



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio
del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Urbano Morales, Soledad Sonia (orcid.org/0000-0002-0214-3019)

ASESORA:

Dra. Soria Perez, Yolanda Felicitas (orcid.org/0000-0002-1171-4768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi esposo Christian Asencio y a mis adoradas hijas Milagros y Katherin, por su apoyo y comprensión y por ser fuente de motivación e inspiración para poder superarme.

A mi adorada Madre Eugenia Morales, que fue un pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme la confianza y consejos.

A mi Padre Lorenzo Urbano y hermanos Isabel, Piedad y Enrique, quienes con sus palabras de aliento no me dejaron decaer, permitiendo que siguiera adelante y cumpla con mis ideales.

Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa y haberme permitido llegar a este punto.

A mi Esposo e Hijas por haberme apoyado en todo momento y por ser siempre mi fortaleza.

A mis Padres por sus valores, ejemplo de superación, humildad, sacrificio y motivación constante, pero más que nada por su amor verdadero.

A mis hermanos por haber creído en mí siempre y demostrarme que el verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere.

Mi gratitud también a mi asesor de tesis Dra. Yolanda Soria Perez, por las enseñanzas impartidas y por la paciencia y tolerancia para culminar con la tesis y a mis compañeros de estudio de tesis, por el apoyo brindado en todo momento.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
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	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	41

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Descripción de gestión administrativa	20
Tabla 2 Descripción de las dimensiones de gestión administrativa	21
Tabla 3 Descripción de calidad del servicio	21
Tabla 4 Descripción de las dimensiones de calidad del servicio	22
Tabla 5 Prueba de bondad de ajuste de calidad del servicio en la gestión administrativa y sus dimensiones del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.	23
Tabla 6 Prueba de variabilidad de la gestión administrativa por influencia de la calidad del servicio.	24
Tabla 7 Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la calidad de servicio en la gestión administrativa.	24
Tabla 8 Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la calidad de servicio en la gestión administrativa.	25
Tabla 9 Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la calidad de servicio en la gestión administrativa.	25
Tabla 10 Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la calidad de servicio en la gestión administrativa.vv	26
Tabla 11 Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la calidad de servicio en la gestión administrativa.	27

Índice de figuras

	Pág.
figura 1 Esquema del diseño	15
figura 2. Gestión administrativa	20
figura 3 Dimensiones de la variable gestión administrativa	21
figura 4 Calidad del servicio	22
figura 5 Dimensiones de la variable calidad del servicio	22

Resumen

La investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, nivel de investigación explicativo, de diseño no experimental, cuyo objetivo fue determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020, para ello se empleó la técnica de la encuesta, se empleó dos instrumentos, cuestionario de gestión administrativa y el cuestionario de calidad de servicio en los usuarios, el instrumento paso por el proceso de validez a través del juicio de expertos, así también la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, antes de ser aplicado a la muestra de estudio, para el análisis de los resultados se empleó la estadística descriptiva, se organizó la información a través de tablas de fis, y la estadística inferencial mediante el estadígrafo del Chi-cuadrado llegando a la siguiente conclusión : la gestión administrativa incide en la calidad de servicio de manera significativa, los resultados del modelo de ajuste indican la incidencia entre la gestión administrativa y calidad de servicio (Chi-cuadrado es 20.326 y $p = ,000 < \alpha$), demostrando que la gestión administrativa en el Hospital Nacional Dos de Mayo, incide en la prestación de los servicios, se considera muy importante porque favorece la mejora de la calidad de servicio a los usuarios, facilita alcanzar las metas y mejora la gestión eficiente de los recursos del Hospital.

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

Abstract

The research corresponds to a quantitative approach, explanatory research level, non-experimental design, whose objective was to determine the impact of administrative management on the quality of service of the Hospital National Dos de Mayo - 2020, for this the survey technique was used, two instruments were used, administrative management questionnaire and the questionnaire of quality of service in users, The instrument went through the process of validity through expert judgment, as well as reliability through Cronbach's Alpha, before being applied to the study sample, for the analysis of the results descriptive statistics was used, the information was organized through frequency tables, and inferential statistics using the Chi-square statistic reaching the following conclusion: The results of the adjustment model indicate the incidence between administrative management and service quality (Chi-square is 20.326 and $p = .000 < .000 < \alpha$), demonstrating that administrative management in the Hospital National Dos de Mayo, affects the provision of services, is considered very important because it favors the improvement of the quality of service to users, facilitates achieving the goals and improves the efficient management of the Hospital's resources.

Keywords: Administrative management, quality of service, planning, organization, direction and control.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual la calidad de servicio es un factor muy importante de estudio y análisis en las organizaciones tanto públicas como privadas, puesto que los usuarios o clientes exigen mejor prestación de servicios, es decir un mayor nivel de atributos y beneficios en su aplicación. Como lo manifiestan, la calidad de servicio en el proceso administrativo influye en la percepción de los ciudadanos en la evaluación de los servicios, es importante impulsar la confianza sobre los juicios de desempeño por ejemplo de los servicios públicos. (Gregg y Van Ryzin, 2015,p.5) en este sentido hace algunos años el nivel de oferta en los mercados era más limitada, el avance de la tecnología, las variaciones de índole económico que se ha dado a nivel mundial ha generado una mayor competitividad en el ámbito de las empresas. Los ejecutivos de las empresas hacen un uso permanente de información sobre el mercado que, mediante el uso del proceso administrativo, permite facilitar la toma de decisiones en las empresas.

Boyd y Britt (1965, p.2). Las empresas encaran un mayor nivel de obstáculos para subsistir, dentro de un contexto comercial muy competitivo. En la actualidad es mayor el nivel de desafíos para el proceso administrativo en las empresas, los directivos de instituciones públicas se han visto obligados a optimizar los procesos internos con la intención de optimizar sus actividades y la consecución de sus objetivos, buscando implementar procesos eficientes, en el sector administrativo. (Adelina y Camelia, 2016, p. 4) el análisis de los procesos es una técnica que facilita la medición de la calidad, de lo cual se amplió a una evaluación más completa, cuantificando los “costos de calidad”, buscando identificar las debilidades del proceso, como parte de las fases de análisis, para la implementación de un nuevo sistema. (MerleBland, Maynard y Herbert, 1988, p. 367-377).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en relación a la calidad de la asistencia de tipo sanitaria manifiesta: que es el propósito garantizar que cada persona deba recibir la totalidad de los servicios de diagnósticos y de tipo terapéutico más conveniente para una atención de calidad, teniendo en cuenta todos los aspectos relacionados a ello como son; el conocimiento del paciente y el conocimiento del marco social.

En el plano internacional, según Cataño, Fonseca y Noreña (2020), en

muchas instituciones de salud de Colombia, en los últimos cinco años se ha observado que no se cumplen con los aspectos necesarios para brindar un servicio con calidad; debido a que existe poca accesibilidad que podría ser por temas geográficos o de oferta del servicio. En cuanto al tema de oportunidad existen retrasos al autorizar servicios solicitados en las entidades, poniendo en riesgo la vida del usuario ya que no se pueden hacer diagnósticos oportunos.

En el contexto actual la tecnología de la información, se vuelven una importante herramienta que contribuye a la eficacia de la gestión administrativa, cuyo propósito es optimizar la calidad de la gestión administrativa y su desarrollo. (Shaoxi, 2021, p.5). La estimación de valor de la calidad y de los niveles de la satisfacción de los demandantes de los servicios relacionados a la salud es de suma importancia en la gestión del sector salud. La gestión administrativa ayuda a las empresas a manejar mejor cultura organizacional, que conlleve a mejorar la estructura, la delimitación de funciones de los responsables, con el fin de mejorar los procesos, y mejorar la calidad de los servicios. (Ociel, 2017, p, 3) según las respuestas que se tengan de estas apreciaciones por parte de los usuarios, se impartirán las estrategias a seguir en cuanto a gestión por parte de los centros hospitalarios (Vergara, Quesada y Maza, 2018).

En el escenario nacional las instituciones públicas del Perú, un aspecto que está asociado al concepto de calidad es lo referido a la espera, en la prestación de los servicios, este aspecto es cada vez más valorado, en razón del valor del tiempo, el cual se ha hecho con mayor amplitud en el ciclo de crecimiento económico experimentado. No es referido al aspecto cronológico sino al valor asignado al tiempo, hoy en día cada hora asume una mayor importancia, por el tiempo de espera para la atención en el servicio de salud, debido a que se genera tiempo una afectando la productividad de los individuos y por lo tanto en sus ingresos (Minsa, 2015). En las instituciones públicas en un contexto mundial se está buscando implementar estrategias que generen servicios más accesibles, más cómodos, reducir el tiempo, como una perspectiva del mejoramiento de las capacidades de los servicios estatales y municipales (Kabanova y Vetrova, 2018).

Por otro lado, Gonzales (2020) determinó que la gestión administrativa es deficiente en el sector salud, su influencia en los gastos son innecesarios y la mala

gestión en recursos repercute en los niveles de atributos de los servicios, los gestores públicos los cuales no desarrollan estrategias que confiera el uso óptimo de los recursos, dejan de brindar mayor servicio y mellan la salud del entorno en el cual se encuentra la institución servidora. La gestión administrativa debe de responder a la falta de planes, a la contingencia, medidas de prevención, retraso en entrega de documentos, falta de atención, protocolos, de forma que permita establecer un ordenamiento estructurado de acciones orientados a ofrecer un mejor servicio a los usuarios (Ordoñez, Cárdenas, Cuadrado & Zamora, 2021, p. 347-356).

Es facultad del Estado en nuestro país poder incidir en los aspectos relacionados a las funciones, así como las responsabilidades y las competencias sustanciales que son facultades inherentes e indelegables. El Estado precisa el establecimiento en salud como el ejercicio de las asignaciones y competencias de carácter sustantivo de las políticas públicas en el sector salud, en un contexto en el que se dan las relaciones entre el gobierno y la sociedad dentro de un estado moderno, con ese fin, se debe gestionar administrativamente las áreas que deben de corresponder en responsabilidad, así como en las competencias de carácter institucional, específicamente en cuanto a aspectos claves de su proceder como lo referido a la conducción del sector, la regulación, la modulación del financiamiento y la garantía que permita el aseguramiento, así como la armonización en lo referente a la provisión, y la ejecución de las funciones en lo que corresponde a la salud pública (Ugarte, 2019).

El Hospital Nacional Dos de Mayo, es un órgano desconcentrado dependiente del Ministerio de Salud con categoría III-1, cuenta con 58 servicios de atención médica y 14 oficinas administrativas y no es ajena a lo que se evidencia a nivel nacional en cuanto a los encargados del área de cajas recaudadoras y la administración en realizar los cobros por la venta y prestación de servicios de salud, la deficiencia que existe en la gestión del servicio de atención al usuario es por el tarifario institucional al encontrarse duplicidad de códigos CPT registrados en el sistema SIS GalenPlus, cuyo registro está a cargo de la Oficina de Estadística e Informática, lo cual incide en la calidad de atención que se brinda a los pacientes, por los prolongados tiempos de espera para realizar los pagos, ocasionando

malestar al trabajador, molestias y reclamos por parte de los usuarios que en ocasiones tienen que ir a los servicios como laboratorio y diagnóstico por imágenes a consultar por el código CPT que corresponde y luego tener que regresar a las cajas a realizar el pago.

Con lo referido anteriormente se tomó en cuenta plantear como problema general ¿De qué manera incide la gestión administrativa en la calidad del servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020?, así mismo como problemas específicos: ¿De qué manera incide la planeación en la calidad del servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020?, ¿De qué manera incide la organización en la calidad del servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020?, ¿De qué manera incide la dirección en la calidad del servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020?, ¿De qué manera incide el control en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020?.

Esta investigación se centró en los elementos de la gestión administrativa en el centro de salud hospitalaria, que sirve en la justificación práctica para que los trabajadores del hospital y los gestores administrativos, puedan alcanzar lo establecido como propósito, brindar una mejor calidad de servicio en el cuidado de los pacientes y una mejora continua de la calidad. Se puede establecer que existe una conexión entre las acciones administrativas y el desarrollo de competencias de los médicos, la fi en las rotaciones se relacionó con un enfoque en el trato amable, amigable y respetuoso a los pacientes, dentro de los procesos de atención que se han implementado. (Tobón, et al, 2019).

Así mismo, citará al valor teórico, porque servirá como un aporte basado en conocimientos y antecedentes para futuras investigaciones dentro del campo de la de las variables de estudio, entidades públicas prestadoras de servicios de salud. La justificación desde la concepción metodológica, es que para desarrollar el estudio y se cumplan los objetivos, se tuvieron en cuenta los instrumentos utilizados para el acopio de los datos, las mismas que pasaron por un proceso de validación y servirán de apoyo para la realización y análisis de los fenómenos con una problemática en común. El objetivo general del actual estudio es determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020, así mismo se plantearon como objetivos específicos:

Determinar la incidencia de la planeación en la calidad del servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020, determinar la incidencia de la organización en la calidad del servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020, determinar la incidencia de la dirección en la calidad del servicio.

Así mismo se formula hipótesis general: Gestión administrativa incide positivamente en la calidad de servicio, Hosp. Nacional Dos de Mayo – 2020, en esa misma línea también se plantearon las siguientes hipótesis específicas: la planeación incide positivamente en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020, la organización incide positivamente en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020, la dirección incide positivamente en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020, el control incide positivamente en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes nacionales, Díaz y Ortiz (2019), se planteó en mencionar la incidencia en el área administrativa en relación a los servicios prestados en el área de ciencias administrativas en una universidad pública, se desarrollaron estrategias de carácter metodológico de tipo aplicado y que presentaban un diseño descriptivo de correlación, así mismo presentaba un método deductivo, teniendo como muestra una población de 107 estudiantes de la institución en estudio. Los resultados arrojados de un nivel de significancia establecido de 0.05 fue de 0.001, por lo que, se concluye en aceptación de la hipótesis alterna, es decir que existe una incidencia directa de carácter significativo entre las variables que fueron objeto de estudio.

López (2019), el estudio se desarrolló en un organismo del sector estatal del distrito de Tarapoto, el propósito general fue, determinar el grado de ascendencia de la gestión administrativa en relación a la calidad de los servicios de tecnología de la información en las organizaciones del sector estatal. Como resultado se concluyó sobre la variabilidad en la calidad de la prestación de servicios de tecnologías de información hacia los organismos públicos del distrito de Tarapoto, se pueden explicar en un 98.69% en razón de la naturaleza de la gestión administrativa.

Ccorahua (2019), la finalidad de la investigación fue determinar la influencia entre la gestión de tipo administrativa y la calidad del servicio en un hospital público, el estudio tuvo como base metodológica un nivel explicativo y descriptivo, conformado por una población de 137,316 personas, mediante la construcción de instrumentos para el acopio de datos, tomando en consideración criterios como: la confiabilidad y la validez, se concluyó, que teniendo como resultados un p valor < 0,05, tanto en las variables como en las dimensiones.

Ocampo y Valencia (2017), plantearon una investigación la cual plantea como propósito, determinar el grado de relación e influencia de la gestión de tipo administrativo en la prestación asistencial en brindar un servicio de calidad. Estuvo compuesta por 87 colaboradores del área administrativa de la red asistencial, se recolectaron los datos a través de cuestionarios, así mismo para el estudio del procesamiento de la información se empleó, el estadígrafo de correlación de

Pearson. Se llegó a la conclusión que el 35.9% de los encuestados no está de acuerdo con la gestión administrativa que se aplica en la Red Asistencial y por otro lado se obtuvo como resultado inferencial de correlación de Pearson respecto a la hipótesis general de $r=0,559$.

Merino, Sáenz y Silva (2016), la investigación tuvo como finalidad, establecer el nivel de influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario en una Municipalidad de Lima, y sostuvo en un diseño de tipo no experimental, de tipo de corte transversal con un análisis de carácter descriptivo y así mismo de inferencia. La muestra constituida por 384 usuarios utilizándose como método de acopio de datos a la técnica de desarrollar encuestas, se llegó a la conclusión de acuerdo a los resultados descriptivos que el 40.6% considera estar de acuerdo con la gestión administrativa en la municipalidad, los resultados inferenciales evidenciaron que existe relación de las dos variables con un grado de significancia menor al 0.05 y de la misma manera para cada una de las dimensiones, siendo el resultado de la hipótesis general de $r=0.61$.

En cuanto a los antecedentes internacionales, Poveda (2020), la investigación estableció determinar la relación e incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los laboratorios de Psicología y así mismo diseñar un modelo para la gestión de tipo administrativa, la metodología empleada se desarrolló bajo un enfoque mixto bajo un paradigma empírico, integrado por 345 personas que hacen uso de estos laboratorios, se emplea como medio de acopio de datos la técnica del uso de encuestas, donde señalaron que la gestión administrativa en los servicios de laboratorio de Psicología se desarrollan en un nivel adecuado y por otro lado el 51.5% considera que la gestión de tipo administrativa mejora la calidad de la educación. Se llegó a la conclusión que ambas variables de estudio establecen las bases sólidas en el conocimiento de la administración y también dentro del campo educativo.

Rocafuerte (2019), en la investigación propuso evaluar la gestión administrativa y el servicio de calidad de una cooperativa de transportes, estudio documental y también de campo; usando como método el inductivo y así también deductivo, para el recojo de la información se empleó como instrumentos de entrevista y encuestas a 384 usuarios, obteniendo como resultado de 0.03 de nivel

de significancia, así mismo se pudo hallar que la gestión administrativa en la cooperativa de transporte no era la adecuada y por lo cual, la calidad de la prestación de servicios percibida por los clientes no satisfacía las expectativas de los mismos. En conclusión, se propuso la aplicación del diseño de un nuevo modelo para la gestión de tipo administrativa que facilite la mejora de la prestación del servicio que oferta la cooperativa de transporte.

Espinoza (2019), la presente investigación tuvo como intención, analizar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en una empresa hotelera, se utilizó el método analítico, deductivo y cuyo diseño fue no experimental. Para determinar el nivel de la efectividad de las variables, se emplearon dos poblaciones, una interna y así también una población externa, y se aplicó las encuestas y entrevistas en el proceso de acoplar la información para la ejecución del presente proyecto. Se obtuvo como efecto que existe un elevado conocimiento, se agiliza los procesos y se involucran a la totalidad de los colaboradores, teniendo como resultados de análisis de las expectativas y de las percepciones en un 83% y 93% respectivamente.

Allauca (2019), la investigación se desarrolló con la finalidad en la atención al usuario en un hospital público, como metodología se desarrolló con una investigación de tipo descriptivo y cuyo diseño es no experimental, la población estimada estuvo conformada por 1,500 personas de la ciudad de Riobamba de los cuales se aplicó las encuestas a 305 personas. Los resultados indicaron que el 53% de los usuarios, considera que la atención prioritaria es fundamental en el servicio prestado, por otro lado, el 49% considera que la calidad es aceptable. Se llegó a la conclusión que se deben de establecer estrategias de servicio orientados a la mejora de la atención brindada en la institución con la intención que los usuarios muestren conformidad al recibir un servicio de calidad.

Reyes (2015), en su investigación tuvo como fin, analizar la gestión administrativa y la incidencia en la calidad de los servicios hacia los usuarios en una cooperativa interprovincial de trasportes público para pasajeros, la metodología aplicada, así mismo se aplicó el método empírico, la técnica empleada fue la encuesta y estuvo orientada a los usuarios, administrativos y socios de la cooperativa, los cuales fueron un total de 403 personas, se obtuvo la información a

través del cuestionario de preguntas para la recolección de datos. Los resultados descriptivos indicaron que el 79% considera que la gestión administrativa es buena y el 74% hacen uso frecuente de los servicios que oferta la cooperativa. Se llegó a la conclusión, la gran medida va a depender la actitud que tenga el personal, es por ello que se recomendó que el personal sea eficiente en todas las áreas, así como los niveles.

El estudio ha podido desarrollar teorías que permiten la ayuda desde un punto conceptual el significado de la variable: Gestión administrativa y la calidad de los servicios.

Iniciando con la variable gestión administrativa, se encontrado un enfoque en donde reconoce que la investigación presenta un énfasis netamente teórico, basado propiamente la teoría clásica por su estructura según Fayol.

Chiavenato (2009) indicó en su teoría que las actividades se encuentran determinado a través de la dirección y aquellos fines que permiten lucros en la organización, gestión que se diferencia con otras labores en donde los subordinados o empleados, ostenta en la institución a través esfuerzo la importancia del éxito que genera la existencia de la organización en cuanto a su crecimiento.

Hurtado (2009) indicó que el conocimiento es una actividad dependiente del ser humano porque demuestra el liderazgo, destreza, administración, en donde determina el desempeño y la importancia de los alcances en los objetivos, definiendo estas relaciones son elementales y delegan los elementos importantes de la gestión administrativa.

Stoners, Freemans y Gilberts (2009) el recurso humano ostenta un soporte positivo en la dirección y la responsabilidad de los alcances establecidos por los trabajos en la institución, generando metas establecidas para obtener el éxito en la organización.

INEGI (2012), la gestión permite asegurar diversas actividades a través del uso de las tecnologías, procesos y recursos para que se le asigna a la organización, distribuyendo los recursos para obtener los objetivos. El personal se encuentra especializado, proporcionando asistencia y orientando las decisiones en cuanto a

liderazgo que genere en trabajar en equipo. Esta continuidad garantizada por el control y monitoreo para asegurar la eficiencia de las tareas encomendadas. Rol importante y articulado en la comunicación, quien era la revisión y la obligación primaria del área de dirección en la organización. También Ramírez (2012), identificó que la administración plantea resultados conceptuales en la gestión administrativa.

Chiavenato (2016), describió que las teorías neoclásicas permite especificar las funciones del trabajo en la organización, evaluando mejoras de interrelación, abasteciendo ventajas y desventajas en los cuatro puntos de abastecimiento como es el control, organización, dirección y dirección.

A continuación la segunda variable y sus dimensiones:

La Planificación; Chiavenato (2016), es importante lograr los objetivos alcanzados mediante la perfección de la cadena de suministros. Robbins y Coulter (2012), establece estrategia de desarrollo en la coordinación de los objetivos para alcanzar el logro. Stoners, Freemans y Gilberts (2007), genera planes propios que establece estrategias involucran el recurso humano para alcanzar y establecer metas. Luna (2015), el proceso tiene como base la planeación porque sin ella no habría control y dirección en la organización.

Chiavenato (2016), en la abastecimiento comprende mejoras en la administración, estableciendo niveles jerárquicos. Robbins y Coulter (2012), la estructuración es responsabilidad del gerente, porque termine el desarrollo individual y la asignación de tareas para el cumplimiento de las metas en la institución. Reyes (2006), la organización está obligado a obtener niveles óptimos deficiencia a través de las relaciones, jerarquías y funciones.

Chiavenato (2016), la dirección se encuentra relacionada a través de los logros y objetivos propuestos. Esta gestión tiene diversas actividades que tiene que hacer cumplir. Robbins y Coulter (2012), el gerente tiene que motivar a los trabajadores para que pueda resolver y dirigir los conflictos laborales, influenciado por los subordinados, aplicando el método del diálogo y la comunicación entre los compañeros. Stoner, Freeman y Gilbert (2008), sostuvo que la motivación, dirección, influencia se encuentra en el proceso de mandato por parte de la-a través de los grupos que conforman la organización, estableciendo las tareas asignadas.

Robbins y Coulter (2012), el control encaja en el cumplimiento de los objetivos personales, generado por el gerente, que está en constante verificación y evaluación de las dio encaminada para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Stoners, Freemans y Gilberts (2008), este proceso asegura el desempeño para obtener mejores resultados, generando si necesario medidas de corrección. Chiavenato (2014), indicó que es fundamental la asignación de los procesos parecidos en cuanto al objetivo, distribución para poder satisfacer al consumidor final.

Parasuramans (1990), los procesos encuentran agrupados a través de la colaboración de las instituciones, en donde las relaciones contribuye a que los usuarios perciban el desarrollo que se les brinda, este propósito a través del instrumento mide la perspectiva de la calidad en su cinco dimensiones. se ha considerado la evolución de los diversos sectores, determinando la apreciación por su capacidad de respuesta, satisfacción, empatía y la perspectiva del usuario. Es por eso que la calidad de los servicios prestados al paciente a través estancia, establece el grado de satisfacción por parte del paciente , sugiriendo que se establezca una brecha existencial de la perspectiva del paciente y el servicio que adquieren, según Parasuraman (1990), este servicio tiene que ser perfeccionado, porque demanda la calidad fundada a través de las dimensiones.

Ministerio de Salud del Perú (2014), efectuó la guía que evalúa la satisfacción de los usuarios en el sector salud, en donde determina el fundamento y la complacencia del paciente en que los procesos sean implementados para alcanzar un progreso en las entidades de salud. El objetivo consiste en incrementar herramientas estandarizada que mida la estimación que tienen los pacientes al acudir al hospital.

Vargas y Aldana (2009) definición que la administración y la vida corporativa, tiene la finalidad de poder integrar la calidad en las distintas al de la empresa para obtener un mejor desarrollo e imagino de la institución. Melara (2015), la calidad se encuentra establecida mediante conceptos estandarizados que logre la satisfacción del cliente, calificándolo desde un punto de opinión que dirección a la organización en base a la calificación del servicio.

Galviz (2015) indicó que la organización privada prioriza la calidad de

servicio como objetivo principal en la toma de estrategias empresariales para alcanzar y minimizar los costos logrando el desarrollo en el mercado. Según Gronroos (1987), indicó que los procesos se encuentran evaluados para obtener una comparación desde la percepción y expectativa de un usuario satisfecho, para que pueda recomendar los servicios a los amigos y familiares.

Stantons, Etzels y Walkers (2002) indicó que la actividad brinda respuestas precisas y claras a los clientes, contando con elementos asistenciales y personalizados en la atención rápida y amable. Fontalvos- Vergara (2012) manifestó la delimitación de los conglomerados por satisfacer la necesidad y el cumplimiento de los servicios o bienes al cliente. Juran, (1992) la calidad suministra el servicio para poder satisfacer las necesidades del consumidor. Demings (1991), garantiza el placer y el beneficio al cliente. Feigenbaums (1958), adquiriendo la participación y asegurando la satisfacción a través de las expectativas y exigencias que constituye la calidad de servicio a los pacientes, constituido por las siguientes dimensiones:

Parasuraman (1990), definió que el paciente aprecia los cambios en la mejora de ambientes del hospital a través de un buen equipamiento y en la prestación de servicios en la institución. Zeithaml, Bitners y Gremlers (2011), mejorando el aspecto físico, humano, equipos y materiales.

Parasuraman (1988), la fiabilidad del servicio lo definió como la atención brindada y confiable. Zeithaml, Bitner y Gremler (2011), esta destreza tiene la finalidad de presentar un servicio fiable y cuidadosa. La institución ofrece suministros, resuelve convenientes y establece fecha de entrega. Drukens (1992), definió que la empresa tiene la capacidad de dar un servicio seguro y confiable.

Parasuraman (1990), la capacidad de respuesta por parte del institución es el potencial humano en brindar un servicio óptimo y de calidad. Zeithaml, Bitners y Gremlers (2011), la colaboración del usuario ha permitido facilitar los inconvenientes y atenderlos de una forma, este apresuramiento adecuado manifiesta los discursos del consumidor y a su vez con la finalidad de darle una solución oportuna. Martínez (1998), indicó que es adaptable el apoyo por los usuarios. Parasuraman (1990), lo definió que los integrantes presta su confianza en las instituciones. Zeithaml, Bitner y Gremler (2011), es el conocimiento que utiliza

el empleado y empleador en la atención a los usuarios para fomentar la credibilidad y confianza. Drukens (1992), el usuario apuesta en que sus problemas se han resuelto por expertos.

La credibilidad se encuentra enlazada a la seguridad, evidenciando la honestidad y la confianza en que los clientes sean atendidos oportunamente a través de un servicio de calidad para tener usuario satisfecho.

Parasuraman (1990), la empatía lo define como el servicio personalizado al usuario. Zeithamls, Bitners y Gremlers (2011), los usuarios proponen en la organización una oferta al consumidor. Martínez (1998), indicó que la atención personalizada es ofrecida de forma espontánea.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2015) indicó el enfoque cuantitativo tiene el objetivo de la identificación de variable y así también la igualdad de los resultados que se han obtenido por medio de una muestra. El presente estudio corresponde a un enfoque de tipo cuantitativo, según Niño (2011), en referencia al término, manifiesta: este enfoque implica la cuantificación, primordialmente en la valoración y la deducción (p.29).

Es básico porque orienta la curiosidad del científico en desentrañar el misterio (Ñaupá, Mejía, Novoas y Villagómez, 2015). Obtiene nuevo paradigma de la investigación básica (Martínez, 2012). En ese sentido la investigación desarrollada fue de tipo básica.

Para Hernández et al. (2014), mencionó que un investigador debe observar de forma hábil y precisa de responder las interrogantes de investigación, como también de consumir los objetivos establecidos, el cual implica escoger o ejecutar uno o más diseños de estudio y emplearlos a la situación particular de su investigación, por tal motivo en base a lo establecido el diseño de investigación se definió como un estudio de diseño no experimental. Los diseños no experimentales son aquellos que se realizan sin la manipulación deliberada de variables, en ese sentido solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández, et al., 2014).

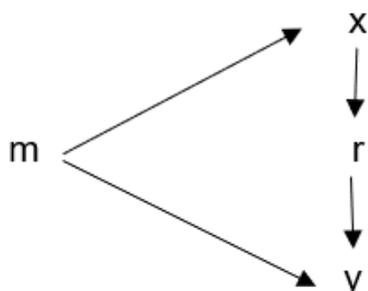
Según Salazar (2008), el método hipotético deductivo es aquel proceso de conocimientos que se inicia por la observación de fenómenos de carácter general con el propósito de llegar a conclusiones particulares contenidos explícitamente en la situación general. De esta forma en el presente trabajo de investigación se consideró este método con la finalidad observar la realidad del fenómeno analizado, del cual se hizo la verificación del caso mediante la creación de hipótesis.

Los niveles de investigación explicativos, tienen como finalidad principal la verificación de hipótesis causales o explicativas; es decir se busca explicar las causas por las que ocurre el fenómeno o evento (Hernández et al., 2014). Para la ejecución del trabajo de estudio, se seleccionó los niveles descriptivo y explicativo,

donde el primero buscó precisar peculiaridades y cualidades relevantes para validar las hipótesis causales.

figura 1

Esquema del diseño



m = población de estudio

x = Variable independiente

y = Variable dependiente

r = Casualidad entre variables

De esta manera mediante el nivel descriptivo, se detalló las particularidades y/o características de las variables de estudio con base a la realidad de la organización escogida como sujeto de estudio, por su parte, con el nivel explicativo se determinó el nivel de influencia que tiene la variable independiente sobre la variable dependientes y sus dimensiones, mediante el procesamiento de datos y el análisis correspondiente, brindando así la oportunidad al presente trabajo de investigación, corroborar sus objetivos e hipótesis establecidas.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente (X): Gestión Administrativa

Definición conceptual de la variable (X)

Louffat (2016), la gestión administrativa está definida como el conjunto de actividades y acciones desde un punto de vista integrador, que realiza cualquier tipo de organización ya sea pública o privada, con la finalidad seguir los procedimientos adecuados sobre la base de la planeación, organización, dirección y control en cada una de las áreas o de manera conjunta en una institución, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos, en ese mismo sentido cada uno

de los elementos que conforman la base de la gestión administrativa tienen la misma importancia o relevancia en su aplicación manteniendo una relación constante en su aplicación.

Definición operacional de la variable (X)

Está conformado por dimensiones: planear organizar, direccionar y controlar.

Indicadores

Mencionamos al programa, objetivo, proceso, alteza, decisión, función, motivación, equipo de trabajo, meta, medidas correctivas.

Variable dependiente (Y): Calidad de Servicio

Definición conceptual de la variable (Y)

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), señalaron que la calidad de servicio puede entenderse como la evaluación y valoración que hace el usuario o cliente respecto al servicio que ha recibido de una organización, es decir su apreciación o punto de vista del servicio recibido frente a sus expectativas iniciales.

Definición operacional de la variable (Y)

La variable dependiente calidad del servicio, fue operacionalizada a través de las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Indicadores

Equipos, instalaciones, apariencias, elementos para comunicar, satisfacción, cumplimiento, efectividad, eficiencia, información, tiempo de atención, colaboración, atención, confianza, seguridad de los servicios, amabilidad, apoyo, atención personalizada, comprensión, interés, horarios.

Para Sánchez, Reyes y Mejía (2018), constituye la característica del orden en los individuos. Hernández et al. (2015), método que representa la afirmación categórica. De esta forma la escala de medición empleada en el presente trabajo de investigación fue ordinal Likerts.

3.3. Población, muestra y muestreo

Balestrini (2006) manifestó que, “una muestra es una parte que representa una

población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible” (p.141). Según Hernández, et al. (2016) es el subconjunto de la población. Tiene un subconjunto de la población universal que es relacionada para el medio de la investigación.

Según Tamayo (2003), método eficaz en donde extrae inferencias de la población. La muestra censal es una técnica de muestreo, en donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra (Ramírez, 2010).

En el presente estudio la población estuvo conformada por 70 servidores públicos del régimen 276 de la Ofic. de Economía del Hosp. N. Dos de Mayo, para lo cual se utilizó como criterio de muestra la técnica del censo o muestra censal.

Criterio de inclusión

Todos los servidores públicos del régimen 276, pertenecientes a la Oficina de Economía.

Criterio de exclusión

Los servidores públicos de otras áreas que no pertenecen a la Oficina de Economía.

Los servidores públicos de otros regímenes laborales, pertenecientes a la Oficina de Economía.

Personal externo o tercerizado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante se va a recolectar los datos siendo de forma virtual, oral o escrita (Del cids, Méndez, y Sandovals, 2009).

Gallardo (2018) indicó que el objetivo del encuesta es proporcionar la información mediante la marcación individual y confidencial.

El instrumento es el cuestionario en donde se va a recabar la información de los encuestados. El cuestionario se encuentra validado y sustentado objetivamente (Valderramas, 2009).

Hernández et al. (2017) Mide el instrumento en alusión a los expertos que asocian la aplicación de manera certeza obteniendo efectos consistentes y coherentes

López (2017), “es el conocimiento aplicado a través de la técnica científica [...]” (p.22).

Según lo mencionado esta técnica es aplicado a través de la variable de estudio, siendo la primera adaptada al modelo Serqual. Validado por expertos la conformación de los instrumentos teniendo un docente metodólogo, temático, que valora cada ítem y criterio por su calidad y relevancia para que se han aplicado posteriormente.

Los instrumentos son medidos por la prueba de fiabilidad, teniendo como resultados para primera variable un alfa de 0.892 y para la segunda variable un alfa de 0.831 respectivamente. Tuapantas, Duques y Menas (2018), la investigación presentan un nivel de confianza muy alto en un rango de 0,7 a 0.9.

3.5. Procedimientos

La investigación se realizó en coordinación con el área hospitalaria, obteniendo el permiso para realizar aplicar la encuesta y obtener la información que será procesada por el programa estadístico para representar los resultados en la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó a través del uso de la computadora y programas (Hernández et al., 2015), tiene por finalidad de plantear hipótesis y obtener las conclusiones referentes como aporte a investigaciones futuras (Cazaus, 2007).

Sánchez, Reyes y Mejía (2019), indicó que la estadística descriptiva está compuesta por la dispersión, tendencia y la estadística inferencial para validar las hipótesis planteadas en la investigación, para la obtención de resultados.

En la presente investigación permitió analizar numéricamente las características de la distribución de los datos, seguidamente se aplicó el estadígrafo de Nagelkerke para el análisis inferencial y comprobación de las hipótesis determinando el nivel de causalidad.

3.7. Aspectos éticos

Tuvo la aceptación de la cooperativa, en brindar la información bajo la premisa de confidencial, respetando las mejoras bajo el código de la ética en las variables estudiadas.

En el estudio de investigación se cumplieron con los principios éticos de:

Beneficencia, al promoverse el bienestar de los trabajadores y pacientes.

No maleficencia, al realizarlo no produjo daño a las personas involucradas.

Autonomía, la población actuó de acuerdo a las decisiones que cada uno pudo tomar.

Justicia, permitió ver la equidad en la distribución de las funciones del personal de caja.

Del mismo modo, involucra el respeto, guardando confidencialmente la información que será utilizada en el proceso de la investigación sin fines de lucro.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

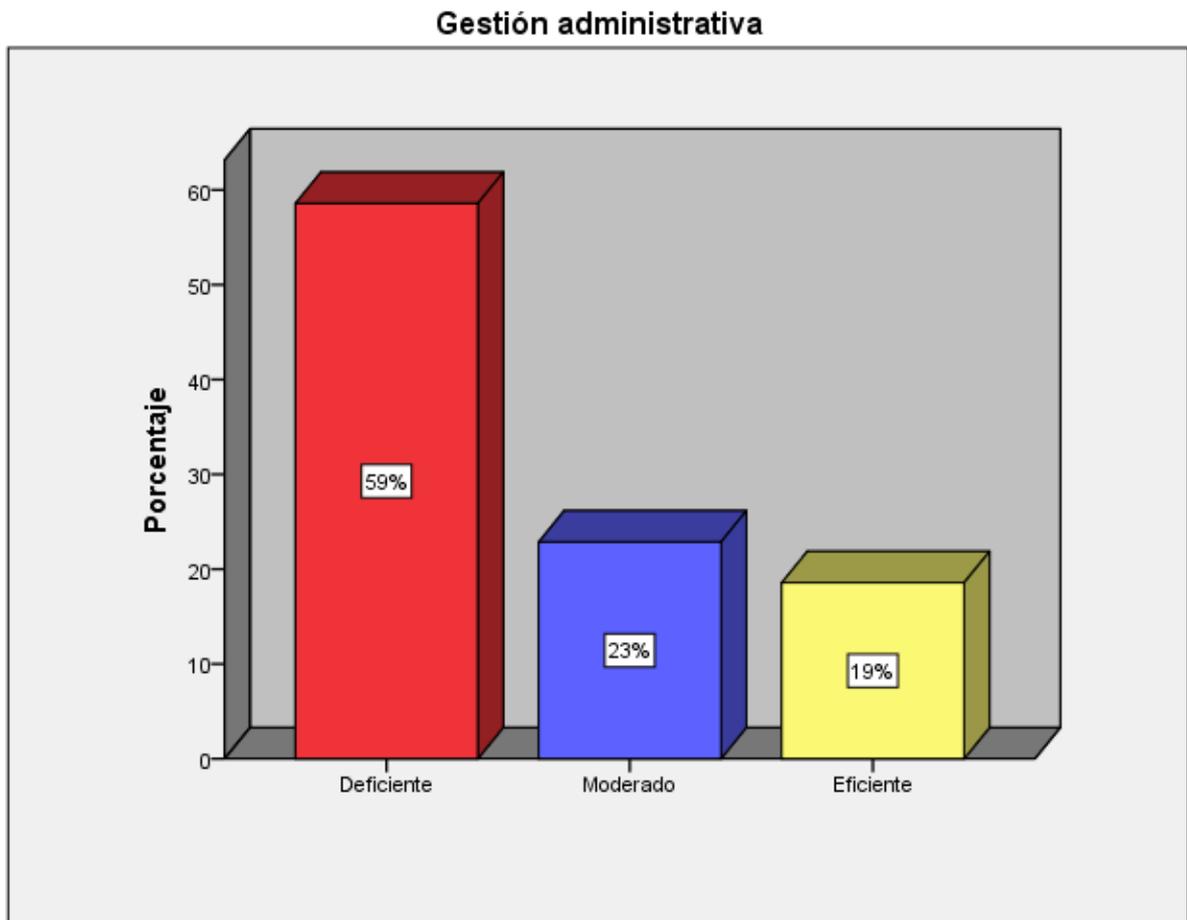
Tabla 1

Descripción de gestión administrativa

	fi	%
Deficiente	41	58,6
Moderado	16	22,9
Eficiente	13	18,6
Total	70	100,0

figura 2.

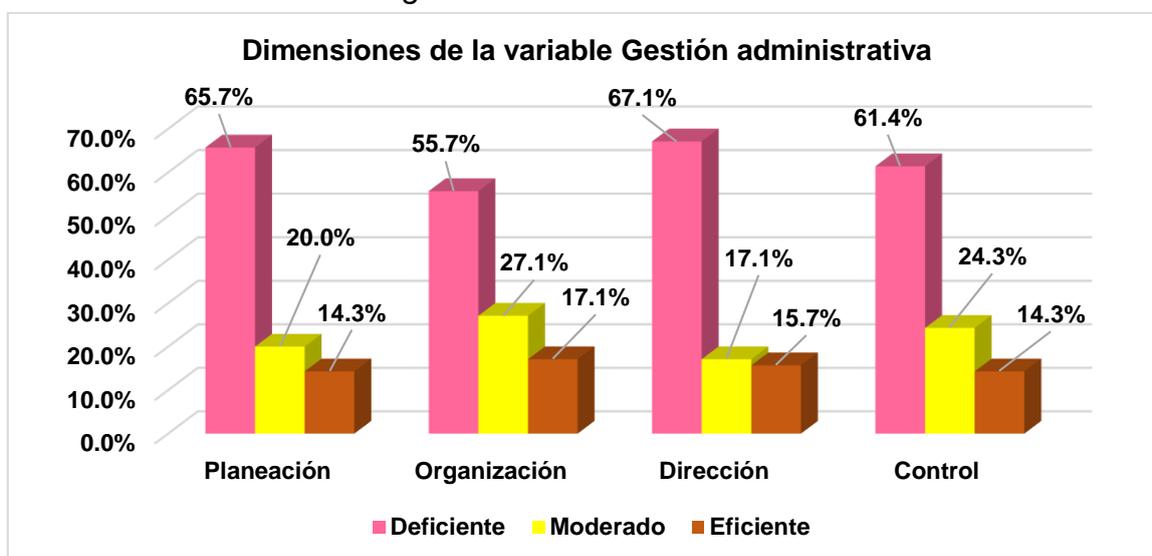
Gestión administrativa



Se observó un mayor predominio en la gestión administrativa en el nivel deficiente con un 59%.

Tabla 2*Descripción de las dimensiones de gestión administrativa*

	Planeación		Organización		Dirección		Control	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	46	65,7%	39	55,7%	47	67,1%	43	61,4%
Moderado	14	20,0%	19	27,1%	12	17,1%	17	24,3%
Eficiente	10	14,3%	12	17,1%	11	15,7%	10	14,3%
Total	70	100,0%	70	100,0%	70	100,0%	70	100,0%

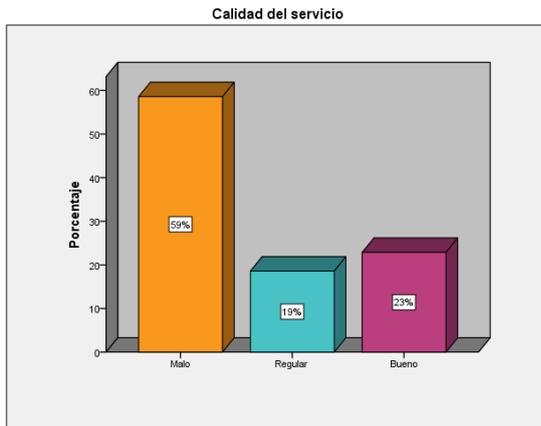
figura 3*Dimensiones de la variable gestión administrativa*

Los datos obtenidos en las dimensiones de la variable gestión administrativa, se pudo apreciar un mayor predominio en el nivel deficiente en: planeación del 65,7%, organización en 55,7%, dirección 67,1% y control 61,4%.

Tabla 3*Descripción de calidad del servicio*

	fi	%
Malo	41	58,6
Regular	13	18,6
Bueno	16	22,9
Total	70	100,0

figura 4
Calidad del servicio

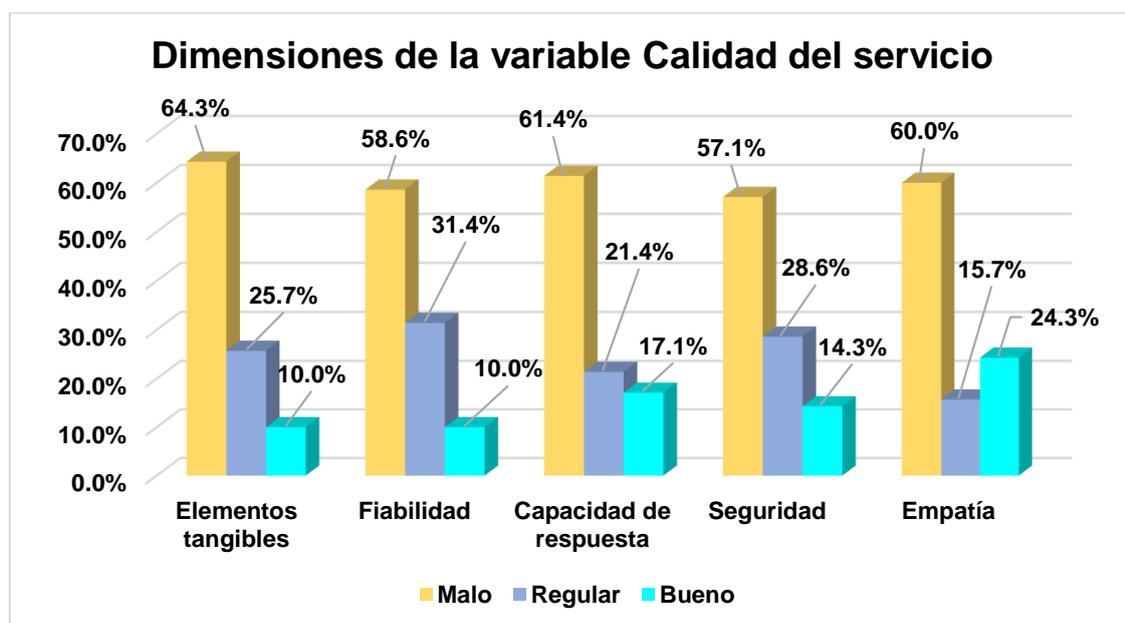


Se observó un mayor predominio en la calidad del servicio en el nivel malo con un 59%.

Tabla 4
Descripción de las dimensiones de calidad del servicio

	Elementos tangibles		fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	45	64,3%	41	58,6%	43	61,4%	40	57,1%	42	60,0%
Regular	18	25,7%	22	31,4%	15	21,4%	20	28,6%	11	15,7%
Bueno	7	10,0%	7	10,0%	12	17,1%	10	14,3%	17	24,3%
Total	70	100,0%	70	100,0%	70	100,0%	70	100,0%	70	100,0%

figura 5
Dimensiones de la variable calidad del servicio



Los datos obtenidos en las dimensiones de la variable gestión administrativa, se pudo apreciar un mayor predominio en el nivel malo en: elementos tangibles del 64,3%, fiabilidad en 58,6%, capacidad de respuesta 61,4%, seguridad 57,1% y empatía 60%.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1 Prueba de bondad de ajuste

Tabla 5

Prueba de bondad de ajuste de calidad del servicio en la gestión administrativa y sus dimensiones del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.

Calidad del servicio	Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Gestión administrativa	Sólo intersección final	63,140			
		23,683	39,457	2	,000
Planeación	Sólo intersección final	59,416			
		23,822	35,595	2	,000
Organización	Sólo intersección final	72,582			
		22,015	50,568	2	,000
Dirección	Sólo intersección final	60,429			
		26,518	33,911	2	,000
Control	Sólo intersección final	51,523			
		22,519	29,004	2	,000

Función de enlace: Logit.

Los resultados obtenidos ha podido observar que las dimensiones y la variable presenta $p: 0,000 < \alpha: 0,05$, lo que indica que no pertenecen a una distribución y es no parámetro.

4.2.2. Prueba de variabilidad

en el modelo lineal indica la variabilidad de los factores detallados por la prueba de Nagelkerke, siendo más alto el R², que el modelo será más explicativo. El 50% en la calidad del servicio, el 48% en la planeación, 59% en la organización, 46% en la dirección y 40% en el control.

Tabla 6

Prueba de variabilidad de la gestión administrativa por influencia de la calidad del servicio.

Pseudo R cuadrado	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Calidad del servicio en la gestión administrativa	0,431	0,504	0,293
Calidad del servicio en la planeación	0,399	0,482	0,290
Calidad del servicio en la organización	0,514	0,598	0,368
Calidad del servicio en la dirección	0,384	0,468	0,281
Calidad del servicio en el control	0,339	0,403	0,225

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H0= La gestión administrativa no incide positivamente en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.

Ha= La gestión administrativa si incide positivamente en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.

Tabla 7

Incidenia de la calidad de servicio en la gestión administrativa.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Gestión administrativa = 1]	-1,487	,554	7,208	1	,007	-2,573	-,402	
	[Gestión administrativa = 2]	,333	,486	,472	1	,492	-,618	1,285	
Ubicación	[Calidad del servicio=1]	-3,648	,751	23,570	1	,000	-5,121	-2,175	
	[Calidad del servicio=2]	-,229	,696	,108	1	,742	-1,594	1,136	
	[Calidad del servicio=3]	0a	.	.	0	.	.	.	

Se observó en la tabla 7, un alto puntaje (mayor a cuatro) y significativo; representa la incidencia de las variables estudiadas a través del puntaje de Wald por la regla de estimación, rechazando H₀.

Hipótesis específica 1

H0= La planeación no incide positivamente en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.

Ha= La planeación si incide positivamente en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.

Tabla 8

Incidencia de la calidad de servicio en la gestión administrativa.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Planeación = 1]	-1,406	,555	6,423	1	,011	-2,494	-,319
	[Planeación = 2]	,360	,488	,544	1	,461	-,597	1,316
Ubicación	[Calidad del servicio=1]	-3,906	,807	23,419	1	,000	-5,488	-2,324
	[Calidad del servicio=2]	-1,368	,730	3,512	1	,061	-2,799	,063
	[Calidad del servicio=3]	0a	.	.	0	.	.	.

Se observó en la tabla 8, un alto puntaje (mayor a cuatro) y significativo; representa la incidencia de las variables estudiadas a través del puntaje de Wald por la regla de estimación, rechazando H₀.

Hipótesis específica 2

H0= La organización no incide positivamente en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.

Ha= La organización si incide positivamente en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.

Tabla 9

Incidencia de la calidad de servicio en la gestión administrativa.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Organización = 1]	-2,263	,666	11,559	1	,001	-3,567	-,958
	[Organización = 2]	,266	,491	,294	1	,588	-,696	1,228
Ubicación	[Calidad del servicio=1]	-4,442	,839	27,996	1	,000	-6,087	-2,796
	[Calidad del servicio=2]	-,549	,723	,577	1	,448	-1,967	,868
	[Calidad del servicio=3]	0a	.	.	0	.	.	.

Se observó en la tabla 9, un alto puntaje (mayor a cuatro) y significativo; representa la incidencia de las variables estudiadas a través del puntaje de Wald por la regla de estimación, rechazando H_0 .

Hipótesis específica 3

H_0 = La dirección no incide positivamente en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.

H_a = La dirección si incide positivamente en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.

Tabla 10

Incidencia de la calidad de servicio en la gestión administrativa.vv

		Error			Intervalo de confianza al 95%			
		Estimación estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[Dirección = 1]	-1,392	,556	6,265	1	,012	-2,481	-,302
	[Dirección = 2]	,136	,486	,078	1	,780	-,816	1,088
Ubicación	[Calidad del servicio=1]	-3,868	,803	23,199	1	,000	-5,442	-2,294
	[Calidad del servicio=2]	-1,807	,758	5,684	1	,017	-3,293	-,322
	[Calidad del servicio=3]	0a	.	.	0	.	.	.

Se observó en la tabla 10, un alto puntaje (mayor a cuatro) y significativo; representa la incidencia de las variables estudiadas a través del puntaje de Wald por la regla de estimación, rechazando H_0 .

Hipótesis específica 4

H_0 = El control no incide positivamente en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.

H_a = El control si incide positivamente en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.

Tabla 11*Incidencia de la calidad de servicio en la gestión administrativa.*

		Error		Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	estándar				Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Control = 1]	-1,351	,540	6,247	1	,012	-2,410	-,291
	[Control = 2]	,507	,489	1,073	1	,300	-,452	1,466
Ubicación	[Calidad del servicio=1]	-3,264	,709	21,165	1	,000	-4,654	-1,873
	[Calidad del servicio=2]	-,976	,711	1,882	1	,170	-2,369	,418
	[Calidad del servicio=3]	0a	.	.	0	.	.	.

Se observó en la tabla 11, un alto puntaje (mayor a cuatro) y significativo; representa la incidencia de las variables estudiadas a través del puntaje de Wald por la regla de estimación, rechazando H_0 .

V. DISCUSIÓN

La investigación hace referencia a la incidencia de las variables, en la unidad de análisis referida en el título de la investigación, así mismo se realizaron los análisis descriptivo y explicativo, con la finalidad de medir las características de las variables y sus dimensiones y en ese sentido también medir el nivel de influencia de los mismos, mediante el planteamiento de las hipótesis tanto general como específicas.

En cuanto a la consistencia interna del trabajo, los instrumentos fueron elaborados, contruidos y adaptados por criterio del investigador en base a la problemática planteada, recurriendo para ello a la evaluación de jueces expertos en la materia de estudio tanto temáticos como metodológicos, los cuales consideraron como aplicables los mismos; igualmente los instrumentos fueron sometidos a la prueba de confiabilidad a través del alfa de cronbach, para los cuales se obtuvo un nivel de fiabilidad de los instrumentos para primera variable de 0.892 y para la segunda variable de 0.831 respectivamente, con ello se pudo calificar ambos resultados en un nivel óptimo.

Respecto al trabajo de campo para la realización de este trabajo de investigación se realizaron las coordinaciones necesarias con las autoridades del hospital, indicando la finalidad e importancia de la investigación sobre todo en el ámbito público y por otro lado también de la importancia de los estudios en cuanto a gestión y calidad de servicio sobre todo en estos momentos de crisis de salud que está afrontando el mundo. Se realizó la aplicación del instrumento previo permiso correspondiente a los servidores públicos vía medios informáticos y presenciales, de la misma forma se dio la la importancia y explicación enfatizando el estudio, veracidad y sinceridad en las respuestas es de vital importancia en estos momentos de crisis sanitaria.

Los resultados descriptivos obtenidos señalaron que respecto a la variable que indica la gestión administrativa en un nivel deficiente, así mismo para el 22.9% es moderado y para el 18.6% la gestión administrativa es eficiente y en cuanto a la calidad de servicio el 58.6% de los servidores públicos manifiesta que la calidad de servicio es malo, así mismo para el 18.6% es regular y para el 22.9% es bueno. Por otro lado, en cuanto al análisis inferencial se indica la dependencia entre primera variable y la segunda variable, estimado el 50% en la calidad del servicio, el 48.2%

en la planeación, 59.8% en la organización y el 40.3% en el control, quedando comprobada la hipótesis general planteada.

En cuanto al análisis inferencial de la hipótesis general, Se observó en la tabla 7, un alto puntaje (mayor a cuatro) y significativo; representa la incidencia de las variables estudiadas a través del puntaje de Wald por la regla de estimación, rechazando H_0 .

La dependencia entre la primera dimensión de la primera variable respecto a la segunda variable, Se observó en la tabla 7, un alto puntaje (mayor a cuatro) y significativo; representa la incidencia de las variables estudiadas a través del puntaje de Wald por la regla de estimación, rechazando H_0 , seguidamente se indica la dependencia entre la segunda dimensión de la primera variable respecto a la segunda variable, Se observó en la tabla 7, un alto puntaje (mayor a cuatro) y significativo; representa la incidencia de las variables estudiadas a través del puntaje de Wald por la regla de estimación, rechazando H_0 .

En esa misma línea se indica la dependencia entre la tercera dimensión de la primera variable respecto a la segunda variable, Se observó en la tabla 7, un alto puntaje (mayor a cuatro) y significativo; representa la incidencia de las variables estudiadas a través del puntaje de Wald por la regla de estimación, rechazando H_0 , quedando comprobada la tercera hipótesis específica y finalmente se indica la dependencia entre la cuarta dimensión de la primera variable respecto a la segunda variable, Se observó en la tabla 7, un alto puntaje (mayor a cuatro) y significativo; representa la incidencia de las variables estudiadas a través del puntaje de Wald por la regla de estimación, rechazando H_0 , quedando comprobada la cuarta hipótesis específica.

Respecto al párrafo anterior, los resultados obtenidos concuerdan con los resultados hallados por Díaz y Ortiz (2019), quienes platearon medir la incidencia en el análisis de las variables de estudio en una universidad pública, comprobando que existe incidencia de la primera variable respecto a la segunda variable de estudio con un resultado menor al 0.05, en esa misma línea Ccorahua (2019), quien también realizó una investigación en un hospital público con las mismas variables de estudio, llega a la conclusión que la gestión administrativa incide en la calidad de servicio obteniendo también un resultado menor al 0.05 respectivamente,

resultados que coinciden con lo obtenido en la presente investigación.

En cuanto a la investigación desarrollada por López (2019), quien realizó un trabajo de investigación en una institución pública en el distrito de Tarapoto, concluyó que la variabilidad de la calidad de servicio es explicada en un 98.69%, en esa misma línea Ocampo y Valencia (2017), quienes realizaron una investigación en una red asistencial de EsSalud, concluyeron que la variabilidad en la prestación de la calidad de servicio es explicada en un 55.90%, lo que es mayor a los resultados obtenidos en la presente investigación en el cual el modelo solo explica la variabilidad de la calidad de servicio solo en un 29,5%, lo cual puede ser debido a la apreciación de la población de estudio, respecto a las preguntas planteadas en los instrumentos de recolección de datos y su posición respecto a las mismas.

Por otro lado, también en el ámbito nacional Merino, Sáenz y Silva (2016), que si bien es cierto realizaron una investigación en base al nivel de incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario en una entidad edil llegando a la conclusión que la variabilidad en la satisfacción del usuario es explicada en un 61%, también se aleja de los hallazgos encontrados en la presente investigación al ser un % mayor al obtenidos en los resultados, teniendo en cuenta que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario son conceptos diferentes desde el punto de vista teórico, pero muy cercanos en su aplicabilidad en el plano real tanto en el ámbito público como privado.

En el ámbito internacional Rocafuerte (2019), quien realizó un estudio con las mismas variables de estudio en una cooperativa de transportes público, la gestión administrativa incide en la calidad de servicio obteniendo también un resultado menor al 0.03 de significancia, de esta manera comprobándose la hipótesis general de la investigación, de esta manera significando que en plano internacional la problemática y los resultados son coincidentes con lo estudiado y analizado en la presente investigación, lo que puede significar que ambas variables sigan siendo materia de estudio en este campo de la ciencia.

Referente a los resultados descriptivos Merino, Sáenz y Silva (2016), hallaron que el 40.6% de la muestra de estudio considera estar de acuerdo con la gestión administrativa en la entidad edil, sin embargo en los resultados de la

presente investigación los encuestados consideraron calificar a la gestión administrativa en un nivel de moderado 22.9%, lo que significaría que la perspectiva u punto de vista de los encuestados también depende del tipo de entidad pública en el cual se encuentre inmersas las variables de estudio analizadas como problemática para una investigación.

Bajo este mismo criterio de análisis descriptivo Poveda (2020), llegó a la conclusión que solo el 38.8% de los encuestados, señalaron que la gestión administrativa se desarrolla en un nivel adecuado en el laboratorio de Psicología donde se desarrolló la investigación, seguidamente Espinoza (2019), concluyó que el 83% considera que, a pesar de no contar un modelo de gestión administrativa, esta se desarrolla en un nivel regular en una empresa hotelera, por otro lado Reyes (2015) analizó que el 79% de los encuestados consideró que la gestión administrativa es de nivel bueno en la cooperativa de transportes público. Estos resultados, son distantes con los resultados descriptivos encontrados en la presente investigación respecto a la primera variable de estudio en el cual se halló que el mayor % se encuentra en el 58.6% quienes consideran que la gestión administrativa es de carácter deficiente en esta entidad hospitalaria, respecto a los estudios previos quienes encontraron evidencias que el mayor % se encuentra en el nivel bueno en cuanto a la apreciación de la población de estudio frente a la problemática analizada en el ámbito internacional.

Sin embargo, Allauca (2019), encontró evidencias en los cuales los resultados indicaron que el 53% de los encuestados considera que la gestión se encuentra en un nivel aceptable y un 49% considera que la calidad de servicio prestado en el hospital también se encuentra en un nivel aceptable, resultados que en comparación a lo encontrado en la presente investigación la población de estudio consideró que la gestión administrativa se encuentra en un nivel moderado en un 22,9%, y que la calidad de servicio es regular en un 18,6%, con ello se puede entender que hay mucho por mejorar en el sistema nacional de salud respecto a lo que se viene realizando en el ámbito internacional.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se demostró que la gestión administrativa si incide de manera positiva en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.

Segunda: Indico que la planeación si incide de manera positiva en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.

Tercera: La organización si incide de manera positiva en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.

Cuarta: En que la dirección si incide de manera positiva en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.

Quinta: Que el control si incide de manera positiva en la calidad de servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Desarrollar un plan de capacitación y entrenamiento en gestión administrativa, en el cual participen todos los funcionarios y personal, mejorar la gestión en sus áreas que permitan mejorar la calidad de servicio a los usuarios.

Segundo: Establecer como práctica habitual el desarrollo de las actividades de acuerdo a lo establecido en los planes generales y específicos, que correspondan a cada área o departamento que permita estructurar las actividades y proveer los medios necesarios para alcanzar los objetivos de calidad en la prestación de los servicios.

Tercero: Desarrollar como práctica habitual la organización coordinada dentro de las áreas o departamentos e interdepartamental en ambientes externos que permitan alcanzar los objetivos de calidad a partir de la división de tareas y asignación de responsabilidades en las áreas.

Cuarto: Implementar actividades que permita la mejora de la gestión administrativa de las actividades de acuerdo a lo establecido en los planes generales, que integren la planeación, dirección y control que faciliten alcanzar los objetivos de calidad en los servicios que se prestan a los usuarios.

Quinto: Desarrollar como práctica habitual las actividades de control que faciliten la verificación del avance y cumplimiento de lo establecido que permitan en caso de ser necesario, la implementación de medidas correctivas orientadas alcanzar los objetivos de calidad en los servicios.

REFERENCIAS

- Allauca, J. (2019). La Gestión Administrativa y su incidencia en la atención al cliente del Hospital General Docente de Riobamba periodo (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador).
- Boyd, H. y Britt, S. (1965). Making Marketing Research More Effective by Using the Administrative Process 1965; 2 (1): 13-19. doi: 10.1177 / 002224376500200101
- Ccorahua, E. (2019). Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú).
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración (Séptima edición ed.). (S. d. McGraw-Hill Interamericana Editores, Ed.) Tlalnepantla - México: Elsevier Editora Ltda. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. México, D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración. (7ª. ed.). Mexico: Mc Graw - Hill.
- Del Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2007). Investigación. Fundamentos y Teoría. México: Pearson Educación de México.
- Deming, W. (1989). Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Díaz, Y. y Ortiz, R. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio educativo en la Facultad de Ciencias Empresariales UNDAC (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Alcides Carrión, Pasco, Perú).
- Druker, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Editorial Sudamericana

- Espinoza, O. (2018). La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino periodo (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador).
- Etzel, M. y Walker, B. (2000). Fundamentos de Marketing (14ª Ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Feigenbaum, A. (1963). Control total de la calidad: ingeniería y administración. México, DF., México: Compañía Editorial Continental.
- Fonseca, L., Cataño Vergara, G. y Noreña, J. (2021). Percepción de los adultos sobre la calidad del servicio de salud ofertado en las IPS. 2015-2020. Facultad de Ciencias de la Salud.
- Fontalvo, L. y Vergara. M. (2010), La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008. Colombia: Editorial Vertice S.L.
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la investigación. Perú: Universidad continental. Recuperado de <http://repositorio.continental.edu.pe/handle/continental/4278>
- Galviz, G. (2011). Calidad en la Gestión de Servicios. Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- González, A. (2020). Gestión administrativa y atención primaria en el centro de salud Morales (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú).
- Gregg G. y Van Ryzin (2015). Service quality, administrative process, and citizen evaluation of local government in the U.S., Public Management Review, 17: 3, 425-442. DOI: 10.1080 / 14719037.2013.841456
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. European Journal of Marketing.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª Ed.). México: Mc Graw - Hill.
- Hernández., R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F.: McGraw-Hill
- Hurtado, C. (2008). Principios de Administración (1ª Ed.). Medellín, Colombia: Fondo Editorial ITM.

- ICMA (2012). Encuesta Nacional Ciudadana. Disponible en http://icma.org/en/results/home/surveying/national_citizen_survey
- INEGI. (2012). Planeación y control administrativo en proyectos estadísticos. México. https://books.google.com.pe/books?id=lb7ODwAAQBAJ&pg=PA22&lpg=PA22&dq=inegi+control+administrativo&source=bl&ots=_6xLTEW8W7&sig=ACfU3U0sChHzOzo9FxfjGLoiDeW4e9JqzAQ&hl=es19&sa=X&ved=2ahUKEwIjMjKrb_qAhXylLkGHRskC9MQ6AEwBnoECACQAQ#v=onepage&q=gesti%C3%B3n
- Journal of Physics (1769). Conference Series, Volume 1769, 5th International Conference on Computer Science and Information Engineering (ICCSIE 2020) 23-25 de octubre de 2020, Dalian, China Cita Shaoxi Li 2021 J. Phys.: Conf. Ser. 1769 012074
- Juran, J. (1990). *Jurán y el liderazgo para la Calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Kabanova, E. y Vetrova, E. (2018). The assessment of public (municipal) service provision by multifunctional centers. example: MFC of eastern biryulyovo region of the southern administrative district of moscow- russia. Retrieved from www.scopus.com
- Kettl, D. (2005) *The Global Public Management Revolution (2nd Edition)*, Washington, DC: Brookings.
- López, C. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto* (Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú).
- Luna, G. (2015). *Proceso Administrativo (2ª Edic.)*. México: Grupo Editorial Patria. S.A. <https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=fundamentos+del+proceso+administrativo&hl=es19&sa=X&ved=2ahUKEwi1IJHGoZLrAhV9LLkGHU8sBRUQ6AEwA3oECAMQAQ#v=onepage&q=fundamentos%20del%20proceso%20administrativo&f=false>
- Martínez, A. (2012). *Diseño de investigación, Principios Teórico -Metodológicos y prácticos para su concreción*. (Anuario 2012-213). Escuela Archivología Universidad Nacional de Córdoba.

- Martínez, F. (1994). Investigación y nuevas tecnologías de la comunicación en la enseñanza: el futuro inmediato” en Píxel-Bit. Revista de medios y educación, núm. 2, Sevilla: Secretariado de Recursos Audiovisuales y Nuevas Tecnologías.
- Melara, M. (2013). Blog de Marlon Melara. <http://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente>.
- Merino, A., Sáenz, E. y Silva, M. (2016). La Influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas. (Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú).
- Merle Bland, F., Maynard, J. y Herbert, D. (1998). Costeo de calidad de un proceso administrativo. The TQM Magazine, vol. 10, núm. 5. <https://doi.org/10.1108/09544789810231252>
- Ministerio de Salud. (2012). Documento técnico modelo de gestión hospitalaria.
- Morgan, G., Leech, N., Gloeckner, G. y Barret, K. (2004). SPSS for introductory Statistics. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Niño, V. (2011). Metodología de la investigación. Diseño y ejecución. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas, P., Mejía, M., Novoa, R. y Villagómez, P. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de Tesis. (4ª Ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ocampo, L. y Valencia, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes, Perú).
- Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado G. y Zamora, G. (2021). Administrative management of higher education institutions: Catholic university of cuenca-ecuador. Revista De Ciencias Sociales.
- Organización Mundial de la Salud (2017). Boletín de la Organización Mundial de la Salud.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). A Conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research. Research Paper.

[https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)

- Poveda, K. (2020). Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en Laboratorios de Psicología: Caso Pucesa (Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador).
- Ramirez, C. (2010). Fundamentos de la Administración (3ª Edic.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
<https://books.google.com.pe/books?id=zXs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=fundamentos+de+la+administracion&hl=es9&sa=X&ved=2ahUKEwi29pbTnJLrAhVTIbkGHRaDCdUQ6AEwAHoECAQAg#v=onepage&q=fundamentos%20de%20la%20administracion&f=false>
- Ramírez, T. (2010). Cómo hacer un proyecto de investigación. Caracas: Panapo.
- Reyes, P. (2004). Administración moderna. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V.
<https://books.google.com.pe/books?id=TwnmLyBJIYC&pg=PA2&dq=administracion&hl=e419&sa=X&ved=2ahUKEwjZyoPZIJLrAhV4HrkGHbLLCTAQ6AEwA3oECAMQAg#v=onepage&q=administracion&f=false>
- Reyes, T. (2015). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Manà (Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi, La Maná, Ecuador).
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administración (10ª Edic.). México: Pearson Educación, México, S.A. de C.V. Obtenido de <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Robbins, Stephen P. y Coulter, Mary. (2010). Administración (10ª Edic.). México: Pearson Educación, México, S.A. de C.V. <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Rocafuerte, A. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de La Cooperativa de Transporte Mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena (Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador).

- Salas, A. (2018). Métodos Estadísticos para la Investigación Científica. Guayaquil, Ecuador: Editorial Grupo Compás.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima, Perú: Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Stoner, A., Freeman, E. y Gilbert, D. (2006). Administración (6ª Edic.). (P. M. Sarcristán, Trad.) México: Editorial Progreso, S.A. https://books.google.com.pe/books?id=eWOvsi2iYC&printsec=frontcover&dq=administraci%C3%B3n&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjSp5Haob_qAhX3HLkGHVB_BoQQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=administraci%C3%B3n&f=false
- Stoner, A., Freeman, E. y Gilbert, D. (2006). Administración (6ª Edic.). (P. M. Sarcristán, Trad.) Mexico: Editorial Progreso, S.A, de C.V. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=eWOvsi2iY8C&printsec=frontcover&dq=administraci%C3%B3n&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjSp5Haob_qAhX3HLkGHVB_BoQQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=administraci%C3%B3n&f=false
- Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica (4° Ed.). México, México: Editorial Limusa S.A.
- Tobón, L, Parra, H., López, J., Gibran, B. (2019). El Proceso administrativo en la implementación del plan de estudios de medicina en la sociedad del conocimiento, Revista Advanced Science Letters. Volumen 25, Número 1.
- Tuapanta, J., Duque, M., y Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un Cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. Revista mktDescubre - ESPOCH FADE ,10(3), 37 - 48.
- Ugarte, Ó. (2019). Gobernanza y rectoría de la calidad en los servicios de salud en el Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública.
- Valderrama, S. (2007). Pasos para la elaborar proyectos de investigación científica. Lima, Perú. Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Van Ryzin, G. y Immerwahr, S. (2007) Analysis of the importance and performance

of citizen satisfaction surveyspublic administration.

Van Ryzin, G. y Immerwahr, S. (2007) Analysis of the importance and performance of citizen satisfaction surveys. Public administration, 85: 1 pp215-26

Vargas, M. y Aldana, L. (2007). Calidad y servicio. Conceptos y herramientas. Colombia. ECOE Ediciones.

Vergara, J., Quesada, V. y Maza, F. (2018). Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. Revista de Métodos Cuantitativos Para La Economía y La Empresa.

Wehrich, H., Cannice, M. y koontz, H. (2017). Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación. México: Mc Graw Hill education.

Zeithaml, V. (1981). How consumer evaluation differ between goods and services. Texas A&M University.

ANEXOS

Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables

Matriz de Operacionalización – variable independiente

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	
Gestión Administrativa	Louffat (2016), la gestión administrativa está definida como el conjunto de actividades y acciones desde un punto de vista integrador que realiza cualquier tipo de organización ya sea pública o privada, con la finalidad de seguir los procedimientos adecuados sobre la base de la planeación, organización, dirección y control en cada una de las áreas o de manera conjunta en una institución, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos, en ese mismo sentido cada uno de los elementos que conforman la base de la gestión administrativa tienen la misma importancia o relevancia en su aplicación manteniendo una relación constante en su aplicación.	La variable independiente Gestión Administrativa, fue operacionalizada a través de las dimensiones: planeación, organización, dirección y control.	Planeación	Visión y misión	1,2	Escala Ordinal Tipo Likert	
				Programas	3		
				Objetivos	4,5		
				Estrategias	6,7		
			Procedimientos	8			
			Organización	Desempeño laboral	9		1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre.
				Estructura	10,11		
				Toma de decisiones	12		
				Funciones	13,14		
			Dirección	Liderazgo	15		
				Comunicación	16,17		
				Motivación	18,19		
				Amiente laboral	20		
			Control	Equipos de trabajo	21		
				Monitoreo	22		
				Seguimiento	23,24		
				Metas	25		
				Resultados	26,27		
	Medidas correctivas.	28,29					

Matriz de Operacionalización – variable dependiente

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Calidad de Servicio	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), señalaron que la calidad de servicio puede entenderse como la evaluación y valoración que hace el usuario o cliente respecto al servicio que ha recibido de una organización, es decir su apreciación o punto de vista del servicio recibido frente a sus expectativas iniciales.	La variable dependiente Calidad del Servicio, fue operacionalizada a través de las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.	Elementos tangibles	Equipos	1	Escala Ordinal Tipo Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre.
				Instalaciones	2	
				Apariencias	3	
				Elementos para comunicar	4	
			fiabilidad	Satisfacción	5	
				Cumplimiento	6	
				Efectividad	7	
				Eficiencia	8	
			Capacidad de respuesta	Información	9	
				Tiempo de atención	10	
				Colaboración	11	
				Atención	12	
			Seguridad	Confianza	13	
				Seguridad de los servicios	14	
				Amabilidad	15	
				Apoyo	16	
			Empatía	Atención personalizada	17,18	
				Comprensión	19,20	
				Interés	21	
				Horarios.	22	

Anexo 4. Instrumentos

Instrumento de gestión administrativa

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador/a con la finalidad de conocer su opinión sobre la gestión administrativa en esta entidad, a continuación, se presenta una relación de enunciados en afirmación relacionados al mismo, después de leer atentamente cada enunciado marque con una "X" la opción de respuesta que exprese en mejor grado su aceptación a la afirmación dada, no hay respuesta buena o mala, la información que emita es totalmente confidencial.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S	=	Siempre
CS	=	Casi Siempre
AV	=	Algunas Veces
CN	=	Casi Nunca
N	=	Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	La visión de la institución es de conocimiento claro entre los trabajadores.	S	CS	AV	CN	N
2.	La misión de la institución contiene claramente los valores que ejercerá cada trabajador.	S	CS	AV	CN	N
3.	Los procesos de los servicios se realizan a través de programas de atención al usuario, tarifario institucional, entre otros.	S	CS	AV	CN	N
4.	Los trabajadores conocen cuales son los objetivos de la institución.	S	CS	AV	CN	N
5.	Los objetivos de la institución están enfocados en brindar un mejor servicio a los usuarios.	S	CS	AV	CN	N
6.	Las estrategias planteadas por la institución ayudan a que los trabajadores solucionen sus problemas.	S	CS	AV	CN	N
7.	La institución planifica adecuadamente las actividades para la elaboración de los productos a tiempo.	S	CS	AV	CN	N
8.	Los procedimientos que se realizan en la institución, son los adecuados	S	CS	AV	CN	N
9.	La institución realiza evaluaciones sobre el desempeño de los trabajadores.	S	CS	AV	CN	N
10.	La estructura organizacional de la institución, está diseñada para que las áreas trabajen coordinadamente.	S	CS	AV	CN	N
11.	La estructura de la institución, ayuda a tener un buen ambiente de trabajo.	S	CS	AV	CN	N
12.	Los trabajadores toman decisiones adecuadas para resolver las solicitudes de atención y servicios.	S	CS	AV	CN	N
13.	Las tareas de cada trabajador, está debidamente definido.	S	CS	AV	CN	N
14.	Si el usuario solicita un servicio de prestación urgente, todos los trabajadores se involucran voluntariamente y realizan un trabajo en equipo.	S	CS	AV	CN	N
15.	Se puede identificar fácilmente a los líderes en la institución.	S	CS	AV	CN	N
16.	La comunicación por parte del área de Dirección es clara y comprensible.	S	CS	AV	CN	N
17.	La información es adecuadamente distribuida entre los trabajadores de la institución.	S	CS	AV	CN	N
18.	Considera que la motivación entusiasma a los trabajadores a lograr sus metas.	S	CS	AV	CN	N
19.	La institución ofrece incentivos por el logro de los objetivos.	S	CS	AV	CN	N
20.	Se considera que las condiciones del entorno laboral son	S	CS	AV	CN	N

	favorables para el desempeño de los trabajadores.					
21.	Los equipos de trabajo se mantienen comunicados para lograr alcanzar los objetivos.	S	CS	AV	CN	N
22.	Los encargados de área revisan adecuadamente los avances y resultados de las actividades diarias.	S	CS	AV	CN	N
23.	El jefe del área lleva un control del trabajo de cada trabajador para saber si se está cumpliendo con lo encomendado.	S	CS	AV	CN	N
24.	Los trabajadores están capacitados para identificar oportunamente los errores y así logran atender claramente los lineamientos de los servicios.	S	CS	AV	CN	N
25.	El cumplimiento de metas de la institución esta direccionado en satisfacer las necesidades del usuario.	S	CS	AV	CN	N
26.	La institución sabe cómo cumplir con los estándares de los servicios que se ofrece.	S	CS	AV	CN	N
27.	Los resultados obtenidos por los trabajadores se evalúan de acuerdo a su desempeño.	S	CS	AV	CN	N
28.	Los trabajadores son supervisados constantemente en la prestación de los productos.	S	CS	AV	CN	N
29.	Existen sanciones para los trabajadores, que tienen equivocaciones en el desarrollo de sus tareas.	S	CS	AV	CN	N

Instrumento de calidad de servicio

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador/a con la finalidad de conocer su opinión sobre la calidad de servicio en esta entidad, a continuación, se presenta una relación de enunciados en afirmación relacionados al mismo, después de leer atentamente cada enunciado marque con una "X" la opción de respuesta que exprese en mejor grado su aceptación a la afirmación dada, no hay respuesta buena o mala, la información que emita es totalmente confidencial.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S = Siempre
 CS = Casi Siempre
 AV = Algunas Veces
 CN = Casi Nunca
 N = Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	La institución cuenta con equipos modernos.	S	CS	AV	CN	N
2.	Las instalaciones de la institución resultan atractiva a la vista.	S	CS	AV	CN	N
3.	El personal de la institución utiliza un uniforme distintivo.	S	CS	AV	CN	N
4.	El material empleado para la comunicación con el usuario resulta atractivo a la vista.	S	CS	AV	CN	N
5.	Cree Ud. Que un buen aprendizaje de sus funciones, brinda una buena calidad de servicios.	S	CS	AV	CN	N
6.	En la institución, se cumple con las promesas ofrecidas a los usuarios.	S	CS	AV	CN	N
7.	Ud. Considera que en la institución los compañeros de trabajo, realizan sus tareas en el tiempo estimado.	S	CS	AV	CN	N
8.	El desempeño de los trabajadores es eficiente por lo que cumplen con lo planeado.	S	CS	AV	CN	N
9.	En la institución los jefes insisten al personal en general a mantener sus registros libres de errores.	S	CS	AV	CN	N
10.	En la institución los trabajadores comunican a los usuarios cuando concluirá la prestación del servicio solicitado.	S	CS	AV	CN	N
11.	Ud. Considera que la institución otorga soluciones a las inquietudes y necesidades de los usuarios.	S	CS	AV	CN	N
12.	La atención del personal es rápida y oportuna.	S	CS	AV	CN	N
13.	La institución cuenta con medidas de seguridad y riesgo que garantizan la seguridad de los usuarios.	S	CS	AV	CN	N
14.	Los usuarios se sienten seguros en los pagos que realizan a la institución para la prestación de los servicios.	S	CS	AV	CN	N
15.	Los trabajadores de la institución se muestran amables cuando dan soluciones a las inquietudes de los usuarios.	S	CS	AV	CN	N
16.	Cuando la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	S	CS	AV	CN	N
17.	Considera que la institución toma en cuenta las necesidades de los usuarios para brindar una atención personalizada.	S	CS	AV	CN	N
18.	Ud. Considera que la institución brinda una atención personalizada.	S	CS	AV	CN	N
19.	Los colaboradores de la institución comprenden cuál es la necesidad específica del usuario.	S	CS	AV	CN	N
20.	En la institución los trabajadores tienen suficiente conocimiento	S	CS	AV	CN	N

	para responder las preguntas del usuario.					
21.	En la institución se preocupan por los mejores intereses de los usuarios.	S	CS	AV	CN	N
22.	La institución tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	S	CS	AV	CN	N

Anexo 5. Criterio de juicio de expertos

Validez del instrumento

Experto	Grado académico	Aplicable

Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad de Gestión Administrativa

Resultados del Alpha de Cronbach aplicando el SPSS: Variable Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	29

Resultados del Alpha de Cronbach aplicando el SPSS: Variable Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	22

Confiabilidad de Calidad de Servicio

Resultados del Alpha de Cronbach aplicando el SPSS: Variable Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos	Válido	20
	Excluido ^a	0
	Total	20

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	29

Resultados del Alpha de Cronbach aplicando el SPSS: Variable Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos	Válido	20
	Excluido ^a	0
	Total	20

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	22

Anexo 7. Certificado de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	La visión de la institución es de conocimiento claro entre los trabajadores.	✓		✓		✓		
2	La misión de la institución contiene claramente los valores que ejercerá cada trabajador.	✓		✓		✓		
3	Los procesos de los servicios se realizan a través de programas de atención al usuario, tarifario institucional, entre otros.	✓		✓		✓		
4	Los trabajadores conocen cuales son los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
5	Los objetivos de la institución están enfocados en brindar un mejor servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		
6	Las estrategias planteadas por la institución ayudan a que los trabajadores solucionen sus problemas.	✓		✓		✓		
7	La institución planifica adecuadamente las actividades para la elaboración de los productos a tiempo.	✓		✓		✓		
8	Los procedimientos que se realizan en la institución, son los adecuados	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
9	La institución realiza evaluaciones sobre el desempeño de los trabajadores.	✓		✓		✓		
10	La estructura organizacional de la institución, está diseñada para que las áreas trabajen coordinadamente.	✓		✓		✓		
11	La estructura de la institución, ayuda a tener un buen ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Los trabajadores toman decisiones adecuadas para resolver las solicitudes de atención y servicios.	✓		✓		✓		
13	Las tareas de cada trabajador, está debidamente definido.	✓		✓		✓		
14	Si él usuario solicita un servicio de prestación urgente, todos los							

	trabajadores, se involucran voluntariamente y realizan un trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se puede identificar fácilmente a los líderes en la institución.							
16	La comunicación por parte del área de Dirección es clara y comprensible.	✓		✓		✓		
17	La información es adecuadamente distribuida entre los trabajadores de la institución.	✓		✓		✓		
18	Considera que la motivación entusiasma a los trabajadores a lograr sus metas.	✓		✓		✓		
19	La institución ofrece incentivos por el logro de los objetivos.	✓		✓		✓		
20	Se considera que las condiciones del entorno laboral son favorables para el desempeño de los trabajadores.	✓		✓		✓		
21	Los equipos de trabajo se mantienen comunicados para lograr alcanzar los objetivos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Los encargados de área revisan adecuadamente los avances y resultados de las actividades diarias.	✓		✓		✓		
23	El jefe del área lleva un control del trabajo de cada trabajador para saber si se está cumpliendo con lo encomendado.	✓		✓		✓		
24	Los trabajadores están capacitados para identificar oportunamente los errores y así logran atender claramente los lineamientos de los servicios.	✓		✓		✓		
25	El cumplimiento de metas de la institución esta direccionado en satisfacer las necesidades del usuario.	✓		✓		✓		
26	La institución sabe cómo cumplir con los estándares de los servicios que se ofrece.	✓		✓		✓		
27	Los resultados obtenidos por los trabajadores se evalúan de acuerdo a su desempeño.	✓		✓		✓		
28	Los trabajadores son supervisados constantemente en la prestación de los productos.	✓		✓		✓		
29	Existen sanciones para los trabajadores, que tienen equivocaciones en el desarrollo de sus tareas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiente

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

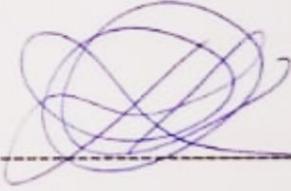
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Flores Bolivar Luis . DNI: 10352413
Especialidad del validador: Administrador.....

20....de...mayo..del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	La institución cuenta con equipos modernos.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones de la institución resultan atractiva a la vista.	✓		✓		✓		
3	El personal de la institución utiliza un uniforme distintivo.	✓		✓		✓		
4	El material empleado para la comunicación con el usuario resulta atractivo a la vista.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cree Ud. Que un buen aprendizaje de sus funciones, brinda una buena calidad de servicios.	✓		✓		✓		
6	En la institución, se cumple con las promesas ofrecidas a los usuarios.	✓		✓		✓		
7	Ud. Considera que en la institución los compañeros de trabajo, realizan sus tareas en el tiempo estimado.	✓		✓		✓		
8	El desempeño de los trabajadores es eficiente por lo que cumplen con lo planeado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta							
9	En la institución los jefes insisten al personal en general a mantener sus registros libres de errores.	✓		✓		✓		
10	En la institución los trabajadores comunican a los usuarios cuando concluirá la prestación del servicio solicitado.	✓		✓		✓		
11	Ud. Considera que la institución otorga soluciones a las inquietudes y necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
12	La atención del personal es rápida y oportuna.							
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La institución cuenta con medidas de seguridad y riesgo que garantizan la seguridad de los usuarios.	✓		✓		✓		
14	Los usuarios se sienten seguros en los pagos que realizan a la institución para la prestación de los servicios.	✓		✓		✓		

15	Los trabajadores de la institución se muestran amables cuando dan soluciones a las inquietudes de los usuarios.	✓		✓		✓		
16	Cuando la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Empatía							
17	Considera que la institución toma en cuenta las necesidades de los usuarios para brindar una atención personalizada.	✓		✓		✓		
18	Ud. Considera que la institución brinda una atención personalizada.	✓		✓		✓		
19	Los colaboradores de la institución comprenden cuál es la necesidad específica del usuario.	✓		✓		✓		
20	En la institución los trabajadores tienen suficiente conocimiento para responder las preguntas del usuario.	✓		✓		✓		
21	En la institución se preocupan por los mejores intereses de los usuarios.	✓		✓		✓		
22	La institución tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Ricardo Ruiz Villavicencio..... **DNI:**
 ...41015978.....**Especialidad del validador:**
 ...Administrador.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20...de...Mayo...del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	La institución cuenta con equipos modernos.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones de la institución resultan atractiva a la vista.	✓		✓		✓		
3	El personal de la institución utiliza un uniforme distintivo.	✓		✓		✓		
4	El material empleado para la comunicación con el usuario resulta atractivo a la vista.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cree Ud. Que un buen aprendizaje de sus funciones, brinda una buena calidad de servicios.	✓		✓		✓		
6	En la institución, se cumple con las promesas ofrecidas a los usuarios.	✓		✓		✓		
7	Ud. Considera que en la institución los compañeros de trabajo, realizan sus tareas en el tiempo estimado.	✓		✓		✓		
8	El desempeño de los trabajadores es eficiente por lo que cumplen con lo planeado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta							
9	En la institución los jefes insisten al personal en general a mantener sus registros libres de errores.	✓		✓		✓		
10	En la institución los trabajadores comunican a los usuarios cuando concluirá la prestación del servicio solicitado.	✓		✓		✓		
11	Ud. Considera que la institución otorga soluciones a las inquietudes y necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
12	La atención del personal es rápida y oportuna.							
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La institución cuenta con medidas de seguridad y riesgo que garantizan la seguridad de los usuarios.	✓		✓		✓		
14	Los usuarios se sienten seguros en los pagos que realizan a la institución para la prestación de los servicios.	✓		✓		✓		

15	Los trabajadores de la institución se muestran amables cuando dan soluciones a las inquietudes de los usuarios.	✓		✓		✓		
16	Cuando la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Empatía							
17	Considera que la institución toma en cuenta las necesidades de los usuarios para brindar una atención personalizada.	✓		✓		✓		
18	Ud. Considera que la institución brinda una atención personalizada.	✓		✓		✓		
19	Los colaboradores de la institución comprenden cuál es la necesidad específica del usuario.	✓		✓		✓		
20	En la institución los trabajadores tienen suficiente conocimiento para responder las preguntas del usuario.	✓		✓		✓		
21	En la institución se preocupan por los mejores intereses de los usuarios.	✓		✓		✓		
22	La institución tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Yolanda Soria Pérez **DNI:** ...10590428.....**Especialidad del validador:** ...Administrador.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

20....de...Mayo...del 2021



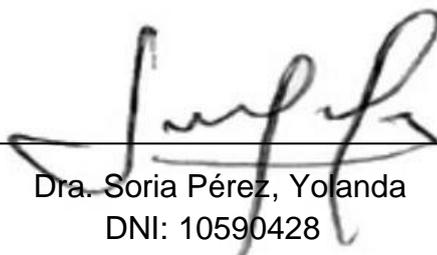
Firma del Experto Informante.

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR

Yo, Mg. SORIA PEREZ YOLANDA, docente de la Escuela de posgrado de Maestría de la Universidad César Vallejo sede Norte, revisora del Trabajo de Investigación titulado “La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2020”, del estudiante Urbano Morales Soledad Sonia, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas, no constituyen plagio. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de abril del 2022



Dra. Soria Pérez, Yolanda
DNI: 10590428