



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión administrativa y calidad de los servicios de la salud en
un Centro de Terapia Física de Chiclayo**

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

AUTOR (A):

Rioja León, Johana Lizhet (orcid.org/0000-0003-3105-5138)

ASESOR:

Mg. Cardoza Sernaque, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6738-0683)

CO-ASESORA:

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (orcid.org/0000-00002-5342-0872)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO- PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por su amor y bondad; además de darme las fuerzas necesarias para sacar adelante cada una de las metas propuestas.

A mis queridos padres, Carlos Rioja y Rosa Ana León por su amor incondicional y confianza; este logro es también parte de ellos.

Agradecimiento

De manera especial a la Dra. Muñoz Juana y al Mg. Cardoza Manuel; por sus conocimientos académicos brindados durante el proceso de investigación.

Al gerente del Centro de Fisioterapia Biosana Elvis Rivero, por abrirme las puertas y darme las facilidades para desarrollar este informe académico.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad para la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la salud en un Centro de Terapia Física de Chiclayo	19
Tabla 2. Grado de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios de la salud	20
Tabla 3. Grado de correlación entre la planeación administrativa y la calidad de los servicios de la salud	21
Tabla 4. Grado de correlación entre la organización administrativa y la calidad de los servicios de la salud	22
Tabla 5. Grado de correlación entre la dirección administrativa y la calidad de los servicios de la salud	23
Tabla 6. Grado de correlación entre el control administrativo y la calidad de los servicios de la salud	24
Tabla 7. Nivel de la gestión administrativa	84
Tabla 8. Nivel de la gestión administrativa y sus dimensiones.....	85
Tabla 9 Nivel de calidad de los servicios de la salud.....	86
Tabla 10. Nivel de la calidad de los servicios de la salud y sus dimensiones	88

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Nivel de investigación correlacional	14
Figura 2 Nivel de la gestión administrativa	84
Figura 3 Nivel de la gestión administrativa y sus dimensiones	86
Figura 4 Nivel de calidad de los servicios de la salud.....	87
Figura 5 Nivel de la calidad de los servicios de la salud y sus dimensiones	89

Resumen

El estudio presentó como objetivo determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de la salud en un centro de terapia física de Chiclayo. La metodología fue cuantitativa, de tipo básica, diseño no experimental y nivel correlacional, que utilizó como muestra a 30 trabajadores. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos un cuestionario sobre gestión administrativa y uno sobre calidad de los servicios de la salud. Los resultados descriptivos en la gestión administrativa fueron: para la planeación el 46.7% nivel bueno, organización 53.3% regular, dirección 63.3% bueno y control 83.3% bueno. En la calidad de servicios, en la dimensión confiabilidad 50% nivel bueno, capacidad de respuesta 56.7% regular, seguridad y competencia 50% bueno y empatía 50% bueno. Correlacionales, se determinó correlación positiva alta entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios de la salud, al obtener un nivel de significancia = 0.026 y un Rho de Spearman = 0.768. Se concluyó existe relación positiva alta entre las variables; es decir, en la medida que el centro de terapia física realice una gestión administrativa eficiente, la calidad de los servicios de la salud será mejor.

Palabras clave: gestión, administración, planeamiento, calidad, confiabilidad.

Abstract

The objective of the study was to determine to what extent administrative management is related to the quality of health services in a physical therapy center in Chiclayo. The methodology was quantitative, of a basic type, non-experimental design and correlational level, which used 30 workers as a sample. The survey was used as a technique and as instruments a questionnaire on administrative management and one on the quality of health services. The descriptive results in administrative management were: for planning 46.7% good level, organization 53.3% regular, direction 63.3% good and control 83.3% good. In the quality of services, in the reliability dimension 50% good level, responsiveness 56.7% regular, security and competition 50% good and empathy 50% good. Correlational, a high positive correlation was determined between administrative management and the quality of health services, obtaining a significance level = 0.026 and Spearman's Rho = 0.768. It was concluded that there is a high positive relationship between the variables; that is, to the extent that the physical therapy center performs efficient administrative management, the quality of health services will be better.

Keywords: management, administration, planning, quality, reliability.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización de las Naciones Unidas en la actualidad mediante sus 17 objetivos propuso en el ODS N° 16 garantizar instituciones sólidas en todos los sectores de la sociedad, y de acuerdo a la meta N° 16.6 fortalecer a las instituciones con procesos eficaces y transparentes en todos sus niveles. De igual manera en el ODS N° 3 se propone ofrecer mejores indicadores de vida a las personas a través de servicios médicos de calidad, por ello en su meta N° 3.7 propuso ofrecer servicios médicos de calidad sin restricción, ofreciendo atención primaria al 80% y 90% de la población (ONU, 2022; Del Carmen, 2019).

A nivel internacional, la calidad de los servicios médicos han tomado importancia ya que los establecimientos no han ofrecido una óptima atención (Terán et al., 2021; Rojas et al., 2020). En Ecuador un análisis de unidades médicas de nivel primario determinó debido a la mala administración existe insatisfacción en el 71% de usuarios por el tiempo de espera, en el 79% por no tener solución a sus problemas y en el 65% por no recibir ayuda por parte del personal (Coloma et al., 2019). En Colombia los servicios de salud pública no han tenido aprobación debido a que el 67% de usuarios recibió mala atención, el 86% información no clara y el 87% atención fuera del tiempo establecido (Almeida et al., 2020).

A nivel nacional, existen deficiencias en las gestiones de los centros de salud (Salas, 2021). Según la encuesta de calidad de servicios en atención al usuario de EsSalud, la gestión administrativa ha presentado deficiencias por lo cual 21% de usuarios de EsSalud se siente insatisfecho y 4% muy insatisfecho (Malpartida et al., 2021). Para el Ministerio de la Salud el 86% de establecimientos no posee capacidades para ejecutar una buena gestión. Otros problemas de no gestionar se refleja en que solo el 32% posee infraestructura adecuada, el 25% equipamiento suficiente y solo el 29% el personal capacitado (Espinoza et al., 2020).

Al evaluar la gestión administrativa en 143 unidades ejecutoras del sector salud se identificó que para el 74.8% de usuarios la gestión fue regular, el 18.2% consideró los procesos administrativos son buenos y para

el 7% fue deficiente. Dentro de la gestión administrativa, el 71% consideró la planificación fue regular, 14.7% buena y 14% deficiente; además el 79% consideró la organización regular, 17.5% buena y 3.5% deficiente. Por su parte, para el 46.9% fue regular, 32.2% buena y 21% deficiente. Asimismo, en las unidades ejecutoras para el 60.8% la gestión fue regular, 25.2% buena y 14% deficiente (Chancafe et al., 2021).

A nivel regional los problemas de gestión en el sector salud se presentaron por déficit de talento humano según el 43% de representantes del sector, por falta de recursos según el 38.25%, por la deficiente infraestructura para el 33.06% y por la falta de capacidad resolutoria explicó el 20.77% de representantes del gremio (Espinoza et al., 2020; Valera y Delgado, 2020). Dentro del centro de terapia se detectó el 65% de usuarios mostraron descontento por la mala atención recibida a nivel asistencial y administrativo; lo que se refleja en un mal servicio otorgado a la población, ante ello se cuestionó si es la gestión administrativa ejercida la responsable de la mala calidad en los servicios de salud otorgados en la clínica (Centro de Terapia Física Bio Sana, 2021).

Ante la problemática expuesta se formuló como problema general: ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de la salud en un centro de terapia física de Chiclayo?, y como problemas específicos: ¿En qué medida la planeación administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo?, ¿En qué medida la organización administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo?, ¿En qué medida la dirección administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo? y ¿En qué medida el control administrativo se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo?

La investigación se fundamentó a nivel teórico por medio de la teoría clásica de la administración, la teoría de la administración científica y la teoría del desarrollo organizacional las cuales están relacionadas a los procesos administrativos dentro de las organizaciones que buscan reducir

los problemas de la gestión en los servicios de la salud. A nivel práctico se buscó mejorar la gestión realizada en los establecimientos de terapia mediante la dirección y administración de procesos eficientes, para ofrecer servicios médicos de calidad dentro de un ambiente confortable. Socialmente se beneficiará a los usuarios y al centro de terapia a mejorar su gestión y otorgar un servicio de calidad. Metodológicamente los centros de salud seguirán una guía para ordenar sus procesos administrativos.

Por lo expuesto se estableció como objetivo general: Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de la salud en un centro de terapia física de Chiclayo, y como objetivos específicos: A) Identificar en qué medida la planeación administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo, B) Analizar en qué medida la organización administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo, C) Detallar en qué medida la dirección administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo y D) Determinar en qué medida el control administrativo se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo.

A partir de los problemas se propuso como hipótesis general: **H₁**: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de la salud en un centro de terapia física de Chiclayo, y como hipótesis nula **H₀**: La gestión administrativa no se relaciona con la calidad de los servicios de la salud en un centro de terapia física de Chiclayo. los objetivos específicos fueron: **H₁**: La planeación administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo, **H₂**: La organización administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo, **H₃**: La dirección administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo y **H₄**: El control administrativo se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

El informe se apoyó en diversos estudios que se relacionaron con la gestión y administración en las organizaciones como también con los servicios medios ofrecidos:

A nivel internacional, Gómez (2021) en Ecuador analizó la gestión administrativa y el nivel de los servicios de salud, para ello aplicó un diseño no experimental a 150 pacientes. Obtuvieron el 26.7% están de acuerdo se realice triaje antes de la atención, el 60% está en desacuerdo ya que se atendió en tiempo fuera de lo programado, el 50% está en desacuerdo con la amabilidad y el trato que brinda el centro, el 26.7% está de acuerdo con la distribución de instalaciones y el 53% de acuerdo con los equipos que cuentan. Concluyeron la buena gestión administrativa es ideal para brindar un servicio de calidad. El estudio contribuyó a conocer que factores se deben mejorar en la administración para ofrecer mejores servicios.

Almeida et al. (2020) en Colombia determinaron el nivel de prestación de servicios médicos, en 72 usuarios. Obtuvieron para el 67% de varones la calidad de servicios es mala, mientras en 81% de damas percibió mala atención. Frente al trato recibido el 90% de varones y 75% de damas considero es mala. Respecto a la claridad de atención el 86% y 74% considera que no es de calidad, además el 62% y 70% considera que no hay buen trato y no se resuelven los problemas de manera rápida. Por su parte el 65% y 70% no recibió buena comunicación en la atención, además para el 87% y 78% no fue atendido a tiempo. Concluyeron que la calidad de servicios ofrecidos fue regular, lo que es importante ya que ofrece una visión clara de cómo se maneja el sistema de atención médica.

A su vez, Coloma et al. (2019) en Ecuador analizaron la gestión administrativa y los servicios de salud. Por medio de un estudio transversal participaron 524 usuarios. Los resultados mostraron respecto a la administración el 77% estuvo satisfecho con los equipos, 73% con la infraestructura y 66% con el ambiente y mobiliario; asimismo, el 71% estuvo insatisfecho por el tiempo de espera, 79% por el incumplimiento de horarios,

65% por no solucionar problemas y 84% por la confianza transmitida. Concluyeron que la gestión y calidad son componentes importantes en atención. El informe fue importante al evidenciar la realidad médica para proponer mejoras para la excelencia del servicio.

Cobo et al. (2018) en Colombia, identificaron la calificación de los usuarios en un centro de salud, por medio de un estudio cuantitativo con 143 usuarios. Los resultados mostraron que la media de las dimensiones de la variable fue satisfactoria en 89.428%. Por su parte el resultado general de las dimensiones según la percepción de usuarios el 82.61% tuvo un nivel satisfactorio. Al finalizar concluyeron los usuarios están conformes con el servicio. El artículo fue importante para que la gerencia proponga estrategias para proponer mejoras en la organización, infraestructura, materiales, información e incomodidad.

En el ámbito nacional, Panduro (2022) en Amazonas identificó la influencia que tienen las etapas administrativas en los servicios sanitarios. El estudio transversal seleccionó a 345 usuarios de los cuales obtuvo al aplicarles un cuestionario, la gestión administrativa para el 48% de pacientes fue regular, para el 32% baja y 20% alta. Por su parte la calidad de servicio fue calificada por el 48% como media, 29% baja y 23% alta. Al finalizar concluyó la gestión administrativa influyó la calidad del servicio que presta el centros de salud de Yurimaguas. El estudio fue importante ya que permitió identificar las deficiencias que presenta la red de salud en el nororiente.

Asimismo, Malpartida et al., (2021) en Lima determinaron relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de pacientes. Establecieron un estudio descriptivo con 2000 usuarios. Los resultados evidenciaron la calidad de los servicios por EsSalud según la percepción de los usuarios, donde el 6% consideró el servicio es de calidad, 21% presentó insatisfacción por el tiempo y la mala atención recibida y el 4% manifestó estar muy insatisfecho con los servicios de EsSalud. Concluyeron que el tiempo de dilación para ser atendidos es el principal problema en los servicios médicos, ante ello se determinó que existe una mala gestión administrativa

en los servicios de administración de la salud a nivel nacional.

En Lima, Chancafe et al. (2021) determinaron la incidencia de la gestión administrativa del sector salud, para lo cual se seleccionó a 143 unidades ejecutoras, donde se obtuvo la gestión administrativas es 74.8% regular, 18.2% bueno y 7% deficiente. Por su parte el 71.3% calificaron la planificación como regular, el 79% la organización regular, 46.9% la dirección regular y para el 60.8% el control fue regular. Debido a la gestión el programa tuvo un desempeño regular según el 88%, deficiente 7% y bueno 4.2. Al finalizar determinaron que la gestión que realiza el personal influye en las competencias gerenciales. El estudio fue importante al proponer mejorar la gestión para el cumplimiento de los metas.

Aliaga y Alcas (2021) en Lima encontraron la influencia de la gestión del centro y la calidad de servicios ofrecida. Los resultados presentaron el 46% de usuarios califican la gestión regular, el 32.2% buena y el 21.1% deficiente; en relación a la planificación para el 44.4% fue regular, la organización 50% buena, la dirección 46.7% deficiente y el control 43.3% bueno. Respecto a la calidad del servicio para el 45.6% fue aceptable, 31.1 fue mala y 23.3% buena. El 42.2% consideró aceptable los elementos tangibles, el 44.4% insatisfecho con la fiabilidad, el 45.6% insatisfecho con la capacidad de respuesta, 35.6% insatisfecho con la seguridad y 44.4% satisfecho con la empatía. Concluyeron que los constructos se relacionan por lo que es importante darte un buen manejo.

A su vez, Gutiérrez et al. (2021) en Lima analizó la calidad en los servicios de EsSalud. Tomaron como muestra 6000 personas, donde obtuvieron la calidad de atención fue regular en 70.1% por los servicios de atención, emergencia y deficiente en 29.9% desagradando los tiempos de espera, mala atención, trato, horarios y citas prolongadas; estos elementos generaron la aceptación por los servicios sea muy satisfechos en el 6%, satisfecho en el 64%, insatisfecho en el 21% y muy insatisfecho 4%. Concluyeron que el problema en la calidad de servicio fue el tiempo de espera y el trato que reciben. El estudio fue importante ya que muestra el precario manejo de servicios médicos a nivel nacional.

Además, Montalvo et al. (2020) en Puerto Maldonado determinaron la asociación entre el nivel de servicio y la aceptación del usuario en un hospital. El estudio contó con la participación de 152 usuarios. Como resultados obtuvieron el 65.1% indicó la calidad de servicio fue regular, 16.4% mala, 11.2% buena, 6.6% pésima y 0.7% excelente. La mala calidad de servicio originó que la satisfacción de pacientes sea 45.4% regular, 33.6% baja, 15.1% muy baja y 5.9% alta. Al finalizar concluyeron existe asociación entre las dimensiones del nivel de servicio y la satisfacción que presentan los pacientes. El estudio fue importante ya que evidencia la calidad de servicios que tiene el sistema de salud en el Perú.

Asimismo, Vasquez (2020) en Ucayali, determinó como la gestión administrativa se asocia con la calidad de servicios de la salud. Mediante un estudio no experimental obtuvo la gestión presenta aceptación buena en 41%. Sus componentes dirección 51.8% regular, organización 49.4%, planeación 49% y control 46.9%. Por su parte la calidad de atención fue deficiente en 67.3% y regular en 31.4%, sus dimensiones fueron tangibilidad 53.7%, empatía 48.6%, capacidad de respuesta 47.8%, confiabilidad 47.8 y seguridad 40.8%. Concluyó que existe influencia entre las variables, lo que determinó el mal manejo administrativo dañando la calidad de servicios ofrecidos.

A su vez, Pando (2019) en Cajamarca determinó la asociación de la gestión administrativa en la calidad del servicio en EsSalud, el estudio se aplicó a 89 usuarios. Obtuvo el 54% considera la gestión administrativa ineficiente, 27% aceptable y 19% eficiente. La percepción fue planeación 56% ineficiente, organización 55% ineficiente, dirección 57% ineficiente y control 61% ineficiente. En relaciona a la calidad del servicio el 52% indica fue mala, 34% regular y 14% buena, de acuerdo a los elementos tangibles para el 49% se consideró mala, la fiabilidad 54% mala, tiempo de respuesta 62% mala, seguridad 45% mala y empatía el 58% mala. Concluyó existe influencia entre variables por lo que es importante mejorar aspectos administrativos para una mejor calidad de atención al paciente.

También, Cerna (2019) en Lima, identificó como influyó la gestión

administrativa en la calidad de servicios de la salud. Mediante una correlación se tomó a 38 personas. Los resultados mostraron para el 42.1% la gestión eficiente, 41.2% regular y 15.8% ineficiente. La planeación fue 47.4% regular, la organización 55.3% regular, la dirección 57.9% regular y el control 42.1% eficiente. La calidad de servicio para el 52.6% fue regular, 36.6% buena y 10.5% mala. El 57.9% consideró los componentes tangibles buenos, el 47.4% la fiabilidad regular, 57.9% la capacidad de respuesta buena, 65.8% la seguridad regular y el 47.4% la empatía como regular. Concluyó la relación entre variables por lo que es importante una buena gestión para mejorar los servicios de atención.

Flores (2019) en Chota estableció como los procesos administrativos se asocian con la calidad de servicios en un hospital público. El estudio transversal contó con la participación de 140 pacientes. Como resultados obtuvo el 49.3% consideró estar en desacuerdo con los procesos administrativos, el 12.1% estuvo en desacuerdo y muy en desacuerdo con la atención recibida y el 80% presentó estar indiferente. Al finalizar concluyó que la asociación entre variables fue baja.

Por otra parte, De Souza (2019) en Amazonas, identificó la asociación entre la organización y la gestión administrativa de la salud. Seleccionó a 50 servidores obteniendo la gestión fue muy eficiente según el 64%, eficiente en 32% y deficiente en el 4%. Según la dimensión autonomía el 50% es favorable, 48% desfavorable y 2% muy favorable. En la dimensión relaciones el 64% fue favorable, en estructura organizacional 74% favorable, recompensa 74% favorable, rendimiento y remuneración 60% favorables y flexibilidad 62% favorable. El clima organizacional el 64% favorable y 36% desfavorable. Concluyó la organización influye en la gestión, siendo importante para determinar fallas en el sistema sanitario.

Valverde y Zapata (2018) en Cajamarca propusieron identificar la conexión entre la gestión de administración y la calidad del servicio de la salud, a través de 40 empleados. Como resultados obtuvieron que la gestión administrativa fue deficiente en el 100%, según la dimensión estructura el 75% considera fue baja, funciones y dimensiones 97.5% baja, recursos

humanos 95% bajo, materiales y programas 52.5% bajo. Respecto a la atención el 80% fue baja y 20% media, la categoría proceso el 100% fue baja, resultados 100% bajo, calidad de atención bajo en 100%. Concluyeron que las variables tienen conexión, el informe fue importante ya que evidencia que la mala gestión afecta la calidad de servicios ofrecidos.

Finalmente, a nivel local Bonilla (2019) en Chiclayo determinó la asociación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el servicio médico. A partir de un estudio correlacional y una muestra de 30 personas, determinó según la percepción el 53.4% pacientes calificó la gestión administrativa como buena y 46.6% muy buena. Por su parte, para el 83.4% de pacientes la calidad de atención fue muy buena y para el 16.6% buena. Concluyó existe influencia entre los constructos gestión administrativa y el nivel de atención en el servicio.

La investigación además estuvo fundamentada en teorías que guardan relación entre la gestión de los centros de salud y la calidad de servicios. Respecto a la gestión administrativa se tuvo los siguientes constructos:

La teoría clásica administrativa de Henry Fayol, tuvo su principio en las funciones básicas que debe tener la organización para ser eficiente. Mediante un método universal revisó temas de gestión y estructura en la organización para desarrollar procesos eficientes (Barrero, 2019; Jiménez et al., 2018). Otro de los puntos trató como organizar a trabajadores para ofrecer productividad y desempeño (Aparicio, 2021).

Por su parte, la teoría de la administración se fundamentó en métodos racionales para resolver los problemas en las organizaciones. Frederick Taylor puso énfasis en cuatro principios que permiten obtener una mejor gestión administrativa dentro de los procesos como el planeamiento, la preparación, el control y la ejecución (Pantoja y Garza, 2019; Ballina, 2021). Estos principios necesitan de una revolución mental en el personal en donde busquen la eficiencia administrativa, además de métodos administrativos que solucionen problemas para establecer principios y procesos para el buen funcionamiento (Mancheno et al., 2019).

Asimismo, la teoría del desarrollo organizacional de Richard Beckhard es un cambio organizacional dirigido a los procesos y estructuras de organizaciones para solucionar problemas administrativos y sobrevivir a los cambios (Díaz, 2019). Desarrolla una relación entre el individuo, la organización y el ambiente, y es una estrategia que desarrolla el liderazgo administrativo y se concentra en el personal, lo que requiere de planificación y control sistemático (Ortíz et al., 2021).

En segundo lugar se presentaron las teorías que dieron respaldo a la calidad de los servicios de la salud, como la teoría de Horovitz, el cual tuvo como base la excelencia en la calidad que se relaciona en la atención ofreciendo un servicio para satisfacer a usuarios (Chacón y Rugel, 2018). A través de siete principios presentó el servicio como estrategia diferenciadora para que a través de la calidad y tiempo de atención se obtengan fidelización y una cultura de servicio (Díaz y Salazar, 2021).

Asimismo, el modelo de calidad de atención de la salud de Avedis Donabedian fundamentó que la calidad de atención se puede validar a través de tres categorías: estructura, proceso y resultados (López Ramírez et al., 2021). La teoría estableció la relación entre dimensiones y proporcionó reflexiones sobre la responsabilidad que exige otorgar un servicio en la salud. La estructura hizo referencia a las características físicas de la organización y sistema asistencial (Febré et al., 2018).

Finalmente el modelo de calidad de la salud de Kerguelén, se basó en ofrecer un servicio de salud accesible, de forma equitativa mediante un nivel óptimo que proporcione beneficios y satisfacción (Pérez et al., 2018). La administración de procesos de la salud debe ser evaluada y registrada para conocer su desempeño hasta su estandarización y mejora continua de los servicios. Por medio del modelo se creó el sistema de gestión de calidad de la salud que tuvo por objetivo mejorar los servicios, los recursos y la tecnología satisfaciendo las necesidades (Del Carmen, 2019).

En conclusión las teorías y modelos permitieron tener un fundamento sólido para construir una ruta adecuada y fundamentar la gestión de procesos y su influencia en los servicios de la salud.

A partir de la necesidad de conocer la gestión administrativa que desarrolla un centro de terapia física, se pudo definir en base a los fundamentos, es un elemento fundamental en la administración de las organizaciones ya que es el soporte y guía del desarrollo en las empresas. Como proceso contempla cuatro elementos: planificación, organización, dirección y control (Rodríguez et al., 2020; González et al., 2020).

La gestión administrativa presentó como dimensiones las etapas en un proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control (González et al., 2020; Vasquez et al., 2021).

La planeación administrativa se refiere a funciones administrativas que comprenden el análisis de la situación para alcanzar los objetivos (Vasquez et al., 2021). Este proceso tiene como resultado un plan que conducirá el accionar de la empresa y permitirá utilizar los recursos de una manera eficiente mediante estrategias de acción (González et al., 2020)

Por su parte, la organización hace referencia a un grupo de etapas y procesos que se ponen en pie para ordenar, controlar y direccionar la gestión por medio de sus áreas, procedimientos y recursos para lograr los objetivos (Palafox et al., 2019). Dentro de la etapa de organización se establece una estructura ordenada por medio de la cual las personas se distribuyen roles y responsabilidades para desempeñar funciones de manera eficiente (Colina y Albites, 2020).

La dirección administrativa tiene que ver con funciones establecidas en la organización y su objetivo es adoptar decisiones y estrategias (Armijos et al., 2019). Esta fase es clave en la gestión administrativa para poder desarrollar de la mejor manera posible las etapas de planificación y organización, a través de la aplicación de conocimientos y la supervisión de un líder (González et al., 2020; Vasquez et al., 2021).

La etapa final es el control administrativo dentro de la gestión de una organización, la cual se refiere a una constante evaluación de los procesos ejecutados y su rendimiento, así como posibles fallas y desviación que se deban corregir (Robles, 2018). El proceso de control tiene como etapas definir normas y metodologías para el rendimiento, medir los resultados,

tomar medidas correctivas y retroalimentarse (Schmidt et al., 2018).

A partir de la gestión administrativa en las organizaciones, se indaga para conocer la relación que tiene frente a la calidad de los servicios ofrecidos, así se pudo conocer que la calidad de los servicios de la salud se conceptualiza como el grado de satisfacción y bienestar que tienen los pacientes al recibir un servicio dentro de un establecimiento y sitúa mejor a los establecimientos ya que los hace más competitivos (Malpartida et al., 2021; Pérez et al., 2018).

Este constructo según los fundamentos presentó como dimensiones la confiabilidad, la capacidad de respuesta de la organización, la seguridad y competencia y la empatía mostrada hacia los pacientes.

La confiabilidad tiene que ver con la formalidad y la exactitud. Se refiere a ofrecer un servicio de manera correcta desde el inicio, por medio de esta dimensión los clientes detectan la capacidad y el conocimiento que posee la organización (Acosta et al., 2018). La fiabilidad permite a los usuarios tener una percepción del servicio recibido (Silva et al., 2021).

Por su parte, la capacidad de respuesta es la sensibilidad que poseen los integrantes para tratar a los clientes (Febres y Mercado, 2020). Se puede decir que involucra la disponibilidad de ayuda y proveer un servicio con prontitud. Está muy relacionada con la disposición y responsabilidad del personal a la hora de atender, destacando la voluntad de prestar un servicio, lo que es clave para el éxito de toda organización. Un elemento clave es la sensibilidad del trato otorgado al cliente (Minoletti et al., 2018).

A su vez, la seguridad y competencia implican credibilidad, honestidad e integridad para ofrecer un servicio. Ofrece la certeza que los problemas pueden ser resueltos creando confianza y lealtad (Terán et al., 2021) Por su parte, la competencia busca atraer clientes mediante servicios de calidad que sean seguros respecto a lo que se busca (Silva et al., 2021). Para cumplir estos elementos se debe desarrollar habilidades y conocimientos dando seguridad y mostrando amabilidad (Guerra, 2021).

La empatía se interpreta como el trato a los clientes poniéndose en

su lugar; es decir, la atención cuidadosa y personal que los establecimientos ofrecen (Atahuaman et al., 2020). El objetivo es plasmar un servicio especializado comprendiendo sus problemas y desarrollando a partir de allí un fuerte compromiso (Luna et al., 2020).

Para finalizar, en el marco conceptual se presentaron como conceptos asociados a la gestión administrativa y la calidad de los servicios de la salud, los siguientes términos.

La organización, es definida como una estructura ordenada por medio donde interactúan los trabajadores con diferentes funciones y responsabilidades para alcanzar un mismo objetivo (Colina y Albites, 2020).

La gestión se relaciona a tareas y actividades planificadas que utilizadas para gestionar una organización de manera óptima con recursos disponibles (Aparicio, 2021; Picado y Golovina, 2021).

A su vez la calidad en los servicios son estrategias y acciones mediante las cuales se busca mejorar el servicio por medio del valor (Acosta et al., 2018). La calidad se mide por medio de la percepción que se tiene a la hora de satisfacer una necesidad (Rojas et al., 2020).

Por su parte, los servicios en la salud comprenden prestaciones médicas bajo la supervisión de personal sanitario que atenderá y dará tratamiento para prevenir, diagnosticar o tratar un problema (León et al., 2018; Malpartida et al., 2021; Pérez et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de informe fue básico, ya que a través de un diagnóstico dentro de la Clínica de Fisioterapia se logró conocer la situación actual de la gestión realizada en la administrativa y la calidad de los servicios ofrecidos en un centro de terapia física, lo que permitió conocer la relación entre variables (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología [CONCYTEC], 2019).

El diseño fue no experimental, ya que dentro del diseño no se realizó manipulación de las variables y solo se recogió información descriptiva de la gestión administrativa y calidad de los servicios. Su corte fue transversal, porque la recolección de datos a través de instrumentos se ejecutó en un tiempo específico (Hernández y Mendoza, 2018).

De enfoque cuantitativo, por cuanto la información recolectada tuvo valoración numérica que permitió comprobar la hipótesis por medio de técnicas estadísticas. El alcance fue correlacional, ya que se determinó en qué nivel la gestión administrativa se relaciona con la calidad de los servicios en un centro de terapia física (Hernández y Mendoza, 2018).

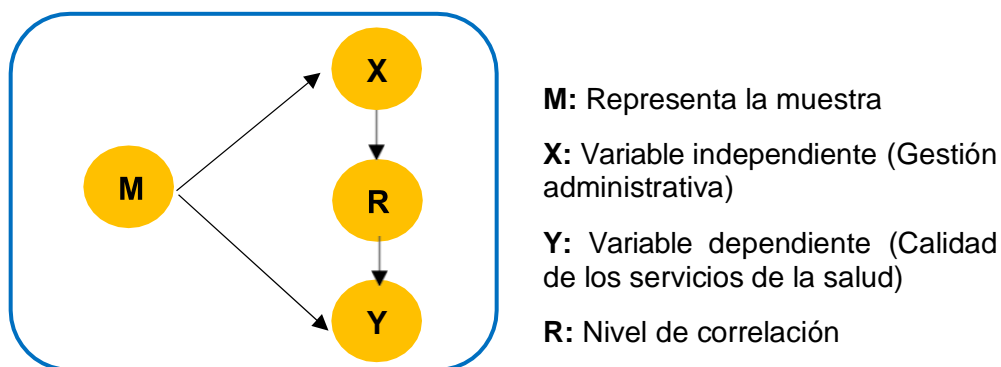


Figura 1 Nivel de investigación correlacional. Consultado en Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

El estudio presenta dos constructos:

V1: Gestión administrativa

Definición conceptual:

Es un procedimiento en la administración de las organizaciones ya que es el soporte y guía del desarrollo en las empresas. Como proceso la gestión administrativa contempla cuatro elementos claves para sacar adelante una organización a través de la planificación, organización, dirección y control (Rodríguez et al., 2020, p. 33).

Definición operacional:

Para estudiar la V1 se elaboró un cuestionario conformado por 12 ítems definidos y organizados conforme a sus dimensiones y tuvieron como alternativas cinco opciones de escala ordinal tipo Likert.

V2: Calidad de los servicios de la salud

Definición conceptual:

Es el grado de satisfacción y expectativas que muestran los pacientes al recibir un servicio dentro de un establecimiento de salud, este indicador puede calificar y situar mejor a los establecimientos ya que los hace más competitivos (Malpartida et al., 2021, p. 45).

Definición operacional:

Para la V2 se elaboró un cuestionario conformado por 12 ítems que estuvieron estructurados en relación a sus dimensiones y tuvieron como respuesta alternativas ordinales de tipo Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población la conformaron 30 trabajadores de un centro de terapia física en Chiclayo, los cuales fueron foco de análisis y de interés por compartir características similares (Pastor, 2019; Hernández y Mendoza, 2018).

La población seleccionada cumplió con una serie de características que se detallaron en los criterios: personal administrativo de ambos géneros que estén registrado en planilla, tengan tiempo de servicio mayor a 6 meses y laboran actualmente de forma presencial. Por su parte como aspectos de exclusión se consideraron: personal administrativo con tiempo de servicios menor a 6 meses y aquellos que se encuentren de vacaciones o con algún permiso (Limaymanta, 2019; Hernández y Mendoza, 2018).

La muestra de análisis la conformaron 30 trabajadores de un centro de terapia física en Chiclayo. Debido a que se contó con una población reducida, se seleccionó a la totalidad para que el conjunto de participantes sea representativo (Pastor, 2019; Hernández y Mendoza, 2018).

En referencia al tipo de muestreo fue no probabilístico, de selección por conveniencia, ya que el criterio de selección de sujetos fue por accesibilidad donde el cuestionario se aplicó a todos los colaboradores de un centro de terapia física en Chiclayo, los cuales fueron sujetos válidos para el análisis, escogidos sin establecer un orden (Hernández y Carpio, 2019; Hernández y Mendoza, 2018).

Como unidad de análisis la conformaron los trabajadores de un centro de terapia física en Chiclayo, quienes cumplieron con los requisitos de selección como se detalló en los criterios de la población, como fue personal administrativo del centro de terapia física de ambos sexos registrados en planilla, con tiempo de servicio mayor a 6 meses y que laboraron de forma presencial (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Dentro de estudio la técnica para la recopilación de información de la muestra del personal de un centro de terapia física que se empleó fue la encuesta, la cual facilitó recolectar datos cuantitativos a través de preguntas estructuradas sistemáticamente de acuerdo a las dimensiones de las variables (Mendoza y Avila, 2020).

Los instrumentos fueron dos cuestionarios. El primer cuestionario hizo referencia a la variable independiente: cuestionario sobre la gestión administrativa que estuvo estructurado en 4 dimensiones y conformado por 12 ítems que fueron respondidos a través de opciones de escala Likert con valoración numérica de 5 alternativas. El segundo cuestionario midió la variable dependiente: cuestionario sobre la calidad de los servicios de la salud y estuvo estructurado en 4 dimensiones y conformado por 12 ítems que fueron respondidos a través de opciones de escala Likert con valoración numérica de 5 alternativas (Zubirán et al., 2022).

3.5. Procedimientos

La elaboración del estudio se inició con el diagnóstico de la situación problemática en el centro de terapia física, seguido se redactaron los objetivos y la hipótesis de estudio, seguidamente se construyó el marco teórico en base a las teorías, modelos, fundamentos y definiciones de variables que permitió elaborar la matriz de operacionalización para cada constructo. Definida la matriz, se elaboró en base a las dimensiones e indicadores, dos instrumentos necesarios para medir la gestión en procesos administrativos y la calidad de los servicios de la salud, los cuales se aplicaron en inmediaciones del centro de terapia de manera presencial. Recabada la información se digitalizaron los cuestionarios en una base de Excel para ser procesados en software IBM SPSS Statistic V25.0, lo que permitió obtener resultados que fueron presentarlos en tablas estadísticas para luego elaborar un contraste con otros estudios y finalmente redactar las conclusiones del informe.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se hizo uso de la estadística descriptiva, ya que por medio de ella presentar los principales rasgos y similitudes de los constructos gestión y calidad de los servicios de la salud. Asimismo, el análisis inferencial permitió determinar la existencia de correlación y comprobar las hipótesis a través de pruebas de normalidad, dependiendo del tamaño de la muestra y del resultado de los datos obtenidos de estadísticos como el Shapiro-Wilk, lo que determinó la prueba de correlación empleada para análisis y comprobación de los supuestos planteados (Sucasaire, 2021; Hernández y Mendoza, 2018).

3.7. Aspectos éticos

Se hizo uso de la resolución de la Universidad César Vallejo, Resolución de Consejo 0470- 2022 UCV, la cual planteó dentro de su reglamento que en todo momento se debe garantizar la integridad los productos de investigación. En los aspectos éticos aspectos se consideró la veracidad de la información, ya que los datos recabados en los instrumentos serán reales sin que se realice algún tratamiento a los datos; la confidencialidad de la información, debido a que en todo momento se conservará la identidad los participantes para no ocasionar daño moral alguno. Por otro lado, la originalidad fue el criterio esencial en el informe, para ello la Universidad César Vallejo utilizó la citación de las normas APA 7 para preservar la originalidad de trabajos citando a otros autores y salvaguardar la producción científica. Para verificar la información sea propia del autor se hizo uso el software Turnitin como herramienta anti plagio (UCV, 2022).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad para la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la salud en un Centro de Terapia Física de Chiclayo

	Prueba de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,936	30	,036
Planeación administrativa	,910	30	,015
Organización administrativa	,928	30	,043
Dirección administrativa	,918	30	,023
Control administrativo	,819	30	,000
Calidad de los servicios de la Salud	,963	30	,007
Confiabilidad	,929	30	,047
Capacidad de respuesta	,924	30	,035
Seguridad y competencia	,903	30	,010
Empatía	,906	30	,012

Nota. Corrección de la significación de Lilliefors

En la tabla 1 se presenta la prueba de normalidad para las variables; por tener una muestra menor a 50 individuos se utilizó la prueba de Shapiro Wilk la cual determinó la significancia para las variables fue estadísticamente significativa al nivel de $p < 0.05$, razón por la cual se rechazó la hipótesis negativa ya que los estadísticos no cumplieron con el criterio de distribución normal; ante ello se procedió a utilizar la prueba de normalidad de Rho de Spearman.

Análisis inferencial

4.1. Respecto al objetivo general: Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de la salud en un centro de terapia física de Chiclayo.

Tabla 2

Grado de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios de la salud

Variables		Ítems	Calidad de los servicios de la Salud
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,768
		Sig. (bilateral)	,026
		N	30

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

En función a la tabla 2, se evidenció que en un centro de terapia física en Chiclayo, existe correlación positiva alta entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios de la salud, al obtener un nivel de significancia = 0.026 y un Rho de Spearman = 0.768. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica; es decir, en la medida que el centro de terapia física realice una gestión administrativa eficiente, la calidad de los servicios de la salud será mejor.

4.2. Respecto al objetivo específico 1: Identificar en qué medida la planeación administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo

Tabla 3

Grado de correlación entre la planeación administrativa y la calidad de los servicios de la salud

Variables		Ítems	Calidad de los servicios de la Salud
Rho de Spearman	Planeación administrativa	Coefficiente de correlación	,653
		Sig. (bilateral)	,011
		N	30

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

Los resultados en la tabla 3, presentaron que en un centro de terapia física en Chiclayo, se encontró correlación positiva moderada entre la planeación y la calidad de los servicios de la salud al obtener un nivel de significancia = 0.011 y un Rho de Spearman = 0.653. Ante ello, se optó por la hipótesis específica; es decir, en la medida que el centro de terapia física realice una planificación administrativa eficiente, la calidad de los servicios será mejor.

4.3. Respecto al objetivo específico 2: Analizar en qué medida la organización administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo

Tabla 4

Grado de correlación entre la organización administrativa y la calidad de los servicios de la salud

Variables		ítems	Calidad de los servicios de la Salud
		Coefficiente de correlación	,597
Rho de Spearman	Organización administrativa	Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Respecto a la tabla 4, se evidenció que en un centro de terapia física en Chiclayo, se encontró correlación positiva moderada entre la organización y la calidad de los servicios de la salud al obtener un nivel de significancia = 0.000 y un Rho de Spearman = 0.597. Es por ello que, se aceptó la hipótesis específica; es decir, en la medida que el centro de terapia física realice una organización administrativa eficiente, la calidad de los servicios será mejor.

4.4. Respecto al objetivo específico 3: Detallar en qué medida la dirección administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo

Tabla 5

Grado de correlación entre la dirección administrativa y la calidad de los servicios de la salud

Variables		Ítems	Calidad de los servicios de la Salud
Rho de Spearman	Dirección administrativa	Coefficiente de correlación	,721
		Sig. (bilateral)	,002
		N	30

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

De acuerdo a la tabla 5, se evidenció que en un centro de terapia física en Chiclayo, se encontró correlación positiva alta entre la dirección y la calidad de los servicios de la salud al obtener un nivel de significancia = 0.002 y un Rho de Spearman = 0.721. Ante ello, se optó por la hipótesis específica; es decir, a medida que el centro de terapia física realice una dirección administrativa eficiente, la calidad de los servicios será mejor.

4.5. Respecto al objetivo específico 4: Determinar en qué medida el control administrativo se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo.

Tabla 6

Grado de correlación entre el control administrativo y la calidad de los servicios de la salud

	Variables	ítems	Calidad de los servicios de la Salud
		Coeficiente de correlación	,874
Rho de Spearman	Control administrativo	Sig. (bilateral)	,003
		N	30

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

En la tabla 6, se evidenció que en un centro de terapia física en Chiclayo, se encontró correlación positiva alta entre el control administrativo y la calidad de los servicios de la salud, al obtener un nivel de significancia = 0.003 y un Rho de Spearman = 0.768. A partir de los resultados, se aceptó la hipótesis específica; es decir, en la medida que el centro de terapia física realice un control administrativo eficiente, la calidad de los servicios será mejor.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los estudios la gestión de los servicios de la salud tiene como propósito la dirección sobre los sistemas y procedimientos para una atención y servicios de calidad en beneficio de los pacientes. En la actualidad, la administración de los servicios de la salud no ha ofrecido una óptima atención, específicamente en el sector privado diversos informes presentaron deficiencias en las gestiones desarrolladas por el talento humano específicamente en el desempeño de actividades como en la atención que brinda. El análisis presentó una síntesis de la gestión que se realiza y la calidad de los servicios que se desarrolla en un centro de terapia en Chiclayo.

En este sentido, en lo que respecta al objetivo: Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de la salud en un centro de terapia física de Chiclayo; se determinó correlación positiva alta entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios de la salud al obtener un coeficiente de Rho de Spearman = 0.768; y una significancia bilateral = 0.026, menor al p - valor. Ante estos estadísticos se aceptó la hipótesis específica (H1); lo que permitió establecer que mientras se realice una gestión administrativa eficiente, la calidad de los servicios será mejor en el centro de terapia física.

Los resultados tuvieron similitud con lo investigado por Panduro (2022) quien al analizar la influencia que tiene las etapas administrativas en los servicios sanitarios, determinó en una muestra de 345 usuarios, un nivel de correlación positiva muy alta entre la gestión administrativa y calidad de servicio en Hospital en Amazonas, por medio de un coeficiente Rho de Spearman = 0.989 y un p-valor = 0.000 estadísticamente significativo (p-valor \leq 0.01) por lo que concluyó el 97.81 % de la gestión administrativa influyó en la calidad de los servicios.

Asimismo, al comparar los resultados con los de Aliaga y Alcas (2021) quienes analizaron la influencia del proceso administrativo y la calidad de servicios en hospitales, en una muestra de 117 pacientes determinaron a través del coeficiente de Nagelkerke en la prueba Pseudo R cuadrado un nivel

de correlación = 0.484 y una significancia 0.000, < 0.05 por medio de una prueba contraste de verosimilitud; los resultados aunque no están en el mismo rango mantienen correlación entre las variables por lo que los autores interpretaron el 48.4% de la calidad de los servicios estuvo relacionado a la gestión administrativa de sus procedimientos.

Por otra parte, los hallazgos pudieron ser comparados con los resultados de Vasquez (2020) quien determinó como la gestión administrativa se asocia con la calidad de servicios de la salud, a través de su estudio en una muestra de 245 pacientes, se encontró similitud ya que los resultados del análisis arrojaron correlación positiva moderada a través de un coeficiente de Rho de Spearman = 0.518 y un nivel de significancia = 0.000 lo que se asemeja a los resultados encontrados.

A nivel teórico, los resultados se pueden fundamentar en la teoría clásica de la administración de Henry Fayol, quien a través de su teoría hizo énfasis que los procedimientos administrativos se relacionan con la calidad de los servicios. Es por ello que toda organización para conseguir calidad y eficiencia en los servicios, debe desarrollar una óptima gestión administrativa. Por otro lado mencionó que los procesos y el trabajo de los colaboradores en todo momento deben estar orientados con autoridad bajo un plan estratégico y una adecuada comunicación con todas las áreas para que se logren alcanzar los mismos objetivos trazados.

A nivel descriptivo para la V1: gestión administrativa fue de nivel regular con un 53.3%, mientras que 43.3% fue de nivel alto y 3.3% fue deficiente, lo que se relaciona con los estadísticos descriptivos encontrados por Panduro (2022) quien obtuvo la gestión administrativa para el 48% de usuarios fue regular, para el 32% baja y 20% alta. Por otro lado, Chancafe et al. (2021) obtuvo también resultados similares al determinar que la gestión administrativa fue regular en un 74.8%, buena en un 18.2% y deficiente en un 7%.

El planeamiento administrativo de los servicios de la salud, tiene como fin analizar cómo se realizan los procedimientos en establecimientos de salud

y a partir de las deficiencias detectadas establecer un plan estratégico que permita alcanzar objetivos y metas por medio de estrategias. Lo que permite esta dimensión es cambiar el rumbo de la organización de manera anticipada y eficiente a través de un desempeño de calidad por parte de sus profesionales a la hora de atender.

En relación a lo descrito se estableció como objetivo específico: Identificar en qué medida la planeación se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo; identificando correlación positiva moderada entre la planeación administrativa y la calidad de los servicios de la salud al obtener un coeficiente de Rho de Spearman = 0.653; y una significancia bilateral = 0.011, menor al p - valor. Ante estos resultados se aceptó la hipótesis específica (H1); lo que permitió establecer que mientras se realice una planeación administrativa eficiente, la calidad de los servicios será mejor en el centro de terapia física.

Estos resultados tuvieron similitud con lo investigado aunque no al mismo nivel con lo investigado por Valverde y Zapata (2018) quienes determinaron la asociación entre el planeamiento administrativo y la calidad de servicios de la salud en Cajamarca, determinaron por medio del estadístico de Karl Pearson correlación positiva alta = 0.804 entre el planeamiento estratégico y la calidad de los servicios. A su vez, Bonilla (2019) encontró resultados similares al analizar la asociación entre la planeación administrativa y la calidad de atención de servicios de la salud, donde por medio de una muestra de 30 pacientes determinó correlación positiva moderada = 0.823, lo que estableció que una planeación estratégica adecuada en los centros de salud mejorará la calidad de servicios y atención percibida por pacientes.

A nivel teórico los resultados pueden ser comparados con la teoría de la administración de Frederick Taylor ya que ha considerado a la planificación estratégica como uno de los cuatro principios que toda organización debe establecer para una óptima gestión administrativa. La planeación estratégica está relacionada a los servicios médicos, ya que busca establecer un sistema

que ordene los procedimientos y acciones en los establecimientos para las mejoras de los procesos en base a objetivos y metas. La teoría explicó que a través de la planificación estratégica se busca dar mayor equilibrio a las organizaciones, y en lo relacionado a la calidad de servicios de la salud, lo que se plantea es desarrollar procesos para una mayor calidad de sus procesos y desempeño de profesionales.

La organización administrativa dentro de los centros de salud tiene influencia en la calidad de los servicios ofrecidos, ya que de esta dimensión depende mantener una estructura organizacional y jerarquías que dirijan las funciones que se deben cumplir. La organización entonces ha tenido en todo momento el objetivo de interrelacionar áreas entre sí a través de canales de comunicación efectiva, para coordinar procesos de una organización y encaminarse hacia un mismo objetivo.

En base a lo descrito se estableció como objetivo específico analizar en qué medida la organización administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo, se determinó correlación positiva moderada entre la organización y la calidad de los servicios de la salud al obtener un coeficiente de Rho de Spearman = 0.874; y una significancia bilateral = 0.003, menor al p - valor. Ante estos estadísticos se aceptó la hipótesis específica (H1); lo que permitió establecer que mientras se realice una organización administrativa eficiente, la calidad de los servicios será mejor en el centro de terapia física.

Estos resultados tuvieron similitud con lo investigado por De Souza (2019) quien al analizar la influencia de la organización y la gestión administrativa en salud, en una muestra de 50 trabajadores encontró correlación positiva moderada del estadístico Tau-b de Kendall = 0.729 y un nivel de significancia < 0.01, lo que concluyó al igual que lo hallado que si se realiza una organización administrativa buena, mejorará la gestión de los servicios de Salud de Amazonas. Asimismo, los resultados de Pando (2019) fueron similares ya que encontró al analizar la relación entre la gestión administrativa en la calidad del servicio en EsSalud, que la organización se

correlaciona con la calidad de servicio al identificar un coeficiente de Pearson = 0.801 y una significancia de 0.000, lo que estableció una buena organización influye en la calidad de servicios médicos.

A nivel teórico los resultados pueden ser comparados con la teoría del desarrollo organizacional de Richard Beckhard, quien mencionó que una adecuada organización se fundamenta en estructuras definidas para enfrentar los cambios. La organización estratégica se relaciona a la calidad de los servicios, ya que es una respuesta de la organización frente a diversos cambios, de modo que en todo momento que se pueda mantener una estructura organizacional con jerarquía y que mantengan claras sus funciones, de modo que a través de su desempeño ofrezcan calidad en sus servicios.

La dirección administrativa en servicios de la salud está enfocada en desarrollar y ejecutar todo procedimiento-técnico a través de una gestión basada en un plan estratégico, para que se desarrollen servicios eficientes. Lo que muchos centros de salud se han planteado es conocer cuál es la decisión correcta a seguir para desarrollar de la mejor manera posible las etapas de planificación y organización, es por ello que se considera una etapa clave dentro de la gestión para que las acciones realizadas conlleven a ofrecer un servicio de calidad.

Por lo mencionado anteriormente se estableció como objetivo específico: Detallar en qué medida la dirección administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo; a partir de lo cual se detalló se determinó correlación positiva moderada entre la dirección administrativa y la calidad de los servicios de la salud al obtener un coeficiente de Rho de Spearman = 0.721; y una significancia bilateral = 0.002, menor al p – valor. Con lo expuesto se aceptó la hipótesis específica (H1); lo que permitió establecer que mientras se realice una dirección administrativa eficiente, la calidad de los servicios de la salud será mejor en el centro de terapia física.

Estos resultados tuvieron similitud con lo investigado por Cerna (2019) quien analizó la dirección administrativa de un centro de salud y su calidad de

servicio, en lima encontró correlación positiva moderada = 0.668 y un nivel de significancia = 0.000, lo que se asemeja a los resultados encontrados donde se determinó una dirección administrativa eficiente mejora la calidad de los servicios de la salud. A su vez, Panduro (2022) obtuvo correlación positiva alta entre la dirección administrativa y la calidad de los servicios de la salud al determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.976, mayor a los resultado encontrados y un nivel de significancia = 0.000, lo que pudo constatar que direccionar las gestiones administrativas mejora la calidad de los servicios de la salud brindados.

A nivel teórico los resultados pueden ser comparados con la teoría clásica de la administración de Henry Fayol quien mencionó que la dirección de una organización influye en la calidad del servicio ofrecido. Por medio de la dirección se busca superar los inconvenientes que se hayan presentado en los planes estratégicos para dirigir a las organizaciones hacia una nueva dimensión. La dirección estratégica desde ese punto puede considerarse como una herramienta que cambia diversos mecanismos del plan estratégico por medio de la dirección para una mejor calidad de servicios.

El control como etapa final ha estado comprometido a la supervisión y evaluación en gestiones administrativas dentro del sistema de salud; sin embargo, actualmente la situación de atención en servicios médicos ha puesto en duda si realmente se vienen realizando los procedimientos adecuados ya que dentro del ambiente se visualiza malestar por parte de pacientes al momento de ser atendidos. Lo que se busca es conocer si realmente a través del control se realiza lo que realmente se quiere lograr para asegurar la realización de metas y la satisfacción del paciente.

A partir de lo descrito, se estableció como objetivo específico: Determinar en qué medida el control administrativo se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo, en base a los resultados se determinó correlación positiva moderada entre el control administrativo y la calidad de los servicios de la salud al obtener un coeficiente de Rho de Spearman = 0.874; y una significancia bilateral = 0.003, menor al

p – valor. Por medio de los resultados se aceptó la hipótesis específica (H1); lo que permitió establecer que mientras se realice control administrativo eficiente, la calidad de los servicios de la salud será mejor el centro de terapia física.

Los resultados fueron muy similares a los resultados de Pando (2019) quien identificó correlación entre el control administrativo y la calidad de servicios de la salud, por medio de un coeficiente de Karl Pearson = 0.776 y un nivel de significancia de 0.000, lo que estableció que la ejecución de un control administrativo adecuado mejora la calidad de servicios médicos. Panduro (2022) también obtuvo resultados similares por medio de un coeficiente de correlación positiva alta entre el control administrativo de los servicios sanitarios por medio de un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.958, y un nivel de significancia = 0.000, lo que pudo determinar el control de los procesos administrativos mejora la calidad de los servicios de la salud brindados.

A nivel teórico los resultados pudieron ser comparados con el modelo de calidad de la salud de Kerguelén, el cual relaciona el control administrativo con los procesos de la salud para ofrecer un servicio de salud equitativo y accesible mediante un nivel óptimo que proporcione beneficios y satisfacción. El modelo mencionó que la mejora continua, parte de un adecuado control y evaluación a todos los procesos con el fin de adecuarlos, mejorarlos y optimizarlos a las exigencias de los pacientes para un servicio de calidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la variable gestión administrativa se relaciona de manera positiva alta y significativa con la variable calidad de los servicios de la Salud en centro de terapia física en Chiclayo (Rho de Spearman = 0.768, $p < 0.05$), donde el 53.3% de trabajadores percibieron un nivel regular de gestión administrativa y 56.7% un nivel regular en la calidad de los servicios de la salud.
2. Se identificó la planeación administrativa se relaciona de manera positiva moderada y significativa con la variable calidad de los servicios de la Salud en centro de terapia física en Chiclayo (Rho de Spearman = 0.653, $p < 0.05$), donde el 46.7% de trabajadores percibieron un nivel bueno de planeación administrativa.
3. Se determinó la organización administrativa se relaciona de manera positiva moderada y significativa con la variable calidad de los servicios de la Salud en centro de terapia física en Chiclayo (Rho de Spearman = 0.597, $p < 0.05$), donde el 53.3% de trabajadores percibieron un nivel regular de organización administrativa.
4. Se identificó la dirección administrativa se relaciona de manera positiva alta y significativa con la variable calidad de los servicios de la Salud en centro de terapia física en Chiclayo (Rho de Spearman = 0.721, $p < 0.05$), donde el 63.3% de trabajadores percibieron un nivel bueno de dirección administrativa.
5. Se determinó el control administrativo se relaciona de manera positiva alta y significativa con la variable calidad de los servicios de la Salud en centro de terapia física en Chiclayo (Rho de Spearman = 0.874, $p < 0.05$), donde el 83.3% de trabajadores percibieron un nivel bueno de gestión administrativa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente de la clínica contar con una administración competente con capacidad y destreza en la toma de decisiones para darle eficiencia a los procedimientos dentro de la clínica, mediante estrategias de gestión que involucren la participación de todas las áreas. Se sugiere que la gestión administrativa esté encaminada a procesos de mejora continua a fin de lograr una atención de calidad.
2. El jefe de personal debe guiar el accionar de la organización y trabajo del personal a través de un conjunto de estrategias que permitan cumplir con los objetivos a fin de ofrecer un servicio de la salud eficiente y de calidad. A la dirección administrativa del Centro de Terapia Física se le recomienda implementar acciones para identificar problemas dentro del establecimiento, mapearlos y mejorarlos de manera inmediata.
3. Para mejorar la organización el jefe del área de talento humano del Centro de Terapia, debe mantener definida la estructura organizacional, a través de niveles jerárquicos, donde cada uno tiene definida sus funciones y conserve como pilar el trabajo en equipo, velando por respetar el trabajo y horario del personal, así como su bienestar haciendo reconocimiento a su labor.
4. Al jefe de talento humano gestionar capacitaciones al personal administrativo y de salud de manera constante a fin de proporcionar un trato amable y facilidades de atención. Asimismo, se deben instalar las condiciones necesarias para que se desarrollen actividades de manera eficiente, donde los pacientes perciban un servicio de calidad. Por otra parte, es necesario que se mejoren y amplíen las áreas de atención para una mayor comodidad de los pacientes.
5. Al gerente de la clínica realizar un control institucional de manera continua para verificar que el desarrollo de actividades se ejecuten con normalidad siguiendo todos los protocolos para un servicio de calidad. Por su parte el administrador debe solicitar de manera mensual evaluación de satisfacción a los pacientes para conocer la calidad de los servicios, para mejorar la atención a través de un trato amable y amigable.

REFERENCIAS

- Acosta, A., Durán, E., y Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40), Article 40. <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Aliaga, S., y Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *Innova Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Almeida, A., y Torres, D. (2020). Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga-Colombia. *Espacios*, 41(49), 234-245. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n49p19>
- Aparicio, A. (2021). La administración y la gestión, una simbiosis inevitable en salud. *Gestión en Salud y Seguridad Social*, 1(1), 1-2.
- Armijos, F., Bermúdez, A., y Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.
- Atahuaman, F., Ramírez, D., Segama, E., Dámaso, B., Panduro, V., y Arteaga, K. (2020). Factores asociados al nivel de empatía hacia el paciente en estudiantes de medicina, Perú, 2018. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(2). <https://n9.cl/841ra>
- Ballina, F. (2021). ¿Hacia una teoría de la administración en América Latina? *Ensayos de Economía*, 31(58), 86-108. <https://n9.cl/w3gj5>
- Barrero, M. (2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. *Conrado*, 15(66), 59-64.
- Bonilla, K. (2019). Gestión administrativa y la calidad de atención en el servicio de obstetricia del centro de salud Querocotillo. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54267>
- Caparó, E. (2019). ¿Cómo plantear las variables de una investigación?: operacionalización de las variables. *Odontología Activa Revista Científica*, 4(1), 15-20. <https://doi.org/10.31984/oactiva.v4i1.289>

- Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa*. 64 Seiten. <https://n9.cl/j5yl5>
- Cerna, E. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018. *Universidad César Vallejo*. <https://n9.cl/zhql4v>
- Chacón, J., y Rugel, S. (2018). *Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad*. 9.
- Chancafe, J., Espinoza, R., Ramos, O., y Agama, G. (2021). Gestión administrativa, liderazgo en el Programa Presupuestal 068 sector Salud, 2020. *Journal of business and entrepreneurial studies: JBES*, 5(1), 92- 112.
- Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C., y Linares, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 5(2), 277-294. <https://doi.org/10.24267/23897325.321>
- Colina, F., y Albites, J. (2020). Aprendizaje e innovación: Retos en las organizaciones del siglo XXI. *Desde el Sur*, 12(1), 167-176. <https://doi.org/10.21142/des-1201-2020-0011>
- Coloma, S., Fajardo, L., y Vásquez, C. (2019). *Administrative management and patient satisfaction in a first level medical unit, Ecuador*. 49(1), 9-14.
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [Concytec] (2020). *Manual del Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología*. <https://n9.cl/y12vf>
- De Souza, B. (2019). Clima organizacional y gestión administrativa en la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas – 2016. *Lex: Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Alas Peruanas*, 17(24), 391-416.
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 288-295. <https://n9.cl/3m8bd>
- Díaz, G., y Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, 39, 19-36. <https://n9.cl/1s3bv>

- Díaz, M. (2019). Estudio preliminar sobre desarrollo organizacional y cambio planeado en una organización del sector de los servicios. *Universidad de La Habana*, 288, 245-260.
- Espinoza, E., Gil, W., y Agurto, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4). <https://n9.cl/dyyan>
- Febré, N., Mondaca, K., Méndez, P., Badilla, V., Soto, P., Ivanovic, P., Reynaldos, K., y Canales, M. (2018). Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 29(3), 278-287. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
- Febres, R., y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397- 403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Flores, L. (2019). Administrative processes, and the quality of service of the José Hernán Soto Cadenillas Hospital -Chota 2019. *Rev. Gobierno y Gestión Pública*, 6(2), 145-166.
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J., y Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Universidad Pontificia Bolivariana. <https://n9.cl/0v2ht>
- Gómez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <http://localhost/xmlui/handle/123456789/2392>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Guerra, E. (2021). Niveles de competencias en auditoría de servicios de salud de los médicos del primer nivel de atención del distrito de Comas, 2018. *Horizonte Médico (Lima)*, 21(2). <https://n9.cl/8szpt>

- Gutiérrez, J., Bernuy, L., y Saldivar, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43-51. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Hernández, C., y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS*. <https://n9.cl/6e52k>
- Jiménez, R., Vargas, J., y Campos, P. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Revista Científica «Visión de Futuro»*, 22(1), 1-18.
- León, P., Pría, M., y Perdomo, I. (2018). Cobertura y acceso a los servicios de salud para el abordaje de la tuberculosis. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44, 186-199.
- Limaymanta, C. (2019). Tendencias de diseños metodológicos en las publicaciones indexadas sobre la satisfacción laboral del profesorado universitario. *Revista Electrónica Educare*, 23(3), 107-129. <https://doi.org/10.15359/ree.23-3.6>
- López, E., Sifuentes, M., Rodríguez, R., Aguilar, S., y Perea, G. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: Metodologías Servperf y Donabedian. *Entre ciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 9(23). <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
- Luna, D., Figuerola, R., Urquiza, D., Saturno, P., Carreño, C., y Meneses, F. (2020). Empatía y factores asociados en varias fases del desarrollo curricular en estudiantes de medicina en México. *MediSur*, 18(1), 41-49.
- Malpartida, J., Tarmeño, L., y Saldivar, D. (2021). Study on the quality of customer service to EsSalud Patients Estudio sobre a qualidade do serviço ao cliente para pacientes EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43-51. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Mancheno, M., Bermúdez, D., y Pérez, A. (2019). De la teoría científica a la de

criticabilidad auto organizada: Un entorno que exige cambios sustanciales en la administración. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 4(4), 595-612. <https://n9.cl/foivs>

Mendoza, S., y Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del CEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Ministerio de Economía y Finanzas, [MEF]. (2022). *Sistema de gestión presupuestal. Clasificador económico de gastos para el año fiscal 2022*. <https://n9.cl/ncyj09>

Minoletti, A., Soto, G., Sepúlveda, R., Toro, O., y Irrázaval, M. (2018). Capacidad de respuesta de la atención primaria en salud mental en Chile: Una contribución a Alma-Ata. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 42, e136. <https://doi.org/10.26633/rpsp.2018.136>

Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>

Organización de las Naciones Unidas, [ONU]. (2022). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible-Desarrollo Sostenible*. <https://n9.cl/tdds>

Ortíz, M., Galindo, A., Valbuena, P., y Duarte, J. (2021). Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 14(14), 32-50. <https://n9.cl/3cqmx>

Palafox, M., Ochoa, S., y Jacobo, C. (2019). La cultura organizacional como base para la permanencia en las organizaciones. *Revista San Gregorio*, 35, 198-207. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1109>

Pando, C. (2019). Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de Essalud, Cajamarca 2019. *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo*. <https://n9.cl/c7xbs>

Panduro, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas – Loreto 2021*. <https://n9.cl/xo6il>

- Pantoja, M., y Garza, J. (2019). Etapas de la administración: Hacia un enfoque sistémico. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 139-154. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2412>
- Pastor, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245-247.
- Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J., y Valbuena, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44, 325-343.
- Picado, A., y Golovina, N. (2021). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 96-114. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11610>
- Robles, M. (2018). Sistemas de Control Administrativos: El uso del Stage-Gate Process en un ambiente de innovación. *Contabilidad y Negocios*, 13(25),70-81.
- Rodríguez, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezota, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros Ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 6.
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., y Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Salas, J. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253-266. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223
- Schmidt, M., Tennina, M., y Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Centro de Estudios de Administración*, 2(2), Article 2. <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view/1349>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Sucasaire, J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación:*

Presentación e interpretación de los resultados. <https://n9.cl/8wf3h>

Terán, N., Gónzales, J., Ramírez, R., y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Universidad César Vallejo, [UCV]. (2020). *Resolución Rectoral N° 760-2007/UCV.* <https://n9.cl/er4yf>

Valera, J., y Delgado, J. (2020). Control interno de la ejecución presupuestal en la gestión de salud 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1092-1110. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.140

Valverde, M., y Zapata, G. (2018). Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca.

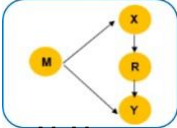
Vasquez, G., Parrales, D., y Morales, V. (2021). *Proceso administrativo: Factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes | Revista Publicando*. 8(31). <https://n9.cl/zzbak>

Vasquez, J. (2020). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67-80. <https://doi.org/10.21895/increc.2020.v11n1.05>

Zubirán, P., Zubirán, M., y García, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 189-202. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.22.1078>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivos general	Hipótesis general	Variables	Población y muestra	Enfoque/tipo diseño	Técnica/instrumento
¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de la salud en un centro de terapia física de Chiclayo?	Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de la salud en un centro de terapia física de Chiclayo	La gestión administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de la salud en un centro de terapia física de Chiclayo	Variable 1: Gestión administrativa	Población: 30 trabajadores de un centro de terapia física en Chiclayo Muestra: 30 trabajadores de un centro de terapia física en Chiclayo.	Enfoque: cuantitativo Tipo: Básico Diseño: No experimental Nivel: correlacional	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
P. específicos	O. específicos	H. específicas				
¿En qué medida la planeación administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo?	Identificar en qué medida la planeación administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo	La planeación administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo	Variable 2: Calidad de los servicios de la salud	Muestreo: aleatorio Unidad de análisis: trabajadores de un centro de terapia física en Chiclayo.	 <p>M: Muestra X: Calidad de los servicios de la salud Y: Gestión administrativa R= relación</p>	
¿En qué medida la organización administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo?	Analizar en qué medida la organización administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo	La organización administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo				
¿En qué medida la dirección administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo?	Detallar en qué medida la dirección administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo	La dirección administrativa se relaciona con la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo				
¿En qué medida el control administrativo se relaciona la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo?	Determinar en qué medida el control administrativo se relaciona la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo.	El control administrativo se relaciona la calidad de los servicios de salud en un centro de terapia física de Chiclayo.				

Anexo 2: Matriz Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Escala de medición		
Gestión Administrativa	La gestión administrativa es un elemento fundamental en la administración de las organizaciones ya que es el soporte y guía del desarrollo en las empresas. Como proceso contempla cuatro elementos planificación, organización, dirección y control (Rodríguez et al., 2020, p.33).	La definición operacional tiene relación con elaborar una metodología que permita medir el desempeño de la gestión administrativa dentro del centro de terapia física, para ello se utilizará un cuestionario conformado por 12 ítems que están categorizados y estructurados en base a sus dimensiones y tienen como respuesta valoraciones en escala de tipo Likert.	Planeación administrativa	Planificación del trabajo	1	Cuestionario sobre gestión administrativa	Escala de medición: Ordinal Respuestas de tipo Likert		
				Estimular al trabajador	2				
				Capacitaciones	3				
			Organización administrativa	Estructura organizacional	4			Jerarquías	5
				Trabajo en equipo	6				
				Dirección administrativa	Comunicación personal				7
			Respaldo a equipos de trabajo		9				
			Control administrativo		Órgano de control institucional			10	Desarrollo de actividades planificadas
				Evaluación de responsabilidades	12			BAREMO Alto Medio Bajo	

Calidad de los servicios de la salud	La calidad de servicio de la salud se define como el grado de satisfacción y expectativas que tienen los pacientes al recibir un servicio para su uso (Malpartida et al., 2021, p. 45)	La definición operacional de la variable dependiente, se muestra a través de la calidad que se ofrece en los servicios de la salud dentro de los centros de terapia física, para ello se utilizará como instrumento un cuestionario construido por 12 ítems que están categorizados y estructurados en base a sus dimensiones y tienen como respuesta valoraciones en escala ordinal de tipo Likert.	Confiabilidad	Garantías de servicio	1	Cuestionari o sobre Calidad de los servicios de la salud	Escala de medición: Ordinal Respuestas de tipo Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5) BAREMO Alto Medio Bajo
				Horarios establecidos	2		
				Información clara y precisa	3		
			Capacidad de respuesta	Tramites en tiempo razonable	4		
				Atención rápida	5		
				Resolución de dudas e inquietudes	6		
			Seguridad y competencia	Servicio adecuado	7		
				Seguridad en sus procesos	8		
				Seguridad a sus pacientes	9		
			Empatía	Inquietudes de usuarios	10		
				Atención y cortesía	11		
				Respeto a los trabajadores	12		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de información

INSTRUMENTO 1: CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DIRIGIDA AL PERSONAL DE UN CENTRO DE TERAPIA FÍSICA EN CHICLAYO

Señor (ra) (ita): El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la gestión administrativa del personal de un Centro de Terapia Física en Chiclayo, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

DATOS GENERALES:

Edad:..... años Sexo: M F Tiempo de servicios:Años .

(1) TED	(2) EDA	(3) IND	(4) DAC	(5) TDA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variables y sus dimensiones / Escala		TED	EDA	IND	DAC	TDA
VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA						
1	Considera usted que el centro de terapia planifica los trabajos que se realizan					
2	Considera usted que el centro de terapia estimula a los trabajadores para alcanzar objetivos					
3	Considera usted que el centro de terapia capacita para mejorar los procedimientos administrativos					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA						
4	Considera usted que el centro de terapia actualiza continuamente la estructura organizacional					
5	Considera usted que el centro de terapia tiene claramente establecidas sus jerarquías					
6	Considera usted que el centro de terapia promueve el trabajo en equipo					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA						
7	Considera usted que el centro de terapia promueve la adecuada comunicación del personal					
8	Considera usted que el centro de terapia brinda las condiciones necesarias para sus actividades					
9	Considera usted que el centro de terapia respalda a los equipos de trabajo para las decisiones					
DIMENSIÓN: CONTROL ADMINISTRATIVO						
10	Considera usted que el centro de terapia cuenta con un órgano de control institucional					
11	Considera usted que el centro de terapia verifica el desarrollo de actividades planificadas					
12	Considera usted que el centro de terapia evaluá la responsabilidad de sus trabajadores					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión administrativa

Variable a medir:

Gestión administrativa

Estructura: El instrumento se elaboró en base a cuatro (04) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA	del 01 al 03
B: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	del 04 al 06
C: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	del 07 al 09
D: CONTROL ADMINISTRATIVO	del 10 al 12

Forma de administración:

Se aplica al personal de un centro de terapia física de Chiclayo, de forma individual previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 10 minutos.

Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones.

Población a evaluar:

Personal de un centro de terapia física de Chiclayo, 30.

INSTRUMENTO 2: CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD DIRIGIDA AL PERSONAL DE UN CENTRO DE TERAPIA FÍSICA EN CHICLAYO

Señor (ra) (ita): El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la calidad de los servicios de la salud del personal de un Centro de Terapia Física en Chiclayo, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

DATOS GENERALES:

Edad:..... años Sexo: M F Tiempo de servicios:Años

(1) TED	(2) EDA	(3) IND	(4) DAC	(5) TDA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variables y sus dimensiones / Escala		TED	EDA	IND	DAC	TDA
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS DE LA SALUD		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD						
1	Considera usted el centro de terapia física cumple con las garantías en el servicio					
2	Considera usted el centro de terapia física cumple con los horarios establecidos					
3	Considera usted el centro de terapia física cumple con brindar información clara y precisa					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
4	Considera usted el centro de terapia física cumple con los tramites en el tiempo razonable					
5	Considera usted el centro de terapia física cumple con brindar atención rápida					
6	Considera usted el centro de terapia física cumple con resolver las dudas e inquietudes					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD Y COMPETENCIA						
7	Considera usted el centro de terapia física ofrece un servicio adecuado					
8	Considera usted el centro de terapia física ofrece seguridad en sus procesos					
9	Considera usted el centro de terapia física ofrece seguridad a sus pacientes					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
10	Considera usted el centro de terapia física muestra interés por las inquietudes de usuarios					
11	Considera usted el centro de terapia física muestra atención y cortesía a los usuarios					
12	Considera usted el centro de terapia física muestra respeto por sus trabajadores					

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la calidad de los servicios de la salud

Variable a medir:

Calidad de los servicios de la salud

Estructura: El instrumento se elaboró en base a cuatro (04) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: CONFIABILIDAD	del 01 al 03
B: CAPACIDAD DE RESPUESTA	del 04 al 06
C: SEGURIDAD Y COMPETENCIA	del 07 al 09
D: EMPATÍA	del 10 al 12

Forma de administración:

Se aplica al personal de un centro de terapia física de Chiclayo, de forma individual previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 10 minutos.

Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de calidad de los servicios de la salud y sus dimensiones.

Población a evaluar:

Personal de un centro de terapia física de Chiclayo, 30.

Anexo 4: Validez de instrumentos

Instrumento 1: Cuestionario sobre la gestión administrativa

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DIRIGIDA AL PERSONAL DE UN CENTRO DE TERAPIA FÍSICA EN CHICLAYO

Señor (ra) (ita): El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la gestión administrativa del personal de un Centro de Terapia Física en Chiclayo, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

DATOS GENERALES:

Edad:..... años

Sexo: M F

Tiempo de servicios:Años

TED	EDA	IND	DAC	TDA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variables y sus dimensiones / Escala		TED	EDA	IND	DAC	TDA
VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA						
1	Considera usted que el centro de terapia planifica los trabajos que se realizan					
2	Considera usted que el centro de terapia estimula a los trabajadores para alcanzar objetivos					
3	Considera usted que el centro de terapia capacita para mejorar los procedimientos administrativos					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA						
4	Considera usted que el centro de terapia actualiza continuamente la estructura organizacional					
5	Considera usted que el centro de terapia tiene claramente establecidas sus jerarquías					
6	Considera usted que el centro de terapia promueve el trabajo en equipo					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA						
7	Considera usted que el centro de terapia promueve la adecuada comunicación del personal					
8	Considera usted que el centro de terapia brinda las condiciones necesarias para sus actividades					
9	Considera usted que el centro de terapia respalda a los equipos de trabajo para las decisiones					
DIMENSIÓN: CONTROL ADMINISTRATIVO						
10	Considera usted que el centro de terapia cuenta con un órgano de control institucional					
11	Considera usted que el centro de terapia verifica el desarrollo de actividades planificadas					
12	Considera usted que el centro de terapia evaluó la responsabilidad de sus trabajadores					

Instrumento 2: Cuestionario sobre calidad de los servicios de la salud

**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
DIRIGIDA AL PERSONAL DE UN CENTRO DE TERAPIA FÍSICA EN CHICLAYO**

Señor (ra) (ita): El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la calidad de los servicios de la salud del personal de un Centro de Terapia Física en Chiclayo, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

DATOS GENERALES:

Edad:..... años Sexo: M F Tiempo de servicios:Años

(1) TED	EDA	IND	DAC	TDA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variables y sus dimensiones / Escala		TE	EDA	IND	DAC	TDA
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS DE LA SALUD		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD						
1	Considera usted el centro de terapia física cumple con las garantías en el servicio					
2	Considera usted el centro de terapia física cumple con los horarios establecidos					
3	Considera usted el centro de terapia física cumple con brindar información clara y precisa					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
4	Considera usted el centro de terapia física cumple con los tramites en el tiempo razonable					
5	Considera usted el centro de terapia física cumple con brindar atención rápida					
6	Considera usted el centro de terapia física cumple con resolver las dudas e inquietudes					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD Y COMPETENCIA						
7	Considera usted el centro de terapia física ofrece un servicio adecuado					
8	Considera usted el centro de terapia física ofrece seguridad en sus procesos					
9	Considera usted el centro de terapia física ofrece seguridad a sus pacientes					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
10	Considera usted el centro de terapia física muestra interés por las inquietudes de usuarios					
11	Considera usted el centro de terapia física muestra atención y cortesía a los usuarios					
12	Considera usted el centro de terapia física muestra respeto por sus trabajadores					

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión administrativa

Variable a medir:

Gestión administrativa

Estructura: El instrumento se elaboró en base a cuatro (04) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA	del 01 al 03
B: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	del 04 al 06
C: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	del 07 al 09
D: CONTROL ADMINISTRATIVO	del 10 al 12

Forma de administración:

Se aplica al personal de un centro de terapia física de Chiclayo, de forma individual previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 10 minutos.

Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones.

Población a evaluar:

Personal de un centro de terapia física de Chiclayo, 30.

Instrumento de recolección de información

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DIRIGIDA AL PERSONAL DE UN CENTRO DE TERAPIA FÍSICA EN CHICLAYO

Señor (ra) (ita): El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la gestión administrativa del personal de un Centro de Terapia Física en Chiclayo, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

DATOS GENERALES:

Edad:..... años Sexo: M F Tiempo de servicios:Años .

TED	EDA	IND	DAC	TDA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variables y sus dimensiones / Escala		TE	ED	IND	DAC	TDA
VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA						
1	Considera usted que el centro de terapia planifica los trabajos que se realizan					
2	Considera usted que el centro de terapia estimula a los trabajadores para alcanzar objetivos					
3	Considera usted que el centro de terapia capacita para mejorar los procedimientos administrativos					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA						
4	Considera usted que el centro de terapia actualiza continuamente la estructura organizacional					
5	Considera usted que el centro de terapia tiene claramente establecidas sus jerarquías					
6	Considera usted que el centro de terapia promueve el trabajo en equipo					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA						
7	Considera usted que el centro de terapia promueve la adecuada comunicación del personal					
8	Considera usted que el centro de terapia brinda las condiciones necesarias para sus actividades					
9	Considera usted que el centro de terapia respalda a los equipos de trabajo para las decisiones					
DIMENSIÓN: CONTROL ADMINISTRATIVO						
10	Considera usted que el centro de terapia cuenta con un órgano de control institucional					
11	Considera usted que el centro de terapia verifica el desarrollo de actividades planificadas					
12	Considera usted que el centro de terapia evaluó la responsabilidad de sus trabajadores					

Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla


Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa se define como un elemento fundamental en la administración de las organizaciones ya que es el soporte y guía del desarrollo en las empresas. Como proceso la gestión administrativa contempla cuatro elementos planificación, organización, dirección y control (Rodríguez et al., 2020).	La gestión administrativa será medida con sus respectivos indicadores de sus cuatro dimensiones mediante la escala Likert, que contiene cinco valoraciones y con la categorización de los resultados en 3 niveles baja, media y alta, lo que se representaría en tablas de frecuencia y gráficos de barras paralelas	PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación del trabajo	Considera usted que el centro de terapia planifica los trabajos que se realizan	Ordinal Likert	4	4	4	
				Estimular al trabajador	Considera usted que el centro de terapia estimula a los trabajadores para alcanzar objetivos		4	4	4	
				Capacitaciones	Considera usted que el centro de terapia capacita para mejorar los procedimientos administrativos		4	4	4	
			ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Estructura organizacional	Considera usted que el centro de terapia actualiza continuamente la estructura organizacional		4	4	4	
				Jerarquías	Considera usted que el centro de terapia tiene claramente establecidas sus jerarquías		4	4	4	
				Trabajo en equipo	Considera usted que el centro de terapia promueve el trabajo en equipo		4	4	4	
			DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Comunicación personal	Considera usted que el centro de terapia promueve la adecuada comunicación del personal		4	4	4	
				Condiciones de trabajo	Considera usted que el centro de terapia brinda las condiciones necesarias para sus actividades		4	4	4	
				Respaldo a equipos de trabajo	Considera usted que el centro de terapia respalda a los equipos de trabajo para las decisiones		4	4	4	
			CONTROL ADMINISTRATIVO	Órgano de control institucional	Considera usted que el centro de terapia cuenta con un órgano de control institucional		4	4	4	
				Desarrollo de actividades planificadas	Considera usted que el centro de terapia verifica el desarrollo de actividades planificadas		3	3	3	
				Evaluación de responsabilidades	Considera usted que el centro de terapia evaluó la responsabilidad de sus trabajadores		4	4	4	

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es 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 las mismas.
	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 El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem 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.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento de Cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de gestión administrativa, procedo a **confirmar su validez de contenido.**


 Mg. TM. Ana Maria Escalante Bautista
 TERAPIA PSICOLÓGICA Y ASesorÍA
 SALUD H.N.A.A.

Mg. Ana Maria Escalante Bautista
DNI N° 16665424

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la calidad de los servicios de la salud

Variable a medir:

Calidad de los servicios de la salud

Estructura: El instrumento se elaboró en base a cuatro (04) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: CONFIABILIDAD	del 01 al 03
B: CAPACIDAD DE RESPUESTA	del 04 al 06
C: SEGURIDAD Y COMPETENCIA	del 07 al 09
D: EMPATÍA	del 10 al 12

Forma de administración:

Se aplica al personal de un centro de terapia física de Chiclayo, de forma individual previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 10 minutos.

Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de calidad de los servicios de la salud y sus dimensiones.

Población a evaluar:

Personal de un centro de terapia física de Chiclayo, 30.

Instrumento de recolección de información

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

DIRIGIDA AL PERSONAL DE UN CENTRO DE TERAPIA FÍSICA EN CHICLAYO

Señor (ra) (ita): El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la calidad de los servicios de la salud del personal de un Centro de Terapia Física en Chiclayo, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

DATOS GENERALES:

Edad:..... años Sexo: M F Tiempo de servicios:Años

TED	EDA	IND	DAC	TDA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variables y sus dimensiones / Escala		TE	EDA	IND	DAC	TDA
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS DE LA SALUD		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD						
1	Considera usted el centro de terapia física cumple con las garantías en el servicio					
2	Considera usted el centro de terapia física cumple con los horarios establecidos					
3	Considera usted el centro de terapia física cumple con brindar información clara y precisa					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
4	Considera usted el centro de terapia física cumple con los tramites en el tiempo razonable					
5	Considera usted el centro de terapia física cumple con brindar atención rápida					
6	Considera usted el centro de terapia física cumple con resolver las dudas e inquietudes					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD Y COMPETENCIA						
7	Considera usted el centro de terapia física ofrece un servicio adecuado					
8	Considera usted el centro de terapia física ofrece seguridad en sus procesos					
9	Considera usted el centro de terapia física ofrece seguridad a sus pacientes					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
10	Considera usted el centro de terapia física muestra interés por las inquietudes de usuarios					
11	Considera usted el centro de terapia física muestra atención y cortesía a los usuarios					
12	Considera usted el centro de terapia física muestra respeto por sus trabajadores					

Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla


Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	La calidad de servicio de la salud se define como el grado de satisfacción y expectativas que tienen los pacientes al recibir un servicio para su uso (Pérez et al., 2018)	La calidad de servicio de la salud será medida con sus respectivos indicadores de sus cuatro dimensiones mediante la escala Likert, que contiene cinco valoraciones y con la categorización de los resultados en 3 niveles baja, media y alta, con lo que se representará en tablas de frecuencia y gráficos de barras paralelas	CONFIABILIDAD	Garantías de servicio	Considera usted el centro de terapia física cumple con las garantías de su servicio	Ordinal Likert	4	4	4	
				Horarios establecidos	Considera usted el centro de terapia física cumple con los horarios establecidos		4	4	4	
				Información clara y precisa	Considera usted el centro de terapia física cumple con brindar información clara y precisa		4	4	4	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Tramites en tiempo razonable	Considera usted el centro de terapia física cumple con los tramites en el tiempo razonable		4	4	4	
				Atención rápida	Considera usted el centro de terapia física cumple con brindar atención rápida		4	4	4	
				Resolución de dudas e inquietudes	Considera usted el centro de terapia física cumple con resolver las dudas e inquietudes		4	4	4	
			SEGURIDAD Y COMPETENCIA	Servicio adecuado	Considera usted el centro de terapia física ofrece un servicio adecuado		4	4	4	
				Seguridad en sus procesos	Considera usted el centro de terapia física ofrece seguridad en sus procesos		4	4	4	
				Seguridad a sus pacientes	Considera usted el centro de terapia física ofrece seguridad a sus pacientes		4	4	4	
			EMPATÍA	Inquietudes de usuarios	Considera usted el centro de terapia física muestra interés por las inquietudes de usuarios		4	4	4	
				Atención y cortesía	Considera usted el centro de terapia física muestra atención y cortesía a los usuarios		3	3	3	
				Respeto a los trabajadores	Considera usted el centro de terapia física muestra respeto por sus trabajadores		4	4	4	

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es 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 las mismas.
	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 El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem 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.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento Cuestionario sobre la calidad de servicios de la salud, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de Calidad de servicios de la salud, procedo a **confirmar su validez de contenido.**


 Mg. TM. Ana María Escalante Bautista
 TERAPIA FISIOTERAPÉUTICA
 H.N.A.A.A.

Mg. Ana María Escalante Bautista
DNI N° 16665424



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ESCALANTE BAUTISTA
Nombres	ANA MARIA DEL ROSARIO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16665424

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
Fecha de Expedición	28/12/18
Resolución/Acta	0451-2018-UCV
Diploma	052-051573
Fecha Matrícula	20/06/2007
Fecha Egreso	17/07/2009

Fecha de emisión de la constancia:
06 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001138512

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 06/02/2023 19:02:10-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión administrativa

Variable a medir:

Gestión administrativa

Estructura: El instrumento se elaboró en base a cuatro (04) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA	del 01 al 03
B: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	del 04 al 06
C: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	del 07 al 09
D: CONTROL ADMINISTRATIVO	del 10 al 12

Forma de administración:

Se aplica al personal de un centro de terapia física de Chiclayo, de forma individual previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 10 minutos.

Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones.

Población a evaluar:

Personal de un centro de terapia física de Chiclayo, 30.

Instrumento de recolección de información

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DIRIGIDA AL PERSONAL DE UN CENTRO DE TERAPIA FÍSICA EN CHICLAYO

Señor (ra) (ita): El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la gestión administrativa del personal de un Centro de Terapia Física en Chiclayo, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

DATOS GENERALES:

Edad:..... años Sexo: M F Tiempo de servicios:Años .

TED	EDA	IND	DAC	TDA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variables y sus dimensiones / Escala		TE	ED	IND	DAC	TDA
VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA						
1	Considera usted que el centro de terapia planifica los trabajos que se realizan					
2	Considera usted que el centro de terapia estimula a los trabajadores para alcanzar objetivos					
3	Considera usted que el centro de terapia capacita para mejorar los procedimientos administrativos					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA						
4	Considera usted que el centro de terapia actualiza continuamente la estructura organizacional					
5	Considera usted que el centro de terapia tiene claramente establecidas sus jerarquías					
6	Considera usted que el centro de terapia promueve el trabajo en equipo					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA						
7	Considera usted que el centro de terapia promueve la adecuada comunicación del personal					
8	Considera usted que el centro de terapia brinda las condiciones necesarias para sus actividades					
9	Considera usted que el centro de terapia respalda a los equipos de trabajo para las decisiones					
DIMENSIÓN: CONTROL ADMINISTRATIVO						
10	Considera usted que el centro de terapia cuenta con un órgano de control institucional					
11	Considera usted que el centro de terapia verifica el desarrollo de actividades planificadas					
12	Considera usted que el centro de terapia evaluó la responsabilidad de sus trabajadores					

Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla


Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa se define como un elemento fundamental en la administración de las organizaciones ya que es el soporte y guía del desarrollo en las empresas. Como proceso la gestión administrativa contempla cuatro elementos planificación, organización, dirección y control (Rodríguez et al., 2020).	La gestión administrativa será medida con sus respectivos indicadores de sus cuatro dimensiones mediante la escala Likert, que contiene cinco valoraciones y con la categorización de los resultados en 3 niveles baja, media y alta, lo que se representaría en tablas de frecuencia y gráficos de barras paralelas	PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación del trabajo	Considera usted que el centro de terapia planifica los trabajos que se realizan	Ordinal Likert	4	4	4	
				Estimular al trabajador	Considera usted que el centro de terapia estimula a los trabajadores para alcanzar objetivos		4	3	3	
				Capacitaciones	Considera usted que el centro de terapia capacita para mejorar los procedimientos administrativos		4	4	4	
			ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Estructura organizacional	Considera usted que el centro de terapia actualiza continuamente la estructura organizacional		4	4	4	
				Jerarquías	Considera usted que el centro de terapia tiene claramente establecidas sus jerarquías		4	3	4	
				Trabajo en equipo	Considera usted que el centro de terapia promueve el trabajo en equipo		4	4	4	
			DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Comunicación personal	Considera usted que el centro de terapia promueve la adecuada comunicación del personal		4	4	4	
				Condiciones de trabajo	Considera usted que el centro de terapia brinda las condiciones necesarias para sus actividades		4	4	4	
				Respaldo a equipos de trabajo	Considera usted que el centro de terapia respalda a los equipos de trabajo para las decisiones		4	4	4	
			CONTROL ADMINISTRATIVO	Órgano de control institucional	Considera usted que el centro de terapia cuenta con un órgano de control institucional		4	4	4	
				Desarrollo de actividades planificadas	Considera usted que el centro de terapia verifica el desarrollo de actividades planificadas		4	4	4	
				Evaluación de responsabilidades	Considera usted que el centro de terapia evaluó la responsabilidad de sus trabajadores		4	4	4	

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es 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 las mismas.
	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 El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem 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.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento de Cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de gestión administrativa, procedo a **confirmar su validez de contenido**.


 Mg. Zoila Esther Cabrera Rivadeneyra
 TECNÓLOGO MÉDICO
 CTMP. N° 2079

Mg. Zoila Esther Cabrera Rivadeneyra
 DNI N° 16692017

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la calidad de los servicios de la salud

Variable a medir:

Calidad de los servicios de la salud

Estructura: El instrumento se elaboró en base a cuatro (04) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: CONFIABILIDAD	del 01 al 03
B: CAPACIDAD DE RESPUESTA	del 04 al 06
C: SEGURIDAD Y COMPETENCIA	del 07 al 09
D: EMPATÍA	del 10 al 12

Forma de administración:

Se aplica al personal de un centro de terapia física de Chiclayo, de forma individual previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 10 minutos.

Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de calidad de los servicios de la salud y sus dimensiones.

Población a evaluar:

Personal de un centro de terapia física de Chiclayo, 30.

Instrumento de recolección de información

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

DIRIGIDA AL PERSONAL DE UN CENTRO DE TERAPIA FÍSICA EN CHICLAYO

Señor (ra) (ita): El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la calidad de los servicios de la salud del personal de un Centro de Terapia Física en Chiclayo, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

DATOS GENERALES:

Edad:..... años Sexo: M F Tiempo de servicios:Años

TED	EDA	IND	DAC	TDA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variables y sus dimensiones / Escala		TE	ED	IND	DAC	TDA
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS DE LA SALUD		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD						
1	Considera usted el centro de terapia física cumple con las garantías en el servicio					
2	Considera usted el centro de terapia física cumple con los horarios establecidos					
3	Considera usted el centro de terapia física cumple con brindar información clara y precisa					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
4	Considera usted el centro de terapia física cumple con los tramites en el tiempo razonable					
5	Considera usted el centro de terapia física cumple con brindar atención rápida					
6	Considera usted el centro de terapia física cumple con resolver las dudas e inquietudes					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD Y COMPETENCIA						
7	Considera usted el centro de terapia física ofrece un servicio adecuado					
8	Considera usted el centro de terapia física ofrece seguridad en sus procesos					
9	Considera usted el centro de terapia física ofrece seguridad a sus pacientes					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
10	Considera usted el centro de terapia física muestra interés por las inquietudes de usuarios					
11	Considera usted el centro de terapia física muestra atención y cortesía a los usuarios					
12	Considera usted el centro de terapia física muestra respeto por sus trabajadores					

Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla


Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	La calidad de servicio de la salud se define como el grado de satisfacción y expectativas que tienen los pacientes al recibir un servicio para su uso (Pérez et al., 2018)	La calidad de servicio de la salud será medida con sus respectivos indicadores de sus cuatro dimensiones mediante la escala Likert, que contiene cinco valoraciones y con la categorización de los resultados en 3 niveles baja, media y alta, con lo que se representará en tablas de frecuencia y gráficos de barras paralelas	CONFIABILIDAD	Garantías de servicio	Considera usted el centro de terapia física cumple con las garantías de su servicio	Ordinal Likert	4	4	4	
				Horarios establecidos	Considera usted el centro de terapia física cumple con los horarios establecidos		4	3	3	
				Información clara y precisa	Considera usted el centro de terapia física cumple con brindar información clara y precisa		4	4	4	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Tramites en tiempo razonable	Considera usted el centro de terapia física cumple con los tramites en el tiempo razonable		4	4	4	
				Atención rápida	Considera usted el centro de terapia física cumple con brindar atención rápida		4	3	4	
				Resolución de dudas e inquietudes	Considera usted el centro de terapia física cumple con resolver las dudas e inquietudes		4	4	4	
			SEGURIDAD Y COMPETENCIA	Servicio adecuado	Considera usted el centro de terapia física ofrece un servicio adecuado		4	4	4	
				Seguridad en sus procesos	Considera usted el centro de terapia física ofrece seguridad en sus procesos		4	4	4	
				Seguridad a sus pacientes	Considera usted el centro de terapia física ofrece seguridad a sus pacientes		4	4	4	
			EMPATÍA	Inquietudes de usuarios	Considera usted el centro de terapia física muestra interés por las inquietudes de usuarios		4	4	4	
				Atención y cortesía	Considera usted el centro de terapia física muestra atención y cortesía a los usuarios		4	4	4	
				Respeto a los trabajadores	Considera usted el centro de terapia física muestra respeto por sus trabajadores		4	4	4	

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es 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 las mismas.
	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 El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem 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.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento Cuestionario sobre la calidad de servicios de la salud, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de Calidad de servicios de la salud, procedo a **confirmar su validez de contenido.**


 Mg. Zoila Esther Cabrera Rivadeneyra
 TECNÓLOGO MÉDICO
 CTMP. N° 2079

Mg. Zoila Esther Cabrera Rivadeneyra
 DNI N° 16692017



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CABRERA RIVADENEYRA**
Nombres **ZOILA ESTHER**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16692017**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**
Rector **ALBERTO FELIPE ORTIZ PRIETO**
Secretario General **JAVIER SORIANO DIAZ DIAZ**
Director **CESAR AUGUSTO NUÑEZ SANCHEZ**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO CON MENCIÓN EN: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**
Fecha de Expedición **24/01/20**
Resolución/Acta **517-2019-CU-UDCH**
Diploma **PG000113**
Fecha Matrícula **01/03/2013**
Fecha Egreso **28/02/2015**

Fecha de emisión de la constancia:
06 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001138457

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 06/02/2023 18:42:31-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión administrativa

Variable a medir:

Gestión administrativa

Estructura: El instrumento se elaboró en base a cuatro (04) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA	del 01 al 03
B: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	del 04 al 06
C: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	del 07 al 09
D: CONTROL ADMINISTRATIVO	del 10 al 12

Forma de administración:

Se aplica al personal de un centro de terapia física de Chiclayo, de forma individual previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 10 minutos.

Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones.

Población a evaluar:

Personal de un centro de terapia física de Chiclayo, 30.

Instrumento de recolección de información

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DIRIGIDA AL PERSONAL DE UN CENTRO DE TERAPIA FÍSICA EN CHICLAYO

Señor (ra) (ita): El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la gestión administrativa del personal de un Centro de Terapia Física en Chiclayo, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

DATOS GENERALES:

Edad:..... años Sexo: M F Tiempo de servicios:Años .

TED	EDA	IND	DAC	TDA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variables y sus dimensiones / Escala		TE	ED	IND	DAC	TDA
VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA						
1	Considera usted que el centro de terapia planifica los trabajos que se realizan					
2	Considera usted que el centro de terapia estimula a los trabajadores para alcanzar objetivos					
3	Considera usted que el centro de terapia capacita para mejorar los procedimientos administrativos					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA						
4	Considera usted que el centro de terapia actualiza continuamente la estructura organizacional					
5	Considera usted que el centro de terapia tiene claramente establecidas sus jerarquías					
6	Considera usted que el centro de terapia promueve el trabajo en equipo					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA						
7	Considera usted que el centro de terapia promueve la adecuada comunicación del personal					
8	Considera usted que el centro de terapia brinda las condiciones necesarias para sus actividades					
9	Considera usted que el centro de terapia respalda a los equipos de trabajo para las decisiones					
DIMENSIÓN: CONTROL ADMINISTRATIVO						
10	Considera usted que el centro de terapia cuenta con un órgano de control institucional					
11	Considera usted que el centro de terapia verifica el desarrollo de actividades planificadas					
12	Considera usted que el centro de terapia evaluó la responsabilidad de sus trabajadores					

Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa se define como un elemento fundamental en la administración de las organizaciones ya que es el soporte y guía del desarrollo en las empresas. Como proceso la gestión administrativa contempla cuatro elementos planificación, organización, dirección y control (Rodríguez et al., 2020).	La gestión administrativa será medida con sus respectivos indicadores de sus cuatro dimensiones mediante la escala Likert, que contiene cinco valoraciones y con la categorización de los resultados en 3 niveles baja, media y alta, lo que se representaría en tablas de frecuencia y gráficos de barras paralelas	PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación del trabajo	Considera usted que el centro de terapia planifica los trabajos que se realizan	Ordinal Likert	4	4	4	
				Estimular al trabajador	Considera usted que el centro de terapia estimula a los trabajadores para alcanzar objetivos		4	4	4	
				Capacitaciones	Considera usted que el centro de terapia capacita para mejorar los procedimientos administrativos		4	4	4	
			ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Estructura organizacional	Considera usted que el centro de terapia actualiza continuamente la estructura organizacional		4	4	4	
				Jerarquías	Considera usted que el centro de terapia tiene claramente establecidas sus jerarquías		3	3	3	
				Trabajo en equipo	Considera usted que el centro de terapia promueve el trabajo en equipo		3	3	3	
			DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Comunicación personal	Considera usted que el centro de terapia promueve la adecuada comunicación del personal		3	3	3	
				Condiciones de trabajo	Considera usted que el centro de terapia brinda las condiciones necesarias para sus actividades		4	4	4	
				Respaldo a equipos de trabajo	Considera usted que el centro de terapia respalda a los equipos de trabajo para las decisiones		4	4	4	
			CONTROL ADMINISTRATIVO	Órgano de control institucional	Considera usted que el centro de terapia cuenta con un órgano de control institucional		4	4	4	
				Desarrollo de actividades planificadas	Considera usted que el centro de terapia verifica el desarrollo de actividades planificadas		4	4	4	
				Evaluación de responsabilidades	Considera usted que el centro de terapia evaluó la responsabilidad de sus trabajadores		4	4	4	


Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es 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 las mismas.
	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 El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem 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.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento de Cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de gestión administrativa, procedo a **confirmar su validez de contenido**



UNIVERSIDAD DE CHICLAYO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

 Mg. TM. Vicente N. Alcalde Farroñay
 CTMP: 2008

Mg. Vicente Alcalde Farroñay
 DNI N° 1667753

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la calidad de los servicios de la salud

Variable a medir:

Calidad de los servicios de la salud

Estructura: El instrumento se elaboró en base a cuatro (04) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: CONFIABILIDAD	del 01 al 03
B: CAPACIDAD DE RESPUESTA	del 04 al 06
C: SEGURIDAD Y COMPETENCIA	del 07 al 09
D: EMPATÍA	del 10 al 12

Forma de administración:

Se aplica al personal de un centro de terapia física de Chiclayo, de forma individual previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 10 minutos.

Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de calidad de los servicios de la salud y sus dimensiones.

Población a evaluar:

Personal de un centro de terapia física de Chiclayo, 30.

Instrumento de recolección de información

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

DIRIGIDA AL PERSONAL DE UN CENTRO DE TERAPIA FÍSICA EN CHICLAYO

Señor (ra) (ita): El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la calidad de los servicios de la salud del personal de un Centro de Terapia Física en Chiclayo, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

DATOS GENERALES:

Edad:..... años Sexo: M F Tiempo de servicios:Años

TED	EDA	IND	DAC	TDA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variables y sus dimensiones / Escala		TE	ED	IND	DAC	TDA
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS DE LA SALUD		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD						
1	Considera usted el centro de terapia física cumple con las garantías en el servicio					
2	Considera usted el centro de terapia física cumple con los horarios establecidos					
3	Considera usted el centro de terapia física cumple con brindar información clara y precisa					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
4	Considera usted el centro de terapia física cumple con los tramites en el tiempo razonable					
5	Considera usted el centro de terapia física cumple con brindar atención rápida					
6	Considera usted el centro de terapia física cumple con resolver las dudas e inquietudes					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD Y COMPETENCIA						
7	Considera usted el centro de terapia física ofrece un servicio adecuado					
8	Considera usted el centro de terapia física ofrece seguridad en sus procesos					
9	Considera usted el centro de terapia física ofrece seguridad a sus pacientes					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
10	Considera usted el centro de terapia física muestra interés por las inquietudes de usuarios					
11	Considera usted el centro de terapia física muestra atención y cortesía a los usuarios					
12	Considera usted el centro de terapia física muestra respeto por sus trabajadores					

Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	La calidad de servicio de la salud se define como el grado de satisfacción y expectativas que tienen los pacientes al recibir un servicio para su uso (Pérez et al., 2018)	La calidad de servicio de la salud será medida con sus respectivos indicadores de sus cuatro dimensiones mediante la escala Likert, que contiene cinco valoraciones y con la categorización de los resultados en 3 niveles baja, media y alta, con lo que se representará en tablas de frecuencia y gráficos de barras paralelas	CONFIABILIDAD	Garantías de servicio	Considera usted el centro de terapia física cumple con las garantías de su servicio	Ordinal Likert	4	4	4	
				Horarios establecidos	Considera usted el centro de terapia física cumple con los horarios establecidos		4	4	4	
				Información clara y precisa	Considera usted el centro de terapia física cumple con brindar información clara y precisa		4	4	4	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Tramites en tiempo razonable	Considera usted el centro de terapia física cumple con los tramites en el tiempo razonable		4	4	4	
				Atención rápida	Considera usted el centro de terapia física cumple con brindar atención rápida		3	3	3	
				Resolución de dudas e inquietudes	Considera usted el centro de terapia física cumple con resolver las dudas e inquietudes		3	3	3	
			SEGURIDAD Y COMPETENCIA	Servicio adecuado	Considera usted el centro de terapia física ofrece un servicio adecuado		3	3	3	
				Seguridad en sus procesos	Considera usted el centro de terapia física ofrece seguridad en sus procesos		4	4	4	
				Seguridad a sus pacientes	Considera usted el centro de terapia física ofrece seguridad a sus pacientes		4	4	4	
			EMPATÍA	Inquietudes de usuarios	Considera usted el centro de terapia física muestra interés por las inquietudes de usuarios		4	4	4	
				Atención y cortesía	Considera usted el centro de terapia física muestra atención y cortesía a los usuarios		4	4	4	
				Respeto a los trabajadores	Considera usted el centro de terapia física muestra respeto por sus trabajadores		4	4	4	

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es 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 las mismas.
	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 El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem 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.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento Cuestionario sobre la calidad de servicios de la salud, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de Calidad de servicios de la salud, procedo a **confirmar su validez de contenido.**



UNIVERSIDAD DE CHICLAYO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

 Mg. TM. Vicente N. Alcalde Farronay

Mg. Vicente Alcalde Farronay
 DNI N° 1667753



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALCALDE FARROÑAY**
Nombres **VICENTE NOLBERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16677536**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **10/11/21**
Resolución/Acta **0684-2021-JCV**
Diploma **052-134475**
Fecha Matrícula **01/04/2019**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
06 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001138470

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 06/02/2023 18:46:16-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Validez – Prueba V-Aiken de instrumentos

Instrumento 1: Cuestionario sobre la gestión administrativa

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.93	0.61	0.99	0.93	0.61	0.99	0.93	0.61	0.99
D2	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
D3	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	0.85	0.53	0.97
D4	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
Instrumento por Criterio	0.98	0.68	1.00	0.98	0.68	1.00	0.94	0.63	0.99
Instrumento Global	0.97	0.660	0.998						

Instrumento 2: Cuestionario sobre la calidad de los servicios de la salud

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
D2	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
D3	0.93	0.61	0.99	0.93	0.61	0.99	0.93	0.61	0.99
D4	0.96	0.65	1.00	0.96	0.65	1.00	0.96	0.65	1.00
Instrumento por Criterio	0.97	0.66	1.00	0.97	0.66	1.00	0.97	0.66	1.00
Instrumento Global	0.97	0.664	0.998						

Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos – SPSS V25.0

Instrumento 1: Cuestionario sobre la gestión administrativa

Análisis de fiabilidad de la gestión administrativa.

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	30	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,603	12

Los resultados del análisis de fiabilidad de la prueba piloto que se aplicó al cuestionario de la variable gestión administrativa de un centro de terapia física, arrojaron un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.603, resultado que indicó que los datos obtenidos tuvieron fiabilidad y el instrumento fue bueno para su aplicación.

Instrumento 2: Cuestionario sobre la calidad de los servicios de la salud

Análisis de fiabilidad de la Calidad de servicios de la salud.

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	30	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	12

Los resultados del análisis de fiabilidad de la prueba piloto que se aplicó al cuestionario de la variable calidad de los servicios de la salud de un centro de terapia física, arrojaron un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.927, resultado que indicó que los datos obtenidos tuvieron fiabilidad y el instrumento fue excelente para su aplicación.

Anexo 6: Base de datos

Variable 1: Gestión administrativa

VARIABLE	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																
DIMENSIONES	PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA				ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA				DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA				CONTROL ADMINISTRATIVO				
SUJ/ITEM	G1	G2	G3	TD1	G4	G5	G6	TD2	G7	G8	G9	TD3	G10	G11	G12	TD4	TV1
1	5	5	5	15	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	5	13	50
2	2	3	3	8	4	4	3	11	4	4	5	13	5	5	5	15	47
3	3	3	4	10	4	4	4	12	5	5	4	14	3	3	3	9	45
4	5	5	3	13	3	4	4	11	4	4	5	13	5	5	4	14	51
5	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	5	15	52
6	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	4	13	53
7	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	5	14	55
8	4	4	3	11	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	4	13	51
9	2	2	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	5	3	3	11	43
10	3	3	4	10	5	5	5	15	5	5	4	14	5	4	5	14	53
11	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	12	5	5	5	15	56
12	4	4	4	12	4	4	3	11	5	4	5	14	5	5	5	15	52
13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13	58
14	5	5	4	14	4	4	3	11	4	4	4	12	5	5	5	15	52
15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	4	14	51
16	3	4	4	11	3	4	4	11	5	5	5	15	4	2	3	9	46
17	5	5	5	15	5	5	3	13	4	4	4	12	5	5	5	15	55
18	4	5	4	13	4	5	4	13	5	5	3	13	5	5	5	15	54
19	3	3	4	10	4	4	4	12	4	5	5	14	5	4	5	14	50

20	5	4	5	14	4	5	4	13	4	4	4	12	5	5	5	15	54
21	3	3	4	10	3	4	5	12	5	5	5	15	4	4	5	13	50
22	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	13	5	4	4	13	56
23	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	4	13	5	4	4	13	56
24	3	4	5	12	5	5	5	15	3	4	4	11	5	5	5	15	53
25	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	5	14	4	5	4	13	51
26	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12	49
27	5	5	5	15	4	4	4	12	3	3	4	10	5	5	5	15	52
28	3	3	3	9	2	3	4	9	4	4	5	13	5	4	5	14	45
29	4	4	5	13	5	4	5	14	4	4	4	12	5	3	5	13	52
30	2	3	4	9	5	5	4	14	4	4	5	13	4	4	3	11	47

Variable 2: Calidad de los servicios de la salud

VARIABLE	CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD																
DIMENSIONES	CONFIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD Y COMPETENCIA				EMPATÍA				
SUJ/ITEM	CAL 1	CAL 2	CAL 3	D1	CAL 4	CAL 5	CAL 6	D2	CAL 7	CAL 8	CAL 9	D3	CAL1 0	CAL1 1	CAL1 2	D4	TV2
1	3	3	3	9	3	4	5	12	2	3	3	8	3	4	4	11	40
2	4	4	3	11	1	4	5	10	2	3	3	8	4	4	4	12	41
3	3	4	4	11	4	4	3	11	4	3	3	10	3	4	4	11	43
4	3	4	4	11	4	4	3	11	4	3	3	10	3	4	4	11	43
5	3	3	3	9	4	4	3	11	4	3	3	10	3	4	4	11	41
6	4	5	5	14	4	5	5	14	5	4	4	13	5	5	5	15	56
7	4	4	4	12	3	4	4	11	5	4	3	12	3	4	4	11	46
8	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
9	5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	5	14	4	4	4	12	52
10	4	5	4	13	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	54
11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14	4	4	4	12	56
12	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13	51
13	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9	39
14	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15	4	5	5	14	58
15	4	4	5	13	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	5	13	53
16	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	4	13	5	5	5	15	56
17	5	4	5	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	4	5	14	55
18	3	4	3	10	2	3	3	8	4	2	3	9	2	4	3	9	36
19	4	4	4	12	5	4	5	14	5	4	5	14	4	4	4	12	52

20	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	46
21	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14	52
22	4	4	5	13	5	4	4	13	5	5	5	15	4	5	4	13	54
23	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
24	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15	51
25	2	3	3	8	3	4	5	12	2	3	3	8	4	4	4	12	40
26	3	4	4	11	4	4	3	11	4	3	3	10	3	4	4	11	43
27	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	59
28	3	3	4	10	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	48
29	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	4	14	55
30	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	5	13	5	5	5	15	51

Anexo 7: Análisis descriptivo de las variables

Análisis descriptivo de las variables

Tabla 7

Nivel de la gestión administrativa

Niveles de Gestión Administrativa	Frecuencia	
	Cant	%
Nivel Deficiente	1	3.3
Nivel Regular	16	53.3
Nivel Bueno	13	43.3
Total	30	100.0

Respecto a la tabla 7, en la dimensión planeación estratégica, el 3.3% del personal del Centro de Terapia Física consideró fue de nivel deficiente, el 53.3% de nivel regular y 43.3% de nivel alto.

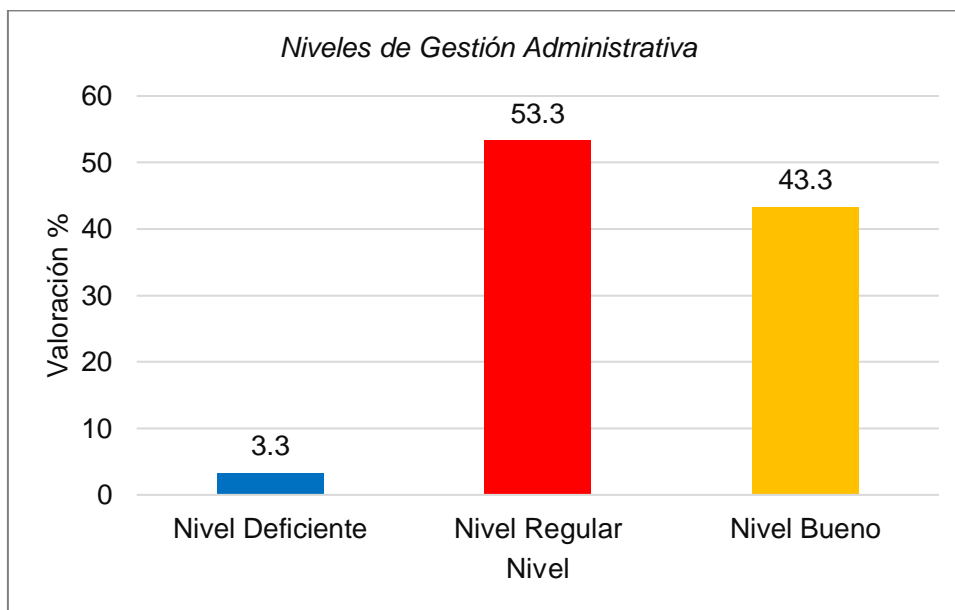


Figura 2 Nivel de la gestión administrativa

Tabla 8*Nivel de la gestión administrativa y sus dimensiones*

Niveles	Planeación Administrativa		Organización Administrativa		Dirección Administrativa		Control Administrativo	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Nivel Deficiente	4	13.3	1	3.3	0.0	0.0	2	6.7
Nivel Regular	12	40.0	16	53.3	11	36.7	3	10.0
Nivel Bueno	14	46.7	13	43.3	19	63.3	25	83.3
Total	30	100.0	30	100.0	30	100.0	30	100.0

Respecto a la tabla 8, en la dimensión planeación estratégica, el 13.3% del personal del Centro de Terapia Física consideró fue de nivel deficiente, el 40.0% de nivel regular y 46.7% de nivel alta. Los resultados explicaron que poco menos del total de trabajadores consideró que fue regular y buena; es decir 4 de cada 10 trabajadores consideró la administración llevó a cabo una planeación buena. En la dimensión organización administrativa, el 3.3% del personal consideró se tuvo un nivel deficiente, para el 53.3% fue regular y para el 43.3% fue buena. Es decir, para la mayoría de trabajadores o también para 5 de cada 10 trabajadores la organización dentro del Centro de Terapia Física fue regular. En la dimensión dirección administrativa para el 36.7% del personal el direccionamiento del Centro de Terapia Física tuvo desempeño regular y para el 63.3% fue buena. Esto quiere decir que, la mayor parte de trabajadores consideró el direccionamiento organizacional fue bueno, lo que se interpretó como para 6 de cada 10 trabajadores el direccionamiento fue bueno. En la dimensión de control administrativo para el 6.7% del personal su ejecución fue deficiente, para el 10.0% fue regular y para el 83.3% fue bueno. Los resultados mostraron casi menos del total consideraron la organización llevó un buen control administrativo. Las estadísticas mostraron para 8 de cada 10 trabajadores el control fue bueno.

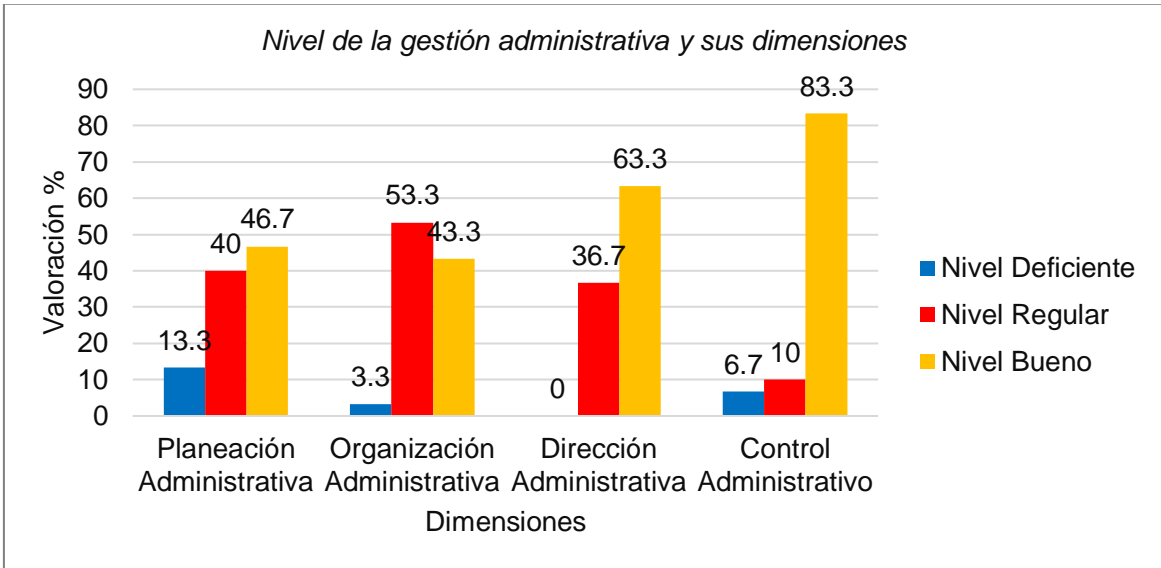


Figura 3 *Nivel de la gestión administrativa y sus dimensiones*

Tabla 9

Nivel de calidad de los servicios de la salud

Niveles de Calidad de los servicios de la salud	Frecuencia	
	Cant	%
Nivel Deficiente	1	3.3
Nivel Regular	17	56.7
Nivel Bueno	12	40.0
Total	30	100.0

Respecto a la tabla 9, en la dimensión planeación estratégica, el 3.3% del personal del Centro de Terapia Física consideró fue de nivel deficiente, el 56.7% de nivel regular y 40.0% de nivel alto.

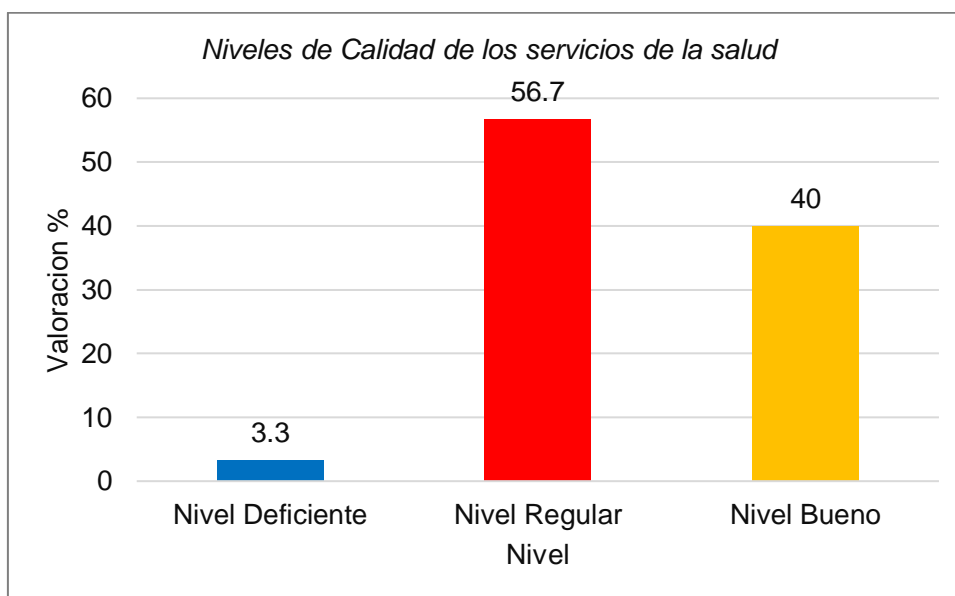


Figura 4 *Nivel de calidad de los servicios de la salud*

Tabla 10*Nivel de la calidad de los servicios de la salud y sus dimensiones*

Niveles	Confiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad y Competencia		Empatía	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Nivel Deficiente	3	10.0	1	3.3	4	13.3	2	6.7
Nivel Regular	12	40.0	17	56.7	11	36.7	13	43.3
Nivel Bueno	15	50.0	12	40.0	15	50.0	15	50.0
Total	30	100.0	30	100.0	30	100.0	30	100.0

En la tabla 10, respecto a la dimensión confiabilidad para el 10.0% de trabajadores su nivel fue bajo, para el 40.0% regular y para el 50.0% fue bueno. Las estadísticas presentaron la mitad de trabajadores del Centro de Terapia Física fue bueno; es decir para 5 de cada 10 trabajadores consideraron los servicios recibidos fueron confiables. En la dimensión capacidad de respuesta para el 3.3% del personal su nivel fue deficiente, para el 56.7% fue regular y para el 40.0% fue bueno. Los resultados presentaron para más de la mitad de trabajadores del Centro de Terapia Física el tiempo de respuesta de los servicios fue regular; es decir, 6 de cada 10 trabajadores consideró las respuestas recibidas fue regular. En la dimensión seguridad y competencia para el 13.3% del personal el nivel fue deficiente, para el 36.7% el nivel fue regular y para el 50.0% fue bueno. El análisis evidenció para la mitad del personal; es decir, para 5 de cada 10 trabajadores del Centro de Terapia Física la seguridad y competencia de los servicios de la salud fue buena. En la dimensión empatía para el 6.7% del personal el nivel fue deficiente, para el 43.3% el nivel fue regular y para el 50.0% fue bueno. El análisis descriptivo evidenció para la mitad del personal; es decir, para 5 de cada 10 trabajadores del Centro de Terapia Física la empatía recibida en los servicios prestados fue buena.

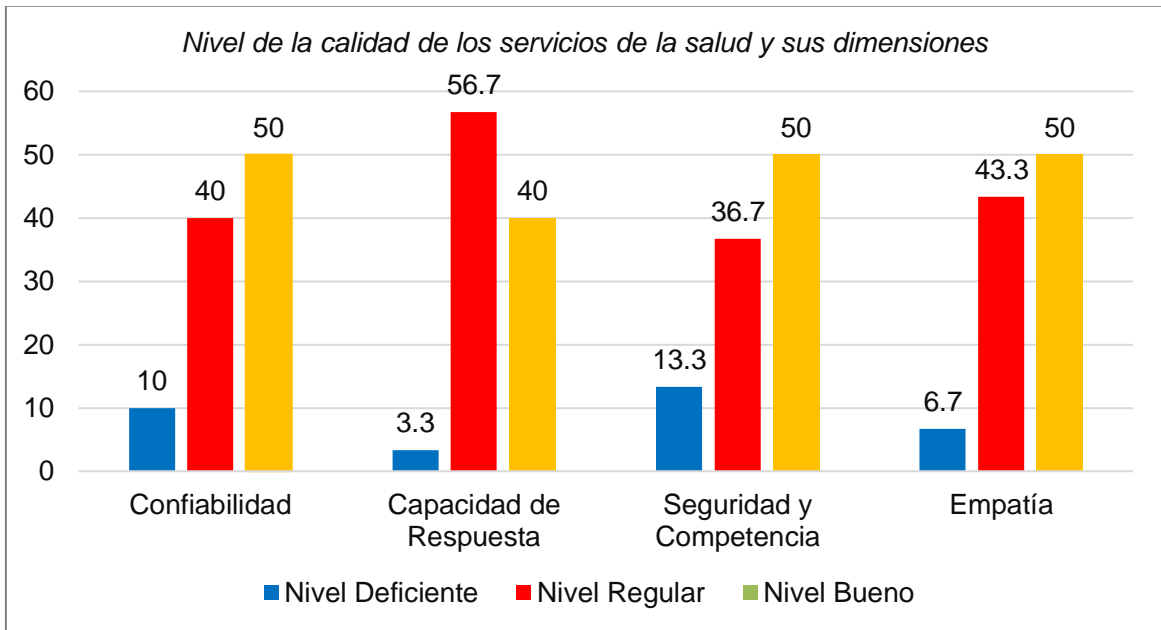


Figura 5 *Nivel de la calidad de los servicios de la salud y sus dimensiones*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de los servicios de la salud en un Centro de Terapia Física de Chiclayo", cuyo autor es RIOJA LEÓN JOHANA LIZHET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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.

CHICLAYO, 24 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO DNI: 02855165 ORCID: 0000-0001-6738-0683	Firmado electrónicamente por: CARMANUE el 27- 01-2023 12:44:29

Código documento Trilce: TRI - 0527078