



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de Atención y Gestión Administrativa en Trabajadores de la Unidad  
de Seguros de un Hospital Público, Nuevo Chimbote, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Hurtado Manrique, Carol (orcid.org/0000-0002-9436-5304)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Saavedra Ericson Felix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgos en la Salud

**LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres y hermanos por el apoyo incondicional que siempre me han dado y por el ejemplo de perseverancia que son para mí.

A mi esposo y mis hijos, mi familia que son mi mayor bendición y la motivación que tengo día a día para esforzarme y superarme.

A mi abuelita Clorinda por ser la mujer valiente que es y por el inmenso amor que me da.

Carol Hurtado Manrique

## **Agradecimiento**

A los trabajadores que participaron en el presente estudio, por su confianza y colaboración.

Al docente, por el apoyo brindado en cada asesoría y ayudarme a llegar a mi meta.

Carol Hurtado Manrique

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
INDICE DE CONTENIDOS	iv
INDICE DE TABLAS	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXO	40

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Relación entre la calidad de atención y gestión administrativa de los trabajadores de la unidad de seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022.	20
Tabla 2. Nivel de la calidad de atención en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022.	21
Tabla 3. Nivel de la gestión administrativa en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022.	22
Tabla 4. Relación significativa entre Gestión Administrativa y las dimensiones Calidad de Atención en la unidad de seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022.	23

## RESUMEN

El estudio, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la gestión administrativa en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022, el tipo de investigación es no experimental , de enfoque cuantitativo , con diseño de estudio descriptivo, correlacional, transversal, se trabajó con la población censal, constituida por 30 trabajadores de la unidad de seguros, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, mediante la aplicación de los instrumentos escala valorativa sobre calidad de atención, y escala valorativa sobre gestión administrativa, entre los resultados más resaltantes se determinó que el 70.0% de entrevistados consideran que el nivel de calidad de atención es regular; así también el 53.3% consideran que el nivel de gestión administrativa es regular; concluyendo que, la variable calidad de atención tiene una relación positiva de nivel alto, con la variable gestión administrativa en los trabajadores de un hospital público de Nuevo Chimbote – 2022; según el factor de correlación de Pearson (0.731) cuyo valor de significancia es menor al 1%.

**Palabras clave:** calidad de atención, gestión administrativa, dirección, procesos, empatía, seguridad.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the relationship between the quality of care and administrative management in workers of the Insurance Unit of a public hospital in Nuevo Chimbote, 2022, the type of research is non-experimental, quantitative approach, with descriptive, correlational, cross-sectional study design, The census population consisted of 33 workers of the insurance unit. The survey technique was used for data collection, through the application of instruments such as an assessment scale on quality of care and an assessment scale on administrative management, and among the most important results it was determined that 70% of those interviewed considered that the level of quality of care in the insurance unit was not good. 0% of those interviewed consider that the level of quality of care is regular; likewise, 53.3% consider that the level of administrative management is regular; concluding that the variable quality of care has a high level positive relationship with the variable administrative management in the workers of a public hospital in Nuevo Chimbote - 2022; according to Pearson's correlation factor (0.731) whose significance value is less than 1%.

Keywords: quality of attention, administrative management, direction, processes, empathy, security.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día la gestión administrativa dentro de las instituciones cumple una función importante para el correcto desempeño de las funciones, tales como el manejo adecuado de los recursos y el cumplimiento de metas e indicadores. Más aun en el área de la salud y con los problemas expuestos por la pandemia es relevante que las instituciones practiquen una buena gestión administrativa para poder satisfacer las demandas de salud y brindar una atención de calidad. Se han establecido cuatro fases del desarrollo administrativo; planeación, organización, dirección y control, estos actúan sistemáticamente y guardan relación entre sí, el cumplimiento de este proceso ayuda a usar de forma adecuada los bienes de consumo, materiales y humanos y el cumplimiento de las metas establecidas por los gerentes de las instituciones (Flores, 2018).

La Organización Panamericana de la Salud (2015) nos dice que se tiene que apuntar hacia un mejoramiento en la calidad de la atención que se da en el sector salud, a través de una adecuada gestión administrativa y el correcto desenvolvimiento de los procesos, los cuales deben ser evaluados por los usuarios que reciben el servicio (Hevia & Guach, 2020; Samaniego, 2019).

Hoy en día, debido a la pandemia por COVID-19, la calidad en las atenciones de salud es fundamental y se debe garantizar que la atención que se da cumpla con los estándares internacionales de calidad. En muchos países de Latinoamérica, podemos observar que la carencia en el área de salud pública, el desconocimiento y la falta de ética en salud han influenciado de forma negativa en mejorar la atención y los protocolos de los servicios de salud (Cabrejo, 2022). Un ejemplo es Chile, país en el cual se reportaron 38,885 fallecidos por COVID-19 en el año 2020, lo cual evidenció el déficit de gestión que hay en los establecimientos de salud, así como el nulo sistema de contingencia y la poca cobertura en equipamiento para los pacientes crítico (Tapia,2020).

En Colombia se evidenció la deficiencia de la gestión hospitalaria, habiendo un déficit en la atención de las zonas más apartadas, evidenciando así la desigualdad y vulnerabilidad, lo cual genera un clima de desagrado en las personas de las zonas indígenas y afrodescendientes (García, 2020).

En el Perú, la pandemia por COVID-19 causó un gran colapso en el sistema de salud, siendo nuestro país el segundo en Latinoamérica que registró mayores casos de contagio (Gestión, 2020), esto debido a múltiples factores como; deficiente gestión de personal humano, el desconocimiento de las formas de prevención, deficiente gestión de la infraestructura, equipamiento y logística, la pésima gestión financiera en el país. Todos estos factores generaron grandes deficiencias en la calidad de la atención (Ignacio, 2020).

Sin embargo, la pandemia solo agravó los problemas existentes en torno a la calidad de atención y gestión administrativa en el sistema de salud peruano, el cual desde hace muchos años estaba ya colapsado. Diversos estudios de 20 distritos de Lima Metropolitana determinaron diferentes problemas de salud que no pueden ser coberturados, tales como; la anemia en niños, violencia, altas cifras de tuberculosis, infecciones respiratorias y problemas de salud mental, esto debido diversos factores a la poca gestión logística, escasez de medicamentos y falta de personal capacitado para las atenciones (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2019).

Esta realidad que se ve tanto a nivel internacional como nacional, también se encuentra presente en el sector local en la Provincia del Santa y sus diferentes instituciones de salud, en donde se realizan actividades asistenciales y administrativas en beneficio de su población. La Unidad de Seguros en los hospitales, es el área que brinda atención especializada en seguros públicos y privados, garantizando a sus asegurados calidad en sus atenciones, así como lograr los objetivos estratégicos y funcionabilidad de la institución, y tiene como uno de sus objetivos brindar la evaluación y coordinación para la optimización de la atención, así como en los procesos de referencia de usuarios afiliados a cargo de las instituciones

competentes. A pesar de la gran labor que se realiza en los hospitales, hay algunas deficiencias en el proceso gestión y calidad, por ejemplo el obtener una cita de atención puede demandar mucho tiempo de espera, así como la demora de algunas prestaciones de salud tales como tomografías o hemodiálisis.

Ante lo descrito se plantea el problema ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y gestión administrativa en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote 2022?

El presente trabajo de investigación posee relevancia social pues pretende concientizar al personal que trabaja en la unidad de seguros sobre los beneficios de una adecuada gestión administrativa y el impacto que tiene esta sobre la calidad de atención que se da, sirviendo como motivación para desarrollar buenas prácticas en gestión y fortalecer así la calidad del servicio brindado. Además, brinda un aporte como base a futuros investigadores que deseen encontrar la relación entre calidad de atención y gestión administrativa de las diversas instituciones.

Este trabajo tiene como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la gestión administrativa en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022. Se presentan los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de la calidad de atención, identificar el nivel de gestión administrativa, establecer relación significativa entre las variables de gestión administrativa y los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022.

Teniendo como hipótesis Ha: Existe relación entre la calidad de atención y la gestión administrativa en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022. Y Ho: No existe relación entre la calidad de atención y la gestión administrativa en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional encontramos a Altamirano (2020), quien en su investigación realizada para determinar la correlación existente entre el nivel de gestión y el nivel de calidad del servicio, según la percepción de los usuarios de consulta externa de un hospital de Ecuador, utilizó la metodología de tipo básico, cuantitativa, transversal y diseño descriptivo de correlación. Se evaluaron a 90 usuarios aplicándoles un cuestionario por variable. Se obtiene como resultado que hay relación alta entre la variable gestión administrativa con la fiabilidad así como con la capacidad de respuesta y los elementos tangibles. También que hay relación moderada entre la variable gestión administrativa y empatía. Se concluye que hay relación positiva alta entre las variables estudiadas, según la percepción de los usuarios.

Así mismo, Pedraja (2019) nos dice en su estudio realizado en Chile con la finalidad de medir cuantitativamente la calidad de servicio de seis instituciones de salud de la ciudad, utilizó una metodología tipo exploratorio y descriptivo. Se aplicó un cuestionario adaptado correspondiente al modelo Servperf a las personas mayores de 18 años que hubiesen sido atendidos alguna vez dentro de los últimos dos años. Se obtiene resultados que cuatro de las seis instituciones evaluadas obtienen un nivel general aceptable de calidad ya que obtienen un puntaje igual o mayor a 4 y dos instituciones obtuvieron una puntuación de 3,9 bajo el nivel aceptable.

Romero (2019), en su estudio que tuvo como objetivo determinar la correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio del seguro social en una ciudad de Ecuador, la metodología fue no experimental, de tipo descriptivo correlacional. Se aplicó un cuestionario por cada variable a 100 personas. Los resultados indican que si existe relación entre planificación, organización, dirección, control con la calidad del servicio brindado, es decir hay relación positiva entre las variables estudiadas.

Dentro de las investigaciones nacionales, García (2021) determinó la correlación entre gestión administrativa con la calidad del servicio de enfermería de un hospital

de Tarapoto, siendo la metodología de tipo básica, descriptivo. Con una muestra de 30 trabajadores a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados muestran que tanto la calidad de servicio como la gestión administrativa presentan un nivel muy bajo en un 37%, seguido de bajo en un 23%, regular en un 20%, bueno en un 17% y muy bueno en un 3%. Se concluye que hay relación positiva alta entre las variables.

Así mismo, Montalvo (2018) en su estudio que buscó determinar la correlación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en traumatología de un nosocomio de Puerto Maldonado, el enfoque fue cuantitativo, no experimental. La muestra fue de 152 usuarios, y se les aplicó un cuestionario. Se obtuvo como resultado que el 65,1% de los usuarios indican que la calidad de servicio es regular, y que el 45.4% se encuentran parcialmente satisfechos. Se concluye que hay correlación significativa entre las variables y que brindando una mejor calidad en los servicios, la satisfacción de los usuarios será más alta.

También, León (2019), en su estudio determinó la correlación entre gestión administrativa con la calidad de servicio de un hospital de Lima, la metodología fue de enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental. Se empleó una muestra de 193 usuarios y se les aplicó dos cuestionarios sobre las variables. Teniendo como resultado que, el 53,9% consideró como buena la calidad de servicio y el 42,5% consideró como eficiente la gestión administrativa; además, existe relación significativa entre la planeación, organización, dirección, control y la calidad de servicio. Se concluye que hay relación alta y significativa entre las variables.

Para López (2018), es su estudio que tuvo por objetivo determinar la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de un hospital de la policía de Lima, de tipo descriptivo, correlacional. Se aplicó un cuestionario a 89 usuarios. Teniendo como resultado que, existe relación positiva media entre planeación y capacidad de respuesta, existe relación positiva media entre organización y seguridad, existe relación positiva media entre el control y satisfacción.

Moreno (2018) buscó establecer correlaciones entre la gestión que se ejerce en la administración y el desempeño del personal de un hospital de la ciudad de Yurimaguas, la metodología fue cuantitativo, tipo básica, no experimental. Participaron 20 personas a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Se obtuvo por resultado que la gestión administrativa es mala en un 60%, esto se debe a la escasez de medicinas básicas y deficiencia en la atención por falta de personal, esta ineficiencia en la gestión causa descontento en los usuarios y el personal.

Por su parte, Jiménez (2017) en su investigación buscó determinar el impacto que la gestión tiene sobre la calidad de servicio brindado a los usuarios beneficiarios del Seguro Integral de Salud (SIS) en Lima, utilizando el método descriptivo-aplicativo y retrospectivo. Se aplicó un cuestionario a 856 trabajadores de los centros del SIS, y 1200 usuarios que se atendieron en el mes de noviembre. Se tuvo como resultado que el impacto de la gestión, incide significativamente sobre la calidad del servicio dada a los usuarios.

Dentro del plano local, Amando (2021) en su estudio buscó conocer la correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio de un hospital de Chimbote, estudio tipo cuantitativo, correlacional, y su diseño no experimental. Se aplicó como instrumento dos cuestionarios a 241 pacientes. Entre los resultados, se obtuvo que los usuarios consideran la gestión administrativa como regular en un 51%, de igual forma considera la calidad de servicio como regular en un 44%, se concluye que existe relación positiva alta y significativa entre las dos variables.

También, Iturrizaga (2019) con su estudio buscó determinar la relación entre las variables gestión administrativa con el tiempo de espera de los pacientes quirúrgicos de un hospital en la ciudad de Chimbote, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional. La población fue de 66 profesionales con que influyen directamente en la gestión del tiempo de espera para las intervenciones quirúrgicas y se relacionó con la lista de programación de sala de operaciones del último trimestre del 2019; a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Se obtuvo como resultado que la

variable gestión administrativa, si tiene relación inversa, muy significativa y de alto grado con la el tiempo de espera quirúrgico. Esto nos indica que una mejor gestión administrativa favorecerá a la disminución del tiempo de espera quirúrgica.

Por su parte, Urquiaga (2020) en su investigación buscó determinar la correlación existente entre la variable gestión del abastecimiento de bienes y servicios con la calidad de la atención en un hospital de Chimbote, con un enfoque cualitativo, diseño descriptivo correlacional no experimental. La muestra fue de 49 trabajadores y se les aplicó dos cuestionarios. Se obtuvo que el 57% de los trabajadores consideraron como alta la calidad de la atención que se brinda, un 16% lo consideró en un nivel muy alto, el 24% mediano y el 2% bajo, en cuanto a la gestión de abastecimiento el 42.9% de los trabajadores la consideraron eficiente, el 8% muy eficiente, el 45% consideró el nivel como regular y el 4% como deficiente. Se concluye que la gestión de abastecimiento de bienes y servicios si tiene una correlación muy significativa y en alto grado con la calidad de la atención al usuario.

Respecto a las bases teóricas, en cuanto a la variable calidad de atención encontramos diversos conceptos:

La Real Academia de la Lengua Española (2020) nos dice que la calidad es una característica inherente a una cosa o servicio, la cual hace posible evaluar su valor.

La Organización Mundial de la Salud (2020) nos dice que la calidad de atención es el nivel en que las atenciones de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación que se da a las personas, familia y comunidad incrementan la posibilidad de obtener los resultados que se esperan, adecuándose a conocimientos profesionales que se basen en datos probatorios, tomando en consideración las preferencias y necesidades de los usuarios; además la calidad puede medirse y mejorar de forma continua.

García y Mora (2019) señalan que la calidad es el pensamiento de los clientes acerca de la excelencia del servicio que reciben, comparándolas con las expectativas que ellos tenían del servicio recibido.

Rodríguez y Grande (2014) nos dicen que la calidad al momento de realizar un servicio se centra en ejecutar de forma correcta cada procedimiento, haciéndolo con el menor costo posible, de tal forma que las personas que reciben el servicio queden satisfechas. Son tres los componentes necesarios para lograr un óptimo nivel de calidad, estos son los aspectos técnico-científicos, los aspectos interpersonales y de organización y los de distribución de recursos.

Flores (2020) refiere que la calidad de la atención es vital para brindar una respuesta oportuna a las necesidades de la población. El cumplimiento de los estándares en el manejo de la enfermedad por parte del equipo salud así como la correcta interrelación entre estos profesionales con las personas atendidas es uno de los pilares más importantes al momento de obtener el máximo beneficio en la salud, en cuanto a la efectividad de los tratamientos y la percepción del usuario.

Lages (2021) nos dice que la calidad es una cualidad de la atención dada por el personal de salud y se puede obtener en diversas medidas. Podemos definir esta propiedad como la capacidad de obtener el mayor beneficio posible en la atención con el menor riesgo para los usuarios, y para obtener estos beneficios se debe tener en cuenta los recursos con los que se cuenta para brindar la atención.

Debemos tener en cuenta también que la calidad de atención para los usuarios es subjetiva y se manifiesta en base a su satisfacción, enfocándose principalmente en la atención oportuna, capacidad de respuesta, eficiencia y la seguridad con la que reciben la atención (Torres, Salete y Sepúlveda, 2018).

La presente investigación está sustentada en la teoría de Brechas sobre la Calidad en el Servicio de Parasuraman (1988) quien tiene como idea principal que las instituciones que logran satisfacer y establecer relaciones de largo plazo con sus usuarios pueden tapar la brecha existente entre lo que el cliente espera con lo que obtiene en realidad.

Este modelo teórico se centra en la existencia de cinco brechas: la Brecha 1 son las expectativas que tienen los clientes y las percepciones que tiene la empresa sobre estas expectativas, la Brecha 2 son las percepciones que tiene la organización respecto a las expectativas de los clientes y la calidad en el servicio, la Brecha 3 son las especificaciones de calidad en el servicio y el servicio que se brinda actualmente al cliente, la brecha 4 es el servicio brindado actualmente al cliente y lo que se les comunicó respecto a dicho servicio y la brecha 5 es el servicio esperado y el servicio percibido.

Basándose en esta teoría, se dio origen al modelo Servqual (Parasuraman, 1988), que se centra en cinco dimensiones de análisis para la calidad.

La primera dimensión son los elementos tangibles la cual se refiere a la valoración de la infraestructura del área, las instalaciones físicas, los equipos que se utilizan y su modernidad así como la limpieza y ventilación de los ambientes (Santamaría, 2018).

La fiabilidad es la segunda dimensión, y es la habilidad de la institución para realizar con éxito el servicio, evitando errores y maximizando los beneficios para el usuario en la atención, para Wisniewski y Wisniewski, (2005) la fiabilidad es la dimensión fundamental en calidad pues genera la confianza y credibilidad en los usuarios. La confiabilidad es la capacidad de reconocer los obstáculos, disminuir errores y buscar soluciones para prever riesgos, mediante capacitación del personal, el uso de tecnología y el abastecimiento de los insumos, realizando el servicio forma fiable (Palacios, 2021).

Como tercera dimensión tenemos a la capacidad de respuesta, Podesta (2018) la define como la disposición de brindar ayuda al usuario y darles un servicio oportuno y rápido. Esta dimensión evalúa el tiempo de respuesta a una solicitud o reclamo, y solución de problemas que se da al usuario, es el grado de competencia de la empresa para realizar el servicio de forma segura y eficaz; garantizando el

cumplimiento de los estándares de entrega, abastecimiento, solución de problemas y precios (Miranda, Chamorro y Rubio, 2016).

Como cuarta dimensión tenemos a la seguridad, Chiavenato (2013) nos dice que la seguridad en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y políticas que velan por la protección del trabajador, salvaguardándole de cualquier forma de peligro. Esta dimensión se refiere además a la capacidad del personal de brindar sus conocimientos para la atención de los usuarios, la cual debe darse con un trato amable, credibilidad y confianza para que los usuarios se retiren sin ninguna duda y conformes con la atención recibida (Meesala & Paul, 2018).

La quinta dimensión es la empatía, López (2018) nos dice que la empatía se refiere a ciertas características como; el fácil acceso, buena comunicación y comprensión del usuario, trato amable por todo el quipo de salud y demás trabajadores de la institución, atención individualizada, horarios de atención adecuados, claridad en las orientaciones brindadas. Esta dimensión valora el cuidado en la atención que se da a los usuarios, la cual debe ser individualizada, así mismo el personal que da esta atención debe ser comprensivo, comunicativo y solidario, brindando un medio de comunicación efectiva con el usuario (Vizcaíno, Vizcaíno y Fregoso, 2019).

Poder evaluar la calidad de la atención en salud es de vital importancia para la mejora continua de la atención, asegurando dar el máximo beneficio a los usuarios, esto exige una constante reflexión por parte de los profesionales la salud sobre sus valores, actitudes y conocimientos que estimulen un compromiso en su ejercicio profesional.

Con respecto a la variable gestión administrativa, encontramos los siguientes conceptos:

La Real Academia de la Lengua Española (2020) nos dice que la gestión involucra los procesos de administración, organización y el buen manejo de una empresa u organismo.

Mendoza (2017) establece la gestión como un proceso sistemático y coherente, donde se establecen metas en la planificación, las cuales van estar organizadas, esto va a permitir el buen funcionamiento y la dirección de la organización, para posteriormente realizar el control del cumplimiento de las metas y objetivos.

Según Callohuanca (2019), la gestión administrativa son las actividades realizadas para coordinar el trabajo en equipo, buscando de esta forma, alcanzar las metas mediante la realización de determinadas tareas básicas. También nos dice que los procedimientos en la administración van permiten que las instituciones puedan planificar, organizar, dirigir y ejercer control sobre sus acciones realizadas, incluyendo el adecuado desempeño de sus gerentes, así como la evaluación de los mismos.

Chiavenato (2019) nos dice que la gestión involucra todos los ejes, las políticas y los procedimientos que realizan los trabajadores y gerentes en la realización de un negocio; este proceso incluye el organizar, planear, controlar y dirigir. Siendo las instituciones las encargadas de hacer estas actividades a través de de funciones financieras, gerenciales, administrativas, de contabilidad y de producción.

Thompson (2017) y Robbins, & Judge (2013) nos manifiestan que la gestión administrativa es la agrupación de ciertas estrategias, en donde se plasman los propósitos, objetivos y las medidas necesarias para garantizar el desempeño de la empresa por un largo periodo de tiempo, esto implica evaluar interna y externamente la empresa, planear las estrategias que se van a implementar, teniendo en cuenta los recursos que se tienen y posteriormente realizar una evaluación y control de las acciones realizadas, revisando las deficiencias y errores, para mejorar y fortalecer la empresa, todo esto se denomina administración estratégica.

La presente investigación tiene como referencia a Henry Fayol y su teoría clásica de gestión, donde detalla catorce principios de gestión para el funcionamiento eficaz de las organizaciones tales como; iniciativa, orden, espíritu de cuerpo, equidad, jerarquía, división de trabajo, disciplina, estabilidad, unidad de dirección, centralización, remuneración, unidad de mando, autoridad y responsabilidad y subordinación del interés individual al general, estos catorce principios pueden ser adaptados según la necesidad de cada organización.

Fayol presenta cinco componentes en la función administrativa: previsión, organización, dirección, coordinación y control, este proceso administrativo ha sido una base y modelo a seguir a través del tiempo por distintos autores (Bacud, 2020).

Actualmente se maneja cuatro componentes en el proceso administrativo; planeación, organización, control y dirección; siendo estas las bases de una correcta gestión administrativa, estando interrelacionadas y entrelazadas (Callohuana, 2019).

La planeación es la primera etapa del proceso, aquí se programan las actividades a realizar, comprende establecer la misión y objetivos, así como las acciones necesarias para lograrlas; se toman decisiones y deciden las líneas de acción sobre las que se va a regir la empresa. Se establecen estrategias, procesos y métodos a realizar y se prevén los problemas que pueden ocurrir para hallar posibles soluciones (Robbins, 2017).

La organización es la segunda etapa del proceso y es en donde se determina los cargos y las tareas que van a realizar cada personal así como la estructura que tendrá el proyecto. La tarea administradora se centra en actividades relevantes y precisa tener claro las funciones de cada puesto, seleccionar e instalar a los trabajadores en el área que les corresponde brindándoles lo necesario para que puedan ejecutar sus funciones (Stoner, Freeman y Gilbert, 2018)

Como tercera etapa tenemos a la dirección, Porter (2012) nos dice que esta etapa trata de realizar diariamente las tareas guiando a las personas para que la

producción sea eficaz, creando un ambiente de colaboración y compañerismo entre los trabajadores. Es la etapa que guía a la organización a funcionar y busca lograr el mayor rendimiento de todos los trabajadores. Además de mandar, la dirección se encarga de brindar ayuda, respaldo e intervenir si se presenta algún conflicto en el cumplimiento de los objetivos (Robbins y De Cenzo, 2013).

Por último, la etapa de control utiliza medidas confiables para supervisar el cumplimiento de los objetivos. En esta etapa se verifica que se cumpla el plan elaborado siguiendo los principios y las instrucciones establecidas. Busca encontrar los errores y puntos débiles para modificarlos y prevenir que se repitan, esto se aplica tanto en los procesos como en las personas. (Gamarra, 2015).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

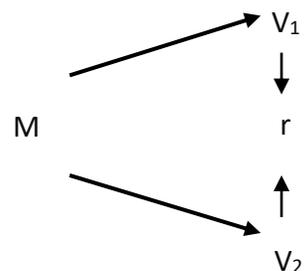
Según Hernández y Mendoza (2018), el presente trabajo de investigación tiene un enfoque metodológico cuantitativo; porque mediante los instrumentos utilizados se realizó la recolección de datos, basándose en el cálculo numérico y en el análisis tipo estadístico, para fijar patrones de conducta y comportamiento.

El tipo de investigación del presente trabajo fue básica, porque se mantuvo dirigida a un conocimiento más completo a través de comprensión de las características principales de los hechos observables, de los fenómenos o de las relaciones que constituyen los entes (CONCYTEC, 2018).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación del presente trabajo fue no experimental de corte transversal, correlacional, porque no se manipuló intencionadamente las variables, teniendo por finalidad conocer la relación entre las variables en una muestra estudiada (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### ESQUEMA DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN



DONDE:

M: 30 trabajadores

O1: Gestión administrativa

O2: Calidad de atención

R : Relación de las variables

### 3.2 Variables y operacionalización

- **Variable de estudio: Calidad de atención**

**Definición conceptual:** La calidad de atención es una característica que se centra en ejecutar de forma correcta cada procedimiento, haciéndolo con el menor costo posible, de tal forma que las personas que reciben el servicio queden satisfechas (Rodríguez y Grande, 2014).

**Definición operacional:** Se utilizó la escala valorativa SERVQUAL, para medir la calidad de atención, basado en sus cinco dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y sus indicadores, según la percepción de los trabajadores de la unidad de seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote.

**Indicadores:** modernidad, ambiente adecuado, atención rápida, atención oportuna, trabajo en equipo, atención al reclamo, desenvolvimiento, empatía, eficacia, ayuda, celeridad, cumplimiento, interés, atención al usuario, confianza, resolución de problemas, trato del personal, trato amable, amabilidad, entendimiento.

**Escala de medición:** Ordinal

- **Variable de estudio: Gestión administrativa**

**Definición conceptual:** Es el proceso que consiste en la planeación, organización, control y dirección de los recursos. Tiene por finalidad establecer objetivos, propósitos para su cumplimiento y las acciones que lleven al buen funcionamiento de la empresa durante un largo periodo de tiempo (Thompson, 2017).

**Definición operacional:** Se utilizó una escala valorativa para medir la eficiencia de la gestión administrativa, basándose en sus cuatro dimensiones; planeación, organización, control y dirección y indicadores, según la percepción de los trabajadores de la unidad de seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote.

**Indicadores:** Objetivos, metas, eficiencia, coordinación, trabajo en equipo, motivación, monitoreo, comunicación, evaluación, registro.

**Escala de medición:** Ordinal

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población muestral

Población delimitada, accesible a evaluar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La población estuvo constituida por los 30 trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote.

#### **CUADRO 1**

Distribución de la población según área de trabajo en la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote.

<b>Area de Trabajo</b>	<b>N° Trabajadores</b>
Jefatura	01
Contabilidad	01
Auditoría Sis	10
Procedimientos no tarifados	05
Auditoría Soat	02
Sepelios	01
Referencias	05
Digitación	04
Secretaría	01
<b>Total</b>	<b>30</b>

*Fuente: Cuadro de asignación de personal de la Unidad de Seguros de un Hospital Público de Nuevo Chimbote, 2022*

- **Criterios de inclusión**

Trabajadores nombrados y contratados con más de tres meses en la unidad de seguros que aceptaron participar en la investigación y tengan instalada la aplicación WhatsApp en el teléfono móvil.

- **Criterios de exclusión:**

Trabajadores que tengan algún impedimento en llenar el cuestionario o que no quisieron ser parte de la investigación.

### **3.3.2 Muestreo**

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que los sujetos de estudio fueron elegidos por la accesibilidad, conveniencia y proximidad con la investigadora (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **3.3.3 Unidad de análisis**

Cada trabajador de la unidad de seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote

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

La técnica que se utilizó fue la encuesta, la cual sirvió para obtener información sobre las variables empleadas en la investigación.

Como instrumento se utilizaron 2 cuestionarios estructurados y adaptados para el presente trabajo de investigación.

El cuestionario de calidad de atención, basado en el modelo Servqual fue propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992), de escala ordinal y de tipo Likert, tuvo 22 ítems correspondientes a sus cinco dimensiones, siendo: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre. Se agrupó los resultados en los siguientes

intervalos: 1: Mala (22 a 51 puntos), 2: Regular (52 a 81 puntos) y 3: Buena: (82 a 110 puntos).

El cuestionario de gestión administrativa fue propuesto por Ortiz (2017) y adaptado por la investigadora, de escala ordinal y de tipo Likert, presentó 13 ítems correspondientes a sus cuatro dimensiones, siendo: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre. Se agrupó los resultados en los siguientes intervalos: 1: Deficiente (13 a 30 puntos), 2: Regular (31 a 48 puntos) y 3: Eficiente: (49 a 65 puntos).

### **Validez**

Se realizó a través de la validación por juicio de expertos, siendo tres los profesionales con amplio conocimiento en el tema desarrollado quienes emitieron su opinión y juicio de los instrumentos.

### **Confiabilidad**

Se realizó a través de una prueba piloto a 10 trabajadores de una unidad con características semejantes a la población estudiada, posteriormente se realizó el análisis coeficiente Alfa de Cronbach; para la variable calidad de atención se obtuvo un índice  $\alpha = 0,947$  significando una confiabilidad excelente, en cuanto a gestión administrativa un índice  $\alpha = 0,932$   $0,947$  significando también una confiabilidad excelente.

## **3.5 Procedimientos**

Se ingresó el proyecto de investigación y una carta de presentación emitida por la Escuela de Posgrado al hospital público donde se realizó el trabajo de investigación.

La institución dio la autorización para aplicar los instrumentos y realizar la recolección de datos, en la población y muestra obtenida siguiendo los criterios de inclusión y exclusión.

Se consiguió la lista de los números telefónicos de los trabajadores de la Unidad de Seguros, a quienes se procedió a enviar vía whatsapp, el link del cuestionario sobre calidad de atención y gestión administrativa, generado la plataforma Google Forms. Finalmente los datos obtenidos fueron sistematizados en cuadros estadísticos.

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

El análisis de datos obtenidos, así como su procesamiento e interpretación se realizó utilizando el software IBM SPSS v.26, se realizó el tratamiento de la parte estadística, presentando tablas de frecuencia, tablas de doble entrada y gráficos de columnas; usando la estadística descriptiva.

### **3.7 .Aspectos éticos**

Autonomía: Los participantes eligieron voluntariamente ser parte de la presente investigación.

Beneficencia: Se procuró siempre el bienestar de los participantes de la investigación.

No Maleficencia: Se protegió siempre la integridad física y psicológica de los participantes de la investigación.

Justicia: Se trató de la misma manera a todos los participantes de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

*Tabla 1*

Relación entre la calidad de atención y gestión administrativa de los trabajadores de la unidad de seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022.

Variable 1	Variable 2	Correlación de Pearson	Sig.
Calidad de atención	Gestión Administrativa	0.731	0.000

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de seguros

La tabla 1 muestra los resultados de la correlación de Pearson donde se evidencia una correlación directa, positiva y alta ( $R=0.731$ ) la cual es significativa ( $p<0.05$ ), por tanto, es posible concluir que existe relación entre la variable calidad de atención y la variable gestión administrativa, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación pues se concluye que existe relación entre calidad de atención y gestión administrativa en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022.

Tabla 2

Nivel de la calidad de atención en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022.

Calidad de Atención	f	%
Malo	1	3.3
Regular	21	70.0
Bueno	8	26.7
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de seguros

Con respecto al nivel de calidad de atención que brindan en la unidad de seguros, la tabla 2 muestra que el 70.0% de los trabajadores la valoran como regular, mientras el 26.7% la valoran como bueno y solo el 3.3% de los trabajadores valoran la calidad de atención como mala.

Tabla 3

Nivel de la gestión administrativa en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022.

<i>Gestión Administrativa</i>	f	%
Deficiente	9	30.0
Regular	16	53.3
Eficiente	5	16.7
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de seguros

Con respecto a la gestión administrativa de la unidad de seguros, la tabla 3 muestra que el 53.3% de los trabajadores la valoran en un nivel regular, mientras que el 30.0% la valora en un nivel deficiente y el 16.7% de los trabajadores la valora en nivel eficiente.

Tabla 4

Relación significativa entre Gestión Administrativa y las dimensiones Calidad de Atención en la unidad de seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022.

Dimensiones	Variable 2	Correlación de Pearson	Sig.
Elementos tangibles	Gestión Administrativa	,705**	0.000
Fiabilidad	Gestión Administrativa	,604**	0.000
Capacidad de respuesta	Gestión Administrativa	,553**	0.002
Seguridad	Gestión Administrativa	,699**	0.000
Empatía	Gestión Administrativa	,519**	0.003

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de seguros

Con respecto a la relación entre gestión administrativa y las dimensiones de calidad de atención, la tabla 4 muestra la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la gestión administrativa, donde se aprecia que los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se relacionan de manera significativa (p-valor inferior al 5%) respecto a la gestión administrativa.

## V. DISCUSIÓN

La unidad de seguros de los hospitales es el área encargada de garantizar a los asegurados una atención de calidad, facilitando los procesos y suministrando los insumos necesarios, cabe resaltar que es el Seguro Integral de Salud (SIS) el que predomina en un 98% de las atenciones que se dan en los hospitales del MINSA, como es el caso del hospital donde se realizó la presente investigación, el ministerio de salud (2019) nos dice que el SIS, tiene como finalidad velar por la salud de la población que no cuenten con un seguro de salud, dando prioridad a la personas vulnerables en situación de pobreza y extrema pobreza. El manejo de la gestión administrativa en cada una de sus etapas, será fundamental para precisar el nivel de la atención que se da a los pacientes y que satisfaga sus necesidades.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y la gestión administrativa en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022. La tabla 1 nos muestra el análisis estadístico de prueba de correlación de Pearson, en donde se obtiene que existe una correlación directa, positiva y alta ( $R=0.731$ ) la cual es significativa ( $p<0.05$ ), entendiéndose de esta manera que existe relación entre las variables estudiadas de esta forma se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe relación entre la calidad de atención y la gestión administrativa y se rechazando la hipótesis nula.

Estos resultados coinciden con los encontrados por León (2019), quien en su estudio cuantitativo determinó la relación entre gestión administrativa con la calidad de servicio brindados a los asegurados en un hospital de Lima, pero a diferencia del presente estudio que fue realizado con los trabajadores, el autor tuvo como muestra a la parte usuaria. Se obtuvo como resultados que, el 42,5% de los usuarios valoró como eficiente la gestión administrativa y el 53,9% valoró como buena la calidad de servicio, se concluye que hay relación alta y significativa entre las variables.

De la misma manera, López (2018) en su estudio buscó determinar relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio brindado en un hospital de la policía del Perú, se tuvo como muestra a 89 usuarios. Teniendo en cuenta las dimensiones de las variable, se obtuvo que existe relación positiva entre planeación y capacidad de respuesta, existe relación positiva entre organización y seguridad, existe relación positiva entre el control y satisfacción, esto nos indica que si existe relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicios brindados.

También coinciden con los resultados de Iturrizaga (2019) en su investigación cuantitativa, buscó determinar la relación existente entre variables gestión administrativa y el tiempo de espera de los pacientes quirúrgicos en un hospital de Chimbote, a diferencia de la presente investigación, el autor tuvo dos muestras distintas, la parte que brinda el servicio en sala de operaciones y la parte usuaria. Al procesar los resultados se obtuvo resultados similares, la variable gestión administrativa, si tiene relación inversa, muy significativa y de alto grado con la el tiempo de espera quirúrgico. Lo que nos indica que una mejor gestión administrativa en los procesos favorecerá a la disminución del tiempo que los pacientes deben esperar para ser atendidos quirúrgicamente.

Al hacer la contrastación de resultados, podemos observar que las investigaciones revisadas tuvieron en su mayoría como muestra la parte usuaria, mientras que esta investigación buscó medir la calidad de servicio y gestión administrativa desde la perspectiva de los trabajadores que brindan el servicio, considerando su importancia pues de ellos depende mejorar los procesos, y conseguir satisfacer las expectativas que tienen los usuario en cuanto a su atención, cerrando de esta manera la brecha que existe entre lo que esperan con lo que recibe en realidad (Parasuraman 1988).

También se puede observar que, aun teniendo diferentes muestras los resultados obtenidos son iguales y nos muestra una relación entre la calidad de atención y la gestión administrativa. Ante esto, Rodríguez y Grande (2014) nos indican la estrecha

relación entre calidad y gestión, al mencionar que son tres los componentes necesarios para lograr un óptimo nivel de calidad al realizar un servicio y están ampliamente relacionados con la gestión, esos son: los aspectos técnico-científicos, los aspectos de organización y los de distribución de recursos.

En cuanto al objetivo específico que busca identificar el nivel de calidad de atención, la tabla 2 muestra los siguientes resultados; se obtiene que el 70% de los trabajadores se encuentra en un nivel regular, el 26.7% se encuentra en un nivel bueno y el 3.3% en un nivel malo.

Los resultados obtenidos coinciden parcialmente con los hallados por Montalvo (2018), quien en su estudio tipo cuantitativo, midió la calidad de la atención del área de traumatología de un nosocomio de Puerto Maldonado pero desde la percepción de 152 usuarios. Se obtuvo que el 65,1% de los usuarios indican que la calidad del servicio que reciben es regular, a diferencia del presente estudio, el segundo lugar es ocupado por el nivel malo con un 16,4%, seguido del nivel bueno con un el 11,2%, luego el nivel pésimo con un el 6,6% y por último encontramos el nivel excelente con un 0,7%, podemos observar que en ambas investigaciones predomina el nivel regular. Ante esto podemos citar a Lovelock y Wirtz (2015), quienes señalan que la calidad de servicio es la idea de los usuarios acerca de la excelencia del servicio que reciben comparándolo entre las expectativas previas que ellos mismo perciben del servicio recibido, los resultados obtenidos en ambas investigaciones con predominio del nivel regular y tratándose de un aspecto tan esencial como es la salud, nos indican que debe haber un mayor trabajo y compromiso por parte del personal para que la atención brindada sea de excelencia y superes las expectativas que el usuario tiene de ella.

De la misma manera Urquiaga (2020), en su investigación tipo cuantitativa buscó identificar el nivel de calidad de atención dada a los usuarios en un hospital de Chimbote, se tuvo una muestra de 49 trabajadores, tamaño similar a la muestra de la presente investigación. Sin embargo los resultados difieren pues se obtuvo que el

mayor porcentaje de trabajadores (57%) consideran como alta la calidad de atención, al usuario, el 16% lo considero en un nivel muy alto, solo el 24% lo considero en un nivel medio, siendo este el nivel predominante en esta investigación y el 2% en un nivel bajo.

También Pedraja (2019) realizó un estudio en Chile con la finalidad de medir cuantitativamente la calidad de servicio de seis instituciones de salud de la ciudad de Arica, a través del instrumento adaptado del modelo Servqual, el cual se aplicó a los usuarios mayores de 18 años de estas instituciones. Se obtiene como resultado que cuatro de las seis instituciones obtuvieron un puntaje general aceptable de calidad y las otras dos instituciones obtuvieron una puntuación bajo el nivel aceptable.

Al hacer la revisión de los diferentes estudios, se observa que tanto usuarios como trabajadores califican en mayor porcentaje la calidad de atención en el nivel de medio a aceptable. Ante esto podemos citar a Flores (2020) quien refiere que la calidad de atención es vital para brindar una respuesta oportuna a las necesidades de la población, siendo la salud una necesidad básica del ser humano se espera que los estándares de calidad sobrepasen el nivel de aceptable, basándonos en la teoría de brechas (Parasuraman, 1988), se debe trabajar para que las instituciones de salud logren cerrar la brecha entre lo que el cliente espera con lo que en realidad obtiene, optimizando las diferentes dimensiones que esta implica, tales como la empatía con los pacientes, la confiabilidad al momento de realizar el servicio, la capacidad de respuesta, rápida y oportuna, la seguridad tanto para usuarios y trabajadores y la modernización de las instalaciones físicas y equipos con los que se brinda la atención.

En cuanto al objetivo específico que busca identificar el nivel de gestión administrativa, la tabla 3 nos muestra los siguientes resultados; el 53.3% de los trabajadores se encuentra en un nivel regular, el 30% se encuentra en un nivel deficiente y el 16.7% eficiente.

Amando (2021) en su estudio cuantitativo buscó determinar el nivel de gestión administrativa de un hospital de Chimbote, pero a diferencia del presente trabajo, desde la perspectiva de 241 pacientes. Se obtuvo resultados parcialmente similares, sobretodo en el nivel predominante pues la mayoría de pacientes valoran la gestión administrativa como regular con un porcentaje de 51%, seguido del 24,9% que lo valora como eficiente y el 24,1% lo valora como deficiente, estos dos ultimo resultados difieren de los encontrados en la presente investigación donde en segundo lugar se encuentra el nivel deficiente y en tercer lugar el nivel eficiente. Siendo la gestión un proceso sistemático donde se establecen metas y estrategias para el buen funcionamiento y la dirección de la organización, las cuales posteriormente puedan evaluarse (Mendoza, 2017), se espera que este proceso se encuentre sobre el nivel regular, pues este es el eje sobre el que giran todos los procesos de la institución.

También Jiménez (2017) en su investigación descriptiva-aplicativa, realizada en la ciudad de Lima, buscó determinar el impacto que la gestión tiene sobre la calidad de servicio que se da a los usuarios afiliados al SIS. Tuvo muestra para medir la gestión a 856 trabajadores de las diferentes oficinas del SIS de la ciudad. A diferencia del presente estudio donde se califica el nivel de gestión administrativa con tres niveles; eficiente, regular y deficiente, Jiménez la calificó solo con dos; apropiada e inapropiada, no teniendo un término medio. Se tuvo como resultado que el 90% de los trabajadores consideran la gestión como apropiada; mientras solo el 7% la considera como inapropiada.

Los resultados obtenidos también difieren de los de Moreno (2018) quien en su estudio cuantitativo que realizó en un hospital de Yurimaguas determinó el nivel de gestión desde la perspectiva de 20 trabajadores de la institución. Se encontró resultados poco alentadores, los trabajadores valoran la gestión administrativa como malo en un 60%, esto debido a la escasez de medicinas básicas, deficiencia en la atención por falta de personal y médicos especialistas, esta ineficiencia en la gestión, causa gran descontento en los usuarios y el personal.

Al hacer la revisión de los diferentes estudios, se observa los usuario y los trabajadores califican en mayor porcentaje la gestión administrativa, en el nivel de medio a malo, ante esto podemos citar a Chiavenato (2019) quien nos dice que la gestión involucra todos los ejes, las políticas y los procedimientos que realizan los trabajadores y gerentes en la realización de un negocio, este proceso incluye el organizar, planear, controlar y dirigir. Siendo el nivel medio el predominante se necesita más involucramiento de parte de los trabajadores y gerentes de las áreas para mejorar en el proceso y trabajar en los principios de gestión establecidos por Fayol (2020), tales como iniciativa, orden, espíritu de cuerpo, equidad, jerarquía, división de trabajo, disciplina, según sea la necesidad de la institución de salud.

En cuanto al objetivo específico que busca establecer relación significativa entre la gestión administrativa y las dimensiones de calidad de atención de la Unidad de Seguros estudiada, la tabla 4 nos muestra que los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se relacionan de manera significativa (p-valor inferior al 5%) respecto a la gestión administrativa.

Los resultados coinciden por los obtenidos por García (2021), en su estudio cuantitativo que realizó en un hospital de Tarapoto, con una muestra de 30 trabajadores, la cual coincide con el tamaño de muestra utilizada en la presente investigación. Se determinó la relación entre las cuatro dimensiones establecidas para la calidad de servicio (recepción, acreditación, beneficio y determinación) y la gestión administrativa. Se obtuvo que todas las correlaciones de las dimensiones de la calidad de servicio con la gestión administrativa son positivas y significativas.

Desde la perspectiva de los usuarios, Romero (2019), en su estudio buscó establecer relación significativa que entre gestión administrativa y calidad de servicio de un hospital de Ecuador. Se utilizó un cuestionario adaptado del modelo Servqual, el cual se aplicó a 100 personas que hicieron uso de los servicios brindados. Se obtuvo por resultados existe relación entre las dimensiones de calidad de atención y la gestión

administrativa, es decir existe relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio brindado en el establecimiento.

También Altamirano (2020), con su investigación cuantitativa realizada en un hospital público de Ecuador, busco determinar una relación entre el nivel de gestión y la calidad del servicio brindado a los pacientes, para esto se aplicó un cuestionario a 90 pacientes. Se obtuvo como resultado que existe relación alta entre la variable gestión administrativa con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles. También que hay relación moderada entre la variable gestión administrativa y la dimensión empatía.

Los diferentes autores coinciden con el presente trabajo, indicando siempre la estrecha relación que tiene la calidad de atención con la gestión administrativa, esta relación se ve reflejada tanto en el área usuaria como en los trabajadores, es importante cerrar la brecha existente y mejorar los procesos para brindar una atención de calidad enfocándonos principalmente en la atención oportuna, eficiencia y la seguridad con la que se brinda la atención.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero.** Existe una correlación directa, positiva, alta ( $r=0.941$ ) y significativa ( $p<0.05$ ), entre la calidad de atención y la gestión administrativa en los trabajadores de la unidad de seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022.

**Segundo.** Se determinó que la calidad de atención que brindan los trabajadores de la unidad de seguros se encuentra en un nivel medio, pues el 70% de los trabajadores la valoran como regular, mientras que el 26.7% la valoran como buena y el 3.3% de los trabajadores la valoran como mala.

**Tercero.** Se determinó que la gestión administrativa de la unidad de seguros se encuentra en un nivel medio, pues el 53.3% de los trabajadores la valoran como regular, el 30.0% la valora en como deficiente y sólo el 16.7% de los trabajadores la valora como eficiente.

**Cuarto.** Existe relación significativa entre los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y la gestión administrativa de los trabajadores de la unidad de seguros.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Al Director y administrador del hospital público, emitir procesos administrativos que puedan ser cuantificables y puedan adaptarse al proceso de la gestión administrativa, favoreciendo el cumplimiento de las metas y objetivos.

**Segunda:** Al jefe de la unidad de seguros, insertar una plan estratégico que involucre a todo su equipo de trabajo con capacitaciones mensuales sobre la calidad de atención y la gestión administrativa, motivando a los trabajadores a brindar una mejor atención.

**Tercera:** Al jefe de la unidad de seguros, establecer en conjunto con su equipo de atención objetivos reales a corto y mediano plazo, los cuales puedan ser medidos de forma periódica, favoreciendo así a que los trabajadores sean capaces de realizar una autoevaluación y mejoren en el proceso.

**Cuarta:** A los trabajadores de la unidad de seguros, mostrar interés y aprender sobre la gestión administrativa de su área de trabajo y cómo influye directamente en la calidad de la atención que se le brinda a los pacientes, autoevaluándose y fortaleciendo sus capacidades para conseguir niveles altos en la calidad en la atención brindada.

**Quinta:** A los trabajadores de la unidad de seguros, mostrar una actitud abierta al cambio y a mejorar en la atención que se brinda, reconociendo que los procesos administrativos en salud son igual de importantes que la atención brindada en el campo asistencial, por lo tanto esta debe ser dada de forma práctica y empática, favoreciendo de esta forma la atención de calidad a los usuarios.

## REFERENCIAS

- Altamirano V. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020.* (Tesis maestría). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60878>
- Amando, C. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.* (Tesis de Maestría). Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86366/Amando\\_RCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86366/Amando_RCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bacud, S. (2020). *Henri Fayol's principles of management and its effect to organizational leadership and governance. Journal of Critical Reviews.* Recuperado de: <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1590730210.pdf>
- Cabrejo, J. (2021). *Gestión administrativa y niveles de calidad de atención servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021.* (Tesis de posgrado). Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79914>
- Callohuanca, J. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo de la Paz – Lima* (Tesis doctorado). Recuperado de: <https://1library.co/document/y4x80x0z-gestion-administrativa-incidencia-posicionamiento-mercado-institucion-educativa-grupo.html>
- Chiavenato, I. (2013). *Human resources management. The human capital of organizations.* (8ª ed.) San Francisco: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración.* (10ª edición). México: Mc Graw-Hill.
- CONCYTEC, (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT.* Perú: Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. Recuperado de <https://n9.cl/p7xb5>

- Deutsch, F., & Madle, R.A. (1975). "Empathy: Historic and current conceptualizations, measurement, and a cognitive theoretical perspective". *Human Development*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1159/000271488>
- Flores J. (2018). *Estados financieros y administrativos*. Editorial Lima. Centro de especialización en contabilidad y finanzas 2018 grafica. Santo Domingo.
- Flores, S., Acosta, O., Hernández, M., Delgado, S., Reyes, H. (2019). *Calidad de la atención en diabetes tipo 2, avances y retos de 2012 a 2018-19 para el sistema de salud de México* (Artículo científico). Recuperado de: <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=3ac53869-b52a-4d43-9a7b-c6752e386dbc%40redis>
- Gamarra, S. (2015). *La gerencia en la administración del mantenimiento hospitalario Perú: MINSA*. Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe/dgiem/cendoc/pdfs/Gerencia%20Mantenimiento.pdf>
- García, F. (2020). *The right to health in times of pandemic in Colombia: between endemic inequity and the state of emergency*. *Revista Colombiana de Bioética*. Recuperado de: <https://doi.org/10.18270/rcb.v15i1.3079>
- García, J., Mora, L., (2019). *Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá*. *Revista de Salud Pública*. Recuperado de: <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>
- García, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020*. (Tesis maestría). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56774>
- Gestión (2020). *Angustia y desesperación envuelven hospitales de Perú cada día de pandemia*. Recuperado de: <https://gestion.pe/peru/angustia-y-desesperacion-envuelven-hospitales-deperu-cada-dia-de-pandemia-noticia/?ref=gesr>
- Gonzales, R., Estrada, R., Hernández, V., (2019). *El modelo servqual y las brechas de calidad en la formación inicial docente 2019*. Recuperado de: <http://www.conisen.mx/memorias2019/memorias/3/P137.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6ª ed.) México: McGraw Hill.

- Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: Editorial Mc Graw Hill Education. Recuperado de <https://n9.cl/br1sy>
- Hevia, E., Guach, J. (2020). *Quality management in the medical emergency care from the science and innovation in Holguin*. Revista Luz. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/5891/589165783003/html/>
- Ignacio, F. (2020) *El rol de la administración de la salud en una crisis sanitaria*. Recuperado de: <https://facultades.usil.edu.pe/cienciasde-la-salud/el-rol-de-la-administracion-de-la-salud-en-una-crisis-sanitaria/>
- Iturrizaga, A. (2020). *Gestión administrativa y tiempo de espera quirúrgico en el Hospital La Caleta 2019*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46746/Iturrizaga\\_AAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46746/Iturrizaga_AAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jiménez, E. (2017). *Efecto de la gestión en la calidad del servicio a usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) - Lima*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1737/MAEST.GE.REN.SERV.SALUD.%20EDDYE%20RUTH%20JIMENEZ%20SANDOVAL.pdf?isAllowed=y&sequence=2>
- Lages, J., Martínez, N. (2021). *Gestión de procesos y la referenciación competitiva para la mejora de la calidad de atención*. (Artículo Científico). Recuperado de: <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=75f6b3fd-ccf9-41e3-9eb6-244ae4a76d35%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=153112817&db=a9h>
- León, L. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019*. (Tesis maestría). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47632>
- López, A. (2018). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Central PNP Luis Sáenz, Jesús María, 2018*. (Tesis maestría). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25198>
- Lovelock, C. Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios*. (7ª ed.). México: Pearson Educación.

- Meesala, A., Paul, J. (2018). *Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future*. *Journal of Retailing and Consumer Services*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Mendivel, R. (2020). *Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencia en la universidad peruana los andes*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100262](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262)
- Mendoza A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta*. Revista científica Dominio de las ciencias. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3403/PATRICIA%20ELENA%20RAMOS%20LA%20ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miranda, F., Chamorro, A., Rubio, S. (2016). *Introducción a la gestión de la calidad*. España: Delta publicaciones.
- Montalvo, S. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. (Tesis maestría). Recuperado de: <file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet/CalidadDeServicioYSatisfaccionDelUsuarioEnElHospit-7437230.pdf>
- Moreno, M. (2018). *Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26046/Moreno\\_PD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26046/Moreno_PD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Ortiz, F. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja*. Tesis para maestría. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14638/Ortiz\\_CFR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14638/Ortiz_CFR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Palacios, P., Álvarez, J., Ramírez, C. (2021). *Quality management of the User Service process*. CIENCIAMATRIA. Recuperado de: <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Parasuraman, A, Zeithaml, V., Berry, L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. Journal of retailing*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/ValarieZeithaml2/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUALA-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service](https://www.researchgate.net/profile/ValarieZeithaml2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUALA-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service)
- Pedraja, L., Valdés, G., Riveros I., y Santibáñez D. (2019). *Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora*. Asociación Interciencia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/html/>
- Plataforma digital única del Estado Peruano (2019). *Minsa: presentan análisis de principales problemas de salud en Lima*. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/68480-minsapresentan-analisis-de-principales-problemas-de-salud-en-lima>
- Podestá, L, y Maceda, M. (2018). *Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte*. Lima, 2017. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>
- Porter, M. (2012). *The Essential Guide to Competition and Strategy*. Magretta, Joan. Boston: Harvard Business School Publishing.
- Real Academia Española (2020). Recuperado de: <https://dle.rae.es/calidad?m=form>
- Real Academia Española (2022). Recuperado de: <https://dpej.rae.es/lema/gestionar>
- Robbins, S. (2018). *Management*. (13ª ed.). EEUU: Academic Internet Publishers.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Organizational Behavior: theory and practice*. (13.ª ed.) Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S., Coulter, M., De Cenzo, A. (2017). *Administración*. México: Pearson.

- Robbins, S., De Cenzo, H. (2013). *Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós.
- Rodríguez, M.P., y Grande, M. (2014). *Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo. Unidades Docentes de la Escuela Nacional de Sanidad*. Recuperado de: [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1\\_Calidad\\_asistencial.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf)
- Romero, O. (2019). *Gestión administrativa y calidad del servicio del seguro social campesino parroquia Cone cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018*. (Tesis maestría). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39174>
- Samaniego, G. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018*. (Tesis de posgrado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31862>
- Santamaría, A., Santamaría, M., López, M., Mendieta, H. (2018). *Basic concepts, dimensions and hospital quality models*. Revista de Medicina e Investigación. Recuperado de: <http://rmi.diauaemex.com/pdf/2018/enero/6.-%20Conceptos%20b%C3%A1sicos,%20dimensiones%20y%20modelos.pdf>
- Soriano, F., Milsa, P. (2016). *Fundamentos de la administración y gestión sanitaria*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Stoner, J., Freeman, N., Gilbert, T. (2018). *Management*. (8a ed.). New York: Pearson Education.
- Tapia, F. (2020). *Gestión hospitalaria: un modelo conceptual en estado de pandemia. Revistas académicas de la Universidad del Desarrollo*. Recuperado de: <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/4709/Gesti%C3%B3n%20hospitalaria.pdf?sequence=1>
- Thompson, A. et al. (2017). *Strategic management. Theory and cases*. (20.<sup>a</sup> ed.) Mg Graw Hill.
- Torres, C., Saleté, M., Sepúlveda, J. (2018). *Percepción de la calidad del servicio en un Centro de Atención Primaria de Salud chileno*. Revista Ingeniería Industrial. Recuperado de: <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812>
- Urquiaga, L. (2020). *Relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario en el Hospital III Chimbote de*

*EsSalud*; 2020. (Tesis de Maestría). Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62956/Urquiaga\\_CLI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62956/Urquiaga_CLI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vizcaíno, A., Vizcaíno, V., Fregoso, G. (2019). *Analysis of patients satisfaction with the emergency room services of a public hospital in Jalisco. Horizonte sanitario.* Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74592019000100027](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592019000100027)

Wisniewski, M., & Wisniewski, H. (2005). *Measuring service quality in a hospital colposcopy clinic. Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv.* Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15974517/>

# ANEXOS

### ANEXO 01: Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Calidad de atención</b>	La calidad de atención se centra en ejecutar de forma correcta cada procedimiento, haciéndolo con el menor costo posible, de tal forma que las personas que reciben el servicio queden satisfechas (Rodríguez y Grande, 2014).	Mediante la aplicación de la escala valorativa SERVQUAL se midió la calidad de servicio, de acuerdo a sus cinco dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con sus respectivos indicadores según la percepción de los trabajadores de la unidad de seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote.	Elementos tangibles	Modernidad Empatía Eficiencia Apoyo	1 2 3 4	<b>Cualitativa Ordinal</b>  <b>Valores finales</b>  Mala (22 – 51) Regular (52 – 81) Buena (82 – 110)
			Fiabilidad	Prontitud Cumplimiento Interés Servicio al usuario Confianza	5 6 7 8 9	
			Capacidad de respuesta	Atención rápida Atención adecuada Articulación de servicios Atención al reclamo	10-11 12 13 14	
			Seguridad	Desempeño Ambiente adecuado Solución de problemas Trato del personal	15 16 17 18	
			Empatía	Trato agradable Cordialidad Entendimiento	19-20 21 22	
			<b>Gestión administrativa</b>	Proceso que consiste en la planeación, organización, control y dirección de recursos. Tiene por finalidad establecer y cumplir propósitos y objetivos, así como medidas que garanticen el buen funcionamiento de la organización por un largo periodo de tiempo (Thompson, 2017).	Mediante la aplicación de la escala valorativa se midió la eficiencia de la gestión administrativa, de acuerdo a sus cuatro dimensiones planeación, organización, control y dirección con sus respectivos indicadores según la percepción de los trabajadores de la unidad de seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote.	

## ANEXO 02: Matriz de consistencia lógica

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y gestión administrativa en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote 2022?</p> <p><b>Problema Específicos</b> ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022? ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022? ¿Cuál es la relación significativa entre la calidad de atención y la planeación en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022? ¿Cuál es la relación significativa entre la calidad de atención y la organización en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022? ¿Cuál es la relación significativa entre la calidad de atención y la dirección en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022? ¿Cuál es la relación significativa entre la calidad de atención y el control en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022?</p>	<p><b>Objetivo</b> Determinar la relación entre la calidad de atención y la gestión administrativa en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar el nivel de la calidad de atención en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022. Identificar el nivel de gestión administrativa en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022. Establecer relación significativa entre la calidad de atención y la planeación en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022. Establecer relación significativa entre la calidad de atención y la organización en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022. Establecer relación significativa entre la calidad de atención y la dirección en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022. Establecer relación significativa entre la calidad de atención y el control en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> H1: Existe relación entre la calidad de atención y la gestión administrativa en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p><b>Hipótesis Nula</b> H0: No existe relación entre el presupuesto por resultados y la calidad del gasto en HREGB, Nuevo Chimbote – 2021.</p>	<p><b>CALIDAD DE ATENCION</b> <b>Elementos tangibles</b> Modernidad Empatía Eficiencia Apoyo</p> <p><b>Fiabilidad</b> Prontitud Cumplimiento Interés Servicio al usuario Confianza</p> <p><b>Capacidad de respuesta</b> Atención rápida Atención adecuada Articulación de servicios Atención al reclamo</p> <p><b>Seguridad</b> Desempeño Ambiente adecuado Solución de problemas Trato del personal</p> <p><b>Empatía</b> Trato agradable Cordialidad Entendimiento</p> <p><b>GESTION ADMINISTRATIVA</b> <b>Planeación</b> Metas Objetivos Plan operativo</p> <p><b>Organización</b> Eficiencia Trabajo en equipo Coordinación</p> <p><b>Dirección</b> Motivación Comunicación</p> <p><b>Control</b> Monitoreo Evaluación Registro</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Descriptiva correlacional</p> <p>Donde: M: 36 trabajadores O1: Gestión administrativa O2: Calidad de atención r: Relación</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b> No experimental – transversal</p> <p><b>Enfoque de la Investigación</b> Cuantitativo</p> <p><b>Población</b> La población estará conformada por 30 trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote.</p>

### ANEXO 03: Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario: Calidad de Atención de la Unidad de Seguros del Hospital Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote, 2022

El presente cuestionario es de carácter anónimo y busca obtener información acerca de la calidad de atención de la Unidad de Seguros del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, por ello se le solicita responder todos los ítems.

**Instrucciones:** De manera consiente marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere conveniente.

Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	Las instalaciones físicas (oficinas, pasillo, etc.) donde se brinda la atención tienen una apariencia agradable.					
2	Los equipos que utiliza la unidad para brindar los servicios son modernos.					
3	El personal que atiende en la unidad tiene buena presencia.					
4	Los carteles, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas y de fácil comprensión.					
	<b>FIABILIDAD</b>					
5	Se cumple con la fecha establecida para la prestación de los servicios de salud.					
6	El personal soluciona con rapidez los problemas suscitados en la prestación de los servicios.					
7	La unidad cuenta con personal idóneo para atender los requerimientos de los usuarios.					
8	El tiempo de espera del usuario para su atención es corto.					
9	El personal tiene y maneja sus registros de forma clara y ordenada.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
10	Las prestaciones de salud se realizan de manera oportuna.					
11	El personal está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del usuario.					

12	El equipo de trabajo coopera entre si para cumplir con las necesidades del usuario.					
13	Las quejas y reclamos del usuario se resuelven de forma oportuna.					
	<b>SEGURIDAD</b>					
14	La unidad cuenta con personal capacitado (conocimientos y habilidades) para dar trámite a los requerimientos que el usuario necesita.					
15	La solución dada por el personal es apropiada a la necesidad del usuario.					
16	El personal responde de forma apropiada a las inquietudes y dudas del usuario.					
17	Las instalaciones donde se realizan la atención son seguras y apropiadas.					
	<b>EMPATIA</b>					
18	El trato que el personal de la unidad da al usuario es amable y agradable.					
19	La atención al usuario es personalizada.					
20	Se explica los procedimientos a los usuarios en una forma fácil y entendible para ellos.					
21	El horario de atención es conveniente para los usuarios.					
22	El personal muestra interés y comprensión frente a las necesidades y sentimientos del usuario.					

**Cuestionario: Gestión administrativa de la Unidad de Seguros del Hospital Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote, 2022**

El presente cuestionario es de carácter anónimo y busca obtener información acerca de la gestión administrativa de la Unidad de Seguros del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, por ello se le solicita responder todos los ítems.

**Instrucciones:** De manera consiente marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere conveniente.

<b>Nº</b>	<b>DIMENSION DE PLANEACION</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	El jefe y coordinadores de área muestran capacidad de planificación estratégica.					
2	El personal cumple con los objetivos planeados.					
3	El proceso de planeación de actividades es integral, permanente y participativo.					
4	Dentro de la unidad existe un adecuado plan operativo que guarda relación con la atención de los usuarios.					
	<b>DIMENSION DE ORGANIZACIÓN</b>					
5	El personal de la unidad conocer y realiza sus funciones específicas.					
6	Existe un adecuado trabajo en equipo dentro de la unidad.					
7	Existe una adecuada coordinación de la unidad con las demás áreas del hospital.					
	<b>DIMENSION DE DIRECCION</b>					
8	El jefe y personal de la unidad muestran capacidad de liderazgo frente a los casos de rutina dentro del cumplimiento de sus funciones.					
9	Existen estrategias de motivación (reconocimientos, etc.) para el personal de la unidad de seguros, por parte del hospital.					

	<b>DIMENSION DE CONTROL</b>					
10	Existe un monitoreo y evaluación adecuada de los procedimientos que se realizan en la unidad.					
11	El desempeño laboral del personal de la unidad es evaluado de forma adecuada.					
12	Existe un monitoreo adecuado de los equipos y sistemas instalados dentro de la unidad.					
13	La unidad capacita permanentemente al personal para que realice sus funciones de manera adecuada.					

## Anexo 04: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

### VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	13

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	43,2000	47,733	,757	,924
VAR00002	43,2000	43,956	,853	,920
VAR00003	43,1000	45,878	,942	,917
VAR00004	43,2000	50,622	,496	,933
VAR00005	42,6000	52,267	,425	,935
VAR00006	42,9000	49,211	,679	,927
VAR00007	42,9000	49,433	,657	,927
VAR00008	42,9000	53,433	,606	,931
VAR00009	43,4000	47,600	,798	,922
VAR00010	43,5000	47,389	,859	,920
VAR00011	43,2000	50,622	,618	,929
VAR00012	43,0000	51,333	,574	,930
VAR00013	43,3000	49,344	,765	,924

## VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	22

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	72,3000	128,678	,610	,946
VAR00002	72,3000	124,233	,738	,944
VAR00003	71,8000	124,622	,458	,950
VAR00004	71,7000	125,344	,672	,945
VAR00005	72,5000	123,833	,914	,942
VAR00006	72,0000	131,778	,477	,947
VAR00007	72,2000	126,400	,723	,944
VAR00008	72,5000	120,944	,772	,943
VAR00009	71,8000	126,178	,739	,944
VAR00010	72,2000	125,067	,657	,945
VAR00011	71,8000	120,178	,806	,943
VAR00012	72,2000	125,511	,785	,943
VAR00013	71,9000	129,211	,512	,947
VAR00014	71,8000	127,956	,617	,946
VAR00015	72,2000	125,733	,769	,944
VAR00016	71,8000	122,178	,823	,942
VAR00017	72,0000	132,222	,250	,951
VAR00018	72,0000	128,222	,782	,944
VAR00019	72,1000	125,656	,607	,946
VAR00020	72,2000	125,289	,644	,945
VAR00021	72,0000	130,667	,572	,946
VAR00022	72,2000	119,956	,817	,942

## Anexo 05: Validez de juicio de expertos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	Las instalaciones físicas (oficinas, pasillo, etc.) donde se brinda la atención tienen una apariencia agradable.	X		X		X		
2	Directo	Los equipos que utiliza la unidad para brindar los servicios son modernos.	X		X		X		
3	Directo	El personal que atiende en la unidad tiene buena presencia.	X		X		X		
4	Directo	Los carteles, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas y de fácil comprensión.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Directo	Se cumple con la fecha establecida para la prestación de los servicios de salud.	X		X		X		
6	Directo	El personal soluciona con rapidez los problemas suscitados en la prestación de los servicios.	X		X		X		
7	Directo	La unidad cuenta con personal idóneo para atender los requerimientos de los usuarios.	X		X		X		
8	Directo	El tiempo de espera del usuario para su atención es corto.	X		X		X		
9	Directo	El personal tiene y maneja sus registros de forma clara y ordenada.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

10	Directo	Las prestaciones de salud se realizan de manera oportuna.	X		X		X		
11	Directo	El personal está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del usuario.	X		X		X		
12	Directo	El equipo de trabajo coopera entre si para cumplir con las necesidades del usuario.	X		X		X		
13	Directo	Las quejas y reclamos del usuario se resuelven de forma oportuna.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Directo	La unidad cuenta con personal capacitado (conocimientos y habilidades) para dar trámite a los requerimientos que el usuario necesita.	X		X		X		
15	Directo	La solución dada por el personal es apropiada a la necesidad del usuario.	X		X		X		
16	Directo	El personal responde de forma apropiada a las inquietudes y dudas del usuario.	X		X		X		
17	Directo	Las instalaciones donde se realizan la atención son seguras y apropiadas.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATIA</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Directo	El trato que el personal de la unidad da al usuario es amable y agradable.	X		X		X		
19	Directo	La atención al usuario es personalizada.	X		X		X		
20	Directo	Se explica los procedimientos a los usuarios en una forma fácil y entendible para ellos.	X		X		X		
21	Directo	El horario de atención es conveniente para los usuarios.	X		X		X		
22	Directo	El personal muestra interés y comprensión frente a las necesidades y sentimientos del usuario.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCION (CA-22)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Elías Manuel Guarniz Vásquez  
DNI: 32960193

Formación académica del validador:

Dr. En Administración

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Jefe del área de adquisiciones de un hospital público de Nuevo Chimbote

Jefe del área de logística de un hospital público de Huánuco

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Firma

Dr. Elías Manuel Guarniz Vásquez  
DNI: 32960193

22 de Mayo 2022

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA  
CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACION</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	El jefe y coordinadores de área muestran capacidad de planificación estratégica.	X		X		X		
2	Directo	El personal cumple con los objetivos planeados.	X		X		X		
3	Directo	El proceso de planeación de actividades es integral, permanente y participativo.	X		X		X		
4	Directo	Dentro de la unidad existe un adecuado plan operativo que guarda relación con la atención de los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 : ORGANIZACIÓN</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Directo	El personal de la unidad conocer y realiza sus funciones específicas.	X		X		X		
6	Directo	Existe un adecuado trabajo en equipo dentro de la unidad.	X		X		X		
7	Directo	Existe una adecuada coordinación de la unidad con las demás áreas del hospital.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Directo	El jefe y personal de la unidad muestran capacidad de liderazgo frente a los casos de rutina dentro del cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
9	Directo	Existen estrategias de motivación (reconocimientos, etc.) para el personal de la unidad de seguros, por parte del hospital.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Directo	Existe un monitoreo y evaluación adecuada de los procedimientos que se realizan en la unidad.	X		X		X		
11	Directo	El desempeño laboral del personal de la unidad es evaluado de forma adecuada.	X		X		X		
12	Directo	Existe un monitoreo adecuados de los equipos y sistemas instalados dentro de la unidad.	X		X		X		
13	Directo	La unidad capacita permanentemente al personal para que realice sus funciones de manera adecuada.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA (GA-13)

Observaciones:

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Elías Manuel Guarniz Vásquez  
**DNI:** 32960193

**Formación académica del validador:**

Dr. En Administración

**Experiencia profesional del validador:**

Jefe del área de adquisiciones de un hospital público de Nuevo Chimbote

Jefe del área de logística de un hospital público de Huánuco

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Firma



Dr. Elías Manuel Guarniz Vásquez  
DNI: 32960193

22 de mayo 2022

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION  
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	Las instalaciones físicas (oficinas, pasillo, etc.) donde se brinda la atención tienen una apariencia agradable.	X		X		X		
2	Directo	Los equipos que utiliza la unidad para brindar los servicios son modernos.	X		X		X		
3	Directo	El personal que atiende en la unidad tiene buena presencia.	X		X		X		
4	Directo	Los carteles, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas y de fácil comprensión.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Directo	Se cumple con la fecha establecida para la prestación de los servicios de salud.	X		X		X		
6	Directo	El personal soluciona con rapidez los problemas suscitados en la prestación de los servicios.	X		X		X		
7	Directo	La unidad cuenta con personal idóneo para atender los requerimientos de los usuarios.	X		X		X		
8	Directo	El tiempo de espera del usuario para su atención es corto.	X		X		X		
9	Directo	El personal tiene y maneja sus registros de forma clara y ordenada.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
10	Directo	Las prestaciones de salud se realizan de manera oportuna.	X		X		X		
11	Directo	El personal está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del usuario.	X		X		X		

12	Directo	El equipo de trabajo coopera entre si para cumplir con las necesidades del usuario.	X		X		X		
13	Directo	Las quejas y reclamos del usuario se resuelven de forma oportuna.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Directo	La unidad cuenta con personal capacitado (conocimientos y habilidades) para dar trámite a los requerimientos que el usuario necesita.	X		X		X		
15	Directo	La solución dada por el personal es apropiada a la necesidad del usuario.	X		X		X		
16	Directo	El personal responde de forma apropiada a las inquietudes y dudas del usuario.	X		X		X		
17	Directo	Las instalaciones donde se realizan la atención son seguras y apropiadas.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATIA</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Directo	El trato que el personal de la unidad da al usuario es amable y agradable.	X		X		X		
19	Directo	La atención al usuario es personalizada.	X		X		X		
20	Directo	Se explica los procedimientos a los usuarios en una forma fácil y entendible para ellos.	X		X		X		
21	Directo	El horario de atención es conveniente para los usuarios.	X		X		X		
22	Directo	El personal muestra interés y comprensión frente a las necesidades y sentimientos del usuario.	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCION (CA-22)**

**Observaciones:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Omar Nuñuero Chávez

**DNI:** 32403820

**Formación académica del validador:**

- Lic. en Enfermería
- Mg. en Gestión de Servicios de la Salud

**Experiencia profesional del validador:**

- Jefe de la Unidad de Seguros de un Hospital Público de Nuevo Chimbote
- Jefe de la Unidad de un Hospital Público de Caraz

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
Mg. Omar Nuñuero Chávez  
CÉP: 38779

23 de mayo del 2022

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA  
CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACION</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	El jefe y coordinadores de área muestran capacidad de planificación estratégica.	X		X		X		
2	Directo	El personal cumple con los objetivos planeados.	X		X		X		
3	Directo	El proceso de planeación de actividades es integral, permanente y participativo.	X		X		X		
4	Directo	Dentro de la unidad existe un adecuado plan operativo que guarda relación con la atención de los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 : ORGANIZACIÓN</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Directo	El personal de la unidad conocer y realiza sus funciones específicas.	X		X		X		
6	Directo	Existe un adecuado trabajo en equipo dentro de la unidad.	X		X		X		
7	Directo	Existe una adecuada coordinación de la unidad con las demás áreas del hospital.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Directo	El jefe y personal de la unidad muestran capacidad de liderazgo frente a los casos de rutina dentro del cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
9	Directo	Existen estrategias de motivación (reconocimientos, etc.) para el personal de la unidad de seguros, por parte del hospital.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Directo	Existe un monitoreo y evaluación adecuada de los procedimientos que se realizan en la unidad.	X		X		X		
11	Directo	El desempeño laboral del personal de la unidad es evaluado de forma adecuada.	X		X		X		
12	Directo	Existe un monitoreo adecuados de los equipos y sistemas instalados dentro de la unidad.	X		X		X		
13	Directo	La unidad capacita permanentemente al personal para que realice sus funciones de manera adecuada.	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA (GA-13)**

**Observaciones:**

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Omar Nuñuvero Chávez

**DNI:** 32403820

**Formación académica del validador:**

- Lic. en Enfermería
- Mg. en Gestión de Servicios de la Salud

**Experiencia profesional del validador:**

- Jefe de la Unidad de Seguros de un Hospital Público de Nuevo Chimbote
- Jefe de la Unidad de un Hospital Público de Caraz

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
**Mg. Omar Nuñuvero Chávez**  
CEP: 38779

23 de Mayo del 2022

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	Las instalaciones físicas (oficinas, pasillo, etc.) donde se brinda la atención tienen una apariencia agradable.	X		X		X		
2	Directo	Los equipos que utiliza la unidad para brindar los servicios son modernos.	X		X		X		
3	Directo	El personal que atiende en la unidad tiene buena presencia.	X		X		X		
4	Directo	Los carteles, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas y de fácil comprensión.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Directo	Se cumple con la fecha establecida para la prestación de los servicios de salud.	X		X		X		
6	Directo	El personal soluciona con rapidez los problemas suscitados en la prestación de los servicios.	X		X		X		
7	Directo	La unidad cuenta con personal idóneo para atender los requerimientos de los usuarios.	X		X		X		
8	Directo	El tiempo de espera del usuario para su atención es corto.	X		X		X		
9	Directo	El personal tiene y maneja sus registros de forma clara y ordenada.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
10	Directo	Las prestaciones de salud se realizan de manera oportuna.	X		X		X		

11	Directo	El personal está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del usuario.	X		X		X		
12	Directo	El equipo de trabajo coopera entre si para cumplir con las necesidades del usuario.	X		X		X		
13	Directo	Las quejas y reclamos del usuario se resuelven de forma oportuna.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Directo	La unidad cuenta con personal capacitado (conocimientos y habilidades) para dar trámite a los requerimientos que el usuario necesita.	X		X		X		
15	Directo	La solución dada por el personal es apropiada a la necesidad del usuario.	X		X		X		
16	Directo	El personal responde de forma apropiada a las inquietudes y dudas del usuario.	X		X		X		
17	Directo	Las instalaciones donde se realizan la atención son seguras y apropiadas.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATIA</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Directo	El trato que el personal de la unidad da al usuario es amable y agradable.	X		X		X		
19	Directo	La atención al usuario es personalizada.	X		X		X		
20	Directo	Se explica los procedimientos a los usuarios en una forma fácil y entendible para ellos.	X		X		X		
21	Directo	El horario de atención es conveniente para los usuarios.	X		X		X		
22	Directo	El personal muestra interés y comprensión frente a las necesidades y sentimientos del usuario.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN (CA-22)

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Sarita Milagros Velásquez Mattos

DNI: 43596775

Formación académica del validador:

- Lic. en Enfermería
- Mg. en Gestión de Servicios de la Salud

Experiencia profesional del validador:

- Coordinadora de auditoría del SIS de la unidad de seguros de un Hospital Público de Nuevo Chimbote

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
\_\_\_\_\_

23 de mayo del 2022

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA  
CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACION</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	El jefe y coordinadores de área muestran capacidad de planificación estratégica.	X		X		X		
2	Directo	El personal cumple con los objetivos planeados.	X		X		X		
3	Directo	El proceso de planeación de actividades es integral, permanente y participativo.	X		X		X		
4	Directo	Dentro de la unidad existe un adecuado plan operativo que guarda relación con la atención de los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 : ORGANIZACIÓN</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Directo	El personal de la unidad conocer y realiza sus funciones específicas.	X		X		X		
6	Directo	Existe un adecuado trabajo en equipo dentro de la unidad.	X		X		X		
7	Directo	Existe una adecuada coordinación de la unidad con las demás áreas del hospital.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Directo	El jefe y personal de la unidad muestran capacidad de liderazgo frente a los casos de rutina dentro del cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
9	Directo	Existen estrategias de motivación (reconocimientos, etc.) para el personal de la unidad de seguros, por parte del hospital.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Directo	Existe un monitoreo y evaluación adecuada de los procedimientos que se realizan en la unidad.	X		X		X		
11	Directo	El desempeño laboral del personal de la unidad es evaluado de forma adecuada.	X		X		X		
12	Directo	Existe un monitoreo adecuados de los equipos y sistemas instalados dentro de la unidad.	X		X		X		
13	Directo	La unidad capacita permanentemente al personal para que realice sus funciones de manera adecuada.	X		X		X		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA (GA-13)

### Observaciones:

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Sarita Milagros Velásquez Mattos

**DNI:** 43596775

### Formación académica del validador:

- Lic. en Enfermería
- Mg. en Gestión de Servicios de la Salud

### Experiencia profesional del validador:

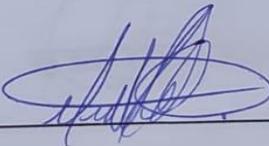
- Coordinadora de auditoría del SIS de la unidad de seguros de un Hospital Público de Nuevo Chimbote.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
\_\_\_\_\_

23 de Mayo del 2022

## ANEXO 06: Resultados obtenidos

Marca temporal	1.-Las instalaciones físicas (oficinas, pasillo, etc.) donde se brinda la atención tienen una apariencia agradable.	2.- Los equipos que utiliza la unidad para brindar los servicios son modernos.	3.- El personal que atiende en la unidad tiene buena presencia.	4.- Los carteles, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivos y de fácil comprensión.	5.- Se cumple con la fecha establecida para la prestación de los servicios de salud.	6.- El personal soluciona con rapidez los problemas suscitados en la prestación de los servicios.	7.- La unidad cuenta con personal idóneo para atender los requerimientos de los usuarios.	8.- El tiempo de espera del usuario para su atención es corto.	9.- El personal tiene y maneja sus registros de forma clara y ordenada.	10.- Las prestaciones de salud se realizan de manera oportuna.
6/11/2022 8:28:58	3	3	3	1	2	4	2	3	2	3
6/11/2022 12:07:09	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
6/11/2022 13:56:40	3	3	4	3	1	3	3	1	2	2
6/11/2022 22:01:30	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3
6/11/2022 22:03:47	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
6/11/2022 22:14:20	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4
6/11/2022 22:24:46	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3
6/12/2022 13:24:35	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
6/14/2022 10:25:25	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2
6/16/2022 10:01:51	3	3	5	4	4	3	1	2	3	3
6/16/2022 10:39:04	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6/16/2022 12:25:05	3	2	4	1	3	4	4	4	2	3
6/16/2022 12:33:05	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/16/2022 14:25:41	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5
6/16/2022 18:31:30	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
6/16/2022 18:33:17	3	3	4	2	4	4	5	4	4	3
6/16/2022 18:34:39	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
6/16/2022 19:01:56	5	3	3	2	5	3	4	2	2	4
6/17/2022 8:06:09	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
6/17/2022 13:56:52	4	2	4	4	4	2	3	2	3	3
6/18/2022 18:34:34	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
6/20/2022 16:23:33	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
6/20/2022 16:33:52	4	4	4	2	3	3	3	1	2	2
6/20/2022 21:59:34	2	1	3	1	3	2	3	2	4	3
6/21/2022 10:51:47	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4
6/21/2022 13:06:53	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
6/21/2022 16:50:08	3	3	3	1	2	4	2	3	2	3
6/21/2022 18:38:00	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2
6/21/2022 19:00:56	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
6/21/2022 19:29:31	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3



Marca temporal	21.- El horario de atención es conveniente para los usuarios.	22.- El personal muestra interés y comprensión frente a las necesidades y sentimientos del usuario.	1.- El jefe y coordinadores de área muestran capacidad de planificación estratégica.	2.- El personal cumple con los objetivos planeados.	3.-El proceso de planeación de actividades es integral, permanente y participativo.	4.- Dentro de la unidad existe un adecuado plan operativo que guarda relación con la atención de los usuarios.	5.- El personal de la unidad conocer y realiza sus funciones específicas.	6.- Existe un adecuado trabajo en equipo dentro de la unidad.	7.- Existe una adecuada coordinación de la unidad con las demás áreas del hospital.	8.- El jefe y personal de la unidad muestran capacidad de liderazgo frente a los casos de rutina dentro del cumplimiento de sus funciones.
6/11/2022 8:28:58	4	5	2	4	2	2	3	2	2	2
6/11/2022 12:07:09	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4
6/11/2022 13:56:40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/11/2022 22:01:30	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2
6/11/2022 22:03:47	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2
6/11/2022 22:14:20	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
6/11/2022 22:24:46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/12/2022 13:24:35	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
6/14/2022 10:25:25	3	1	1	1	1	3	3	1	1	2
6/16/2022 10:01:51	3	3	1	3	3	1	1	1	2	1
6/16/2022 10:39:04	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3
6/16/2022 12:25:05	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4
6/16/2022 12:33:05	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/16/2022 14:25:41	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
6/16/2022 18:31:30	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
6/16/2022 18:33:17	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
6/16/2022 18:34:39	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
6/16/2022 19:01:56	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3
6/17/2022 8:06:09	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
6/17/2022 13:56:52	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
6/18/2022 18:34:34	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
6/20/2022 16:23:33	4	4	2	3	3	3	4	4	4	5
6/20/2022 16:33:52	1	1	3	3	4	4	4	4	5	4
6/20/2022 21:59:34	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3
6/21/2022 10:51:47	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
6/21/2022 13:06:53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/21/2022 16:50:08	4	5	2	4	2	2	3	2	2	2
6/21/2022 18:38:00	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3
6/21/2022 19:00:56	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
6/21/2022 19:29:31	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4

Marca temporal	9.- Existen estrategias de motivación (reconocimientos, etc.) para el personal de la unidad de seguros, por parte del hospital.	10.- Existe un monitoreo y evaluación adecuada de los procedimientos que se realizan en la unidad.	11.- El desempeño laboral del personal de la unidad es evaluado de forma adecuada.	12.- Existe un monitoreo adecuados de los equipos y sistemas instalados dentro de la unidad.	13.- La unidad capacita permanentemente al personal para que realice sus funciones de manera adecuada.
6/11/2022 8:28:58	1	2	2	2	2
6/11/2022 12:07:09	3	4	4	4	4
6/11/2022 13:56:40	3	2	2	3	2
6/11/2022 22:01:30	1	1	1	1	1
6/11/2022 22:03:47	2	3	3	2	2
6/11/2022 22:14:20	4	4	3	4	3
6/11/2022 22:24:46	3	3	3	3	3
6/12/2022 13:24:35	3	2	3	3	3
6/14/2022 10:25:25	2	3	3	3	2
6/16/2022 10:01:51	2	2	2	2	2
6/16/2022 10:39:04	2	2	3	3	3
6/16/2022 12:25:05	4	3	4	2	2
6/16/2022 12:33:05	3	3	3	3	3
6/16/2022 14:25:41	4	5	4	4	4
6/16/2022 18:31:30	2	2	2	2	2
6/16/2022 18:33:17	2	2	2	2	2
6/16/2022 18:34:39	4	4	4	4	4
6/16/2022 19:01:56	1	1	2	3	2
6/17/2022 8:06:09	2	3	2	3	3
6/17/2022 13:56:52	2	2	1	2	2
6/18/2022 18:34:34	3	3	3	3	3
6/20/2022 16:23:33	2	4	4	4	2
6/20/2022 16:33:52	1	4	4	3	5
6/20/2022 21:59:34	1	2	2	1	1
6/21/2022 10:51:47	2	5	5	5	5
6/21/2022 13:06:53	2	3	3	3	3
6/21/2022 16:50:08	1	2	2	2	2
6/21/2022 18:38:00	1	3	2	1	1
6/21/2022 19:00:56	1	2	2	2	1
6/21/2022 19:29:31	4	4	4	4	4

## ANEXO 07:

Tabla 5

Prueba de normalidad de las variables calidad de atención y gestión administrativa de los trabajadores de la unidad de seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022.

	Shapiro-Wilk			Distribución Normal
	Estadístico	gl	Sig.	
Elementos tangibles	0.970	30	0.537	SI
Fiabilidad	0.979	30	0.805	SI
Capacidad de respuesta	0.968	30	0.479	SI
Seguridad	0.952	30	0.195	SI
Empatía	0.939	30	0.083	SI
Calidad de Atención	0.953	30	0.198	SI
Gestión Administrativa	0.956	30	0.238	SI

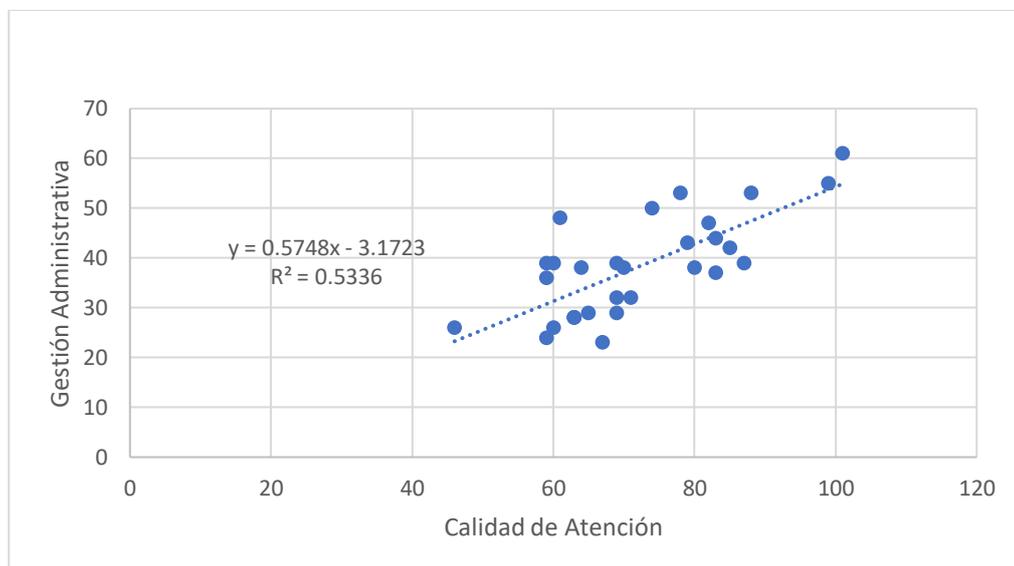
\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 1 se muestra los resultados de la prueba normalidad a partir del estadístico Shapiro-Wilk (menores de 50 sujetos), en el cual se aprecia que la variable calidad de atención, así como sus dimensiones y la variable gestión administrativa muestran distribución normal, por lo tanto la prueba de correlación a utilizar será R de Pearson.

## ANEXO 08:

Figura 1



Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de seguros

La figura 1 nos muestra que la calidad de atención explica a la gestión administrativa en 53.36% con la siguiente ecuación: Gestión Administrativa = 3.17 + 0.5748 Calidad de atención.