



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un
hospital nivel II, Lima - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Cuadros Moscoso, Raquel (orcid.org/0000-0001-8464-6850)

ASESORES:

Mtra. Alza Salvatierra, María Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

Mg. Fuentes Tafur, Luis, Alberto (orcid.org/0000-0002-6584-8139)

Dr. Garay Flores, Germán Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

LÍNEAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres por brindarme la motivación y apoyo constante, a mis hijos por ser el motivo de mi crecimiento constante y ganas de salir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradecida con Dios por permitirme cumplir las metas propuestas. Así mismo a mi asesora Alza Salvatierra, María Soledad por el apoyo constante en la realización de mi tesis y un agradecimiento especial a los docentes que estuvieron desde el inicio de la maestría, a cada uno de ellos por el conocimiento adquirido.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023", cuyo autor es CUADROS MOSCOSO RAQUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 27 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD DNI: 40469174 ORCID: 0000-0001-7639-1886	Firmado electrónicamente por: MALZASA el 12-08- 2023 01:25:58

Código documento Trilce: TRI - 0623982



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CUADROS MOSCOSO RAQUEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CUADROS MOSCOSO RAQUEL DNI: 10698822 ORCID: 0000-0001-8464-6850)	Firmado electrónicamente por: CCUADROSMO el 04- 08-2023 10:07:27

Código documento Trilce: INV - 1292960

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de autenticidad del asesor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Fiabilidad de los instrumentos	15
Tabla 2 Frecuencia para gestión administrativa	17
Tabla 3 Frecuencia para las dimensiones de gestión administrativa	18
Tabla 4 Frecuencia para calidad de servicio	19
Tabla 5 Frecuencia para las dimensiones de calidad de servicio	20
Tabla 6 Análisis cruzado entre gestión administrativa y calidad de servicio	21
Tabla 7 Análisis cruzado entre planeación y calidad de servicio	22
Tabla 8 Análisis cruzado entre organización y calidad de servicio	23
Tabla 9 Análisis cruzado entre dirección y calidad de servicio	24
Tabla 10 Análisis cruzado entre control y calidad de servicio	25
Tabla 11 Contraste de hipótesis general	26
Tabla 12 Contraste de hipótesis específica 1	27
Tabla 13 Contraste de hipótesis específica 2	28
Tabla 14 Contraste de hipótesis específica 3	29
Tabla 15 Contraste de hipótesis específica 4	30

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Porcentajes para la variable gestión administrativa	17
Figura 2 Porcentaje para las dimensiones de gestión administrativa	18
Figura 3 Porcentajes para la variable calidad de servicio	19
Figura 4 Porcentaje para las dimensiones de calidad de servicio	20

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023. La investigación fue cuantitativa, no experimental y correlacional, se estableció una muestra de 162 usuarios por intermedio de un muestreo probabilístico, el instrumento correspondió al cuestionario, la validez fue a través de juicio de expertos y la confiabilidad usando el coeficiente Alfa de Cronbach, para gestión administrativa se encontró un $\alpha = 0,862$ y para calidad de servicio un $\alpha = 0,879$. Los resultados muestran un coeficiente Rho de Spearman = 0.923, significa una correlación positiva perfecta entre gestión administrativa y calidad de servicio. Además, se halló un valor de $p=0.000 < a 0,05$, por tanto, se logró aceptar la hipótesis alterna (H_a). En consecuencia, se concluyó una correlación positiva perfecta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, es decir, en la medida que se mejore la gestión administrativa, se podrá mejorar la calidad de servicio en un hospital nivel II.

Palabras clave: planeación, organización, dirección, control, calidad de servicio.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between administrative management and user service quality in a level II hospital, Lima - 2023. Quantitative, non-experimental and correlational research, establishing a sample of 162 users through a probabilistic sampling, the instrument corresponded to the questionnaire, the validity was through expert judgment and the reliability using the Cronbach's Alpha coefficient, for administrative management an $\alpha = 0.862$ was found and for quality of service an $\alpha = 0.879$. The results show a Spearman's Rho coefficient = 0.923, which means a perfect positive correlation between administrative management and service quality. In addition, a value of $p=0.000 < 0.05$ was found, therefore, the alternative hypothesis (H_a) was accepted. Consequently, a perfect positive correlation was concluded between administrative management and service quality, that is, to the extent that administrative management is improved, the quality of service in a level II hospital can be improved.

Keywords: planning, organization, direction, control, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, alrededor del mundo un aproximado de 5,7 y 8,4 millones de personas fallecen debido a una deficiente calidad de servicio en aquellos países que tienen ingresos bajos y medios, ello representa hasta un 15,0% de las muertes en estos países. También, el 60,0% de estas muertes tienden a ocurrir producto de afecciones que necesariamente tienen que ser atendidas, sin embargo, reciben un servicio deficiente y por eso llegan a morir, mientras que otro 40,0% de muertes ocurridas se deben a que las persona no usan los establecimientos de salud (Organización Mundial de la Salud, 2020).

De igual manera, la OPS (2021) manifiesto que la calidad de servicio se ha agravado en la última década, especialmente debido a la pandemia acontecida por el Covid-19, por cuanto, se interrumpió la cadena de suministro de medicamentos y equipos médicos en los países alrededor del mundo ocasionando un desabastecimiento en los centros de salud.

Al respecto, Peña et al. (2022) refieren que es necesario que los directores puedan tener la capacidad de coordinar y controlar las diversas áreas de una organización, así como buscar prevenir los posibles problemas y emplear estrategias para lograr conseguir los objetivos establecidos. En ese sentido, una adecuada gestión administrativa va a contribuir a resolver diversos problemas, permitiendo a la organización actuar de forma anticipada ante los problemas, así como permite una conducción racional para la conseguir resultados favorables en beneficio de la organización.

En ese sentido, cumplir con los estándares de calidad adecuados permite un mejor resultado respecto al valor que perciben los usuarios. La industria del sector salud es cada vez más consciente de los derechos que tienen los usuarios sobre recibir una atención medica de calidad en los establecimientos de salud, por ello, es necesario que los prestadores brinden una atención de calidad para que puedan conservar la confianza de los pacientes (Darzi et al., 2022).

En el ámbito nacional, en el sector salud se evidencia diversas carencias que contribuyen a una pésima gestión administrativa, ya que es necesario que el personal médico y especialistas, adicional al conocimiento de carrera que poseen, tiene que conocer sobre gestión pública, debido a que la mayoría de instituciones

públicas en salud presente deficiencias sobre la gestión administrativa, aún más en la administración de costos, ya que no cuentan con conocimiento alguno sobre el costo de atención por cada paciente que tiene alguna enfermedad en particular, por tanto, al no tener la cantidad sobre el costo, no podrá gestionar los recursos necesarios a causa de la evidente falta de control en los procedimientos que se encuentran previamente establecidos (Vela, 2020).

En el ámbito local, en el hospital nivel II, se ha observado que las actividades de planificación son muy escasas, eso genera una sobre carga laboral en algunas áreas, se evidencia que la estructura del establecimiento en algunas áreas no es la adecuada y ocurre lo mismo con algunos trabajadores que no se encuentran debidamente uniformados. Además, diversos trabajadores tienden a reaccionar de forma incorrecta con los usuarios cuando estos hacen diversas consultas y solicitan orientación, lo cual es ocasionado a causa de los trabajadores, no están siendo empáticos con los usuarios. También, no se realizan de manera constante charlas o talleres para que se pueda fortalecer las habilidades de los profesionales y se cumplan con los objetivos y metas, así como disminuir el estrés laboral.

En ese sentido, se formuló el problema general: ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023?, También, se formularon los problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación entre planeación y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023?; (2) ¿Cuál es la relación entre organización y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023?; (3) ¿Cuál es la relación entre dirección y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023?; (4) ¿Cuál es la relación entre control y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023?

En referencia a la justificación práctica, los resultados servirán para que las autoridades del hospital tomen acciones sobre la problemática de como una mala gestión administrativa presenta repercusiones sobre la calidad del servicio en los diferentes servicios ofertados por el hospital. Sobre la justificación teórica, radica en el aporte teórico sólido referente a gestión administrativa y calidad de servicio, permitiendo un entendimiento adecuado sobre las variables y dimensiones. Respecto a la justificación metodológica, radicó en la utilización de un enfoque

cuantitativo, por tanto, fue necesario realizar la búsqueda de bibliografía relevante en revistas indexadas para conseguir instrumentos apropiados y adaptarlos al contexto del estudio, para ello se buscó los instrumentos de validez por juicio de experto y fiabilidad por intermedio de una prueba piloto para tener instrumentos consistentes

En ese contexto, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023. También se plantearon los objetivos específicos: (1) Determinar la relación entre planeación y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023; (2) Determinar la relación entre organización y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023; (3) Determinar la relación entre dirección y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023; (4) Determinar la relación entre control y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.

La hipótesis general: Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima – 2023. Además, se formularon las hipótesis específicas: (1) Existe relación significativa entre planeación y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023; (2) Existe relación significativa entre organización y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023; (3) Existe relación significativa entre dirección y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023; (4) Existe relación significativa entre control y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Referente a los estudios internacionales, Pérez et al. (2023) en Colombia realizaron un estudio cuyo objetivo fue relacionar gestión administrativa y satisfacción del usuario, Red de Salud del Casanare en tiempos de Covid-19. El aspecto metodológico no experimental y descriptivo-correlacional, la muestra de 151 usuarios. Los resultados en gestión administrativa, 50,3% (76) refirieron eficiente, el 48,3% (73) poco eficiente y el 1,4% (2) deficiente, la dimensión planeación, el 66,9% (101) poco eficiente, el 11,2% (17) eficiente y el 21,9% (33) deficiente, en organización, el 64,9% (98) eficiente, el 31,1% (47) poco eficiente y el 4,0% (6) deficiente, para la dirección, el 67,5% (102) eficiente, el 29,9% (45) poco eficiente y el 2,7% (4) deficiente y para control, el 54,1% (82) eficiente, el 43,2% (65) poco eficiente y el 2,7% (4) deficiente. Además, sobre la satisfacción, el 63,6% (96) satisfecha y el 33,8% (51) insatisfecha y el 2,6% (4) muy satisfecho. También, se halló un $X^2_c = 49,201$ y un $p=0,001$. Concluyeron que, si se mejora la gestión administrativa, se podrá ver una mejora en la satisfacción del usuario.

Guevara (2021) en Ecuador llevó a cabo una investigación cuyo objetivo correspondió a proponer un modelo sobre gestión administrativa para incrementar la calidad del servicio, Hospital de la Policía Nacional. La metodología no experimental y descriptivo-propositivo, estableciéndose muestra de 115 usuarios. Los resultados descriptivos para gestión administrativa, el 34,0% (39) refiere bajo, mientras el 33,0% (38) medio y solo el 33,0% (38) alto. Además, sobre calidad de servicio, el 36,5% (42) manifiestan bajo, mientras el 32,2% (37) alto y solo el 31,3% (36) medio. Además, se halló un $r=0,860$ y un $p=0,000$. En ese contexto, se concluyó relación positiva muy fuerte, por ello, se puede inferir que, si el modelo de gestión mejora, la calidad de servicio también va mejorar.

Amoah et al. (2021) realizaron en la India un estudio cuyo objetivo fue realizar un análisis respecto al impacto a la organización de políticas administrativas en la prestación de calidad de servicio para satisfacer al usuario del Hospital Nacional. La metodología diseño no experimental y descriptivo-causal, muestra de 105 pacientes. Los resultados referentes si recomendarían y visitarían el hospital nuevamente, el 100,0% (105) manifestaron que sí. Además, se encontró que cuando algunos pacientes no pueden cancelar sus facturas, el 77,1% de

manifestaron que la gerencia toma decisiones en la brevedad posible. También se halló un $r=0,938$ y un $p=0,000$. Por consiguiente, concluyeron que es necesario brindar servicios de calidad para lo cual se necesita que la gerencia debe enfocarse en objetivos previamente establecidos y tienen que existir canales claros de comunicación.

Massuh (2021) realizó en Ecuador un estudio en cuyo objetivo realizó una evaluación a gestión administrativa sobre el impacto en la calidad del servicio del usuario en el hospital general Quevedo. La metodología no experimental y descriptivo-propositivo, muestra de 384 usuarios. En ese contexto, los resultados descriptivos sobre la atención, el 43,8% (168) manifiestan que es regular, mientras el 42,2% (162) satisfactorio y solo el 14,1% (54) mala. Además, sobre el indicador calidad, el 31,0% (119) regular, mientras el 28,4% (109) bueno, otro 21,4% (82) excelente y solo el 19,3% (74) pésimo. En consecuencia, se concluyó existen diversas irregularidades al momento de la atención de los usuarios, tales como el excesivo tiempo en la espera.

Altamirano (2020) realizó en Ecuador un estudio con el propósito relacionar gestión administrativa y calidad de servicio percibida por los usuarios, hospital Baba. La metodología no experimental y correlacional, muestra de 80 usuarios. Los resultados para gestión administrativa, el 70,0% (63) refieren que es regular, otro 15,6% (14) buena y solo el 14,4% (13) mala. Además, sobre la calidad de servicio, el 74,4% (67) señalan regular, mientras el 16,7% (15) buena y solo el 8,9% (8) mala. También, se consiguió un $r=0,836$ y un $p=0,000$. Bajo ese panorama, se concluyó relación positiva alta, cuando mejoren la gestión administrativa, se mejora la calidad de servicio en beneficio de cada usuario.

En el contexto nacional, se ubicaron diversos estudios, Valerio (2022) realizó un estudio para relacionar gestión administrativa y calidad de servicio en el hospital "Daniel Alcides Carrión". La metodología no experimental y correlacional, conformándose una muestra correspondiente a 30 usuarios. En ese sentido, a cerca de los resultados en referencia a gestión administrativa, un 75,0% perciben una gestión buena, mientras el 20,0% regular y solo el 5,0% eficiente, sobre la dimensión planificación, el 80,0% buena y el 20,0% regular, para la dirección, el 70,0% buena, mientras el 15,0% regular y solo el 15,0% deficiente. También, sobre

los resultados descriptivos para calidad de servicio, el 90,0% refieren haber recibido una atención excelente y solo el 10,0% buena. Por otro lado, se halló un U Mann Whitney correspondiente a 0,000. En ese sentido, se concluyó relación entre gestión administrativa con calidad, significa, a través de una adecuada gestión, se logra una mejora en la atención.

Panduro (2022) llevó a cabo una investigación cuyo objetivo fue relacionar gestión administrativa y calidad de servicio, hospital Santa Gema. La metodología diseño no experimental y correlacional, se tuvo muestra de 345 usuarios. En ese contexto, sobre los resultados descriptivos para gestión administrativa, el 48,0% (166) refieren un nivel medio, mientras el 32,0% (109) bajo y solo el 20,0% (70) alto. Además, referente a los resultados descriptivos para calidad de servicio, el 48,0% (166) refieren medio, mientras el 29,0% bajo y otro 23,0% alto. También, se consiguió un $r=0,989$ y un $p=0,000$. Bajo ese contexto, se concluyó relación positiva, significa, si se desempeña adecuadamente la gestión administrativa, tendrá influencia sobre el servicio.

Minaya (2022) realizó un estudio para relacionar la gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios, centro de salud de Hualmay. La metodología no experimental y correlacional, se tuvo una muestra de 50 usuarios. En ese sentido, en relación a los resultados para gestión administrativa en su indicador se elaboran estrategias, el 50,0% refiere que a veces, mientras el 40,0% casi nunca y solo el 10,0% nunca. Además, respecto a los resultados descriptivos para calidad de servicio en su indicador trabajo colaborativo y en equipo, el 55,5% señalaron a veces y otro 45,0% siempre. También, se consiguió un $r=0,756$ y un $p=0,000$. Entonces, se concluyó relación positiva alta, por ello, se puede decir que cuando se logró una mejora en gestión administrativa en el establecimiento, se podrá mejorar la calidad de servicio en las áreas en el centro de salud en Hualmay.

Huamán (2021) realizó una investigación para relacionar gestión administrativa y calidad del servicio, hospital César Garayar García. La metodología no experimental y correlacional, se consideró una muestra correspondiente a 199 usuarios. En ese sentido, sobre los resultados descriptivos para gestión administrativa, el 40,0% (80) manifiestan que es deficiente, mientras el 36,0% (72) regular y solo el 24,0% (47) eficiente. También, referente a los resultados

descriptivos para calidad de servicio, el 39,0% (78) refieren que es bajo, mientras el 38,0% (75) regular y solo el 23,0% (46) alto. Además, se halló un $r=0,880$ y un $p=0,000$. Entonces, concluyó relación positiva muy fuerte, por tanto, podemos inferir que, cuando se mejore la gestión administrativa, se mejorará el servicio en el hospital César Garayar García en beneficio de cada usuario en las diversas áreas.

León (2019) realizó un estudio para relacionar gestión administrativa y calidad de servicio, Hospital Nacional. La metodología no experimental y correlacional, estableciéndose la muestra por 193 usuarios. En ese contexto, sobre los datos descriptivos para gestión administrativa, el 42,5% (82) señalaron que es eficiente, mientras el 37,8% (73) regular y solo el 19,7% (18) deficiente, sobre planificación, el 47,2% (91) eficiente, mientras el 29,0% (56) deficiente y solo el 23,8% (46) regular. Además, referente a los datos para calidad de servicio, el 53,9% (104) manifiesta que es bueno, mientras el 28,5% (55) regular y solo el 17,6% (34) malo, sobre los elementos tangibles, el 38,3% (74) buena, mientras el 36,3% (70) mala y solo el 25,4% (49) regular. También, se evidenció un $r=0,778$ y un $p=0,000$. Por consiguiente, se concluyó relación positiva alta, por lo tanto, cuando se mejore la administración, se mejorará el servicio.

Referente a la teoría para gestión administrativa, se consideró la teoría clásica de la administración desarrollado por Henri Fayol en 1900, donde se establece que con el objetivo de conseguir una eficiencia al interior de las organizaciones, se necesita que se puedan detallar tanto funciones como las operaciones realizadas por cada empleado durante sus labores, por lo tanto, se plantea que todas las organizaciones necesitan principios y elementos para que se pueda realizar un fortalecimiento y facilitar que la organización pueda mejorar en su funcionamiento (Reza, 2019).

Sobre la variable gestión administrativa, es lo que realizan los directivos con el propósito de desarrollar estrategias en las organizaciones, es decir, se refiere a una función importante que involucra todas las funciones de la administración básica (Robbins y Coulter, 2018).

Al respecto, Teo et al. (2019) refiere que en la salud se requiere de un mayor control, debido a que es necesario que las labores se puedan programar, ordenar y supervisar, para poder contar con una adecuada gestión de los recursos que

manejan los establecimientos de salud, ya sean estos recursos humanos o económicos, así poder cumplir con cada objetivo establecido.

La gestión administrativa, se considera muy importante en los hospitales públicos, ya que permite evitar un mal uso de los recursos patrimoniales del establecimiento a causa de una mala gestión, así como permite mejorar la calidad en los establecimientos de salud. También, se refiere a un grupo de acciones y actuaciones que tienen como objetivo el poder cumplir las metas que establece la organización (Asaria et al., 2021).

Respecto a la dimensión planeación, hace referencia al hecho de que para una organización pueda operar rápidamente, es importante planificar todo lo que haces con anticipación. En ese sentido, los planes se consideran fundacionales, estableciendo de antemano cuáles son las metas y qué se debe hacer para alcanzar esas metas, actuando, así como soporte para otras funciones. Entonces, en un modelo teórico para tomar acciones futuras, comenzando con la definición de objetivos y detallando cada uno de los pasos necesarios para alcanzarlos de la mejor manera (Córdova et al., 2022).

Sobre la dimensión organización, es como un ser social porque está formado por personas, la cual se encuentra orientado a objetivos, ya que está diseñado para lograr resultados como la obtención de beneficios. En ese sentido, es importante tener una división del trabajo dentro de la organización y estructurar las funciones de manera adecuada para lograr un adecuado desempeño (Torres, 2022).

Referente a la dimensión dirección, es la que organiza y ejecuta todo, y su función es dinamizar y revitalizar la empresa. Esta función está estrechamente relacionada con el comportamiento e involucra roles individuales que deben ser entrenados y motivados para lograr los resultados deseados. Además, esta función se ocupa de las relaciones entre gerentes y empleados en cada nivel al interior de la institución (Arenaza et al., 2019).

En relación a la dimensión control, esta característica está destinada a permitir que cada resultado previamente planificados y dirigidos se alineen en la medida de lo posible a las metas que se establecieron. Entonces, su esencia radica en si la actividad que se controla produce el resultado deseado. Además, el control consta de cuatro etapas en un proceso cíclico (Wang, 2022).

Respecto a la teoría para calidad de servicio, se consideró la teoría de los cuatro absolutos desarrollado por Philip Crosby en 1979, donde se establece que, para conseguir la perfección de un producto o servicio, es necesario considerar un conjunto de pasos, lo cual permite que el servicio o producto tengan cero imperfecciones. También, es necesario que se considere cumplir con los estándares de calidad (Escobar y Mosquera, 2013).

Concerniente a la calidad de servicio, hace referencia al nivel donde los servicios sobre salud que prestan las instituciones a las personas y población incrementan la probabilidad de que se puede conseguir los resultados que se esperan. Entonces, se basa en el conocimiento que poseen los profesionales que se basan en la evidencia y es importante a fin de lograr una cobertura sanitaria integral (Carhuancho et al., 2021).

También, Tuzkaya et al. (2019) manifiestan que se puede construir en el pensamiento de cada usuario que reciben un servicio, para lo cual se tiene que conocer la necesidad que tienen los usuarios y poder exceder sus expectativas, por tanto, un usuario que experimente una adecuada calidad de servicio, estará plenamente convencido en volver a solicitar la atención de salud que brinda el establecimiento, así como podrá recomendar los servicios que brindan.

Al respecto, Meesala y Paul (2018) refiere que la calidad de servicio no es una alternativa que se tiene que implantar en las organizaciones, sino corresponde a una necesidad importante para la supervivencia organizativa y su relevancia es tal que permite permanecer a la organización en la competitividad del mercado actual, por tanto, para tener presencia se requiere estar fuertemente anclado en el mercado.

En relación a la dimensión aspectos tangibles, hace referencia al estado en la que se encuentra el aspecto material de las instalaciones, equipo y herramientas que permiten una comunicación apropiada, por ello, una institución buscará contar con los mejores equipos, así como siempre tendrá en consideración que los trabajadores deben mostrarse pulcros y las herramientas que utilizan durante la prestación de servicios se verán visualmente llamativas (Gómez et al., 2022).

Al respecto, Urgell et al. (2023) manifiestan sobre la tangibilidad, está se centra en los aspectos materiales, es decir, corresponde al aspecto en la que

se encuentran las instalaciones y los equipos, estos tienen que tener un aspecto apropiado y moderno, debido a que los usuarios evalúan en primer momento todos los aspectos tangibles de la organización.

Sobre la dimensión fiabilidad, corresponde a las habilidades que posee el personal, su compromiso e interés, por tanto, una institución tiene que cumplir con todos los servicios que ofrecen, cumplir cada compromiso en el plazo que se establece, así se tiene que demostrar un mayor interés para poder resolver las quejas de los usuarios y buscare que estén libres de error (Nahas et al., 2018).

De igual forma, Catur (2021) manifiesta que consiste en el grado en la que los trabajadores se muestran comprometidos e interesados en cumplir con cada servicio que se oferta en la organización, así como consideran importante que se pueda realizar en los plazos establecidos y buscan mostrarse siempre dispuestos a poder solucionar los problemas que se presenten.

A cerca de la dimensión capacidad de respuesta, consiste en la importancia en la que los trabajadores deben estar predispuesto en poder ayudar a todos los usuarios sin distinciones, por ello, es necesario que los profesionales informen oportunamente sobre los servicios que están brindando, procurar un servicio rápido en la solución de quejas. Además, es necesario que los profesionales no se muestren ocupados para ofrecer una respuesta adecuada y oportuna en relación a la necesidad que pueda tener el usuario (Pasinringi et al., 2021).

Al respecto, Li et al. (2023) manifiesta que por intermedio de la capacidad de respuesta que tiene la organización se puede mejorar el servicio brindado al usuario, por ello, es importante que los empleados puedan responder de forma rápida ante cualquier necesidad que se presente para mejorar la calidad en la respuesta de forma inmediata.

A cerca de la dimensión seguridad, se refiere a que los profesionales tienen que contar con el conocimiento necesario y habilidades que permitan ofrecer a los usuarios tranquilidad y confianza en la labor que están desarrollando. En ese sentido, es necesario que los empleados puedan transmitir confianza a fin que cada usuario pueda sentirse protegido al interior de la institución (Ahmad et al., 2023).

Concerniente a la dimensión empatía, consiste en que los profesionales tienen que estar dispuesto a ofrecer un servicio individualizado que requieran de su ayuda, por ello, es necesario considerar un horario conveniente para que los usuarios puedan estar satisfechos con el servicio, esto hará que la institución muestre su interés por los usuarios, lo cual permite lograr una atención de excelencia y sobre todo pertinente (Zahlimar et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

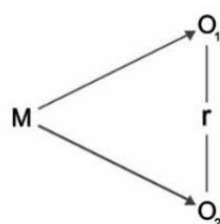
3.1.1. Tipo de investigación

Se consideró un tipo básica, esto se debe al logro de nuevos saberes referentes a gestión administrativa y calidad de servicio, cuyos resultados contribuirán a solucionar aquella problemática en los usuarios. De acuerdo con Arias y Covinos (2021) consisten en los estudios puros, los cuales se pueden plantear en investigaciones descriptivas, correlacionales y exploratorias, estas investigaciones son útiles en la solución de las problemáticas.

3.1.2. Diseño de investigación

Se consideró un diseño no experimental-transversal, porque no se manipulo la gestión administrativa sobre calidad de servicio, sino se observó en su contexto natural y se determinó una fecha para recabar información. Según Hernández y Mendoza (2018) son investigaciones en las que no se manipulan los fenómenos o saberes, sino que solo se observan. Por otro lado, es transversal, a causa de que la aplicación del instrumento se dio por única vez (Martínez, 2018).

Sobre el nivel, correspondió al correlacional, por cuanto, se determinará la correlación entre variables. Para Hernández et al. (2014) corresponde a las investigaciones buscan establecer las correlaciones entre fenómenos o saberes medibles de forma estadística. En ese contexto, el diseño se representó a través del siguiente diagrama:



Donde:

M = Muestra.

O₁ = Observación de gestión administrativa.

r = Correlación.

O₂ = Observación de calidad de servicio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual.

Es lo que realizan los directivos con el propósito de desarrollar estrategias en las organizaciones, es decir, se refiere a una función importante, el cual involucra todas las funciones de la administración básica (Robbins y Coulter, 2018).

Para Chiavenato (2019) señala que la gestión administrativa está conformada por cuatro funciones administrativas las cuales son planeación, organización, dirección y control.

Definición operacional.

La variable gestión administrativa se midió a través 4 dimensiones y 20 ítems en un cuestionario que posee una escala ordinal.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual.

Se refiere al nivel en la que los servicios sobre salud que prestan las instituciones a las personas y población incrementan la probabilidad de que se puede conseguir los resultados que se esperan. Entonces, se basa en el conocimiento que poseen los profesionales que se basan en la evidencia y es importante a fin de lograr una cobertura sanitaria integral (Carhuancho et al., 2021).

Definición operacional.

La variable calidad de servicio se midió a través 5 dimensiones y 20 ítems en un cuestionario que posee una escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población se estableció por 280 usuarios que acuden al hospital. De acuerdo con Cabezas et al. (2018) refiere que se puede entender de diversas maneras, la más importante se refiere al grupo de elementos que tiene similares características, dicho requisito es indispensable para conformar una población.

Criterio de inclusión

Usuarios mayores de 18 que van al Hospital Nivel II, Usuarios que cuentan con número de celular.

Criterios de exclusión

Usuarios que no han deseado participar.

3.3.2. Muestra

De conformidad con la autora Baena (2017) es una parte representativa de la población, se obtiene a través de diversos procesos, tales como el muestreo probabilístico o no probabilístico. Por consiguiente, se conformó por 162 usuarios.

3.3.3. Muestreo

En relación al muestreo, correspondió al probabilístico aleatorio simple, debido a que se empleó la probabilidad estadística para conseguir muestra. Para Arias (2020) son estudios en los que se emplean programas y formulas estadísticas para que se pueda determinar una que representa la población.

3.3.4. Unidad de análisis

Correspondió a los usuarios del hospital.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se consideró a la encuesta como técnica para recabar datos. De conformidad con Sánchez et al. (2018) son procesos que emplean los investigadores con el propósito de que se pueda recabar información. En ese sentido, estos procesos son conformados a través de reglas que permite un manejo adecuado.

Instrumentos.

El instrumento utilizado correspondió al cuestionario. Según Ríos (2017) señala que corresponde a una herramienta cuya estructura está compuesta por un grupo de preguntas, las cuales pueden ser cerradas o abiertas, dichos ítems se tienen que construir considerando los indicadores.

Validez

Se realizó por juicio de expertos. En ese contexto, dicho método permite la verificación de diversos criterios en los ítems formulados, tales como la claridad, pertinencia y consistencia, para ello, es necesario contar con profesionales que tengan un idóneo conocimiento teórico y práctico (Galicia et al., 2017).

Confiabilidad

Se procesó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, dicha prueba estadística indicó la fiabilidad de cada instrumento. Para Rodríguez y Reguant (2020) este coeficiente permite estimar la fiabilidad de los instrumentos, para la cual, es necesario que los ítems tengan una escala. En ese sentido, este coeficiente expresa la consistencia interna del instrumento.

Tabla 1

Fiabilidad de los instrumentos

Variable	Ítems	Alfa de Cronbach
Gestión administrativa	20	0,862
Calidad de servicio	20	0,879

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Los procedimientos se llevaron a cabo de la siguiente manera: Se realizaron las coordinaciones con las autoridades del establecimiento de salud a fin de establecer la fecha apropiada para que se pueda recabar información de los usuarios sobre las variables. Seguidamente, se elaboró una base de datos en Excel a fin de poder procesar los datos recabados en el programa SPSS. Finalmente, correspondió presentar los resultados por intermedio de tablas y gráficos, así como poder realizar el contraste de las hipótesis.

3.6. Métodos de análisis de datos

La información recolectada se procesó en el programa estadístico SPSS, dicho software permite realizar el análisis descriptivo e inferencial.

A cerca de la estadística descriptiva, permite la descripción de los datos a través de gráficos de pastel o barras, así como por medio de tablas de frecuencia o cruzadas, dicha descripción facilita la presentación de los resultados obtenidos a fin de que se puedan realizar las interpretaciones (Devore, 2021).

Sobre la estadística inferencial, permite contrastar las hipótesis por intermedio de realizar un análisis al valor de significancia obtenido, cuyos resultados van a permitir hacer las inferencias estadísticas (García et al., 2021).

3.7. Aspectos éticos

En el transcurso del desarrollo se pudo considerar aspectos éticos, como la justicia, beneficencia y respeto. Además, se consideró el Código de ética de la Universidad César Vallejo y las normas APA 7 para poder realizar un uso apropiado de citas y referencias respetando el derecho a la propiedad intelectual.

Sobre la beneficencia, se explico a los participantes sobre los instrumentos y detalló que a través de este se protege su identidad, por ello, pueden responder sinceramente, ya que el instrumento es anónimo (López y Zuleta, 2020).

Principio de autonomía, se considera respetar la libre participación durante la aplicación de los instrumentos, para lo cual se explicó a cada participante que la información recolectada solo se empleara para presentar los resultados de la investigación y no se va compartir esta información con personas ajenas al estudio (Hirsch, 2019).

Referente a la justicia, se respetó el derecho de cada participante y se consideró los errores posibles que surgirían con el propósito de poder minimizar las limitaciones en la investigación (Carrillo, 2019).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

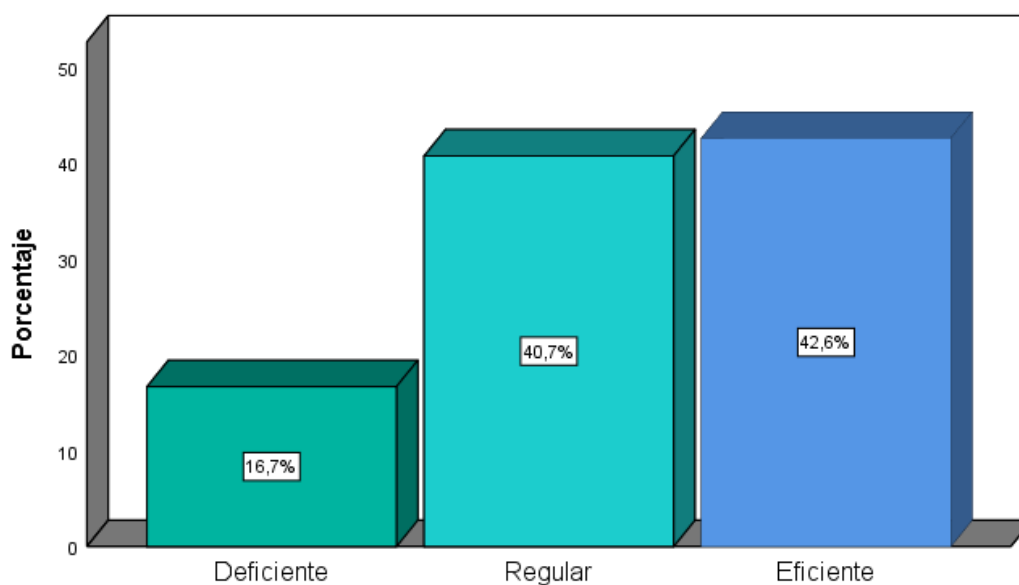
Tabla 2

Frecuencia para gestión administrativa

	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Gestión administrativa	Deficiente	57-69	27	16,7
	Regular	70-82	66	40,7
	Eficiente	83-96	69	42,6
Total			162	100.0

Figura 1

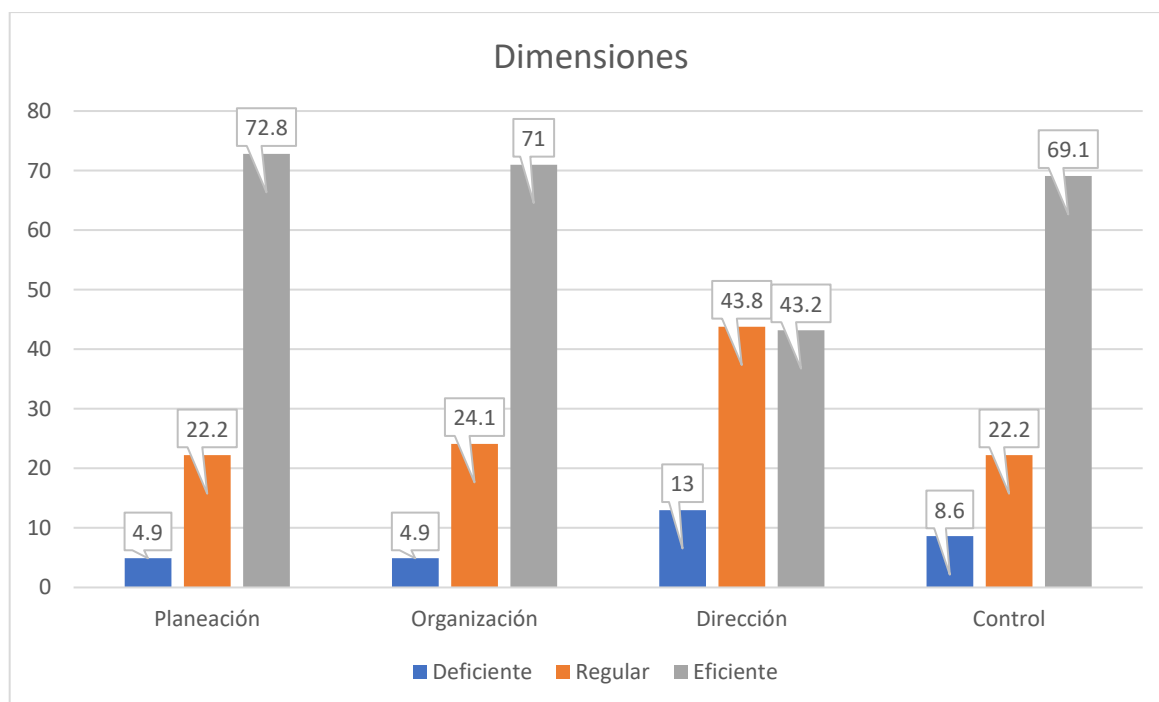
Porcentajes para gestión administrativa



En la tabla 2 y figura 1, se observaron las respuestas de usuarios sobre gestión administrativa, el 42,6% (69) refieren eficiente, mientras el 40,7% (66) manifiestan regular y el 16,7% (27) señalan es deficiente. En ese sentido, se puede señalar que la mayoría de usuarios manifiestan a la gestión administrativa como eficiente.

Tabla 3*Frecuencia para las dimensiones de gestión administrativa*

Dimensiones	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
Planeación	8	4,9	36	22,2	118	72,8	162	100,0
Organización	8	4,9	39	24,1	115	71,0	162	100,0
Dirección	21	13,0	71	43,8	70	43,2	162	100,0
Control	14	8,6	36	22,2	112	69,1	162	100,0

Figura 2*Porcentaje para las dimensiones de gestión administrativa*

La tabla 3 y figura 2, se observaron las respuestas de los usuarios sobre las dimensiones, para planeación el 72,8% (118) refiere eficiente y el 22,2% (36) regular, mientras para organización 71,0% (115) señalan eficiente y el 24,1% (39) regular, en el caso de dirección el 43,8% (71) en regular y el 43,2% (70) eficiente, para control el 69,1% (112) eficiente y el 22,2% (36) regular.

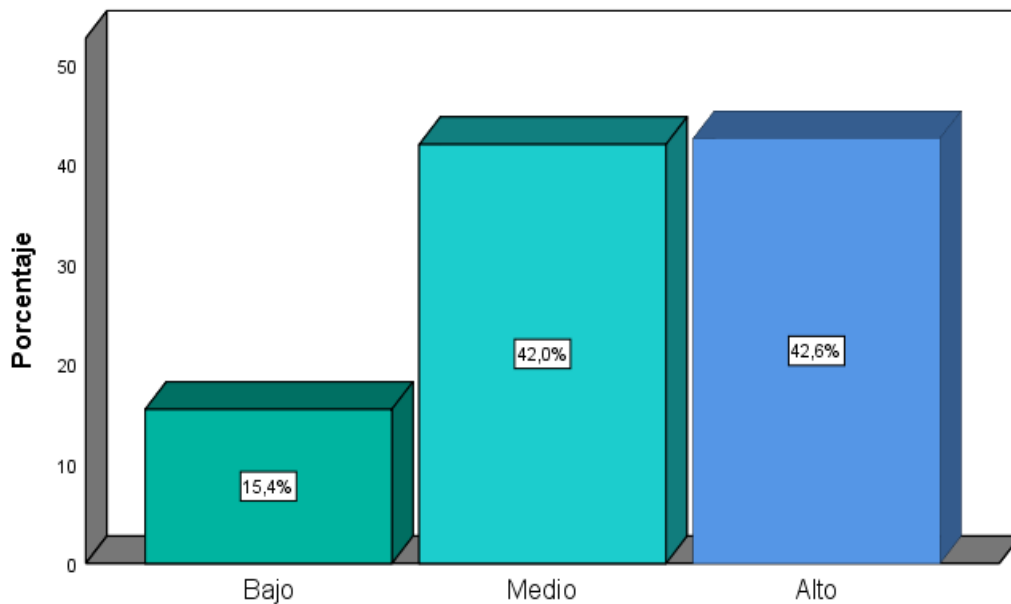
Tabla 4

Frecuencia para calidad de servicio

	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de servicio	Bajo	60-72	25	15,4
	Medio	73-85	68	42,0
	Alto	86-98	69	42,6
	Total		162	100.0

Figura 3

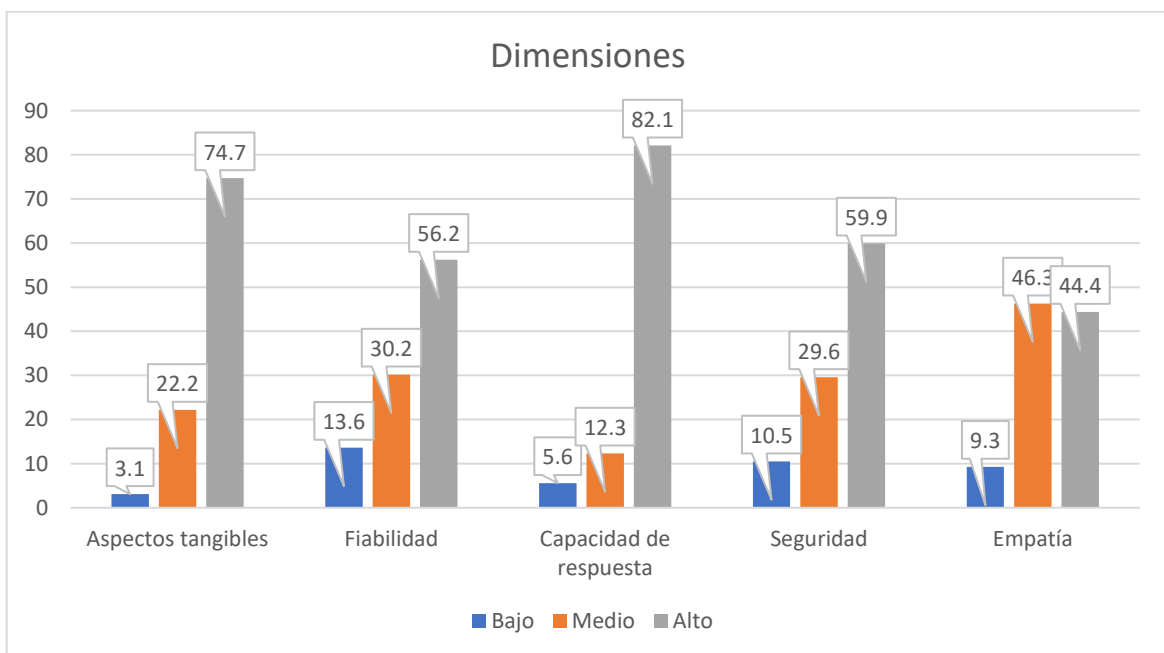
Porcentajes para calidad de servicio



En la tabla 4 y figura 3, se muestran las respuestas de usuarios sobre la calidad de servicio, el 42,6% (69) refieren alto, mientras el 42,0% (68) manifiestan medio y el 15,4% (25) señalan baja. Por consiguiente, se puede afirmar que la mayor parte de usuarios manifiestan una alta calidad de servicio.

Tabla 5*Frecuencia para las dimensiones de calidad de servicio*

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
Aspectos tangibles	5	3,1	36	22,2	121	74,7	162	100,0
Fiabilidad	22	13,6	49	30,2	91	56,2	162	100,0
Capacidad de respuesta	9	5,6	20	12,3	133	82,1	162	100,0
Seguridad	17	10,5	48	29,6	97	59,9	162	100,0
Empatía	15	9,3	75	46,3	72	44,4	162	100,0

Figura 4*Porcentaje para las dimensiones de calidad de servicio*

Al examinar la tabla 5 y figura 4, se observaron las respuestas de los usuarios sobre dimensiones de calidad de servicio, para aspectos tangibles el 74,7% (121) refiere un nivel alto y el 22,2% (36) regular, mientras para fiabilidad el 56,2% (91) alto y el 30,2% (91) medio, en el caso de capacidad de respuesta el 82,1% (133) alto y el 12,3% (20), para seguridad el 59,9% (97) refieren alto y el 29,6% (48) señalan medio, para empatía el 46,3% (75) consideran medio y el 44,4% (72) señalan alto.

Tabla 6*Análisis cruzado entre gestión administrativa y calidad de servicio*

		Calidad de servicio				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Gestión administrativa	Deficiente	Recuento	21	6	0	27
		% del total	13,0%	3,7%	0,0%	16,7%
	Regular	Recuento	4	61	1	66
		% del total	2,5%	37,7%	0,6%	40,7%
	Eficiente	Recuento	0	1	68	69
		% del total	0,0%	0,6%	42,0%	42,6%
	Total	Recuento	25	68	69	162
		% del total	15,4%	42,0%	42,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Al examinar la tabla 6, sobre el análisis cruzado a las respuestas de los usuarios, el 13,0% (21) evaluados señalaron un nivel deficiente en gestión administrativa y una baja calidad de servicio, mientras un 37,7% (61) evaluados refieren un nivel regular en gestión administrativa y medio en calidad de servicio, otro 42,0% (68) evaluados manifiestan un nivel eficiente en gestión administrativa y una alta calidad de servicio. Además, sobre gestión administrativa, el 42,6% (69) refieren eficiente, mientras el 40,7% (66) manifiestan regular y el 16,7% (27) señalan es deficiente. También, para calidad de servicio, el 42,6% (69) refieren alto, mientras el 42,0% (68) manifiestan medio y el 15,4% (25) señalan baja.

Tabla 7*Análisis cruzado entre planeación y calidad de servicio*

		Calidad de servicio				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Planeación	Deficiente	Recuento	8	0	0	8
		% del total	4,9%	0,0%	0,0%	4,9%
	Regular	Recuento	15	19	2	36
		% del total	9,3%	11,7%	1,2%	22,2%
	Eficiente	Recuento	2	49	67	118
		% del total	1,2%	30,2%	41,4%	72,8%
	Total	Recuento	25	68	69	162
		% del total	15,4%	42,0%	42,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Al examinar la tabla 7, sobre el análisis cruzado a las respuestas de los usuarios, el 4,9% (8) evaluados señalaron un nivel deficiente en planeación y una baja calidad de servicio, mientras el 11,7% (19) evaluados refieren regular en planeación y medio en calidad de servicio, otro 41,4% (67) evaluados manifiestan un nivel eficiente en planeación y una alta calidad de servicio. Además, sobre planeación, el 72,8% (118) refieren eficiente, mientras el 22,2% (36) manifiestan regular y el 4,9% (8) señalan es deficiente. También, para calidad de servicio, el 42,6% (69) refieren alto, otro 42,0% (68) manifiestan medio y el 15,4% (25) señalan baja.

Tabla 8*Análisis cruzado entre organización y calidad de servicio*

		Calidad de servicio				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Organización	Deficiente	Recuento	8	0	0	8
		% del total	4,9%	0,0%	0,0%	4,9%
	Regular	Recuento	17	22	0	39
		% del total	10,5%	13,6%	0,0%	24,1%
	Eficiente	Recuento	0	46	69	115
		% del total	0,0%	28,4%	42,6%	71,0%
	Total	Recuento	25	68	69	162
		% del total	15,4%	42,0%	42,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Al examinar la tabla 8, sobre el análisis cruzado a las respuestas de los usuarios, el 4,9% (8) evaluados señalaron un nivel deficiente en organización y una baja calidad de servicio, mientras el 13,6% (22) evaluados refieren regular en organización y medio en calidad de servicio, otro 42,6% (69) evaluados manifiestan un nivel eficiente en organización y una alta calidad de servicio. Además, sobre organización, el 71,0% (115) refieren eficiente, mientras el 24,1% (39) manifiestan regular y el 4,9% (8) deficiente. También, para calidad de servicio, el 42,6% (69) refieren alto, otro 42,0% (68) manifiestan medio y el 15,4% (25) señalan baja.

Tabla 9*Análisis cruzado entre dirección y calidad de servicio*

		Calidad de servicio				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Dirección	Deficiente	Recuento	15	6	0	21
		% del total	9,3%	3,7%	0,0%	13,0%
	Regular	Recuento	10	56	5	71
		% del total	6,2%	34,6%	3,1%	43,8%
	Eficiente	Recuento	0	6	64	70
		% del total	0,0%	3,7%	39,5%	43,2%
	Total	Recuento	25	68	69	162
		% del total	15,4%	42,0%	42,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Al examinar la tabla 9, sobre el análisis cruzado a las respuestas de los usuarios, el 9,3% (15) evaluados señalaron un nivel deficiente en dirección y una baja calidad de servicio, mientras el 34,6% (56) evaluados refieren regular en dirección y medio en calidad de servicio, otro 39,5% (64) evaluados manifiestan un nivel eficiente en dirección y una alta calidad de servicio. Además, sobre dirección, el 43,8% (71) refieren regular, mientras el 43,2% (70) manifiestan eficiente y el 13,0% (8) señalan deficiente. También, para calidad de servicio, el 42,6% (69) refieren alto, otro 42,0% (68) manifiestan medio y el 15,4% (25) señalan baja.

Tabla 10*Análisis cruzado entre control y calidad de servicio*

		Calidad de servicio				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Control	Deficiente	Recuento	7	7	0	14
		% del total	4,3%	4,3%	0,0%	8,6%
	Regular	Recuento	18	16	2	36
		% del total	11,1%	9,9%	1,2%	22,2%
	Eficiente	Recuento	0	45	67	112
		% del total	0,0%	27,8%	41,4%	69,1%
	Total	Recuento	25	68	69	162
		% del total	15,4%	42,0%	42,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Al examinar la tabla 10, sobre el análisis cruzado a las respuestas de los usuarios, el 4,3% (7) evaluados señalaron un nivel deficiente en control y una baja calidad de servicio, mientras el 9,9% (16) evaluados refieren regular en control y medio en calidad de servicio, otro 41,4% (67) evaluados manifiestan un nivel eficiente en control y una alta calidad de servicio. Además, sobre control, el 69,1% (112) refieren eficiente, mientras el 22,2% (36) manifiestan regular y el 8,6% (14) señalan deficiente. También, para calidad de servicio, el 42,6% (69) refieren alto, otro 42,0% (68) manifiestan medio y el 15,4% (25) señalan baja.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Contraste de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.

Ha: Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.

Tabla 11

Contraste de hipótesis general

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Spearman	Gestión administrativa	Correlación	1,000	,923**
		Sig.	.	,000
		N	162	162
	Calidad de servicio	Correlación	,923**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	162	162

Fuente: Elaboración propia con SPSS

Interpretación para el coeficiente rho de pearson y spearman (anexos)

Al examinar la tabla 11, muestra un $r = 0.923$, dando una correlación positiva perfecta entre gestión administrativa y calidad de servicio. Además, se halló un valor de $p=0.000 < a 0.05$, por tanto, se logró aceptar la hipótesis alterna (Ha), significa que, al mejorar gestión administrativa, se mejorará la calidad de servicio en el hospital nivel II.

4.2.2. Contraste de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre planeación y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.

Ha: Existe relación significativa entre planeación y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.

Tabla 12

Contraste de hipótesis específica 1

		Planeación	Calidad de servicio
Spearman	Planeación	Correlación	1,000
		Sig.	,871**
		N	162
	Calidad de servicio	Correlación	,871**
		Sig.	1,000
		N	162

Fuente: Elaboración propia con SPSS

Interpretación para el coeficiente rho de pearson y spearman (anexos)

Al examinar la tabla 12, muestra un $r = 0.871$, indica correlación positiva muy fuerte entre planeación y calidad de servicio. Además, se halló un valor de $p=0.000 < a 0.05$, por tanto, se logró aceptar la hipótesis alterna (H_a), es decir, en la medida que se mejore la planeación, se mejorara la calidad de servicio en un hospital nivel II.

4.2.3. Contraste de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre organización y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.

Ha: Existe relación significativa entre organización y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.

Tabla 13

Contraste de hipótesis específica 2

			Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Correlación	1,000	,903**
		Sig.	.	,000
		N	162	162
	Calidad de servicio	Correlación	,903**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	162	162

Fuente: Elaboración propia con SPSS

Interpretación para el coeficiente rho de pearson y spearman (anexos)

Al examinar la tabla 13, muestra un $r = 0.903$, indica correlación positiva muy fuerte entre organización y calidad de servicio. Además, se encontró un valor de $p=0.000 < a 0.05$, por tanto, se logró aceptar la hipótesis alterna (H_a), significa que cuando se mejore la organización, se podrá mejorar la calidad de servicio en un hospital nivel II.

4.2.4. Contraste de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre dirección y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.

Ha: Existe relación significativa entre dirección y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.

Tabla 14

Contraste de hipótesis específica 3

			Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Correlación	1,000	,881**
		Sig.	.	,000
		N	162	162
	Calidad de servicio	Correlación	,881**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	162	162

Fuente: Elaboración propia con SPSS

Interpretación para el coeficiente rho de pearson y spearman (anexos)

Al examinar la tabla 14, muestra un $r = 0.881$, significa correlación positiva muy fuerte entre dirección y calidad de servicio. También, se halló un valor de $p=0.000 < a 0.05$, por tanto, se logró aceptar la hipótesis alterna (Ha), es decir, cuando se mejore la dirección, se podrá mejorar la calidad de servicio en un hospital nivel II.

4.2.5. Contraste de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre control y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.

Ha: Existe relación significativa entre control y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.

Tabla 15

Contraste de hipótesis específica 4

			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Correlación	1,000	,838**
		Sig.	.	,000
		N	162	162
	Calidad de servicio	Correlación	,838**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	162	162

Fuente: Elaboración propia con SPSS

Interpretación para el coeficiente rho de pearson y spearman (anexos)

Al examinar la tabla 15, muestra un $r = 0.838$, quiere decir correlación positiva muy fuerte entre el control y calidad de servicio. También, se logró un $p=0.000 < a 0.05$, por tanto, se logró aceptar la hipótesis alterna (Ha), significa que cuando se mejore el control, se va mejorar la calidad de servicio en un hospital nivel II.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se procedió a discutir los resultados obtenidos y las teorías que sirvieron de sustento para las variables.

En relación a la hipótesis general, se logró un $r = 0.923$, indica correlación positiva perfecta entre gestión administrativa y la calidad de servicio, cuyo valor de $p = 0.000$, por tanto, se logró aceptar la hipótesis alterna (H_a), quiere decir, al mejorar gestión administrativa, se mejorará la calidad de servicio, hospital nivel II. Los resultados, se corroboran en la data descriptiva para gestión administrativa, el 42.6% (69) refieren eficiente, mientras el 40,7% (66) manifiestan regular y el 16.7% (27) señalan que la gestión administrativa es deficiente. También, se corroboran en lo encontrado para calidad de servicio, el 42.6% (69) refieren alto, mientras el 42,0% (68) manifiestan medio y el 15.4% (25) señalan baja.

Los hallazgos concuerdan con Altamirano (2020) cuyo objetivo fue relacionar gestión administrativa y calidad de servicio del usuario, hospital Baba. Dichos resultados inferenciales mostraron un $r=0,836$ y un valor $p=0,000$, por tanto, estos resultados inferenciales parten de la opinión vertida con los datos descriptivos sobre gestión administrativa, el 70,0% (63) refiere que es regular, mientras el 15,6% (14) buena y solo el 14,4% (13) mala. Además, sobre la calidad de servicio, el 74,4% (67) regular, mientras el 16,7% (15) buena y solo el 8,9% (8) mala. Entonces, se concluyó relación positiva alta, significa al mejorar gestión administrativa, se mejorará el servicio.

También, concuerda con lo que reportó Valerio (2022) cuyo objetivo fue relacionar gestión administrativa y calidad de servicio, hospital "Daniel Alcides Carrión", teniendo en común una entidad de servicio de la salud como el de la investigación, mostraron un valor $p=0,000$. En ese sentido, se halló un U Mann Whitney correspondiente a 0,000, por tanto, se aceptó la H_a . Además, se corroboran en los datos descriptivos para gestión administrativa, el 75,0% perciben una gestión buena, mientras el 20,0% regular y solo el 5,0% eficiente, sobre la dimensión planificación, el 80,0% buena y el 20,0% regular, para la dirección, el 70,0% buena, mientras el 15,0% regular y solo el 15,0% deficiente. También, sobre calidad de servicio, el 90,0% refieren atención excelente y el 10,0% buena. En

consecuencia, se concluyó correlación entre gestión administrativa con calidad de servicio.

En ese orden, se considera la importancia de presentar la teoría en la que se sustenta gestión administrativa, considerándose la teoría clásica de la administración desarrollado por Henri Fayol en 1900, donde se establece que con el objetivo de conseguir una eficiencia al interior de las organizaciones, se necesita que se puedan detallar tanto funciones como las operaciones realizadas por cada empleado durante sus labores, por lo tanto, se plantea que todas las organizaciones necesitan principios y elementos para que se pueda realizar un fortalecimiento y facilitar que la organización pueda mejorar en su funcionamiento (Reza, 2019).

También, se considera importante presentar la teoría para calidad de servicio que junto a la administración, hace que la correlación permita ampliar mi panorama donde participaron los usuarios del servicio de farmacia, considerándose a la teoría de los cuatro absolutos desarrollado por Philip Crosby en el 1979, establece que, para conseguir la perfección de un producto o servicio, es necesario considerar un conjunto de pasos, lo cual permite que el servicio o producto tengan cero imperfecciones. También, es necesario que se considere cumplir con los estándares de calidad (Escobar y Mosquera, 2013).

Al respecto, Asaria et al. (2021) ya mencionaba que la gestión es relevante en los hospitales públicos, puesto que un adecuado uso de los recursos en la institución genera una adecuada gestión, para que sea posible se debe tener conocimiento amplio sobre gestión para aplicar en la práctica, por tanto, se logra mejorar la atención de los usuarios y permite cumplir las metas que establece la organización.

De igual forma, Carhuancho et al. (2021) ya manifestaba que es importante mejorar la calidad de los prestadores de servicios sobre salud, por tanto, es necesario que los profesionales se puedan basar en la evidencia, en la práctica del día a día para así poder lograr una cobertura sanitaria integral.

Sobre la hipótesis específica 1, se logró un $r = 0.871$, indica una correlación positiva muy fuerte entre planeación y calidad de servicio con una significancia = 0.000, por tanto, se logró aceptar la hipótesis alterna (H_a), quiere decir que cuando se mejore la planeación, se mejorara la calidad de servicio, hospital nivel II. Dichos

resultados inferenciales, se corroboran en los datos descriptivos sobre planeación, el 4,9% (8) refieren deficiente, mientras el 22,2% (36) regular y el 72,8% (118) manifiestan que la planeación es eficiente.

Estos resultados concuerdan con Minaya (2022) cuyo objetivo fue relacionar gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios, centro de salud de Hualmay. En ese sentido, se halló un $r=0,756$ y un $\alpha=0,000$, por ello, se aceptó la H_a . También, estos resultados se corroboran por los datos descriptivos para gestión administrativa en su indicador se elaboran estrategias, el 50,0% refiere que a veces, mientras el 40,0% casi nunca y solo el 10,0% nunca. Además, para calidad de servicio en su indicador trabajo colaborativo y en equipo, el 55,5% señalaron a veces y otro 45,0% señalan siempre. Bajo ese panorama, se concluyó una relación positiva alta, por ello, se puede decir que cuando se logró una mejora en gestión administrativa, se podrá mejorar el servicio.

Al respecto, Córdova et al. (2022) ya manifestaba que la planeación permite que una organización pueda operar rápidamente, ya que se puede establecer anticipadamente todo lo que se va realizar. En ese sentido, la planeación permite establecer las metas y qué se debe hacer para alcanzar esas metas, actuando, así como soporte para otras funciones, por tanto, es relevante para tomar acciones futuras, comenzando con la definición de objetivos y detallando cada uno de los pasos necesarios para alcanzarlos de la mejor manera.

Respecto a la hipótesis específica 2, se logró un $r = 0.903$, indica correlación positiva muy fuerte entre organización y calidad de servicio, cuyo valor de $p = 0.000$, por tanto, se logró aceptar la hipótesis alterna (H_a), es decir, cuando se mejore la organización, se podrá mejorar la calidad de servicio, Hospital Nivel II. Dichos resultados inferenciales, se corroboran en los datos descriptivos sobre organización, el 4,9% (8) refieren deficiente, mientras el 24,1% (39) regular y solo el 71,0% (115) manifiestan eficiente,

Estos resultados se asemejan a lo reportado por Huamán (2021) cuyo objetivo fue relacionar gestión administrativa y calidad del servicio, hospital César Garayar García. En ese sentido, se halló un $r=0,880$ y un $p=0,000$, por ello, se logró aceptar la H_a . También, los resultados inferenciales se corroboran por los datos descriptivos para gestión administrativa, el 40,0% (80) manifiestan que es

deficiente, mientras el 36,0% (72) regular y solo el 24,0% (47) eficiente. También, referente a los resultados descriptivos para calidad de servicio, el 39,0% (78) refieren que es bajo, mientras el 38,0% (75) regular y solo el 23,0% (46) alto. Por consiguiente, se concluyó relación positiva muy fuerte, por tanto, podemos inferir que, cuando se mejore gestión administrativa se reflejará una mejora en el servicio, hospital César Garayar García.

También, concuerda con lo que reportó Pérez et al. (2023) cuyo objetivo fue relaciona gestión administrativa y satisfacción del usuario, Red de salud del Casanare en tiempos de Covid-19. En ese contexto, se halló un $X^2_c = 49,201$ y un $p=0,001$, por ello, se logró aceptar la H_a . También, los resultados inferenciales se corroboran a través de los datos descriptivos sobre la gestión administrativa, el 50,3% (76) refieren que es eficiente, mientras el 48,3% (73) poco eficiente y solo el 1,4% (2) deficiente, para la dimensión planeación, el 66,9% (101) manifiestan poco eficiente, mientras el 11,2% (17) eficiente y solo el 21,9% (33) deficiente, en el caso de la organización, el 64,9% (98) eficiente, mientras el 31,1% (47) poco eficiente y solo el 4,0% (6) deficiente, para la dirección, el 67,5% (102) eficiente, mientras el 29,9% (45) poco eficiente y solo el 2,7% (4) deficiente. Además, sobre la satisfacción, el 63,6% (96) satisfecha y solo el 33,8% (51) insatisfecha y solo el 2,6% (4) muy satisfecho. Por consiguiente, concluyeron que, si se mejora la gestión administrativa, se podrá ver una mejora en la satisfacción del usuario.

Al respecto, Torres (2022) ya manifestaba que la organización, permite a las instituciones distribuir de manera adecuada los recursos humanos y económicos a fin de que los empleados pueda desempeñar sus labores y lograr alcanzar los objetivos establecidos durante la planeación. En ese sentido, es importante tener una división del trabajo dentro de la organización y estructurar las funciones adecuadamente para lograr un buen desempeño.

A cerca de la hipótesis específica 3, se halló un $r = 0.881$, indica correlación positiva muy fuerte entre dirección y calidad de servicio, cuyo valor de $p=0.000$, por ello, se logró aceptar la hipótesis alterna (H_a), es decir, cuando se mejore la dirección, se podrá mejorar la calidad de servicio en un hospital nivel II. Dichos resultados inferenciales, se corroboran en los datos descriptivos sobre dirección, el 13,0% (21) deficiente, mientras el 43,8% (71) regular y solo el 43,2% (70) eficiente.

Estos hallazgos concuerdan con lo encontrado por León (2019) cuyo objetivo fue relacionar gestión administrativa y calidad de servicio, Hospital Nacional. En ese contexto, se halló un $r=0,778$ y un $p=0,000$, por lo tanto, se logró aceptar la Ha. Además, los hallazgos inferenciales se corroboran en los datos descriptivos para gestión administrativa, el 42,5% (82) señalaron que es eficiente, mientras el 37,8% (73) regular y solo el 19,7% (18) deficiente, sobre planificación, el 47,2% (91) eficiente, mientras el 29,0% (56) deficiente y solo el 23,8% (46) regular. También, referente a los datos para calidad de servicio, el 53,9% (104) manifiesta que es bueno, mientras el 28,5% (55) regular y solo el 17,6% (34) malo, sobre los elementos tangibles, el 38,3% (74) buena, mientras el 36,3% (70) mala y solo el 25,4% (49) regular. Entonces, se concluyó relación positiva alta, cuando se mejore la gestión administrativa, se mejorará el servicio.

Al respecto, Arenaza et al. (2019) ya manifestaba que a través de la dirección se puede organizar y ejecutar las decisiones que toman los directores de la institución a fin de revitalizarla. En ese sentido, la función se encuentra estrechamente relacionada con el comportamiento e involucra roles individuales que deben ser entrenados y motivados para lograr los resultados deseados.

Referente a la hipótesis específica 4, se logró un $r = 0.838$, indica correlación positiva muy fuerte entre control y calidad de servicio con un valor de $p = 0.000$, por tanto, se logró aceptar la hipótesis alterna (Ha), significa que cuando se mejore el control, se mejorara la calidad de servicio, hospital nivel II. Dichos resultados inferenciales, se corroboran en los datos descriptivos sobre control, el 8,6% (14) refieren deficiente, mientras el 22,2% (36) regular y solo el 69,1% (112) eficiente.

Los resultados son similares a los que obtuvo Panduro (2022) cuyo objetivo fue relacionar gestión administrativa y calidad de servicio, hospital Santa Gema. En ese contexto, se logró un $r=0,989$ y un $p=0,000$, por ello, se pudo aceptar la Ha. Además, los hallazgos inferenciales se corroboran en los datos descriptivos para gestión administrativa, el 48,0% (166) refieren un nivel medio, mientras el 32,0% (109) bajo y solo el 20,0% (70) alto. Además, referente a calidad de servicio, el 48,0% (166) refieren medio, mientras el 29,0% bajo y solo el 23,0% alto. Por consiguiente, se concluyó relación positiva muy alta, significa que una adecuada gestión administrativa presenta repercusiones adecuadas en calidad de servicio.

Al respecto, Wang (2022) ya manifestada la importancia del control al interior de las organizaciones, debido a que permite que los resultados alcanzados se puedan alinear a las metas establecidas. Entonces, su esencia radica en si la actividad controlada tiende a producir el resultado que se está esperando.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se concluyó correlación positiva perfecta entre gestión administrativa y calidad de servicio, debido a que se halló un $r=0,923$ con un valor de $p=0,000 < a 0,05$, por tanto, cuando se mejore la gestión administrativa, se podrá mejorar la calidad de servicio en un hospital nivel II.
- Segunda:** Se concluyó correlación positiva muy fuerte entre planeación y calidad de servicio, debido a que se halló un $r=0,871$ con un valor de $p=0,000 < a 0,05$, por tanto, cuando se mejore la planeación, se mejorara la calidad de servicio en un hospital nivel II.
- Tercera:** Se concluyó correlación positiva muy fuerte entre organización y calidad de servicio, debido a que se halló un $r=0,903$ con un valor de $p=0,000 < a 0,05$, por tanto, cuando se mejore la organización, se mejorara la calidad de servicio en un hospital nivel II.
- Cuarta:** Se concluyó correlación positiva muy fuerte entre dirección y calidad de servicio, debido a que se halló un $r=0,881$ con un valor de $p=0,000 < a 0,05$, por tanto, cuando se mejore la dirección, se mejorara la calidad de servicio en un hospital nivel II.
- Quinta:** Se concluyó correlación positiva muy fuerte entre control y calidad de servicio, debido a que se halló un $r=0,838$ con un valor de $p=0,000 < a 0,05$, por tanto, cuando se mejore el control, se mejorara la calidad de servicio en un hospital nivel II.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a los directores de las redes integradas de salud brindar las herramientas necesarias a los hospitales para que puedan otorgar una mejor calidad de servicio al usuario.
- Segunda:** Se recomienda al director del hospital a que las actividades que se proponen, deban estar establecidas en el plan anual a fin de que se puedan cumplir cada uno de los objetivos institucionales.
- Tercera:** Se recomienda al comité establecer responsabilidades claras en las diferentes áreas del hospital, así como fomentar el trabajo en equipo y la interconexión a fin de eliminar la duplicación durante la realización de alguna tarea o actividad.
- Cuarta:** Se sugiere al responsable de cada área realizar de manera constante el monitoreo y la supervisión al personal asistencial en las diferentes áreas del hospital, ya que el control es un proceso importante para garantizar una calidad de servicio apropiada en beneficio del usuario.

REFERENCIAS

- Ahmad, M., Bashurul, S., Owais, S., & Ahmad, S. (2023). Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. *LBS Journal of Management & Research*.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LBSJMR-06-2022-0025/full/html>
- Altamirano, V. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60878>
- Amoah, K., Sing, P., & Agyapong, R. (2021). The impact of organizational structure and administrative polices of hospitals on delivering quality of service for patients' satisfaction. *Homes Journal*, 2(3).
<https://doi.org/10.24252/hmsj.v2i3.21053>
- Arenaza, V., Álvarez, E., Teodoro, E., & Calderón, C. (2019). Influence of administrative management in business formalization. *International Journal of Scientific and Technology Research*.
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Enfoques Consulting EIRL.
- Arias, J. & Covinos, G. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Arequipa: Enfoques Consulting EIRLL.
- Asaria, M., McGuire, A., & Street, A. (2021) The impact of management on hospital performance. *Fiscal Studies*. 43(1)
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1475-5890.12293>
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación. Grupo Patria.
- Cabezas Mejía, E., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Sangolquí: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Guerrero, M., & Silva, D. (2023). Quality of service in level iii hospitals in the city of lima, peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5). doi:10.52080/rvgluz.26.e5.44

- Carrillo, R. (2019). La delgada línea entre la ética, la justicia y la conducta moral del ser humano: una vista general de nuestra situación actual. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3325732>
- Catur, A., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital. *Enfermería Clínica*, 31(5). <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Mc Graw Hill.
- Córdova, W., García, N., Puicón, E., & Merino, M. (2022). Administrative management during covid19 in the collaborators of the municipalities in Peru. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(3). doi:10.31876/rcs.v28i3.38475
- Darzi, M., Islam, S., Khursheed, S., & Bhat, S. (2023). Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. *Emerald Insight*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LBSJMR-06-2022-0025/full/pdf>
- Devore, J. L. (2021). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias*. México DF: Cengage Learning.
- Escobar, M., & Mosquera, A. (2013). El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797010.pdf>
- Galicia, L., Balderrama, J., & Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Revista Apertura*, 9(2). <https://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v9n2/2007-1094-apertura-9-02-00042.pdf>
- García, L. S., Olivos, F. G., Gálvez, N., Villanueva, J. A., & Marín del Águila, W. (2021). *Estadística aplicada a la investigación científica*. Lima: Papyrus Ediciones E.I.R.L.
- Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C., & Núñez, J. (2022). Analysis of the administrative management and quality of the emergency service of the San Rafael de Esmeraldas Type C Center 2020. *Sapienza: International*

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Bogotá: Mc Graw Hill. Obtenido de
- Hirsch, A. (2019). Valores de la ética de la investigación en opinión de académicos de Posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Revista de Educación Superior*, 48(192).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7703542>
- Huamán, P. (2021). Gestión administrativa y calidad del servicio hospitalario en el hospital César Garayar García de Iquitos, Loreto 2020.
<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7363>
- Li, M., Bruce, D., Yu, C., Chan, x., Chu, Y., Hua, X., Shayiti, M., Zhen, Q., Ling, H., Yuan, S., Zhao, P., Hua, S., Rong, X., & Zhou, H. (2015) Evaluating patients' perception of service quality at hospitals in nine Chinese cities by use of the ServQual scale. *Asian Pacific Journal of Tropical Biomedicine*. 5(6).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2221169115000775>
- López, L., & Zuleta, G. (2020). El principio de beneficencia como articular entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. *Scielo*, 174(62).
<http://www.scielo.org.co/pdf/frcn/v62n174/0120-1468-frcn-62-174-7.pdf>
- Martínez, H. (2018) Metodología de la Investigación. Editorial Cengage Learning Editores
- Massuh, R. (2021). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del hospital general Quevedo IESS, plan de capacitación.
<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6381>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the futur. *Joirnal of Retailing and Consumer Services*, 40. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969698916305057>

- Minaya, K. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de salud de Hualmay. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6106>
- Nahas, A., Bakr, M., & Shrief, N. (2018). Relationship between the Quality of Administrative System and Health Care Provided to the Patients among Hospital Managers. *Menoufia Nursign Journal*, 3(2). doi:10.21608/menj.2018.121021
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud
- Panduro, L. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas – Loreto 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81329>
- Pasinringi, S., Rivai, F., Arifah, N., & Fatmala, S. (2021) The relationship between service quality perceptions and the level of hospital accreditation. *Review Gaceta Sanitaria*. 35(2). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911121001862>
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 6(1). <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1626>
- Pérez, Y., Jaimes, G., & Mosquera, J. (2023). Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la Red Salud Casanare E.S.E. durante la pandemia por Covid-19 en el año 2021*. *Gestión y Desarrollo*, 8(15). https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/10097
- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Reza, J. (2019). El gerente efectivo. Los fundamentos de la Administración, el trabajo en equipo y el liderazgo.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración*. México: Pearson Educación de México S.A.
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *Revista REIRE*, 13(2). <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Teo, W., Sing, H., Lin, Y., Yvonne, N., Chew, N., & Jong, M. (2019) Administrative and Managerial Skills for Tomorrow's Medical Professionals: A Needs Assessment. *Journal of Graduate Medical Education*. 11(4). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6697294/>.
- Torres, R. (2022). Gestión administrativa y la calidad percibida por el adulto mayor en los Hospitales de EsSalud 2021. *Dilemas Contemporáneos*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v10i18.3409>
- Tuzkaya, G., Sennaroglu, B., Tugce, Z., & Mutlu, M. (2019) Hospital service quality evaluation with IVIF-PROMETHEE and a case study. *Socio-Economic Planning Sciences*. 68(1). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0038012118303069>
- Urgell, W., Gogeoascoechea, M., Nachón, M., Pavón, p., Montes, E., & Blázquez, M. (2023). Quality of healthcare in oncological patients from health personnel's perspective. *Journal of Healthcare Quality Research*, 38(3). <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S260364792200077X>
- Valerio, R. (2022). Gestión administrativa de enfermería y calidad de atención al paciente - Hospital Regional Docente Clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11240>
- Vela, J. (2020). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In crescendo*, 11(1). <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264>

Wang, H. (2022) Analysis and Application of Quality Indicators in Hospital Administrative Management Based on a Fuzzy Hierarchical Model. *Journal of Sensors* <https://doi.org/10.1155/2022/4222894>

Zahlimar, Zuriati, Z., & Chiew, L. (2020) Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Review Enfermería Clínica*. 30(5). <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862120300796>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tabla 16

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.							
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES				
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
			Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protección de datos ▪ Derecho a la protección ▪ Información ▪ Ejecución de planes ▪ Capacidad laboral 	1 – 5	Ordinal	Bajo Medio Alto
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ División de labores ▪ Funciones ▪ Obligaciones ▪ Conocimiento ▪ Capacitación 	6 – 10		
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualiza y evalúa ▪ Metodologías ▪ Canales de comunicación ▪ Orienta 	11 – 15					

				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuestas solidas 			
			Control	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Desempeño ▪ Vigila ▪ Medidas correctivas ▪ Difusión 	16 - 20		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
¿Cuál es la relación entre la planeación y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023?	Determinar la relación entre la planeación y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.	Existe relación significativa entre la planeación y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipos modernos ▪ Atractivas y limpias ▪ Vestimenta ▪ Documentación 	1 - 4	Ordinal	Bajo Medio Alto
¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023?	Determinar la relación entre la organización y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.	Existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promesa ▪ Interés ▪ Prudencia ▪ Efectividad 	5 – 8		
¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023?	Determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.	Existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puntualidad ▪ Rapidez ▪ Disponibilidad ▪ Absolver dudas 	9 – 10		
¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio del	Determinar la relación entre el control y calidad de servicio del	Existe relación significativa entre el control y calidad de servicio del	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza ▪ Seguros ▪ Amabilidad 	11 – 15		

usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023?	usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.	usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023.		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento adecuado 			
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Individualizada ▪ Horarios adecuados ▪ Preocupación por usuarios ▪ Necesidades 	16 - 20		
TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL				
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: No experimental Nivel: Correlacional	Población: 280 usuarios Muestra: 162 usuarios	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Descriptiva: Se utilizó el programa estadístico SPSS v.26 para la presentación de las tablas de frecuencia y grafico de barras. Inferencial: Se utilizó el programa estadístico SPSS v.26 para realizar la prueba de normalidad y el contraste de las hipótesis.				

Anexo 2. Operacionalización de variables

Tabla 17

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Gestión administrativa	Es lo que realizan los directivos con el propósito de desarrollar estrategias en las organizaciones, es decir, consisten en una función importante que involucra todas las funciones administrativas básicas (Robbins y Coulter, 2018).	La variable gestión administrativa se medirá a través 4 dimensiones y 20 ítems en un cuestionario que posee una escala ordinal.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protección de datos ▪ Derecho a la protección ▪ Información ▪ Ejecución de planes ▪ Capacidad laboral 	1 – 5	Escala: Ordinal Opciones de respuesta: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ División de labores ▪ Funciones ▪ Obligaciones ▪ Conocimiento ▪ Capacitación 	6 – 10	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualiza y evalúa ▪ Metodologías ▪ Canales de comunicación ▪ Orienta ▪ Respuestas solidas 	11 – 15	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Desempeño ▪ Vigila ▪ Medidas correctivas ▪ Difusión 	16 - 20	

Tabla 18

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Calidad de servicio	Se refiere al nivel en la que los servicios sobre salud que prestan las instituciones a las personas y población incrementan la probabilidad de que se puede conseguir los resultados que se esperan. Entonces, se da en el conocimiento que poseen los profesionales que se basan en la evidencia y es de vital importancia para que se pueda lograr una cobertura sanitaria integral (Carhuancho et al., 2021).	La variable calidad de servicio se medirá a través 5 dimensiones y 20 ítems en un cuestionario que posee una escala ordinal.	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipos modernos ▪ Atractivas y limpias ▪ Vestimenta ▪ Documentación 	1 - 4	Escala: Ordinal Opciones de respuesta: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promesa ▪ Interés ▪ Prudencia ▪ Efectividad 	5 – 8	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puntualidad ▪ Rapidez ▪ Disponibilidad ▪ Absolver dudas 	9 – 10	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza ▪ Seguros ▪ Amabilidad ▪ Conocimiento adecuado 	11 – 15	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Individualizada ▪ Horarios adecuados ▪ Preocupación por usuarios ▪ Necesidades 	16 - 20	

Anexo 3. Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas con el propósito de conocer tu percepción sobre la gestión administrativa. Marca la respuesta que mejor represente tu opinión y sentir.

Nunca (1)	Casi nunca (2),	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	-----------------	-------------	------------------	-------------

Dimensión 1. Planeación		1	2	3	4	5
1	Las oficinas de consultas presentan un plan de difusión anual sobre el servicio que brinda con respecto a la protección de los datos personales					
2	Las oficinas de consultas informan al usuario sobre el derecho a la protección de datos personales.					
3	Los directivos buscan información, antes de realizar la planificación de una actividad.					
4	Se da a conocer a todo el personal los planes a ejecutarse durante determinado periodo.					
5	Los planes se formulan en base a la capacidad laboral que tiene el Hospital.					
Dimensión 2. Organización		1	2	3	4	5
6	Se divide el trabajo a fin de que se cumplan con los objetivos establecidos.					
7	Se realiza una asignación de funciones clara para cada puesto.					
8	Se designa claramente las obligaciones a cumplir por el personal, considerando las funciones de su puesto.					
9	Se cuentan con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda.					
10	La institución capacita al personal administrativo y asistencial para el cumplimiento de sus funciones.					
Dimensión 3. Dirección		1	2	3	4	5
11	La institución capacita, actualiza y evalúa al personal administrativo y asistencial para mejorar el servicio de los usuarios.					
12	La institución instruye al personal administrativo y asistencial en metodologías asistenciales para mejorar el servicio a los usuarios.					
13	Se dan a conocer los canales de comunicación.					

14	La orientación que recibe del servicio es la adecuada.					
15	El personal brinda respuestas sólidas a las consultas formuladas en materia del servicio que se brinda					
Dimensión 4. Control		1	2	3	4	5
16	La institución efectúa encuesta para medir su satisfacción.					
17	Los jefes evalúan el desempeño del personal a fin de realizar mejoras.					
18	La institución esta vigilante a las necesidades de salud de la comunidad.					
19	Las medidas correctivas se toman en conjunto con todo el personal.					
20	Las exigencias de los usuarios se difunden sistemáticamente para mejorar el servicio inmediatamente.					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas con el propósito de conocer tu percepción sobre la calidad de servicio. Marca la respuesta que mejor represente tu opinión y sentir.

Nunca (1)	Casi nunca (2),	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	-----------------	-------------	------------------	-------------

Dimensión 1. Aspectos tangibles		1	2	3	4	5
1	El hospital tiene equipos modernos.					
2	Las instalaciones del hospital son cómodas, atractivas y se encuentran limpias.					
3	Los profesionales llevan la vestimenta adecuada.					
4	Los elementos materiales y la documentación relacionada al servicio son visualmente atractivos.					
Dimensión 2. Fiabilidad		1	2	3	4	5
5	Cuando los profesionales prometen algo, lo cumplen.					
6	Cuando un usuario tiene un problema, el personal muestra interés para solucionarlo.					
7	Los profesionales concluyen con el servicio en un tiempo prudente.					
8	Los profesionales desempeñan el servicio correctamente la primera vez.					
Dimensión 3. Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
9	El personal informa puntualmente y con sinceridad sobre todas las condiciones del servicio.					
10	El hospital ofrece un servicio rápido y de calidad conforme a la necesidad de los usuarios.					
11	El personal se encuentra siempre dispuesto a socorrer a los usuarios.					
12	El personal nunca está demasiado ocupado para absolver las dudas que tienen los usuarios.					
Dimensión 4. Seguridad		1	2	3	4	5
13	El comportamiento del personal transmite confianza a los usuarios.					
14	Los usuarios se sienten seguros de sus transacciones en farmacia.					
15	El personal es amable y cortés con los usuarios.					
16	Los profesionales tienen conocimiento apropiado para absolver las dudas de los usuarios.					

Dimensión 5. Empatía						
17	El hospital brinda un servicio individualizado.					
18	El hospital tiene horarios flexibles adaptados a la necesidad de los usuarios.					
19	El hospital se preocupa por los intereses de los usuarios.					
20	Los profesionales conocen las necesidades de los usuarios.					

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Antonio Guillermo Ramos Jaco
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia
Institución donde labora:	Universidad Norbert Wiener
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario GA - Gestión administrativa
Autora:	Cuadros Moscoso Raquel (2023)
Procedencia:	Lima - Perú
Administración:	Individual y colectiva

Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	hospital nivel II
Significación:	Permite medir el nivel gestión administrativa a través de 20 ítems y una escala ordinal.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión administrativa	Posee 4 dimensiones: Planeación; Organización; Dirección y Control.	Es lo que realizan los directivos con el propósito de desarrollar estrategias en las organizaciones, es decir, consisten en una función importante que involucra todas las funciones administrativas básicas (Robbins y Coulter, 2018).

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario GA para medir la gestión administrativa elaborado por Cuadros Moscoso Raquel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. Totalmente en desacuerdo	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	(no cumple con el criterio)	
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Capacitación	La institución capacita al personal administrativo y asistencial para el cumplimiento de sus funciones.				X					X										
--------------	---	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tercera dimensión: Dirección

- Objetivos de la Dimensión: El nivel de dirección

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones						
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
Actualiza y evalúa	La institución capacita, actualiza y evalúa al personal administrativo y asistencial para mejorar el servicio de los usuarios.				X				X					X						
Metodologías asistenciales	La institución instruye al personal administrativo y asistencial en metodologías asistenciales para mejorar el servicio a los usuarios.				X				X					X						
Canales de comunicación	Se dan a conocer los canales de comunicación.				X				X					X						

Orientación	La orientación que recibe del servicio es la adecuada.			X				X					X	
Respuestas sólidas	El personal brinda respuestas sólidas a las consultas formuladas en materia del servicio que se brinda			X				X					X	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de control

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Encuestas	La institución efectúa encuesta para medir su satisfacción.			X				X					X	
Desempeño	Los jefes evalúan el desempeño del personal a fin de realizar mejoras.			X				X					X	
Vigila	La institución esta vigilante a las necesidades de salud de la comunidad.			X				X					X	
Medidas correctivas	Las medidas correctivas se toman en conjunto con todo el personal.			X				X					X	
Difusión	Las exigencias de los usuarios se difunden sistemáticamente para mejorar el servicio inmediatamente.													



 Firma del evaluador

DNI 04085562

Ámbito de aplicación:	hospital nivel II
Significación:	Permite medir el nivel calidad de servicio a través de 20 ítems y una escala ordinal.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	Posee 5 dimensiones: Aspectos tangibles; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; empatía.	Se refiere al nivel en la que los servicios sobre salud que prestan las instituciones a las personas y población incrementan la probabilidad de que se puede conseguir los resultados que se esperan (Carhuancho et al., 2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez: A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la calidad de servicio elaborado por Cuadros Moscoso Raquel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	5. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	6. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	7. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	8. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión	5. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

o indicador que está midiendo.	6. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	7. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	8. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	5. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	6. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	7. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	8. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre calidad de servicio

- Primera dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de los aspectos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Equipos modernos	El hospital tiene equipos modernos.				X					X							X
Cómodas, atractivas y limpias	Las instalaciones del hospital son cómodas, atractivas y se encuentran limpias.					X								X			
Vestimenta	Los profesionales llevan la vestimenta adecuada.									X							X
Documentación	Los elementos materiales y la documentación relacionada al servicio son visualmente atractivos.									X							X

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				

Promesa	Cuando los profesionales prometen algo, lo cumplen.				X					X					X	
Interés	Cuando un usuario tiene un problema, el personal muestra interés para solucionarlo.				X					X					X	
Prudencia	Los profesionales concluyen con el servicio en un tiempo prudente.				X					X					X	
Efectividad	Los profesionales desempeñan el servicio correctamente la primera vez.				X					X					X	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Puntualidad	El personal informa puntualmente y con sinceridad sobre todas las condiciones del servicio.				X				X				X	
Rapidez	El hospital ofrece un													

<p>Conocimiento adecuado</p>	<p>Los profesionales tienen conocimiento apropiado para absolver las dudas de los usuarios.</p>				X					X					X	
------------------------------	---	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de empatía

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Individualizado	El hospital brinda un servicio individualizado.				X					X				X	
Horarios flexibles	El hospital tiene horarios flexibles adaptados a la necesidad de los usuarios.				X					X				X	
Preocupación por usuarios	El hospital se preocupa por los intereses de los usuarios.				X					X				X	
Necesidades	Los profesionales conocen las necesidades de los usuarios.														



 Firma del evaluador

DNI 04085562

Ámbito de aplicación:	hospital nivel II
Significación:	Permite medir el nivel gestión administrativa a través de 20 ítems y una escala ordinal.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión administrativa	Posee 4 dimensiones: Planeación; Organización; Dirección y Control.	Es lo que realizan los directivos con el propósito de desarrollar estrategias en las organizaciones, es decir, consisten en una función importante que involucra todas las funciones administrativas básicas (Robbins y Coulter, 2018).

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario GA para medir la gestión administrativa elaborado por Cuadros Moscoso Raquel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	9. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	10. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	11. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	12. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión	9. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

o indicador que está midiendo.	10. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	11. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	12. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	9. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	10. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	11. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	12. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre gestión administrativa

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de planeación

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Protección de datos	Las oficinas de consultas presentan un plan de difusión anual sobre el servicio que brinda con respecto a la protección de los datos personales				X					X				X	
Protección	Las oficinas de consultas informan al usuario sobre el derecho a la protección de datos personales.				X					X				X	
Información	Los directivos buscan información, antes de realizar la planificación de una actividad.				X					X				X	
Ejecución de planes	Se da a conocer a todo el personal los planes a ejecutarse durante determinado periodo.				X					X				X	

Difusión	Las exigencias de los usuarios se difunden sistemáticamente para mejorar el servicio inmediatamente.				X					X						X	
----------	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--




Firma del evaluador

DNI 09608782

Ámbito de aplicación:	hospital nivel II
Significación:	Permite medir el nivel calidad de servicio a través de 20 ítems y una escala ordinal.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	Posee 5 dimensiones: Aspectos tangibles; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; empatía.	Se refiere al nivel en la que los servicios sobre salud que prestan las instituciones a las personas y población incrementan la probabilidad de que se puede conseguir los resultados que se esperan (Carhuancho et al., 2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la calidad de servicio elaborado por Cuadros Moscoso Raquel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	13.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	14.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	15.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	16.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión	13.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

o indicador que está midiendo.	14. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	15. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	16. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	13. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	14. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	15. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	16. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

13. No cumple con el criterio
14. Bajo Nivel
15. Moderado nivel
16. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre calidad de servicio

- Primera dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de los aspectos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Equipos modernos	El hospital tiene equipos modernos.				X				X				X	
Cómodas, atractivas y limpias	Las instalaciones del hospital son cómodas, atractivas y se encuentran limpias.				X				X				X	
Vestimenta	Los profesionales llevan la vestimenta adecuada.				X				X				X	
Documentación	Los elementos materiales y la documentación relacionada al servicio son visualmente atractivos.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Promesa	Cuando los profesionales				X				X				X	

	prometen algo, lo cumplen.														
Interés	Cuando un usuario tiene un problema, el personal muestra interés para solucionarlo.			X				X						X	
Prudencia	Los profesionales concluyen con el servicio en un tiempo prudente.			X				X						X	
Efectividad	Los profesionales desempeñan el servicio correctamente la primera vez.			X				X						X	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Puntualidad	El personal informa puntualmente y con sinceridad sobre todas las condiciones del servicio.			X				X					X	
Rapidez	El hospital ofrece un servicio rápido y de calidad conforme a la			X				X					X	

	necesidad de los usuarios.														
Disponibilidad	El personal se encuentra siempre dispuesto a socorrer a los usuarios.			X				X					X		
Absolver dudas	El personal nunca está demasiado ocupado para absolver las dudas que tienen los usuarios.			X				X					X		

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Confianza	El comportamiento del personal transmite confianza a los usuarios.				X				X				X	
Seguros	Los usuarios se sienten seguros de sus transacciones en farmacia.				X				X				X	
Amabilidad	El personal es amable y cortes con los usuarios.				X				X				X	

Conocimiento adecuado	Los profesionales tienen conocimiento apropiado para absolver las dudas de los usuarios.				X							X						X	
-----------------------	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de empatía

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Individualizado	El hospital brinda un servicio individualizado.				X				X				X	
Horarios flexibles	El hospital tiene horarios flexibles adaptados a la necesidad de los usuarios.				X				X				X	
Preocupación por usuarios	El hospital se preocupa por los intereses de los usuarios.				X				X				X	
Necesidades	Los profesionales conocen las necesidades de los usuarios.				X				X				X	





Firma

DNI 09608782

Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	hospital nivel II
Significación:	Permite medir el nivel gestión administrativa a través de 20 ítems y una escala ordinal.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión administrativa	Posee 4 dimensiones: Planeación; Organización; Dirección y Control.	Es lo que realizan los directivos con el propósito de desarrollar estrategias en las organizaciones, es decir, consisten en una función importante que involucra todas las funciones administrativas básicas (Robbins y Coulter, 2018).

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario GA para medir la gestión administrativa elaborado por Cuadros Moscoso Raquel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	17.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	18.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	19.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	20.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	17.Totalmente en desacuerdo	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	(no cumple con el criterio)	
	18. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	19. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	20. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	17. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	18. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	19. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	20. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

17. No cumple con el criterio
18. Bajo Nivel
19. Moderado nivel
20. Alto nivel

Capacidad laboral	Los planes se formulan en base a la capacidad laboral que tiene el Hospital.															
-------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de organización

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
División de labores	Se divide el trabajo a fin de que se cumplan con los objetivos establecidos.				X				X					X	
Funciones	Se realiza una asignación de funciones clara para cada puesto.				X				X					X	
Obligaciones	Se designa claramente las obligaciones a cumplir por el personal, considerando las funciones de su puesto.														
Conocimiento	Se cuentan con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda.				X				X					X	

Capacitación	La institución capacita al personal administrativo y asistencial para el cumplimiento de sus funciones.														
					X				X					X	

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de dirección

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Actualiza y evalúa	La institución capacita, actualiza y evalúa al personal administrativo y asistencial para mejorar el servicio de los usuarios.				X				X				X	
Metodologías asistenciales	La institución instruye al personal administrativo y asistencial en metodologías asistenciales para mejorar el servicio a los usuarios.				X				X				X	
Canales de comunicación	Se dan a conocer los canales de comunicación.				X				X				X	

Orientación	La orientación que recibe del servicio es la adecuada.			X					X						X	
Respuestas sólidas	El personal brinda respuestas sólidas a las consultas formuladas en materia del servicio que se brinda			X					X						X	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de control

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Encuestas	La institución efectúa encuesta para medir su satisfacción.			X				X					X	
Desempeño	Los jefes evalúan el desempeño del personal a fin de realizar mejoras.			X				X					X	
Vigila	La institución esta vigilante a las necesidades de salud de la comunidad.			X				X					X	
Medidas correctivas	Las medidas correctivas se toman en conjunto con todo el personal.			X				X					X	

Difusión	Las exigencias de los usuarios se difunden sistemáticamente para mejorar el servicio inmediatamente.				X					X						X	
----------	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--



Firma del evaluador

DNI 40126133

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Carlos Max Rojas Aire
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación y docencia
Institución donde labora:	Universidad de Huancayo Franklin Roosevelt
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Calidad de servicio - CS
Autora:	Cuadros Moscoso Raquel (2023)
Procedencia:	Lima - Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Ámbito de aplicación:	hospital nivel II
Significación:	Permite medir el nivel calidad de servicio a través de 20 ítems y una escala ordinal.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	Posee 5 dimensiones: Aspectos tangibles; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; empatía.	Se refiere al nivel en la que los servicios sobre salud que prestan las instituciones a las personas y población incrementan la probabilidad de que se puede conseguir los resultados que se esperan (Carhuancho et al., 2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la calidad de servicio elaborado por Cuadros Moscoso Raquel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	21. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	22. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	23. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	24. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión	21. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

o indicador que está midiendo.	22. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	23. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	24. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	21. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	22. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	23. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	24. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

21. No cumple con el criterio
22. Bajo Nivel
23. Moderado nivel
24. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre calidad de servicio

- Primera dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de los aspectos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Equipos modernos	El hospital tiene equipos modernos.				X				X				X	
Cómodas, atractivas y limpias	Las instalaciones del hospital son cómodas, atractivas y se encuentran limpias.				X				X				X	
Vestimenta	Los profesionales llevan la vestimenta adecuada.				X				X				X	
Documentación	Los elementos materiales y la documentación relacionada al servicio son visualmente atractivos.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Promesa	Cuando los profesionales				X				X				X	

	prometen algo, lo cumplen.															
Interés	Cuando un usuario tiene un problema, el personal muestra interés para solucionarlo.			X				X							X	
Prudencia	Los profesionales concluyen con el servicio en un tiempo prudente.			X				X							X	
Efectividad	Los profesionales desempeñan el servicio correctamente la primera vez.			X				X							X	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Puntualidad	El personal informa puntualmente y con sinceridad sobre todas las condiciones del servicio.				X				X					X	
Rapidez	El hospital ofrece un servicio rápido y de calidad conforme a la				X				X					X	

	necesidad de los usuarios.														
Disponibilidad	El personal se encuentra siempre dispuesto a socorrer a los usuarios.			X				X						X	
Absolver dudas	El personal nunca está demasiado ocupado para absolver las dudas que tienen los usuarios.			X				X						X	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Confianza	El comportamiento del personal transmite confianza a los usuarios.				X				X				X	
Seguros	Los usuarios se sienten seguros de sus transacciones en farmacia.				X				X				X	
Amabilidad	El personal es amable y cortes con los usuarios.				X				X				X	

Conocimiento adecuado	Los profesionales tienen conocimiento apropiado para absolver las dudas de los usuarios.				X					X					X	
-----------------------	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de empatía

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Individualizado	El hospital brinda un servicio individualizado.				X				X				X	
Horarios flexibles	El hospital tiene horarios flexibles adaptados a la necesidad de los usuarios.				X				X				X	
Preocupación por usuarios	El hospital se preocupa por los intereses de los usuarios.				X				X				X	
Necesidades	Los profesionales conocen las necesidades de los usuarios.				X				X				X	



 Firma del evaluador

DNI 40126133

Ámbito de aplicación:	Hospital Nivel II
Significación:	Permite medir el nivel gestión administrativa a través de 20 ítems y una escala ordinal.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión administrativa	Posee 4 dimensiones: Planeación; Organización; Dirección y Control.	Es lo que realizan los directivos con el propósito de desarrollar estrategias en las organizaciones, es decir, consisten en una función importante que involucra todas las funciones administrativas básicas (Robbins y Coulter, 2018).

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario GA para medir la gestión administrativa elaborado por Cuadros Moscoso Raquel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	25.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	26.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	27.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	28.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión	25.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

o indicador que está midiendo.	26. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	27. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	28. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	25. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	26. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	27. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	28. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

25. No cumple con el criterio
26. Bajo Nivel
27. Moderado nivel
28. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre gestión administrativa

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de planeación

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Protección de datos	Las oficinas de consultas presentan un plan de difusión anual sobre el servicio que brinda con respecto a la protección de los datos personales				X					X				X	
Protección	Las oficinas de consultas informan al usuario sobre el derecho a la protección de datos personales.				X					X				X	
Información	Los directivos buscan información, antes de realizar la planificación de una actividad.				X					X				X	
Ejecución de planes	Se da a conocer a todo el personal los planes a ejecutarse durante determinado periodo.				X					X				X	

Capacidad laboral	Los planes se formulan en base a la capacidad laboral que tiene el Hospital.				X											X	
-------------------	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de organización

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
División de labores	Se divide el trabajo a fin de que se cumplan con los objetivos establecidos.				X				X					X	
Funciones	Se realiza una asignación de funciones clara para cada puesto.				X				X					X	
Obligaciones	Se designa claramente las obligaciones a cumplir por el personal, considerando las funciones de su puesto.				X				X					X	
Conocimiento	Se cuentan con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda.				X				X					X	

Orientación	La orientación que recibe del servicio es la adecuada.			X					X					X	
Respuestas sólidas	El personal brinda respuestas sólidas a las consultas formuladas en materia del servicio que se brinda			X					X					X	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de control

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Encuestas	La institución efectúa encuesta para medir su satisfacción.			X				X				X		
Desempeño	Los jefes evalúan el desempeño del personal a fin de realizar mejoras.			X				X				X		
Vigila	La institución esta vigilante a las necesidades de salud de la comunidad.			X				X				X		
Medidas correctivas	Las medidas correctivas se toman en conjunto con todo el personal.			X				X				X		

Difusión	Las exigencias de los usuarios se difunden sistemáticamente para mejorar el servicio inmediatamente.				X						X						X		
----------	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--	--



Firma del evaluador

DNI 29428478

Ámbito de aplicación:	Hospital Nivel II
Significación:	Permite medir el nivel calidad de servicio a través de 20 ítems y una escala ordinal.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	Posee 5 dimensiones: Aspectos tangibles; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; empatía.	Se refiere al nivel en la que los servicios sobre salud que prestan las instituciones a las personas y población incrementan la probabilidad de que se puede conseguir los resultados que se esperan (Carhuancho et al., 2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la calidad de servicio elaborado por Cuadros Moscoso Raquel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	29.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	30.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	31.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	32.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión	29. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

o indicador que está midiendo.	30. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	31. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	32. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	29. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	30. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	31. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	32. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

29. No cumple con el criterio
30. Bajo Nivel
31. Moderado nivel
32. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre calidad de servicio

- Primera dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de los aspectos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Equipos modernos	El hospital tiene equipos modernos.				X				X				X	
Cómodas, atractivas y limpias	Las instalaciones del hospital son cómodas, atractivas y se encuentran limpias.				X				X				X	
Vestimenta	Los profesionales llevan la vestimenta adecuada.				X				X				X	
Documentación	Los elementos materiales y la documentación relacionada al servicio son visualmente atractivos.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Promesa	Cuando los profesionales				X				X				X	

	prometen algo, lo cumplen.														
Interés	Cuando un usuario tiene un problema, el personal muestra interés para solucionarlo.			X				X						X	
Prudencia	Los profesionales concluyen con el servicio en un tiempo prudente.			X				X						X	
Efectividad	Los profesionales desempeñan el servicio correctamente la primera vez.			X				X						X	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Puntualidad	El personal informa puntualmente y con sinceridad sobre todas las condiciones del servicio.			X				X				X		
Rapidez	El hospital ofrece un servicio rápido y de calidad conforme a la			X				X				X		

	necesidad de los usuarios.														
Disponibilidad	El personal se encuentra siempre dispuesto a socorrer a los usuarios.			X				X						X	
Absolver dudas	El personal nunca está demasiado ocupado para absolver las dudas que tienen los usuarios.			X				X						X	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Confianza	El comportamiento del personal transmite confianza a los usuarios.				X				X					X	
Seguros	Los usuarios se sienten seguros de sus transacciones en farmacia.				X				X					X	
Amabilidad	El personal es amable y cortés con los usuarios.				X				X					X	

<p>Conocimiento adecuado</p>	<p>Los profesionales tienen conocimiento apropiado para absolver las dudas de los usuarios.</p>				X						X						X	
------------------------------	---	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: El nivel de empatía

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Individualizado	El hospital brinda un servicio individualizado.				X				X				X	
Horarios flexibles	El hospital tiene horarios flexibles adaptados a la necesidad de los usuarios.				X				X				X	
Preocupación por usuarios	El hospital se preocupa por los intereses de los usuarios.				X				X				X	
Necesidades	Los profesionales conocen las necesidades de los usuarios.				X				X				X	



 Firma

DNI 29428478

Consolidado de evaluación de expertos

Nombres Y Apellidos	DNI	Comentario
1. Mg. Efraín Edwin Rosales Zurita	21135840	Aplicable
2. Mg. Juan Orlando Huamán Gutiérrez	09608782	Aplicable
3. Dr. Vicente Manuel Ayala Picoaga	29428478	Aplicable
4. Dr. Antonio Guillermo Ramos Jaco	04085562	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5. Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	20

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
p1	82,5667	46,323	,474	,856
p2	82,6333	47,482	,446	,857
p3	82,4667	46,533	,551	,853
p4	83,0000	45,862	,369	,863
p5	82,5333	45,430	,643	,849
p6	82,6667	48,644	,365	,859
p7	82,4000	44,041	,833	,841
p8	82,7333	48,547	,298	,862
p9	82,4333	47,564	,392	,859
p10	82,6667	46,920	,480	,855
p11	82,2000	48,097	,540	,855
p12	82,1000	48,714	,492	,856
p13	83,1000	48,369	,164	,876
p14	82,4333	43,909	,789	,842
p15	82,1000	49,059	,319	,861
p16	82,2000	49,200	,373	,859
p17	82,0333	49,137	,474	,857
p18	82,5667	48,875	,342	,860
p19	82,5000	46,397	,634	,850
p20	82,5000	46,397	,574	,852

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	20

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
p21	84,0333	38,102	,726	,867
p22	84,1333	38,878	,557	,871
p23	84,3667	35,482	,784	,861
p24	84,1667	39,523	,447	,874
p25	84,0667	39,857	,409	,875
p26	84,3667	39,275	,520	,872
p27	84,3000	38,907	,559	,871
p28	84,2333	35,495	,759	,862
p29	84,3000	40,769	,254	,879
p30	84,1667	38,971	,537	,872
p31	84,2667	38,340	,647	,868
p32	84,1667	37,661	,757	,865
p33	84,2000	37,476	,786	,864
p34	84,7667	39,840	,137	,896
p35	84,3667	39,137	,336	,879
p36	84,4333	39,357	,544	,872
p37	84,2000	40,786	,244	,880
p38	84,3000	38,907	,262	,886
p39	84,3667	38,447	,665	,868
p40	84,1000	39,197	,511	,872

Anexo 6. Base de datos

Prueba piloto

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO						
2	Variable 1: Gestión administrativa																				Variable 2: Calidad de servicio																										
3	D1: Planeación					D2: Organización					D3: Dirección					D4: Control					D1: Aspectos tangible		D2: Fiabilidad		D3: Capacidad		D4: Seguridad		D4: Empatía																		
4	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40							
5	1	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5				
6	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5				
7	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5				
8	4	5	5	5	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	2	5	4	5	2	4	4	4	5					
9	5	5	4	3	2	4	3	4	4	4	3	5	5	1	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
10	6	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5					
11	7	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5			
12	8	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	9	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
14	10	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
15	11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	4			
16	12	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4		
17	13	5	5	5	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4		
18	14	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
19	15	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4		
20	16	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5			
21	17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5			
22	18	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5		
23	19	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	2	4	4				
24	20	5	4	3	2	4	4	4	4	3	5	4	1	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
25	21	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5			
26	22	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5			
27	23	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
28	24	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
29	25	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4		
30	26	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	4	5			
31	27	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	
32	28	5	5	5	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
33	29	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	30	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4

	Variable 1: Gestión administrativa																Variable 2: Calidad de servicio																										
	D1: Planeación					D2: Organización					D3: Dirección				D4: Control		1: Aspectos tangibles				D2: Fiabilidad			D3: Capacidad			D4: Seguridad			D45 Empatía													
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40			
29	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4				
30	5	5	4	4	4	5	4	2	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3			
31	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4			
32	5	5	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3			
33	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4				
34	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4			
35	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4			
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
38	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4			
39	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	4			
40	3	3	5	3	3	2	2	2	3	3	5	3	2	2	2	5	3	2	3	5	4	4	3	3	3	3	5	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	5	2	3			
41	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	4	2	2	2	4	4	4	5	4	4	4			
42	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
43	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4			
44	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	
45	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	4				
46	3	3	5	3	2	2	2	2	3	3	5	3	2	2	2	5	3	2	3	5	4	4	3	3	3	3	5	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	5	2	3			
47	2	3	5	3	2	2	2	2	3	2	5	3	2	2	2	5	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	5	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3			
48	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
49	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3			
50	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3			
51	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3
52	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3		
53	4	4	5	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
54	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
56	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	

	Variable 1: Gestión administrativa																Variable 2: Calidad de servicio																												
	D1: Planeación					D2: Organización					D3: Dirección				D4: Control				D1: Aspectos tangibles				D2: Fiabilidad				D3: Capacidad				D4: Seguridad				D5: Empatía										
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40					
57	5	5	4	4	4	5	4	2	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3						
58	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4						
59	5	5	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	3					
60	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4					
61	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4				
62	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4					
63	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
65	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4					
66	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4					
67	3	3	5	3	3	2	2	2	3	3	5	3	2	2	2	5	3	2	3	5	4	4	3	3	3	3	5	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	5	2	3					
68	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
69	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3					
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3				
71	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3			
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3			
73	4	4	5	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
74	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
75	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4			
76	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4		
77	5	5	4	4	4	4	3	2	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3			
78	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5			
79	5	5	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	
80	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4			
81	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	
82	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	
83	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4

	Variable 1: Gestión administrativa																Variable 2: Calidad de servicio																											
	D1: Planeación				D2: Organización				D3: Dirección				D4: Control				D1: Aspectos tangibles				D2: Fiabilidad				D3: Capacidad				D4: Seguridad				D5: Empatía											
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40				
144	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
145	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4			
146	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4			
147	5	5	4	4	4	4	3	2	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3				
148	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4				
149	5	5	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3			
150	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4		
151	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	
152	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	
153	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
156	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
157	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	3	5	4	3	5	3	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
160	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	
161	5	5	4	4	4	4	3	2	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3
162	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4

Anexo 7. Cálculo del tamaño de muestra

En ese sentido, para determinar la muestra, se utilizó la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{(p \cdot q) \cdot Z^2 \cdot N}{(EE)^2(N - 1) + (p \cdot q)Z^2}$$

Sustituyendo:

$$n = \frac{(0.50 \cdot 0.50) \cdot 1.96^2 \cdot 280}{(0.05)^2 (280 - 1) + (0.50 \cdot 0.50) \cdot 1.96^2}$$

$$n = 162$$

Anexo 8. Modelo de consentimiento informado UCV

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima – 2023

Investigador (a): Cuadros Moscoso, Raquel

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio en un hospital nivel II, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la escuela de posgrado del programa académico Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Ate, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima 2023.

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizara en el ambiente del área de farmacia de la institución, las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Cuadros Moscoso Raquel, email: raquelcuadros1977@gmail.com y Docente asesor Alza Salvatierra, María Soledad, email: malzasa@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 9. Resultado de reporte de similitud de Turnitin

feedback studio Raquel Cuadros Moscoso, Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023

Resumen de coincidencias **18 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	upo.aws.openrepositor... Fuente de Internet	<1 %
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
8	apps.who.int Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.ulasameric... Fuente de Internet	<1 %
11	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Cuadros Moscoso, Raquel (orcid.org/0000-0001-8464-6850)

ASESORES:

Mtra. Alza Salvatierra, María Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

Mg. Fuentes Tafur, Luis, Alberto (orcid.org/0000-0002-6584-8139)

Dr. Garay Flores, German Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

LÍNEAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

Página: 1 de 39 Número de palabras: 9992 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Anexo 10. Solicitud de autorización a la entidad

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

Lima, 14 de junio del 2023

Señor (a):

Dra. Sonia Molina Romaní.

Jefe del departamento de Farmacia:
Hospital II Ramón Castilla.

Nº de Carta : 167 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 14 de junio del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **CUADROS MOSCOSO, RAQUEL**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL USUARIO EN UN HOSPITAL NIVEL II, LIMA – 2023”**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate



COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

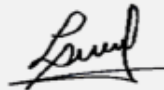
Dictamen 000035-CEI-EPG-UCV-2023

La que suscribe, presidenta del Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Posgrado de los Programas de Maestría, deja constancia que el proyecto de investigación titulado:

“Gestión y Calidad de Servicio en un Hospital Nivel II”

presentado por la autora **Raquel Cuadros Moscoso**, y en calidad de asesora la Mtra. **María Soledad Alza Salvatierra**, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen **FAVORABLE**.

Lima, 27 de julio del 2023.



Dra. Kony Luby Duran Llaro

Presidenta del Comité de Ética en Investigación
Programas de Maestría | Escuela de Posgrado

Anexo 12. Autorización de la entidad



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CARTA N° 0325 – JF – DADT – H II RC – GSPNI II – GRPA- ESSALUD- 23
Lima, 16 de junio del 2023.

Srta.

Raquel, Cuadros Moscoso

Presente.

Asunto: ACEPTACION PARA LA ELABORACION DE TRABAJO DE INVESTIGACION

REFERENCIA: CARTA 167 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo así mismo informarle en base al documento de la referencia, que habiendo realizado la consulta con la oficina de capacitación del hospital II Ramón Castilla, mi despacho no tendría inconveniente en **aceptar** la ejecución de su trabajo de investigación "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL USUARIO EN UN HOSPITAL NIVEL II, LIMA – 2023" ya que el trabajo en mención nos permitirá conocer la calidad de gestión y calidad de servicio que brinda el hospital.

En cuanto informo, me suscribo de usted.

Atentamente.

COORDINADORA DE
SERVICIOS DE
PRESTACIONES ALTERNAS

D.F. SOBRIANO MOLINA ROMANI
C.I. 7.317.04675
HOSPITAL II RAMÓN CASTILLA
LIMA

Anexo 13. Prueba de normalidad

Ha: La muestra no tiene una distribución normal.

Ho: La muestra tiene una distribución normal.

Regla de decisión

Sig. <0,05, acepta Ha

Sig. ≥0,05, acepta Ho.

Tabla 16

Prueba de Normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gestión administrativa	,125	162	,000	,931	162	,000
Planeación	,180	162	,000	,933	162	,000
Organización	,158	162	,000	,916	162	,000
Dirección	,165	162	,000	,919	162	,000
Control	,190	162	,000	,906	162	,000
V2. Calidad de servicio	,122	162	,000	,931	162	,000
Aspectos tangibles	,151	162	,000	,948	162	,000
Fiabilidad	,142	162	,000	,934	162	,000
Capacidad de respuesta	,173	162	,000	,893	162	,000
Seguridad	,159	162	,000	,905	162	,000
Empatía	,201	162	,000	,900	162	,000

Fuente: Elaboración propia con SPSS

La tabla 7, muestra un grado de libertad = 162 > 50, por tanto, se utilizó el estadístico de Kolmogórov-Smirnov. Por consiguiente, se evidencia una significancia bilateral < a 0.05 en cada caso; por tanto, acepta la Ha; es decir, la muestra no tiene una distribución normal, por lo tanto, se tiene que utilizar una prueba no paramétrica (Rho de Spearman)

INTERPRETACIÓN PARA EL COEFICIENTE RHO DE PEARSON Y SPEARMAN



Negativo: A mayor X, menor Y, de manera proporcional; es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante. También, se aplica, a menor X, mayor Y.

Positivo: A mayor X, mayor Y o a menor X, menor Y, de manera proporcional; es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y aumenta. También, cuando X disminuye, Y disminuye.

INTERPRETACIÓN PARA EL COEFICIENTE RHO DE PEARSON Y SPEARMAN

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.01 a 0.10	Correlación positiva muy débil
0.11 a 0.25	Correlación positiva débil
0.26 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en un hospital nivel II, Lima - 2023", cuyo autor es CUADROS MOSCOSO RAQUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 27 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD DNI: 40469174 ORCID: 0000-0001-7639-1886	Firmado electrónicamente por: MALZASA el 12-08- 2023 01:25:58

Código documento Trilce: TRI - 0623982