas y al Plan Operativo Anual (POA) en instancias de desastres naturales. Para ello, se han adquirido y analizado el presupuesto y el POA autorizados a través del Ayuntamiento dentro del plazo de consulta; se había demostrado que los artículos afectados soportaban las pérdidas resultantes del evento; Se habían cuantificado los activos que ya no se obtienen por medio del municipio por concepto de recaudación de impuestos, costos y contribuciones; Las inversiones planeadas por el municipio habían sido identificadas y su ejecución se suspendió o extendió, esto conllevó a que se presenten una mala calidad en los servicios municipales.

En el contexto nacional la pandemia a golpeado severamente a la gestión pública, colocando barreras en los servicios que se ofrece, al respecto Gutiérrez et al. (2021), manifiesta que la administración no estaba preparada para afrontar cambios en los procesos para brindar sus servicios. En la misma línea se tiene a Aguilar et al. (2020), quien comenta que la gestión administrativa financiera es ineficiente por el débil control en sus procesos y por el poco reajuste direccionado sobre la gestión por resultados. Asimismo, el recurso humano que trabaja en el área administrativa ha sido contratado sin concurso público, tuvieron en cuenta solo

decisiones políticas. Inquilla et. al. (2017), comenta que, en tal sentido, las malas acciones dentro de la gestión de recursos financieros como: la corrupción, desvío de fondos, incumplimiento de metas, mala planificación presupuestal, personal inadecuado, mala toma de decisiones; han hecho que los fondos no se invierten en obras de impacto social en beneficio de la comunidad, buscando el bienestar socioeconómico, desarrollo y crecimiento.

En el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, antes de la pandemia, los pacientes que acudían por consulta externas eran aproximadamente 250 a 300 por día, los pacientes se registraban el mismo día de la atención, en las primeras horas de la mañana (6 a 10 hrs) generando aglomeración de personas, hacinamiento y largas colas en los ambientes de admisión, caja y consulta externa. Actualmente en el contexto de la pandemia, las citas se realizan por teléfono y en la primera semana del mes ya están agotadas, la cantidad de pacientes que acuden a consulta externa hoy en día oscilan entre 150 a 200 por día. Por otro lado, los pacientes tienen desconcierto por falta de información sobre el proceso administrativo a seguir para su atención, en algunos consultorios externos la atención se inicia tarde ocasionando malestar en los pacientes, además debido a la recarga de trabajo, el personal tiene estrés laboral ocasionando malestar y perjuicio para la interrelación paciente – personal de salud, y muchas veces por su estrés se produce el maltrato al paciente. Por otro lado, la falta de medicamentos esenciales para su tratamiento, material para realizar sus exámenes auxiliares, y médicos especialistas, produce una insatisfacción en los pacientes tratados en consultorios externos.

De lo analizado en la problemática se plantea la interrogante ¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021?

Esta investigación se justifica, en el campo práctico, pues existe una problemática en la calidad de atención a los pacientes en consulta externa del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón y esta investigación permitirá que los funcionarios administrativos y el personal de consulta externa tomen las medidas correctivas para mejorar la calidad de atención al paciente, cumpliendo con uno de los objetivos del Ministerio de Salud que está orientado al ciudadano y a la mejora continua de sus procesos para brindar un servicio de atención de calidad y por ende

alcanzar un valor público, como es la satisfacción del paciente. Luego al realizar la justificación metodológica se tiene que el estudio aportará recomendaciones estratégicas y dos cuestionarios que servirán como instrumentos para medir el nivel y la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención al paciente siendo de utilidad para los futuros investigadores. Finalmente, en el aspecto teórico se tiene que el estudio se fundamentó en los aportes teóricos (Robbins et al. 2017), para la variable de gestión administrativa y para la variable de calidad de atención del paciente se basará en los aportes (Parasuraman et al. 1991).

Por lo que se elaboró como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021. Y, como objetivos específicos: Identificar el nivel de la gestión administrativa, identificar el nivel de la calidad de atención al paciente, determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de atención al paciente, determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de atención al paciente, determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de atención al paciente, determinar la relación que existe entre el control y la calidad de atención al paciente.

Como hipótesis se plantea lo siguiente: Existe relación ($r_{xy} \neq 0$) significativa ($t_{cal} > t_{tab}$) entre la gestión administrativa y la calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021. Luego se tiene la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021. **H_{i1}** Existe relación ($r_{xy} \neq 0$) significativa ($t_{cal} > t_{tab}$) entre la planeación y la calidad de atención al paciente; **H_{i2}** Existe relación ($r_{xy} \neq 0$) significativa ($t_{cal} > t_{tab}$) entre la organización y la calidad de atención al paciente; **H_{i3}** Existe relación ($r_{xy} \neq 0$) significativa ($t_{cal} > t_{tab}$) entre la dirección y la calidad de atención al paciente; **H_{i4}** Existe relación ($r_{xy} \neq 0$) significativa ($t_{cal} > t_{tab}$) entre el control y la calidad de atención al paciente.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, existen estudios relacionados con las variables a investigar, tales como: Escobedo (2017), concluye que: El objeto con mayor porcentaje fue el relacionado con el respeto por parte del médico a la modestia de los pacientes, con orgullo del 90,2%; Los ítems que adquirieron un menor grado de orgullo por parte de los clientes fueron, en el primer ámbito, el relacionado con la falta de tiempo de los pacientes una vez que ingresan al registro, siendo el más efectivo un porcentaje de satisfacción del 41,3%, observado con el auxilio del tiempo de espera el tiempo para hacerse con una consulta con un 39,7%, la falta de material importante para la recuperación con un bajo grado de placer con un porcentaje del 36%, en última instancia se encuentran los elementos asociados al tiempo de preparación dentro de la sala de emergencias y el tiempo para acumular una incapacidad, con un 31% y un 20% de placer más efectivo respectivamente. Como puede verse, los objetos con menor nivel de satisfacción están relacionados con la Gestión Administrativa.

Terán (2017). encontró, que: El resultado final muestra que este establecimiento de salud utiliza una versión de control dentro de la Red de Gobierno por Resultados, liderada a través del Sistema Nacional de Salud y organizada a través de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), pero, los administradores y su personal de la Actual La Gerencia Administrativa ya no la práctica, considerando que realizan sus estrategias y deportes de manera empírica, lo que no permite detectar y registrar problemas, ni realizar selecciones excelentes en las preferencias de la organización. Los empleados y las personas tienen un grado excesivo de desconocimiento sobre el modelo de gestión aplicado con la ayuda del hospital, el 81,23% indicó que la sucursal no tiene una versión de gestión o que desconocen la dificultad; ignorar las técnicas ejecutivas, conduce a una Gestión Administrativa negativa y, por lo tanto, a la alta calidad de los servicios.

Escandón (2018), obtuvo como conclusión, que no se brinda un interés personalizado, muchos de los encuestados son clientes comunes, la mayoría indicó que ya no adquieren un trato agradable y algunos respondieron: de vez en cuando. Se puede afirmar que este resultado ahora podría no cumplir con los parámetros de placer del comprador.

En el contexto nacional Vásquez (2018), concluye que, si existe una relación instantánea y tremenda entre la gestión ejecutiva y la satisfacción del consumidor de la sesión externa del hospital SISA, se proporciona un coeficiente de correlación de 0.617 ** y un Sig Bilateral. De .000 (Sig. <0.01), lo que indica una gran relación entre las variables; Además, el nivel de gestión administrativa se percibe en un grado medio a través del 55,6% de los usuarios, de los cuales el grado de placer del usuario de la sesión externa es en promedio del 47,0%. Asimismo, existen correlaciones efectivas implícitas entre la escala de la variable gestión administrativa (Planificación $r = 0.506$ **; Organización $r = 0.516$ **; Dirección $r = 0.540$ **; Control $r = 0.495$ **), con el orgullo del portador de la atención ambulatoria. Asimismo, los niveles de tamaño de la gestión administrativa se encuentran en niveles medios.

Muñoz (2019), encontró, que la dimensión más sobresaliente fue la capacidad de respuesta obtuvo un grado de alto de -9.36, luego le sigue las largas colas y el hacinamiento dentro del lugar de la consulta externa. Seguido por los factores tangibles de (-8, 55) relacionados con la falta de señalizaciones, la falta de orientación a la persona afectada, además de los errores cometidos en consulta externa, por lo que la calidad de atención en consultorios externos es deficiente, teniendo un promedio de insatisfacción del 65.01%, siendo el porcentaje de insatisfacción la capacidad de reacción en la realización de exámenes radiológicos que alcanzó el 77.8%.

Reinoso (2017), encontró que al someter en evaluación las cinco dimensiones de la Calidad de Atención, se obtuvo que el 63.35% de los pacientes del servicio de consulta externa del Hospital Luis N Sáenz, estaba insatisfecho.

Méndez (2018), concluye que: Los resultados sugieren una fuerte vinculación directa significativa (Tau B = 0,877; $p = 0,000$) entre la gestión administrativa y la satisfacción que presentan los pacientes asegurados al SIS. concluyendo que existe una amplia relación entre la eficiencia del activo humano y el placer de los enfermos asegurados al SIS, (Tau B = 0.892), afirmando que la eficiencia del activo humano influye en la satisfacción de los pacientes asegurados. al SIS; la correlación entre el trabajo en equipo y el orgullo de los pacientes asegurados al

SIS; es enorme directamente ($Tau B = 0,741$), mencionando que hay un efecto del trabajo en equipo en el orgullo del paciente, aceptando la especulación de la oportunidad ($p = 0,000$).

Flores (2016), encontró, que: Los resultados indicaron que la noción de deleite del paciente era justa con un 71.8% entre gestión administrativa y la satisfacción del paciente. Para la hipótesis se ha utilizado las correlaciones Rho de Spearman, han sido relativamente sustanciales, lo que nos permitió concluir que existe un alto cortejo directo entre la gestión administrativa y el orgullo de la persona afectada con un $Rho = 0,634$, también con respecto a las dimensiones de control administrativo (planificación con $Rho = 0.734$, organización $Rho = 0.607$, dirección $Rho = 0.535$, y control (0.486) satisfacción del afectado.

Rodríguez (2017), obtuvo como conclusión, que través de los efectos obtenidos, se ubicó que 31.82% de los encuestados afirma que los métodos ejecutivos están en un nivel verde, un 49,09% en una etapa cotidiana y un 19,09% en un nivel deficiente. Y en concordancia con los resultados de la variable de procedimientos ejecutivos, se asocia con la variable de alta calidad del proveedor, en consonancia con la correlación de Spearman de 0.537, lo que representa este resultado final como leve con una significancia estadística de $p = 0.001$ es menor que 0.05. Por lo tanto, se decidió que si hay una vinculación entre el control administrativo (estrategias administrativas) y el primer nivel del servicio prestado a la persona afectada.

Dentro de la fundamentación teórica del estudio de las variables gestión administrativa y calidad de atención, se cita considerando el orden de presentación de nuestra investigación.

La gestión administrativa, según Orozco et al. (2016), es definida el control administrativo que se caracteriza por utilizar la incertidumbre, esto quiere decir que, sin importar el tipo de empleador, siempre depende de factores externos que trabajan en conjunto con tecnologías superiores, que incluyen las mismas modificaciones cotidianas, problemas que pueden surgir en un escenario particular. Asimismo, Chiavenato (2014), lo define como al método que implica hacer planes, dirigir, organizar y controlar el uso de los recursos de la organización para alcanzar

sus objetivos a través de actividades concretas de hacer planes, organización, evaluación, control y manipulación en distintos rangos de la corporación para adquirir los objetivos (p. 19). Asimismo, Robbins et al. (2017), definen a la gestión administrativa como el direccionamiento de una organización por medio de programación de actividades y estableciendo controles que permitan su cumplimiento y monitoreo. De lo que podemos definir, que la gestión administrativa es el proceso mediante el cual se realiza las funciones de planeación, organización, dirección y control en una institución para alcanzar los objetivos trazados.

Para realizar la selección de las dimensiones que respaldan a la gestión administrativa, se tiene que los autores Robbins, et al (2017), cita las cuatro funciones administrativas originalmente propuestas por Henri Fayol, según las cuales los administradores planean, organizan, dirigen y controlan.

La planeación, según Chiavenato (2017), Señaló que esta función se basa totalmente en la colocación de objetivos o sueños a cumplir en el futuro, ya sean de moda o precisos; el tiempo que debe tomar para alcanzar las metas propuestas y planificadas debe quedar en blanco (p. 75). Chávez et al. (2020), definieron la elaboración de planes por: “la preferencia de misiones y metas, así como las medidas para lograrlas; que desea hacer selecciones, es decir, seleccionar una moción entre varias alternativas”. Incluye la ejecución de movimientos para lograrlos y como resultado lo seleccionado, permitirá una adecuada agencia y elaboración con objetividad y precisión. (p.16). Dentro de los indicadores realizar acciones que permitan el cumplimiento de los procedimientos, grado de conocimientos de los instrumentos de gestión y la manera que se identifica el personal.

Planeación, es definir los objetivos a realizar y mirar hacia adelante a las medidas adecuadas para su consecución. Las actividades de la planeación incluyen estudiar el estado actual de las cosas, mirar hacia el destino, determinar objetivos, seleccionar actividades cubiertas dentro del negocio, decidir sobre estrategias y técnicas empresariales y determinar los activos importantes para obtener los objetivos de la agencia (Riffo, 2019).

Organización, Briones et. al. (2019), definió que: esto es algo que se refiere tipo de trabajo que se realiza y la implementación de diferentes modalidades que se adoptan (p. 137). Por lo tanto, el organizador debe conocer el movimiento para que todos los miembros del personal se den cuenta de qué hacer, cuándo y cómo hacerlo. Los indicadores de la misma deben reflejar el grado de organización de la corporación, es decir, la forma en que un empleado desarrolla sus funciones dentro de la disciplina de contratación pública, contabilidad y finanzas (Valdés, 2016). Es la manera que la entidad organiza su estructura, el grado de conocimiento del personal y sus funciones del puesto.

Robbins y Judge (2013), señaló que una organización representa una afiliación social lógicamente regulada en la que las entidades actúan con respecto al plan y son responsables de lograr un objetivo no inusual (p. 5). Cuando se habla de administración en la empresa se refiere al trabajo que se realiza por parte del personal y como la gerencia implementa estrategia que permita que se articulen las áreas y puedan trabajar de manera coordinada realizando funciones y cumpliendo con las asignaciones programadas por parte de la dirección de la entidad (Botero, 2017).

La organización se conoce como un grupo de trabajo y se debe tener coordinación de la gestión del personal, la parte financiera y los procesos que se deben seguir para lograr los objetivos trazados. Organizar el trabajo implica atraer personas a la empresa, luego definir deberes de tareas, así mismo integrar responsabilidades en artilugios de trabajo, acumular y asignar fuentes y situaciones de crecimiento para personas y objetos. Trabajar colectivamente para lograr el máximo rendimiento (Arriaga, Martínez y Ávalos, 2018).

Dirección, Chancafe et. al. (2020), expresan: la administración es una característica que hay que asumir a través de una dirección que controla el desempeño global de las empresas en cuanto a la ejecución de actividades que permita sus objetivos. Este trabajo requiere estar a cargo de un personal o equipo de trabajo calificado para su adecuada implementación en la empresa, además mantener una motivación constante con el personal y una gestión por parte de un

grupo de trabajadores (p. 139). Se basa en los procesos de comunicación directiva que se tiene y el trabajo eficiente que se realiza.

Esto impulsa a las personas a mejorar, implica motivación y conversación con los empleados, por mi parte o en las empresas, así como el contacto cercano y cotidiano con los seres humanos, y lidera y evoca la organización y el motivo de la organización. La administración toma proximidad en las organizaciones y departamentos y en la cima de las agencias masivas (Montoya y Boyero, 2015).

Control, Ruiz et al. (2015), sostuvo que el control "es una función del ámbito administrativo que busca lo deliberado, organizado y dirigido, y cuyos destinatarios son los objetivos que se propone la empresa." (p. 140). Mientras tanto, Becerra et al. (2018), indica que administrar es realizar un seguimiento del desempeño e implementar los ajustes importantes. A través del seguimiento, los operadores pueden asegurarse de que las pertenencias de la empresa se utilicen de acuerdo con los planes y que la empresa cumpla con su alta calidad y objetivos de protección.

Al desarrollar la fundamentación teórica de la segunda variable se tiene que la calidad de atención al paciente según Parasuraman et al. (1991), en su estudio pionero determinó que las dimensiones de la calidad son cinco: la principal está relacionada con la (fiabilidad): muestra la capacidad del empleador para ejecutar el servicio prometido de manera confiable y completa. Se toma en consideración a la orientación del personal y la comunicación asertiva que se presenta (Rubio, 2014). El 2º se define a la seguridad como el conocimiento y atención probados a través del personal y su capacidad para inspirar confianza y credibilidad (González et. al. 2016). Considera que son los protocolos de seguridad que se cuentan y a la confianza que siente los usuarios en la atención que se recibe. (Flores y Delgado, 2020). La tercera señala los factores tangibles: se refiere al aspecto físico de las instalaciones, dispositivo, personal y materiales de comunicación. Se refiere a todos los elementos que se basan en la señalización para orientar al usuario, luego se tiene los recursos con los que se cuenta y la manera que se identifica el personal (Soto y Villena, 2020). El cuarto se refiere al cuidado: Empatía, se basa en el trato y la atención, admiración e interés individualizado que las empresas brindan a sus

clientes. Se considera como el trato que se recibe, el interés que se presenta por solucionar consultas y la explicación que brinda el personal administrativo (Matsumoto, 2014). El cierre se refiere a la capacidad de respuesta: se refiere a la disposición y capacidad para ayudar a los clientes a ofrecerles un proveedor acorde a sus necesidades de tiempo (Rojas et. al., 2020). Se refiere al tiempo que espera el usuario para ser atendido, luego se tiene a la resolución de problemas que se presentan y las respuestas que se brindan ante un reclamo (Araya et al., 2014).

Según Sacanell (2009), se refirió a la satisfacción del consumidor como "El respeto por los clientes o la satisfacción del consumidor es extenso ya que involucra procedimientos y disciplinas específicas." (p. 57) En cuanto al placer de los clientes, digo que muchos autores se han centrado en leer este concepto en diversas regiones de estudios y en aspectos sociales (Fontalvo y De La. Hoz, 2020). Por otra parte, el Estado a través de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, dispuesta en excepcionalidad y atención al ciudadano, emitió la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en el Sector Público (aprobada con Resolución del SGP No. 006-2019-PCM / SGP y modificado con RSGP N ° 007-2019-PCM / SGP) que es una herramienta de control orientada a potenciar los artículos y ofertas en beneficio del ser humano. Los efectos de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2017 fueron tomados en consideración, además de los estudios internacionales que permitieron la identidad y elaboración de los equipos de gestión que las entidades públicas practicarán en alguna etapa de la implementación de lo habitual.

La atención basada en la calidad se tiene en cuenta como un elemento adecuado e importante. Que, en frases de evaluación de servicios de salud y atención de primer nivel, ha ido cobrando mayor interés por la Salud Pública, siendo tomado en consideración desde hace poco más de una década uno de los ejes más cruciales de evaluación de la oferta de salud. (Gutiérrez y Prado, 2017).

Con el fin de ofrecer una atención, un cuidado óptimos y satisfactorios, es necesario abordar los problemas del paciente. Por eso la participación de los empleados, dentro del tiempo de espera, el trato que dan, en el caso de que respeten su intimidad, que la atención sea de bajo costo para cualquiera. Como

toda persona, el paciente tiene todo el derecho a obtener el trato que se merece, los hechos acordes con sus deseos y esto es justo para todos los usuarios. Es fundamental dejar claro que el principal objetivo de cada centro o establecimiento de salud es satisfacer las necesidades de los enfermos (Noguera, 2020).

Es fundamental sensibilizar a los profesionales, ya no más simple de la importancia del concepto de satisfactorio, sino también de por qué y para qué se crea, qué persigue y cuál es su razón. Es fundamental trabajar en un grupo que incluya a todas las personas: expertos, técnicos, administradores, asistentes, residentes y médicos, y realizar las pinturas con una organización que permita la interrelación de los servicios para mejorar la atención al afectado. Es fundamental fomentar el deber por los propios resultados, promover y dar a conocer dentro de la organización la significación de todos, que todo cuenta y es determinante en el cuidado de la persona afectada. De esta manera, la atención se podría ejecutar con éxito y se lograrán mayores resultados (Forrellat, 2014).

La atención de primera clase proporcionada con la ayuda de ofertas de salud medido a través del nivel de satisfacción del usuario es un eje importante de evaluación del servicio de salud actual. Por lo tanto, este estudio tiene como objetivo ofrecer registros aplicables que muestren el estado actual del proveedor proporcionado a través de proveedores de acondicionamiento físico con la intención de precisar las deficiencias factibles y mejorar las fortalezas de vanguardia de los servicios de salud (Febres et. Al. 2020).

La calidad es un ensamblaje multidimensional que se ha abordado desde dos enfoques, uno objetivo, dirigido a las variables que inciden en la oferta de oferta de salud, y el otro subjetivo, de donde se desprende la trascendencia de las expectativas y vivencias de los pacientes como un elemento vital. indicador de agradable (Yépez et. Al., 2018).

En términos de salud, la buena gestión incluye una secuencia de estrategias interrelacionadas: desde la característica directiva de la planificación estratégica y la toma de decisiones oportuna, hasta la característica operativa en el precio de llevar a cabo las tácticas organizativas o logísticas. Todo se logra a través del trabajo en equipo multidisciplinar, bajo el mismo lema: placer del consumidor. Los

pacientes son el eje en la dirección en la que deben encaminarse todos nuestros esfuerzos, considerando que pueden ser la razón de ser, el núcleo de absolutamente todos los que trabajamos en salud. Por tanto, la humanización del cuidado de la salud debe ser la atención primaria de una gestión de alta calidad (Mina, 2019).

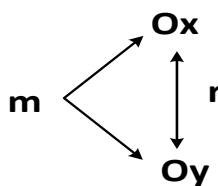
La calidad en salud, en su idea más amplia, globaliza la complejidad que caracteriza las ofertas de salud, porque el portador tiene como objetivo asegurar la existencia del individuo; En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) se manifiesta en la obligación compartida que debe existir entre el país, los portadores proveedores y los clientes-enfermos, definiéndola como: el conjunto de ofertas diagnósticas y terapéuticas más adecuadas para la mayor ganancia atención adecuada de la salud, considerando todos los elementos e información del paciente y del servicio clínico y obtener el resultado de alta calidad con la mínima posibilidad de efectos iatrogénicos y el orgullo de la persona más afectada en la forma (Vargas et al., 2013).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Respecto al enfoque que se presenta en el estudio es cuantitativo, según la finalidad se obtuvieron resultados numéricos. Salazar et al. (2018), definen al estudio cuantitativo como el análisis de opiniones y son representadas en tablas estadísticas que permitan su análisis y comprensión de los sucesos que se presenten; en el caso de las variables gestión administrativa y calidad de atención se obtuvieron figuras y tablas estadísticas a partir de los cuestionarios aplicados.

En lo que refiere al diseño se basa en el no experimental, porque al desarrollar los capítulos del estudio y análisis de la institución no se interviene en el comportamiento de la variable seleccionada, solo se basa en realizar un análisis de la observación realizada por medio de instrumentos que faciliten su análisis (Salgado, 2018). En la misma línea se considera correlacional, Sánchez y Reyes (2015), hacen mención que los estudio que se basa en analizar la relación que se presenta entre variable y tienen como propósito utilizar técnicas estadísticas para comprobar si presentan dicha relación.



Dónde:

M: muestra

O_x: Medición de la variable gestión administrativa

O_y: Medición de la variable calidad de atención al paciente

r: Relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable X: Gestión administrativa

Definición conceptual.- Es el direccionamiento de una organización por medio de programación de actividades y estableciendo controles que permitan su cumplimiento y monitoreo. Robbins et al. (2017)

Definición operacional.- Es el conjunto de procesos que debe tener toda organización para cumplir con la programación de metas que se propongan, realizado a través de la planeación, organización, dirección y control, información que será recopilada a través de un cuestionario con respuestas del tipo escala Likert (Siempre 3; A veces 2; Nunca 1).

Variable Y: Calidad de atención al paciente

Definición conceptual.- Es el elemento relevante para toda entidad porque fomenta el posicionamiento del servicio que se brinda, para ello se basan en elementos que fortalecen en este proceso. (Parasuraman, Zeithalm y Berry, 1991).

Definición operacional. - Es la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio recibido basando en los elementos de fiabilidad, seguridad, aspectos tangibles, empatía y capacidad de respuesta que lo sustentan, para ello se utiliza un instrumento para analizarlo por medio de una escala Likert (Siempre 3; A veces 2; Nunca 1).

3.3. Población, Muestra y muestreo

La población en el estudio lo conforma 200 usuarios que se tiene en promedio de atenciones diarias. En el caso de las atenciones no se tiene un número fijo de la cantidad de usuarios para ello la investigadora selecciona una cantidad promedio de atenciones según los reportes que se emiten a diario. Al respecto Neill y Cortez, (2018), hacen mención que la población se consideró como la totalidad de los sujetos que se encuentran involucrados en una problemática y del cual la investigadora pretende realizar un análisis.

La muestra se considera a 132 usuarios tomados de la población, calculada a través de la aplicación de la fórmula estadística que determina la cantidad de muestra a trabajar en el estudio, para ello se tiene que Navarro et al. (2017), hacen referencia que la muestra es una cantidad representativa de la población y del cual aplica instrumentos y obtiene información para ser analizada y responder a los objetivos trazados.

$$\text{Tamaño de la muestra: } n \cong 132; n = \frac{N \cdot 0,5^2}{\frac{(N-1) \cdot E^2}{C^2} + 0,5^2}$$

Dónde: E = 0,05 = 5% (Error); C = 1,96 (Nivel de confianza)

El muestreo que se utilizó en el estudio es el probabilístico porque se aplicaron fórmulas estadísticas para obtener la cantidad de personas que se deben encuestar por la investigadora, al respecto Montalván et al. (2019), comentan que este tipo de muestreo se utiliza técnicas estadísticas para su cálculo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica por la finalidad que presenta el estudio y las características que presenta se utilizó la encuesta, al respecto Hernández et al. (2014), definen a la encuesta como la acción que se realiza en el proceso de la investigación con el propósito de obtener datos para poder analizar una problemática por medio de su instrumento de medición.

En el caso del instrumento se tiene que para el desarrollo del estudio se presenta como instrumento el cuestionario para ser aplicado al estudio, al respecto Hernández y Mendoza (2018), comentan que se considera como el medio tangible que utilizara la investigadora para tener contacto con los pacientes y obtiene información que le permite cuantificarlos y ser presentado como tablas.

Referente al cuestionario para evaluar la gestión administrativa se tiene 4 dimensiones, la primera es la planeación, para ello se ha planteado los ítems del 1 al 6, luego se tiene la dimensión organización, presentando los ítems del 7 al 10, de la misma manera la dimensión dirección con los ítems del 11 al 14 y finalmente se tiene a la supervisión con los ítems del 15 al 18. Para ello se tiene opciones del tipo Likert que son nunca con la valoración de 1, luego a veces con la valoración 2 y siempre con la valoración 3.

Por otro lado, se tiene el instrumento que mide la calidad de atención, se tomó como referencia la encuesta que usa el MINSA, y se propuso 5 dimensiones, que es fiabilidad con los ítems del 1 al 5, luego se tiene a la dimensión seguridad con los ítems del 6 al 9, seguido de ello se tiene a la dimensión aspectos tangibles con los ítems del 10 al 14, la cuarta dimensión es empatía con los ítems del 15 al 19 y la última dimensión es capacidad de respuesta con los ítems del 20 al 24. Para ello se tiene opciones del tipo Likert que son nunca con la valoración de 1, luego a veces con la valoración 2 y siempre con la valoración 3.

Referente a la validez, en el estudio este proceso se sigue por medio del juicio de expertos, seleccionados con las características de tener grado de maestro, a quienes se les entrega la matriz de validación cumpliendo con el formato de la UCV para que puedan proporcionar su veredicto. Gómez (2012), define a la validez como el proceso de certificar a un instrumento como válido y poder pasar al siguiente paso que es la confiabilidad.

Finalmente, en la confiabilidad, los autores Cohen y Gómez (2019), consideran que es una prueba estadística que certifica que un instrumento puede ser aplicado a un estudio, este cálculo se realiza por medio de un programa. Para este proceso se llevará a cabo por medio de una prueba piloto compuesta por 15 usuarios, quienes serán los seleccionados para que valoren los instrumentos y puedan brindar sus opiniones y se pueda cuantificar para obtener el Alfa de Cronbach y determinar que los instrumentos son confiables.

3.5. Método de Análisis de datos

El autor Baena (2017), comenta que el análisis de datos se basa en pruebas estadísticas que se realizan con la finalidad de conocer la relación que presentan dos variables, para ello se debe utilizar programas que permitan su análisis.

En el estudio se plantea el manejo de los programas del Excel con el SPSS, para organizar los datos y realizar los cálculos pertinentes, luego por medio de la técnica de la estadística descriptiva, para presentar los datos en tablas de frecuencia y figuras de barra para su análisis. En el caso de la estadística inferencial se tiene como punto de partida la selección del método, para el caso sería la técnica de Pearson y para la prueba de hipótesis se tiene el T de Student para comprobar si se cumple.

3.6. Procedimientos

Se consideró como las actividades que se realizan durante el proceso de un estudio con la finalidad de obtener los resultados propuestos, para ello se tienen que seguir los pasos que se programen entre el investigador con la entidad seleccionada (Cabezas et al. 2018). En el caso del estudio se tiene como punto de partida la determinación de la entidad donde se desea desarrollar el estudio, luego se tiene la selección de la problemática que se desea analizar, para luego solicitar a la universidad una carta de presentación para presentar a la entidad, una vez que la entidad brinda la constancia de aceptación del estudio se podrá coordinar las fechas para el recojo de datos y la modalidad de recojo de opiniones de los usuarios, luego se realizó la tabulación pertinente y obtuvo los resultados esperados, para luego poder desarrollar la discusión y plantear las conclusiones del estudio.

3.7. Aspectos Éticos

Arias (2012), comenta que las consideraciones éticas son la base para alinear una investigación y los parámetros que se deben seguir. En el caso del estudio se basa en la originalidad, aspecto muy importante porque se basa en el cumplimiento de las recticas de citado y las normas APA para referenciar a la información que se incorpore en el estudio. Otro punto a considerar es el anonimato, porque no se registran datos personales de los encuestados y se toma en consideración al respeto porque tampoco se interviene en las opiniones que se brinden por parte de los usuarios.

IV. RESULTADOS

Luego de procesar estadísticamente los datos, presentamos los resultados de acuerdo a los objetivos formulados:

4.1. Del objetivo general

Tabla N. 4.1. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021.

Hipótesis estadística	Coefficiente de correlación / Nivel de significancia	Prueba "t" de significatividad / Grado de libertad (gl)
$r_{xy} = 0$	$r_{xy} = 0,832$	$t_{cal} = 17,121 > t_{tab} = 1,978$
	$\alpha = 5\% = 0,05$	$g_l = 131$

(Curva de Gauss)

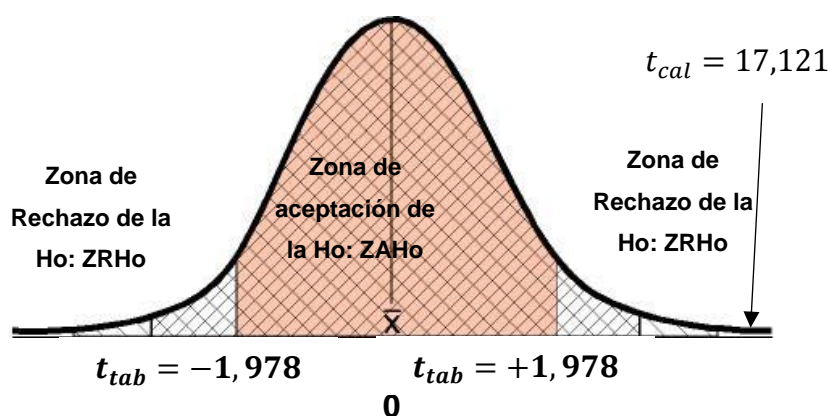


Figura N. 4.1. Relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención al paciente

Descripción estadística. – De la tabla y figura N. 4.1. de la muestra en estudio, se tiene que $r_{xy} = 0,832$, lo que indica que existe una correlación positiva, directa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al paciente, entonces se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis de investigación.; y, como $t_{cal} = 17,121 > t_{tab} = 1,978$, entonces la correlación es significativa.

4.2. De los objetivos específicos

4.2.1. Identificar el nivel de la gestión administrativa

Tabla N. 4.2.1. Frecuencia del nivel de la gestión administrativa

Niveles de Medición	f	%
Eficiente: [43 -54]	28	21%
Regular: [31 -42]	94	71%
Deficiente: [18 - 30]	10	8%
Total	132	100%

Fuente: Base de datos – Anexo 5

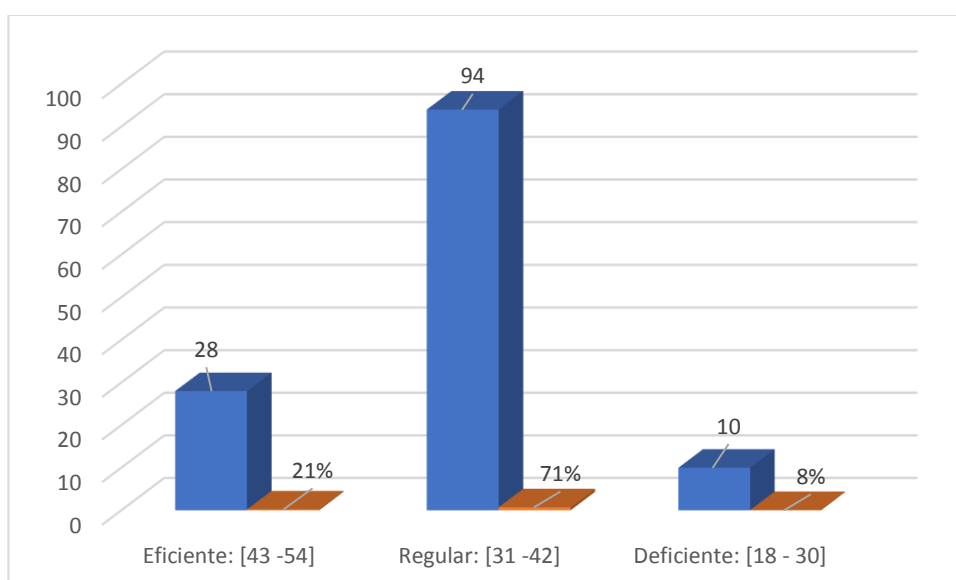


Figura N. 4.2.1. Distribución de frecuencias del nivel de la gestión administrativa

Fuente: Base de datos – Anexo 5

Descripción estadística. – De la tabla y figura N 4.2.1. de la muestra en estudio, se observa que, el 21% de los usuarios expresan que el nivel de gestión administrativa, es eficiente; mientras que el 71% lo consideran regular; solo el 8% de los usuarios expresan que es deficiente.

4.2.2. Del nivel de la calidad de atención al paciente

Tabla N. 4.2.2. Distribución de frecuencias de la calidad de atención al paciente

Niveles de Medición Criterios	f	%
Eficiente: [57 -72]	33	25%
Regular: [41 -56]	96	73%
Deficiente: [24 - 40]	3	2%
Total	132	100%

Fuente: Base de datos – Anexo 5

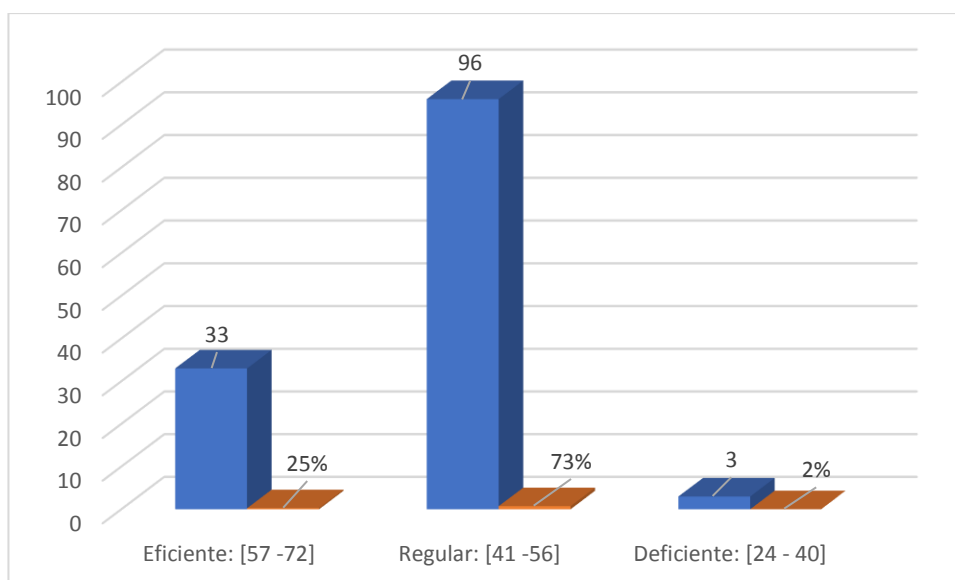


Figura N. 4.2.2. Distribución de frecuencias de la calidad de atención al paciente

Fuente: Base de datos – Anexo 5

Descripción estadística. – De la tabla y figura N 4.2.2. de la muestra en estudio, se observa que, el 25% de los usuarios expresan que el nivel de calidad de atención al paciente, es eficiente; mientras que el 73% lo consideran regular; solo el 2% de los usuarios expresan que es deficiente.

4.2.3. Del nivel de relación entre la planeación y la calidad de atención al paciente

Tabla N. 4.2.3. Relación entre la planeación y la calidad de atención al paciente

H₀: No existe relación significativa entre la planeación y la calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021.

Hipótesis estadística	Coefficiente de correlación / Nivel de significancia	Prueba "t" de significatividad / Grado de libertad (gl)
$r_{xy} = 0$	$r_{xy} = 0,756$	$t_{cal} = 13.168 > t_{tab} = 1,978$
	$\alpha = 5\% = 0,05$	$g_l = 131$

(Curva de Gauss)

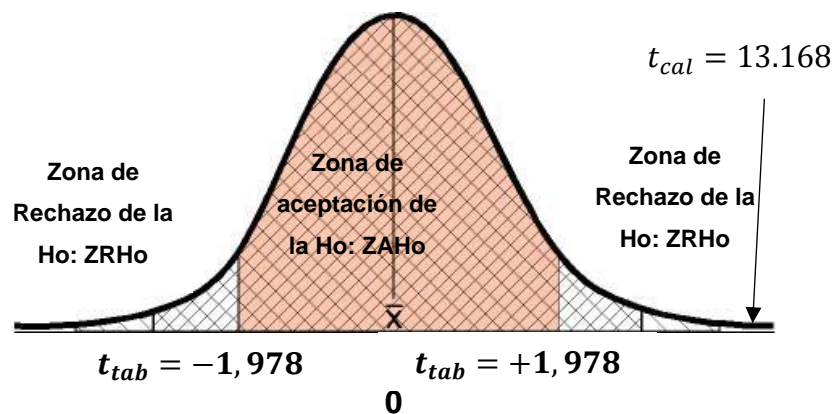


Figura N. 4.2.3. Relación que existe entre la planeación y la calidad de atención al paciente

Descripción estadística. – De la tabla y figura N. 4.2.3. de la muestra en estudio, se tiene que $r_{xy} = 0,756$, lo que indica que existe una correlación positiva, directa entre la planeación y la calidad de atención al paciente, entonces se rechaza la hipótesis H₀ y se acepta la hipótesis de investigación.; y, como $t_{cal} = 13,168 > t_{tab} = 1,978$, entonces la correlación es significativa.

4.2.4. Del nivel de relación entre la organización y la calidad de atención al paciente

Tabla N. 4.2.4. Relación entre la organización y la calidad de atención al paciente

H_0 : No existe relación significativa entre la organización y la calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021.

Hipótesis estadística	Coefficiente de correlación / Nivel de significancia	Prueba "t" de significatividad / Grado de libertad (gl)
$r_{xy} = 0$	$r_{xy} = 0,525$ $\alpha = 5\% = 0,05$	$t_{cal} = 7,033 > t_{tab} = 1,978$ $g_l = 131$

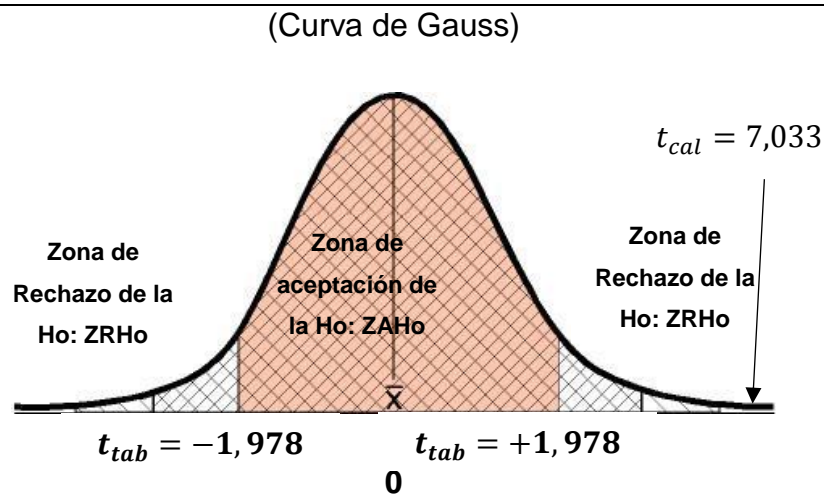


Figura N. 4.2.4. Relación que existe entre la organización y la calidad de atención al paciente

Descripción estadística. – De la tabla y figura N. 4.2.4. de la muestra en estudio, se tiene que $r_{xy} = 0,525$, lo que indica que existe una correlación positiva, directa entre la organización y la calidad de atención al paciente, entonces se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis de investigación.; y, como $t_{cal} = 7,033 > t_{tab} = 1,978$, entonces la correlación es significativa.

4.2.5. Del nivel de relación entre la dirección y la calidad de atención al paciente

Tabla N. 4.2.5. Relación entre la dirección y la calidad de atención al paciente

H_0 : No existe relación significativa entre la dirección y la calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021.

Hipótesis estadística	Coefficiente de correlación / Nivel de significancia	Prueba "t" de significatividad / Grado de libertad (gl)
$r_{xy} = 0$	$r_{xy} = 0,733$ $\alpha = 5\% = 0,05$	$t_{cal} = 12,286 > t_{tab} = 1,978$ $g_l = 131$

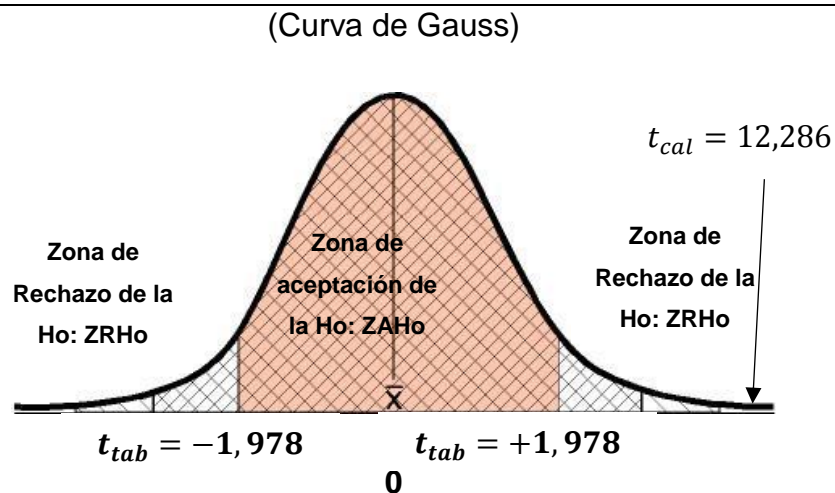


Figura N. 4.2.5. Relación que existe entre la dirección y la calidad de atención al paciente

Descripción estadística. – De la tabla y figura N. 4.2.5. de la muestra en estudio, se tiene que $r_{xy} = 0,733$, lo que indica que existe una correlación positiva, directa entre la dirección y la calidad de atención al paciente, entonces se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis de investigación.; y, como $t_{cal} = 12,286 > t_{tab} = 1,978$, entonces la correlación es significativa.

4.2.6. Del nivel de relación entre el control y la calidad de atención al paciente.

Tabla N. 4.2.6. Relación entre el control y la calidad de atención al paciente.

H₀: No existe relación significativa entre el control y la calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021.

Hipótesis estadística	Coefficiente de correlación / Nivel de significancia	Prueba "t" de significatividad / Grado de libertad (gl)
$r_{xy} = 0$	$r_{xy} = 0,680$ $\alpha = 5\% = 0,05$	$t_{cal} = 10,574 > t_{tab} = 1,978$ $g_l = 131$

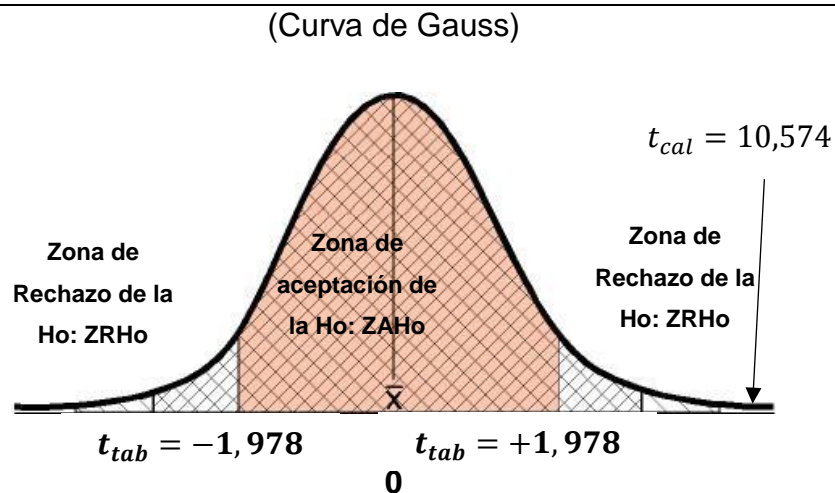


Figura N. 4.2.6. Relación que existe entre el control y la calidad de atención al paciente

Descripción estadística. – De la tabla y figura N. 4.2.6. de la muestra en estudio, se tiene que $r_{xy} = 0,680$, lo que indica que existe una correlación positiva, directa entre el control y la calidad de atención al paciente, entonces se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis de investigación.; y, como $t_{cal} = 10,574 > t_{tab} = 1,978$, entonces la correlación es significativa.

V. DISCUSIÓN

Luego de realizar un análisis de los datos presentados en el estudio se tiene la comparación de los resultados con los antecedentes y el fundamento teórico del estudio.

De la tabla y figura N. 4.1. de la muestra en estudio, se tiene que $r_{xy} = 0,832$, lo que indica que existe una correlación positiva, directa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al paciente, entonces se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis de investigación.; y, como $t_{cal} = 17,121 > t_{tab} = 1,978$, entonces la correlación es significativa, lo mencionado presenta una concordancia con lo descrito por Méndez (2018), concluye que: Los resultados sugieren una fuerte vinculación directa significativa (Tau B = 0,877; $p = 0,000$) entre la gestión administrativa y la satisfacción que presentan los pacientes asegurados al SIS. concluyendo que existe una amplia relación entre la eficiencia del activo humano y el placer de los enfermos asegurados al SIS, (Tau B = 0.892), afirmando que la eficiencia del activo humano influye en la satisfacción de los pacientes asegurados. al SIS; la correlación entre el trabajo en equipo y el orgullo de los pacientes asegurados al SIS; es enorme directamente (Tau B = 0,741), mencionando que hay un efecto del trabajo en equipo en el orgullo del paciente, aceptando la especulación de la oportunidad ($p = 0,000$). Dentro del fundamento teórico se tiene que la gestión administrativa, según Orozco et al. (2016), es definida el control administrativo que se caracteriza por utilizar la incertidumbre, esto quiere decir que, sin importar el tipo de empleador, siempre depende de factores externos que trabajan en conjunto con tecnologías superiores, que incluyen las mismas modificaciones cotidianas, problemas que pueden surgir en un escenario particular. Asimismo, Chiavenato (2014), lo define como al método que implica hacer planes, dirigir, organizar y controlar el uso de los recursos de la organización para alcanzar sus objetivos a través de actividades concretas de hacer planes, organización, evaluación, control y manipulación en distintos rangos de la corporación para adquirir los objetivos (p. 19).

De la tabla y figura N 4.2.1. de la muestra en estudio, se observa que, el 21% de los usuarios expresan que el nivel de gestión administrativa, es eficiente; mientras que el 71% lo consideran regular; solo el 8% de los usuarios expresan que es deficiente, lo mencionado presenta una concordancia con lo descrito por Terán (2017). Encontró, que: El resultado final muestra que este establecimiento de salud utiliza una versión de control dentro de la Red de Gobierno por Resultados, liderada a través del Sistema Nacional de Salud y organizada a través de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), pero, los administradores y su personal de la Actual La Gerencia Administrativa ya no la práctica, considerando que realizan sus estrategias y deportes de manera empírica, lo que no permite detectar y registrar problemas, ni realizar selecciones excelentes en las preferencias de la organización. Los empleados y las personas tienen un grado excesivo de desconocimiento sobre el modelo de gestión aplicado con la ayuda del hospital, el 81,23% indicó que la sucursal no tiene una versión de gestión o que desconocen la dificultad; ignorar las técnicas ejecutivas, conduce a una Gestión Administrativa negativa y, por lo tanto, a la alta calidad de los servicios. Dentro de la fundamentación teórica se tiene que Robbins et al. (2017), definen a la gestión administrativa como el direccionamiento de una organización por medio de programación de actividades y estableciendo controles que permitan su cumplimiento y monitoreo. De lo que podemos definir, que la gestión administrativa es el proceso mediante el cual se realiza las funciones de planeación, organización, dirección y control en una institución para alcanzar los objetivos trazados.

De la tabla y figura N 4.2.2. de la muestra en estudio, se observa que, el 25% de los usuarios expresan que el nivel de calidad de atención al paciente, es eficiente; mientras que el 73% lo consideran regular; solo el 2% de los usuarios expresan que es deficiente, lo mencionado presenta una concordancia con lo descrito por Escobedo (2017), concluye que: El objeto con mayor porcentaje fue el relacionado con el respeto por parte del médico a la modestia de los pacientes, con orgullo del 90,2%; Los ítems que

adquirieron un menor grado de orgullo por parte de los clientes fueron, en el primer ámbito, el relacionado con la falta de tiempo de los pacientes una vez que ingresan al registro, siendo el más efectivo un porcentaje de satisfacción del 41,3%, observado con el auxilio del tiempo de espera el tiempo para hacerse con una consulta con un 39,7%, la falta de material importante para la recuperación con un bajo grado de placer con un porcentaje del 36%, en última instancia se encuentran los elementos asociados al tiempo de preparación dentro de la sala de emergencias y el tiempo para acumular una incapacidad, con un 31% y un 20% de placer más efectivo respectivamente. Como puede verse, los objetos con menor nivel de satisfacción están relacionados con la Gestión Administrativa. En base a lo descrito se tiene que la atención basada en la calidad se tiene en cuenta como un elemento adecuado e importante. Que, en frases de evaluación de servicios de salud y atención de primer nivel, ha ido cobrando mayor interés por la Salud Pública, siendo tomado en consideración desde hace poco más de una década uno de los ejes más cruciales de evaluación de la oferta de salud. (Gutiérrez y Prado, 2017).

De la tabla y figura N. 4.2.3. de la muestra en estudio, se tiene que $r_{xy} = 0,756$, lo que indica que existe una correlación positiva, directa entre la planeación y la calidad de atención al paciente, entonces se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis de investigación.; y, como $t_{cal} = 13,168 > t_{tab} = 1,978$, entonces la correlación es significativa, lo mencionado presenta una concordancia con lo descrito por Vásquez (2018), concluye que, si existe una relación instantánea y tremenda entre la gestión ejecutiva y la satisfacción del consumidor de la sesión externa del hospital SISA, se proporciona un coeficiente de correlación de 0.617 ** y un Sig Bilateral. De .000 (Sig. <0.01), lo que indica una gran relación entre las variables; Además, el nivel de gestión administrativa se percibe en un grado medio a través del 55,6% de los usuarios, de los cuales el grado de placer del usuario de la sesión externa es en promedio del 47,0%. Asimismo, existen correlaciones efectivas implícitas entre la escala de la variable gestión administrativa (Planificación $r = 0.506$ **; Organización $r = 0.516$ **; Dirección $r = 0.540$ **;

Control $r = 0.495^{**}$), con el orgullo del portador de la atención ambulatoria. Asimismo, los niveles de tamaño de la gestión administrativa se encuentran en niveles medios. Dentro de la fundamentación teórica de lo descrito se tiene que según Chiavenato (2017), Señaló que esta función se basa totalmente en la colocación de objetivos o sueños a cumplir en el futuro, ya sean de moda o precisos; el tiempo que debe tomar para alcanzar las metas propuestas y planificadas debe quedar en blanco (p. 75). Chávez et al. (2020), definieron la elaboración de planes por: “la preferencia de misiones y metas, así como las medidas para lograrlas; que desea hacer selecciones, es decir, seleccionar una moción entre varias alternativas”. Incluye la ejecución de movimientos para lograrlos y como resultado lo seleccionado, permitirá una adecuada agencia y elaboración con objetividad y precisión. (p.16). Dentro de los indicadores realizar acciones que permitan el cumplimiento de los procedimientos, grado de conocimientos de los instrumentos de gestión y la manera que se identifica el personal.

De la tabla y figura N. 4.2.4. de la muestra en estudio, se tiene que $r_{xy} = 0,525$, lo que indica que existe una correlación positiva, directa entre la organización y la calidad de atención al paciente, entonces se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis de investigación.; y, como $t_{cal} = 7,033 > t_{tab} = 1,978$, entonces la correlación es significativa, lo mencionado presenta una concordancia con lo descrito por Muñoz (2019), encontró, que la dimensión más sobresaliente fue la capacidad de respuesta obtuvo un grado de alto de -9.36, luego le sigue las largas colas y el hacinamiento dentro del lugar de la consulta externa. Seguido por los factores tangibles de (-8, 55) relacionados con la falta de señalizaciones, la falta de orientación a la persona afectada, además de los errores cometidos en consulta externa, por lo que la calidad de atención en consultorios externos es deficiente, teniendo un promedio de insatisfacción del 65.01%, siendo el porcentaje de insatisfacción la capacidad de reacción en la realización de exámenes radiológicos que alcanzó el 77.8%. Dentro del fundamento teórico que se encuentra se tiene a Briones et. al. (2019), definió que: esto es algo que se refiere tipo de trabajo que se realiza y la implementación de diferentes modalidades que se adoptan

(p. 137). Por lo tanto, el organizador debe conocer el movimiento para que todos los miembros del personal se den cuenta de qué hacer, cuándo y cómo hacerlo. Los indicadores de la misma deben reflejar el grado de organización de la corporación, es decir, la forma en que un empleado desarrolla sus funciones dentro de la disciplina de contratación pública, contabilidad y finanzas (Valdés, 2016). Es la manera que la entidad organiza su estructura, el grado de conocimiento del personal y sus funciones del puesto.

De la tabla y figura N. 4.2.5. de la muestra en estudio, se tiene que $r_{xy} = 0,733$, lo que indica que existe una correlación positiva, directa entre la dirección y la calidad de atención al paciente, entonces se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis de investigación.; y, como $t_{cal} = 12,286 > t_{tab} = 1,978$, entonces la correlación es significativa, lo mencionado presenta una concordancia con lo descrito por Flores (2016), encontró, que: Los resultados indicaron que la noción de deleite del paciente era justa con un 71.8% entre gestión administrativa y la satisfacción del paciente. Para la hipótesis se evidencia que se ha utilizado las correlaciones Rho de Spearman, han sido relativamente sustanciales, lo que nos permitió concluir que existe una alta correlación directa entre la gestión administrativa y el orgullo de la persona afectada con un Rho = 0,634, también con respecto a las dimensiones de control administrativo (planificación con Rho = 0.734, organización Rho = 0.607, dirección Rho = 0.535, y control (0.486) satisfacción del afectado. Para ello se fundamenta con Chancafe et. al. (2020), expresan: la administración es una característica que hay que asumir a través de una dirección que controla el desempeño global de las empresas en cuanto a la ejecución de actividades que permita sus objetivos. Este trabajo requiere estar a cargo de un personal o equipo de trabajo calificado para su adecuada implementación en la empresa, además mantener una motivación constante con el personal y una gestión por parte de un grupo de trabajadores (p. 139). Se basa en los procesos de comunicación directiva que se tiene y el trabajo eficiente que se realiza.

De la tabla y figura N. 4.2.6. de la muestra en estudio, se tiene que $r_{xy} = 0,680$, lo que indica que existe una correlación positiva, directa entre el control y la calidad de atención al paciente, entonces se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis de investigación.; y, como $t_{cal} = 10,574 > t_{tab} = 1,978$, entonces la correlación es significativa, lo mencionado presenta una concordancia con lo descrito por Rodríguez (2017), obtuvo como conclusión, que través de los efectos obtenidos, se ubicó que 31.82% de los encuestados afirma que los métodos ejecutivos están en un nivel verde, un 49,09% en una etapa cotidiana y un 19,09% en un nivel deficiente. Y en concordancia con los resultados de la variable de procedimientos ejecutivos, se asocia con la variable de alta calidad del proveedor, en consonancia con la correlación de Spearman de 0.537, lo que representa este resultado final como leve con una significancia estadística de $p = 0.001$ es menor que 0.05. Por lo tanto, se decidió que si hay una vinculación entre el control administrativo (estrategias administrativas) y el primer nivel del servicio prestado a la persona afectada. El fundamento que se describe se basa en Ruiz et al. (2015), sostuvo que el control "es una función del ámbito administrativo que busca lo deliberado, organizado y dirigido, y cuyos destinatarios son los objetivos que se propone la empresa. "(p. 140). Mientras tanto, Becerra et al. (2018), indica que administrar es realizar un seguimiento del desempeño e implementar los ajustes importantes. A través del seguimiento, los operadores pueden asegurarse de que las pertenencias de la empresa se utilicen de acuerdo con los planes y que la empresa cumpla con su alta calidad y objetivos de protección.

VI. CONCLUSIONES

Posterior a culminar con el análisis de los datos de nuestra investigación denominada “Gestión administrativa y calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote – 2021”, concluimos que:

Primera: Existe una correlación positiva, directa y alta ($r_{xy} = 0,832$) entre la gestión administrativa y la calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021; y, como $t_{cal} = 17,121 > t_{tab} = 1,978$, entonces la correlación es significativa, esto porque existe cumplimiento de los procesos administrativos en la entidad de manera moderada y se cuenta con protocolos de calidad que son cumplidos en su mayoría pero no en su totalidad.

Segunda: El 21% de los usuarios expresan que el nivel de gestión administrativa, es eficiente; mientras que el 71% lo consideran regular; solo el 8% de los usuarios expresan que es deficiente, esto porque los usuarios perciben que si sienten el apoyo del personal de manera parcial y las autoridades tiene que realizar acciones para mejorar la percepción presentada.

Tercera: El 25% de los usuarios expresan que el nivel de calidad de atención al paciente, es eficiente; mientras que el 73% lo consideran regular; solo el 2% de los usuarios expresan que es deficiente, esto se presenta porque la entidad cuenta con estándares de calidad que son cumplidos por el personal de manera parcial.

Cuarta: Existe una correlación positiva, directa y alta ($r_{xy} = 0,756$) entre la planeación y la calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021; y, como $t_{cal} = 13,168 > t_{tab} = 1,978$, entonces la correlación es significativa, esto porque la entidad realiza una planificación de las acciones a realizar

y en su mayoría se logra cumplir y se cuenta con protocolos de calidad que son cumplido en su mayoría.

Quinto: Existe una correlación positiva, directa y alta ($r_{xy} = 0,525$) entre la organización y la calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021; y, como $t_{cal} = 7,033 > t_{tab} = 1,978$, entonces la correlación es significativa, esto porque la entidad realiza una organización de las actividades a realizar y en su mayoría se logra cumplir y se cuenta con estándares de calidad que son cumplido en su mayoría.

Sexta: Existe una correlación positiva, directa y alta ($r_{xy} = 0,733$) entre la dirección y la calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021; y, como $t_{cal} = 12,286 > t_{tab} = 1,978$, entonces la correlación es significativa, esto porque la entidad realiza una dirección de las actividades y en su mayoría se logra cumplir y se cuenta con estándares de calidad que son cumplido en su mayoría.

Séptima: Existe una correlación positiva, directa y alta ($r_{xy} = 0,680$) entre el control y la calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021; y, como $t_{cal} = 10,574 > t_{tab} = 1,978$, entonces la correlación es significativa, esto porque la entidad realiza un control de las actividades y en su mayoría se logra cumplir y se cuenta con estándares de calidad que son cumplido en su mayoría.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al director del hospital Eleazar Guzmán Barrón, trabajar de manera articulada con su personal para la gestión administrativa que se realice pueda realizarse involucrando a todo el personal y se logre cumplir con las metas previstas.

Segunda: A los jefes de presupuesto, administración y personal del hospital Eleazar Guzmán Barrón, trabajar de manera conjunta para destinar presupuesto, que permita realizar talleres de capacitación relacionados a los procesos de calidad que debe contar el hospital e involucrar al personal para su cumplimiento.

Tercera: A los trabajadores del hospital Eleazar Guzmán Barrón, capacitarse en temas relacionados a la atención al usuario para que el servicio que se brinda se perciba de manera positiva y según lo esperado por los usuarios.

Cuarta: Al jefe del departamento de consulta externa del hospital Eleazar Guzmán Barrón, realizar encuestas de satisfacción a los usuarios de manera periódica, para conocer la calidad del servicio que se brinda por parte del personal y poder determinar las mejoras que se podrían realizar.

Quinta: A los futuros investigadores seguir realizando estudio relacionados a la calidad en el servicio para profundizar aún más los conocimientos sobre esta problemática que se encuentra presente en toda entidad pública y principalmente en el sector salud.

REFERENCIAS

- Aguilar, C., Palomino, G. y Suarez, H. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades,2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 613-634. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.104
- Arriaga, F., Martínez, E. y Ávalos, D. (2018). La gestión administrativa en las microempresas de Arandas, Jalisco, México. *Revista Redalyc*. 1 (3). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/461/46158064001/index.html>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Sexta Edición. Venezuela. ISBN: 980-07-8529-9.
- Araya et al., (2014). Quality of public dental service based on intangibles perceptions in patients with and without disabilities. Talcahuano. Chile. *Revista científica Scielo*. 16 (23). http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93392014000100002
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. ISBN ebook: 978-607-744-748. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Becerra, F., Andrade, A. y Díaz, D. (2018). *Quality management system for the research process: University of Otavalo, Ecuador*. Revista indizada en REDALYC, SCIELO. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>
- Briones, W., Guanín, G., Morales, F. y Bajaña, F. (2019). *Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana Ciencias Holguín*, v25 (2). *Revista Redalyc*. E-ISSN: 1027-2127. https://www.redalyc.org/pdf/1815/Resumenes/Resumen_181559111001_1.pdf

- Botero, L. (2017). *El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria*. Revista Ciencias Estratégicas, vol. 25, núm. 38. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151354939001>
- Cabezas, E., Andrade, A. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ISBN: 978-9942-765-44-4. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. ISBN 978-987-723-190-8. Editorial Teseo. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Chávez, M., Castelo, S. y Villacis, J. (2020). *Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador*. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/323>
- Chancafe, F., Espinoza, E., Ramos, O. y Pompeyo, A. (2020). *Administrative management, leadership in the Budget Program 068 Health sector, 2020*. e-ISSN: 2576-0971. <http://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/163/434>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (Octava ed.). México.
- Chiavenato, I. (2017). *Comunicación*. En *Comportamiento organizacional*. (pp. 305-334). México: McGraw-Hill. <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/comportamiento-organizacional-la-dinc3a1mica-del-c3a9xito-en-las-organizaciones-2-edicic3b3n-idalberto-chiavenato.pdf>

- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. Revista Conrado, 15(69), 171-180. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Escandón, L. (2018). *Propuesta para la mejora de los servicios en el bar restaurante macho Sports en plaza del sol en la ciudad de Guayaquil*, (Tesis de maestría). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18362/1/Tesis-Leonardo-Escandon-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Escobedo, K (2017). *Nivel de satisfacción de los derechohabientes 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 No. 10, IMSS de la delegación Aguas Calientes. Tesis para obtener el grado de Especialista en medicina Familiar.* Universidad Autónoma de Aguas Calientes. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/1264/417646.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, L. (2016). Gestión administrativa y satisfacción del paciente en el Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima 2016. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima
- Flores, T. y Delgado, B. (2020). Management by results to improve the quality of service in public Entities. 4 (2). 1226. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150/181>
- Fontalvo, T. y De la hoz, E. (2020). A method for evaluating the quality service of a user unit in a water service company in Colombia. Revista Scielo. ISSN 0718-0764. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400027&script=sci_arttext
- Febres et. al. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú.* Revista Scielo. vol.20 no.3. ISSN 2308-0531. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_arttext

- Forrellat, M. (2014). *Quality in health services: an unavoidable challenge*. Revista Scielo. vol.30 no.2. ISSN 0864-0289. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011
- Gutiérrez et. al. (2021). *Impacto económico en la calidad de los servicios de salud en el marco de la pandemia COVID-19 en el Perú*. Revista Scielo. ISSN 2308-0531. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100248&script=sci_arttext
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. ISBN 978-607-733-149-0. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- González, M., Arias, R. y Jiménez, O. (2016). *Customer perceived quality analysis in the hotel business*. Revista Scielo. ISSN 1815-5936. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000300004
- Hernández. R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta*. ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Intriago, P. y Vélez, L. (2020). *How the Decentralized Autonomous Government of the Portoviejo Canton in Ecuador Managed the Budget after the 2016 Earthquake*. Revista Scielo. ISSN 2073-6061. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612020000100005
- Inquilla, J., Calsina, W. y Velazco, B. (2017). *The educational and administrative quality view from inside: case National University of Altiplano - Puno – Perú 2017*. Revista Scielo. ISSN 2219-7168.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001

Matsumoto, R. (2014). Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto. 34 (1). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005

Méndez. J (2018) Gestión administrativa en la atención de los pacientes asegurados al SIS. CLAS Santa Elena-Ayacucho. Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29276>

Montoya, C. y Boyero, M. (2015). *The human resource management as a key element and quality competitiveness organizacional*. Revista Científica "Visión de Futuro" ISSN: 1669-7634. <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/1126/1/EL%20RECURSO%20HUMANO%20COMO%20ELEMENTO%20FUNDAMENTAL%20PARA%20LA%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20Y%20LA%20COMPETITIVIDAD%20ORGANIZ.pdf>

Muñoz, A. (2019) Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención en la consulta externa. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Chiclayo

Montalván, J., Soria, C., Hopkins, A., Ascue, R. y Ajito, E. (2019). *Guía de investigación*. ISBN: 978-612-4439-09-4. Primera edición digital. <https://cdn02.pucp.education/investigacion/2016/06/12214732/guia-de-investigacion-en-diseno.pdf>

Mina, M. (2019). *Calidad en salud y seguridad del paciente, ¿entendemos lo que significa?* <https://www.revistapuce.edu.ec/index.php/revpuce/article/view/249/297>.

- Ministerio de Salud (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicio médico de apoyo- RM N° 527-2011/MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Noguera, J. (2020). *Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19*. Revista Redalyc. vol. 25, núm. 90. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559021/29063559021.pdf>
- Navarro, E., Jiménez, E. y Rappoport, S. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. ISBN: 978-84-16602-55-1. https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf
- Neill, D. y Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. ISBN: 978-9942-24-093-4. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Orozco, E., Alcalde, J., Navarro, J. y Lozano. R. (2016). *Administrative efficiency in the Mexican Fund for the Prevention of Catastrophic Expenditures in Health*. Revista Scielo. ISSN 0036-3634. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342016000500543
- Ochoa, C. (2019). Diseño y análisis en investigación. ISBN: 978-84-7867-685-9. https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl_2019_libro_diseno_y_analisis_de_investigacion.pdf
- Peñaloza, K., Gutiérrez, A. y Prado, M. (2017). *Evaluation of budget design and execution, an instrument of performance-based budgeting: some experiences applied to Health*. Revista Scielo. ISSN 1726-4634. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342017000300020
- Pliscoff, C. (2017). *Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública*. El caso chileno. Revista Scielo. ISSN 1405-1435.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352017000100141

- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Reinoso, L (2017). Calidad del servicio y satisfacción del usuario – consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz. Lima. Tesis para optar el grado académico de Maestro en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo
- Riffo, R. (2019). *Administrative and quality management in schools in the Chorrillos*. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5636/563662173010/html/index.html>
- 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.
- Robbins, P., Coulter, M. y Decenzo, D. (2017). *Fundamentos de administración (10 Edición 2017)*. ISBN: 9786073239622. https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=6871
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Edición 15. PEARSON. ISBN: 978-607-32-1980-8. https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). *Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises*. Revista Scielo. ISSN 0718-0764. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Ruiz, A., Ayala, J., Alomoto, N. y Acero, J. (2015). *Literature review of quality management: The case of journals published in Latin-America and Spain*. Revista Scielo. ISSN 0123-5923.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232015000300009

Rubio, G. (2014). Customer Service Quality in Large Supermarkets in Ibagué, Colombia: Analysis through the SERVQUAL Multidimensional Scale. 30 (52). https://www.researchgate.net/publication/291752911_Customer_Service_Quality_in_Large_Supermarkets_in_Ibague_Colombia_Analysis_through_the_SERVQUAL_Multidimensional_Scale/fulltext/5909aaa80f7e9b1d081581ea/Customer-Service-Quality-in-Large-Supermarkets-in-Ibague-Colombia-Analysis-through-the-SERVQUAL-Multidimensional-Scale.pdf

Salazar, D., Díaz, P., Benalcázar, L. y Acuña, J. (2018). *Administrative management in food and drink establishments in the La Ronda sector of the historical center of Quito (Ecuador)*. Revista Scielo. ISSN 0718-235X. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-235X2018000100002

Sacanell, E. (2009). *Me apasiona aprender y explorar. Autor del libro "¿Cómo se lo digo? El arte de las conversaciones difíciles"*. <https://www.sacanell.net/2009/04/>

Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Bussines Suport. 978-612-46842-2-7

Salgado, C. (2018). *Manual de investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Universidad Marcelino Champagnat.

Salazar, M., Icaza, M. y Alejo (2018). *La importancia de la ética en la investigación*. Revista Scielo. ISSN 2218-3620. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305

Soto, S. y Villena, T. (2020). Perceived quality in three-star Hotels using the Hotelqual Model in the city of Huánuco – 2018. 38 (1). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000100027

- 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.
- Tamara, O. y Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. Revista Scielo. ISSN 0717-9502. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=es&nrm=iso
- Valdés, D. (2016). Incidencia de las técnicas de gestión en la mejora de las decisiones administrativas. RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía. ISSN: 1390-6291. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5045/504551172005/504551172005.pdf>
- Vásquez, N (2018). Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018. Tesis para optar el grado académico de: maestra en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo
- Vargas et. al., (2013). *Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición* Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XIX, núm. 4. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Yépez et. al. (2018). *Perceived quality of health care in a public network in the municipality of Pasto, Colombia*. Revista Scielo. 20(2):97-110. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición
V1. Gestión administrativa	Es el direccionamiento de una organización por medio de una programación de actividades y estableciendo controles que permitan su cumplimiento y monitoreo, mediante las funciones de Planificación, organización, dirección y control. Robbins et al (2017).	Determinar el nivel alcanzado en la Planificación, organización, dirección y control, para cumplir con los objetivos de una institución.	Planeación Es realizar acciones que permitan el cumplimiento de los procedimientos, grado de conocimientos de los instrumentos de gestión y la manera que se identifica el personal.	Cumplimiento de procedimientos	1,2	Escala de Medición Ordinal Tipo de respuestas (Likert) Siempre (3) A veces (2) Nunca (1) Nivel de Medición Eficiente Regular Deficiente
			Organización Es la manera que la entidad organiza su estructura, el grado de conocimiento del personal y sus funciones del puesto.	Grado de Conocimiento de los instrumentos de Gestión	3,4	
				Nivel de Identificación del personal	5,6	
			Dirección Se basa en los procesos de comunicación directiva que se tiene y el trabajo eficiente que se realiza.	Estructura Organizacional adecuada.	7,8	
				Grado de Conocimiento del personal de sus funciones y actividades según su perfil de puesto.	9,10	
			Control Se considera como los procesos del nivel de desempeño y el grado de seguimiento que se presenta en conjunto a la supervisión.	Comunicación directiva óptima.	11,12	
				Trabajo en equipo eficiente.	13,14	
			Nivel de desempeño laboral.	15,16		
Grado de seguimiento y supervisión del cumplimiento de los Instrumentos de gestión.	17,18					
V2. Calidad de atención al paciente	Es un elemento trascendental en todas las empresas que marca una posición de competencia de acuerdo a como esta es percibida por el cliente mediante la seguridad, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta de	Determinar el nivel alcanzado de la calidad de atención al paciente por la entidad en función a la fiabilidad, seguridad, aspectos tangibles, empatía y	Fiabilidad Es la capacidad de la entidad para ejecutar el servicio prometido de manera confiable y completa. Se toma en consideración a la orientación del personal y cumplimiento del servicio	Orientación adecuada al paciente	1,2	Escala de Medición Ordinal
			Seguridad Se refiere a los protocolos de seguridad que se cuentan y a la	Cumplimiento del servicio prometido	3,4,5	
				Protocolos de seguridad	6,7	
			Confianza en la atención que recibe	8,9		

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición
	parte del personal empleando, herramientas tangibles para mejorar la experiencia de servicio, así es como el valor de la empresa se incrementa (Parasuraman, Zeithalm y Berry, 1991).	capacidad de respuesta.	confianza que siente los usuarios en la atención que se recibe.			
			Aspectos Intangibles Se refiere a todos los elementos que se basan en la señalización para orientar al usuario, luego se tiene los recursos con los que se cuenta y la manera que se identifica el personal.	Señalización para orientar al usuario	10	Tipo de respuestas (Likert) Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
				Personal suficiente para orientar al usuario	11,12	
				Recursos y materiales suficientes	13,14	Nivel de Medición Eficiente Regular Deficiente
			Empatía Se considera como el trato que se recibe, el interés que se presenta por solucionar consultas y la explicación comprensible que brinda el personal.	Trato cordial	15	
				Interés por solucionar las consultas de pacientes	16,17	
				Explicación comprensible del personal	18,19	
			Capacidad de Respuesta Se refiere al tiempo que espera el usuario para ser atendido, luego se tiene a la resolución de problemas que se presentan y las respuestas que se brindan ante un reclamo.	Tiempo de espera	20,21,22	
				Resolución de problemas y quejas	23,24	

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 1

¡Estimado usuario!



El presente cuestionario con fines académicos o de estudio, trata de recoger información acerca de la *forma como el personal del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón, realizan sus funciones de gestión administrativa.* Agradecemos tengas la amabilidad de leer cada uno de los ítems y marcar con una equis (X) la alternativa o respuesta que se ajuste a la realidad.

D₁: Planeación				
N°	ÍTEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
01	Cuando usted es atendido en admisión y en el consultorio el personal que le atiende cumple con los procesos de registros de datos			
02	La programación de su cita de atención en consulta externa se cumple en la fecha indicada			
03	El personal que le atiende conoce y le informa sobre los procesos que debe seguir para su atención médica.			
04	Durante el tiempo de su tratamiento en consulta externa, el personal ha desarrollado estrategias y planes para una mejor atención.			
05	Percibe que el personal de consulta externa se encuentra comprometido con la entidad			
06	Evidencia que el personal médico y administrativo realizan un trabajo planificado			
D₂: Organización				
N°	ÍTEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
07	Puede ubicar la estructura organizacional del hospital en sus pasillos.			
08	Los trámites para obtener una cita de atención son fáciles de realizarlos			
09	Percibe usted que el personal que atiende en admisión y en el consultorio realiza bien sus actividades			
10	El hospital cuenta con los medicamentos e insumos médicos necesarios para el tratamiento de los pacientes.			
D₃: Dirección				
N°	ÍTEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
11	Existe comunicación articulada entre el personal de consulta externa y los pacientes que se atienden.			
12	Se evidencia que el personal de admisión y consultorios que le atiende, se encuentra motivado en el trabajo que desarrolla.			
13	Considera que el personal de admisión y consultorio toma en cuenta los lineamientos del hospital para brindar un buen servicio.			
14	Percibe que el personal del hospital realiza un trabajo articulado y en equipo.			

D4: Control				
N°	ÍTEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
15	Se controla el tiempo de atención por usuario			
16	Si en su atención se detectan fallas, se toman acciones inmediatas y se soluciona de manera inmediata			
17	Luego de ser atendido recibe usted un cuestionarios para medir la calidad de atención			
18	Las quejas que ha realizado en la oficina de gestión de la calidad fueron resueltas de manera oportuna			

¡Gracias por tu colaboración!

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 1.

Título de la investigación	Gestión administrativa y calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021
Variable (s) en estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa • calidad de atención
Responsable	Br. Alfaro Rodriguez, Manuela Rosa
Instrumento (s)	Cuestionario de preguntas cerradas
Número de ítems	Gestión administrativa
	Dimensiones: Planeación: 6 ítems Organización: 4 ítems Dirección: 4 ítems Control: 4 ítems
	Nro total de ítems: 18
Confiabilidad	Prueba Alfa de Cronbach $\alpha_{Cronbach} = 0.892$
Validez	Criterio de juicio de expertos Docente de la asignatura: Dr. Nicolas Álvarez Carrillo Especialista externo: Magister en Gestión Pública Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
Tipo de respuestas	De Escala de Likert: Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
Nivel de medición del instrumento	Deficiente: [18-30] Regular: [31-42] Eficiente: [43-54]
Nivel de medición de las dimensiones	Dimensión 1 (6 ítems): Planeación Deficiente: [6-10] Regular: [11-14] Eficiente: [15-18]
	Dimensión 2: Organización Deficiente: [4-7] Regular: [8-10] Eficiente: [11-12]
	Dimensión 3: Dirección Deficiente: [4-7] Regular: [8-10] Eficiente: [11-12]
	Dimensión 4: Control Deficiente: [4-7] Regular: [8-10] Eficiente: [11-12]

**MATRIZ DE VALIDACIÓN
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH																			
SUJETOS	PREGUNTAS																		TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	47
2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	34
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	34
4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	36
5	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	36
6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	49
7	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	36
8	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	41
9	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	39
10	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	44
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	35
12	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	39
13	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	1	1	1	1	36
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	34
VARIANZA	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.4	0.3	0.2	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.5	0.4	0.6	0.4	34.1
TOTAL	5.4																		0.892
																			0.892



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 2

¡Estimado usuario!

El presente cuestionario con fines académicos o de estudio, trata de recoger información acerca de la *forma como el usuario externo percibe la calidad de atención en consulta externa del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón, Agradecemos tengas la amabilidad de leer cada uno de los ítems y marcar con una equis (X) la alternativa o respuesta que se ajuste a la realidad.*

D ₁ : FIABILIDAD				
N°	ÍTEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
1	El personal administrativo le orienta y explica de manera clara y precisa sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa			
2	Su atención se realiza respetando la programación el orden de llegada			
3	Cuando requieres ser atendido, usted encuentra citas disponibles y las obtiene con facilidad			
4	Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio cuando usted es atendido			
5	El médico le atiende dentro del horario programado			
D ₂ : Seguridad				
N°	ÍTEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
6	Que durante su admisión y atención en consulta externa el personal sigue con los protocolos de seguridad			
7	Se respeta su privacidad durante su atención en el consultorio			
8	El personal administrativo que atiende en admisión le inspira confianza y seguridad			
9	El médico que le atiende le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud			
D ₃ : Aspectos Intangibles				
N°	ÍTEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
10	Los carteles, letreros y flechas del área de consulta externa son adecuados para orientar a los usuarios.			
11	El personal que labora cuenta con fotocheck que facilite su identificación.			
12	El área de consulta externa cuenta con personal suficiente y disponible para atender, Informar y orientar a los usuarios y acompañantes			
13	El área de consulta externa cuenta con los materiales adecuados para su atención.			
14	La sala de espera y el consultorio en que le atienden se encuentran limpios y cómodos			

D4: Empatía				
N°	ÍTEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
15	El personal administrativo que atiende en la admisión y caja le trata con amabilidad, respeto y paciencia.			
16	El personal administrativo que atiende muestra interés en solucionar los trámites de su admisión			
17	El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud			
18	Comprende la explicación que el personal administrativo le brinda sobre la admisión para la atención médica.			
19	Comprende la explicación brindada por el medico sobre su salud y el tratamiento que debe seguir			
D5: Capacidad de Respuesta				
N°	ÍTEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
20	La atención en admisión y caja fue rápida			
21	El tiempo de espera para la atención en el consultorio es adecuado.			
22	La atención en farmacia fue rápida			
23	Los problemas suscitados para su atención, son resueltos de inmediato por el personal.			
24	Las quejas que ha realizado en la oficina de gestión de calidad, fueron resueltas de manera oportuna.			

¡Gracias por tu colaboración!

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 2.

Título de la investigación	Gestión administrativa y calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021
Variable (s) en estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa • calidad de atención
Responsable	Br. Alfaro Rodriguez, Manuela Rosa
Instrumento (s)	Cuestionario de preguntas cerradas
Número de ítems	Calidad de atención
	Dimensiones: Fiabilidad: 4 ítems Seguridad: 3 ítems Aspectos Intangibles: 4 ítems Empatía: 3 ítems Capacidad de Respuesta: 3 ítems
	Nro total de ítems: 17
Confiabilidad	Prueba Alfa de Cronbach $\alpha_{Cronbach} = 0.934$
Validez	Criterio de juicio de expertos Docente de la asignatura: Dr. Nicolas Alvarez Carrillo Especialista externo: Magister en Gestión Pública Mg Elvis Jerson Ponte Quiñones
Tipo de respuestas	De Escala de Likert: Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
Nivel de medición del instrumento	Deficiente: [17-28] Regular: [29-39] Eficiente: [40-51]
Nivel de medición de las dimensiones	Dimensión 1 (4 ítems): Fiabilidad Deficiente: [4-7] Regular: [8-10] Eficiente: [11-12]
	Dimensión 2(3 ítems): Organización Deficiente: [3-5] Regular: [6-7] Eficiente: [8-9]
	Dimensión 3 (4 ítems): Aspectos Intangibles Deficiente: [4-7] Regular: [8-10] Eficiente: [11-12]

	Dimensión 4 (3 ítems): Empatía Deficiente: [3-5] Regular: [6-7] Eficiente: [8-9]
	Dimensión 5 (3 ítems): Capacidad de Respuesta Deficiente: [3-5] Regular: [6-7] Eficiente: [8-9]

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión administrativa y calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote – 2021

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

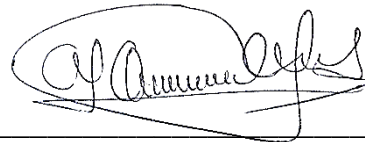
Cuestionario de Gestión administrativa y calidad de atención al paciente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
V1.Gestión administrativa	Planeación	- Cumplimiento de procedimientos	1.Cuando usted es atendido en admisión y en el consultorio el personal que le atiende cumple con los procesos de registros de datos				x		x		x		x					
			2.La programación de su cita de atención en consulta externa se cumple en la fecha indicada										x		x			
		- Grado de Conocimiento de los instrumentos de Gestión	3.El personal que le atiende conoce y le informa sobre los procesos que debe seguir para su atención médica.											x		x		
			4.Durante el tiempo de su tratamiento en consulta externa, el personal ha desarrollado estrategias y planes para una mejor atención.											x		x		
		- Nivel de Identificación del personal	5.Percibe que el personal de consulta externa se encuentra comprometido con la entidad											x		x		
			6.Evidencia que el personal médico y administrativo realizan un trabajo planificado											x		x		

	Organización	- Estructura Organizacional adecuada.	7.Puede ubicar la estructura organizacional del hospital en sus pasillos.				x				x		x		
			8.Los trámites para obtener una cita de atención son fáciles de realizarlos							x		x			
		- Grado de Conocimiento del personal de sus funciones y actividades según su perfil de puesto.	9.Percibe usted que el personal que atiende en admisión y en el consultorio realiza bien sus actividades						x		x		x		
			10.El hospital cuenta con los medicamentos e insumos médicos necesarios para el tratamiento de los pacientes.								x		x		
	Dirección	- Comunicación directiva óptima.	11.Existe comunicación articulada entre el personal de consulta externa y los pacientes que se atienden.				x				x		x		
			12.Se evidencia que el personal de admisión y consultorios que le atiende, se encuentra motivado en el trabajo que desarrolla.								x		x		
		- Trabajo en equipo eficiente.	13.Considera que el personal de admisión y consultorio toma en cuenta los lineamientos del hospital para brindar un buen servicio.						x		x		x		
			14.Percibe que el personal del hospital realiza un trabajo articulado y en equipo.								x		x		
	Control	- Nivel de desempeño laboral.	15.Se controla el tiempo de atención por usuario				x				x		x		
			Si en su atención se detectan fallas, 16.se toman acciones inmediatas y se soluciona de manera inmediata								x		x		
		- Grado de seguimiento y supervisión del cumplimiento de los Instrumentos de gestión.	17.Luego de ser atendido recibe usted un cuestionarios para medir la calidad de atención						x		x		x		
			18.Las quejas que ha realizado en la oficina de gestión de la calidad fueron resueltas de manera oportuna								x		x		
V2. Calidad de atención al paciente	Fiabilidad	- Orientación adecuada al paciente	1.El personal administrativo le orienta y explica de manera clara y precisa sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa				x		x		x		x		

	Capacidad de Respuesta	- Interés por solucionar las consultas de pacientes	16.El personal administrativo que atiende muestra interés en solucionar los trámites de su admisión																	
			17.El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud										x			x				
		- Explicación comprensible del personal	18.Comprende la explicación que el personal administrativo le brinda sobre la admisión para la atención médica.																	
			19.Comprende la explicación brindada por el medico sobre su salud y el tratamiento que debe seguir																	
		- Tiempo de espera	20.La atención en admisión y caja fue rápida																	
			21.El tiempo de espera para la atención en el consultorio es adecuado.																	
	22.La atención en farmacia fue rápida																			
	23.Los problemas suscitados para su atención, son resueltos de inmediato por el personal.																			
	- Resolución de problemas y quejas	24.Las quejas que ha realizado en la oficina de gestión de calidad, fueron resueltas de manera oportuna.																		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere



Post firma
DNI: 32736800

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de gestión administrativa y calidad de atención al paciente

OBJETIVO: Obtener información sobre la gestión administrativa y calidad de atención al paciente

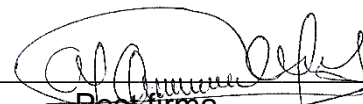
DIRIGIDO A: Pacientes de consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Nicolas Alvarez Carrillo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en Educación


Post firma
DNI: 32736800

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión administrativa y calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo

Chimbote – 2021

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión administrativa y calidad de atención al paciente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
V1.Gestión administrativa	Planeación	- Cumplimiento de procedimientos	Cuando usted es atendido en admisión y en el consultorio el personal que le atiende cumple con los procesos de registros de datos							x			x			
			La programación de su cita de atención en consulta externa se cumple en la fecha indicada									x			x	
		- Grado de Conocimiento de los instrumentos de Gestión	El personal que le atiende conoce y le informa sobre los procesos que debe seguir para su atención médica.					x						x		
			Durante el tiempo de su tratamiento en consulta externa, el personal ha desarrollado estrategias y planes para una mejor atención.											x		
		- Nivel de Identificación del personal	Percibe que el personal de consulta externa se encuentra comprometido con la entidad											x		
			Evidencia que el personal médico y administrativo realizan un trabajo planificado											x		
Organización		Puede ubicar la estructura organizacional del hospital en sus pasillos.					x						x			

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de gestión administrativa y calidad de atención al paciente

OBJETIVO: Obtener información sobre la gestión administrativa y calidad de atención al paciente

DIRIGIDO A: Pacientes de consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Elvis Jerson Ponte Quiñones

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública


Post firma

DNI: 44199834

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH																										
SUJETOS	PREGUNTAS																								TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	63	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	43	
3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	48	
4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	51	
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	47	
6	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	59	
7	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	48	
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	51	
9	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	42	
10	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	63	
11	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	53	
12	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	49	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	52	
14	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	70	
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	42	
VARIANZA	0.3	0.2	0.1	0.3	0.4	0.4	0.4	0.3	0.4	0.2	0.2	0.2	0.1	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.1	0.5	0.4	0.2	0.5	0.4	64.3	
TOTAL	6.7																								0.934	
																									0.934	

ANEXO: BASE DE DATOS

DIMENSIONES	D1: Planeación						D2: Organización				D3: Dirección				D4: Control			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1
5	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
7	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1
8	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1
9	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
10	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1
12	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1
13	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	1	1	1	1
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1
17	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
18	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
19	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1
20	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	3
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
22	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
23	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
24	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1
27	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2
28	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2
29	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
30	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1
31	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
32	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1

33	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
35	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1
36	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2
37	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1
38	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
39	3	2	3	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3
40	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
41	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
42	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
44	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
45	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
46	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
47	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2
48	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
50	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1
51	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2
52	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
56	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1
57	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
58	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
60	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1
61	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1
62	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
66	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1
68	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1

105	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	
106	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	1
107	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
108	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1
109	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
110	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
111	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1
114	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
115	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1
116	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1
117	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
118	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
119	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
120	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
121	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1
122	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1
123	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
124	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
125	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
126	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1
127	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1
129	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1	1
130	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
131	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2
132	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1

71	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
72	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1
74	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
75	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2
76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
78	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2
79	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
81	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2
82	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
83	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
84	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
88	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
89	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1
90	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2
91	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
92	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
93	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1
94	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
96	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2
97	3	1	1	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1
99	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
100	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
101	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
102	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1
103	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
104	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
105	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
106	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1

107	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
108	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1
109	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1
110	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
111	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1
112	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
114	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
116	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2
117	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
118	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
119	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
120	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
121	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
122	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1
123	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
124	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
125	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
126	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
127	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
129	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	1	1	1
130	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1
131	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
132	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



Nuevo chimbote 22 de julio 2021

NOTA INFORMATIVA N° 053 -2021-UADI/J.

ASUNTO : *Presentación de Estudiantes-UCV*

DE : *Mg.Dennys Velásquez Carrasco*
Jefe Unidad de Docencia e Investigación

A : *M.C. Uxua Malena Williams Justo*
Jefe Departamento de Consulta Externa

REF. : *Expediente N° 21-004867-001*
NOTA INFORMATIVA N°28-2021DCE-y H

Por medio de la presente es grato dirigirme a usted; para saludarle cordialmente así mismo según los documentos de la referencia se le presenta a la Estudiante Rosa Manuela Rodríguez Alfaro de La Universidad Cesar Vallejo ; quien realizara su Proyecto Investigación Titulado: " GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL ELEAZAR GUZMAN BARRÓN,NUEVO CHMBOTE-2021"

*Por lo cual la indicada estudiante deberá firmar el "Formato institucional de Consentimiento Informado Voluntario" ; así mismo deberá brindarle todas las facilidades correspondiente , al finalizar el trabajo de investigación la alumna deberá hacer llegar una copia del Informe final a la unidad de Docencia e Investigación ; **bajo la supervisión de su jefatura.***

Sin otro particular me suscribo de usted, reiterándole mi especial consideración y estima

Atentamente,


Mg. Dennys Velásquez Carrasco
Rég.M.N° 052 - 005708
JEFE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

DVC/kmpr.

Cc:

-Interesada

-Serv.Admisión Archivo

-Archivo