



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.

PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Ramos Galindo, Rosa (orcid.org/0000-0002-9115-7307)

ASESOR:

Dr. Quinteros Gomez, Yakov Mario (orcid.org/0000-0003-2049-5971)

CO-ASESOR:

Mg. Sanchez Coronel, Danilo Americo(orcid.org/0000-0003-0697-7683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los servicios de salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a Dios en primer lugar por concederme cumplir esta meta. A mi familia, por su apoyo incondicional. De manera muy especial a mis padres los cuales estuvieron a mí lado en cada momento de mi etapa profesional, a mis docentes por su dedicación y paciencia en el proceso de mi formación académica.

Agradecimiento

Agradecer infinitamente a Dios por ser mi guía y fortaleza en mis momentos de debilidad. Las personas quienes hicieron posible para el desarrollo del trabajo. A todos los docentes por su paciencia y dedicación para la realización exitosa de la presente investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	05
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1	Distribución de datos según la variable gestión administrativa.	27
Tabla 2	Gestión administrativa según dimensión planificación.	27
Tabla 3	Gestión administrativa según dimensión organización.	27
Tabla 4	Gestión administrativa según dimensión dirección.	28
Tabla 5	Gestión administrativa según dimensión control.	28
Tabla 6	Distribución de datos según la variable calidad del servicio.	28
Tabla 7	Calidad del servicio según dimensión fiabilidad.	29
Tabla 8	Calidad del servicio según dimensión capacidad de respuesta.	29
Tabla 9	Calidad del servicio según dimensión seguridad.	29
Tabla 10	Calidad del servicio según dimensión empatía.	30
Tabla 11	Calidad del servicio según dimensión elementos tangibles.	30
Tabla 12	Gestión administrativa según calidad del servicio.	30
Tabla 13	Gestión administrativa en su dimensión planificación según seguridad.	31
Tabla 14	Gestión administrativa en su dimensión organización según elementos tangibles.	31
Tabla 15	Gestión administrativa en su dimensión dirección según capacidad de respuesta.	32
Tabla 16	Gestión administrativa en su dimensión control según fiabilidad.	32
Tabla 17	Prueba de correlación según Spearman entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.	33
Tabla 18	Prueba de correlación según Spearman entre la planificación y la seguridad.	34
Tabla 19	Prueba de correlación según Spearman entre la organización y los elementos tangibles.	35
Tabla 20	Prueba de correlación según Spearman entre la dirección y la capacidad de respuesta.	36
Tabla 21	Prueba de correlación según Spearman entre el control y la fiabilidad.	37

Resumen

El presente estudio tiene como propósito de determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en la unidad de cuidados intensivos neonatales. Para ello se trabajó con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y la muestra estuvo conformada por 94 trabajadores del área de salud, con el uso de dos cuestionarios validados y confiables, los cuales trabajan con una escala de Likert. Como resultados se encontró que el 19.1% perciben una gestión administrativa mala, el 51.1% una gestión administrativa regular y el 29.8% una gestión administrativa buena; Asimismo, el 17.0% presenta una calidad de servicio baja, el 53.2% una calidad de servicio media y el 29.8% una alta calidad de servicio. En el estudio se llegó a la conclusión que existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda el profesional de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal de un Hospital de Lima, 2022.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad del servicio, Unidad de Cuidados Intensivos.

Abstract

The purpose of this study is to determine how administrative management is related to the quality of service in the neonatal intensive care unit. To this end, we worked with a quantitative approach, with a non-experimental design with cross-sectional and the sample was made up of 94 health workers, with the use of two validated and reliable questionnaires, which work with a Likert scale. As a result, it was found that 19.1% perceive poor administrative management, 51.1% regular administrative management and 29.8% good administrative management; Likewise, 17.0% have a low quality of service, 53.2% an average quality of service and 29.8% a high quality of service. The study concluded that there is a relationship between administrative management and the quality of the service provided by the nursing professional working in the Neonatal Intensive Care Unit of a Hospital in Lima, 2022.

Keywords: Administrative management, Quality of service, Intensive Care Unit.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es una serie de procesos que se enfoca en lograr un mejor manejo de los recursos disponibles para cumplir con los objetivos planificados, siendo parte de ellos lograr una calidad de sus servicios, más cuando se trata de una institución de salud donde los estándares tienen que ser los más altos posibles ya que se trabajan con la salud de la población.

En un entorno mundial, la calidad de los servicios en las organizaciones se va desarrollando de manera paulatina, especialmente en el ámbito sanitario, que se ha visto afectada por la pandemia del Covid-19, y a raíz de ello estas desarrollaron diversas estrategias administrativas. Por lo tanto, el principal medio que se utilizó fue la tecnología en comunicación e informática, lo cual viene siendo parte de la agilización de los procesos dentro de los cuales se brindan los diferentes servicios, tanto en el ámbito estatal como privado aportando mejoras en el manejo de la gestión administrativa de dichas organizaciones para ofrecer una calidad en el servicio.

En el ámbito de la salud, hubo repercusiones de forma global en el sistema motivo de la pandemia COVID-19, considerando las normas que los gobiernos impusieron para controlar dicha pandemia, como es el caso del distanciamiento social, la paralización de varios programas de salud, entre otros. Por lo cual, la calidad de sus servicios se vio amenazada por tales limitaciones, pero mediante el uso de la tecnología, se planteó un diferente servicio híbrido, donde se atendía tanto a nivel virtual como presencial. Lo que pudo agilizar un poco el proceso, pero los servicios igualmente se vieron muy afectados, disminuyendo la calidad de su servicio.

En los Estados Unidos, la pandemia del covid-19 afectó gravemente a su sistema primario de salud, en especial en el aspecto administrativo; su acceso a los servicios de salud se redujo. Del mismo modo hubo varias bajas en el personal de salud, lo cual generó aún mayores costos y complicó el servicio que brinda el profesional, deteriorándose la calidad. Es por ello, que se halló aproximadamente un gasto superior a los 3 billones de dólares un 30% de recursos mal gestionados, generado más pérdidas que ganancias.

En Latinoamérica, los servicios de salud han seguido funcionando a pesar de la pandemia del Covid-19, es así en esta situación donde se observó que la mayoría de las gestiones de estas instituciones eran deficientes principalmente

en la administración del recurso humano; así como la falta de coordinación entre los miembros que lo constituyen, además de la falta de apoyo del sistema político, donde el desabastecimiento de los recursos en especial los equipos de protección personal (EPP) fue una de las deficiencias más encontradas en lo que respecta a los problemas del personal, así como una evidente ausencia del recurso humano.

En el ámbito nacional, donde la deficiencia administrativa de las instituciones de salud es evidente en la distribución de recursos, las condiciones en las cuales el personal de salud desarrolla sus funciones no son las adecuadas, hay disconformidad e insatisfacción laboral en el personal, lo cual perjudican de forma directa en el servicio que brinda el personal en su calidad. Por lo tanto, la población muestra una evidente insatisfacción con lo que espera de un servicio de atención, de acuerdo a cifras del propio Ministerio de Salud. Además de ello, se puede observar en varias investigaciones nacionales aplicadas a instituciones de salud del Estado, donde los estándares de la gestión administrativa de estas instituciones son calificados como regular a deficiente, por sus propios miembros, siendo la principal queja, el inadecuado manejo de los recursos, que repercute en la efectividad de los diferentes programas y proyectos de salud que se desarrolla a nivel nacional.

En el ámbito local, en un hospital de Lima se observó que los profesionales de salud en especial de enfermería hacen esfuerzos denodados para poder ofrecer a los usuarios una calidad de servicios, pero la mayoría de las veces la escasez de recursos y específicamente del personal, limita estos procesos, lo que refleja una realidad nacional donde existe una mala administración de las instituciones de salud, comenzando con una planificación inadecuada y la falta de información clara y comprensible de la administración de los recursos que son parte de la organización de sus procesos, que muchas veces perjudica directamente al servicio del personal y por ende a su seguridad, así como la de sus pacientes, encontrándose una evidente falta de control de los procesos. Por lo mismo es importante conocer como un elemento esencial el funcionamiento de esta institución; la gestión administrativa puede estar repercutiendo en el servicio que brinda el personal de salud en su calidad del área de UCI Neonatal de un hospital de Lima.

Como problema general se formuló lo siguiente: ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022? Y como problemas específicos tenemos: 1. ¿Existe relación entre planificación administrativa y seguridad del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022? 2. ¿Existe relación entre organización administrativa y los elementos tangibles del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022? 3. ¿Existe relación entre la dirección administrativa y la capacidad de respuesta del profesional de enfermería en área de UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022? 4. ¿Existe relación entre control administrativo y la fiabilidad del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022?

El estudio se justifica de manera teórica, ya que presentará teorías, conceptos de diferentes investigaciones que permitan explicar cómo la gestión administrativa está relacionada con el desarrollo de la calidad del servicio y con ello poder solucionar algunas dudas respecto a esta asociación de elementos, por otro lado, en el caso de la justificación práctica; el estudio presentara resultados estadísticos sobre la medición de las variables y su posible relación con lo cual poder entender el problema de como una mala gestión podrá afectar la calidad en el servicio y todos los procesos de la institución. Asimismo, la investigación se justifica metodológicamente, ya que brindará instrumentos con una validación y confiabilidad consistentes, para ser utilizados en otros estudios desarrollados en el mismo contexto.

Por lo mencionado, se tiene como objetivo general; Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022. Y como específicos tenemos: 1. Determinar la relación entre planificación administrativa y seguridad del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022; 2. Determinar la relación entre organización administrativa y elementos tangibles del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022; 3. Determinar la relación entre la dirección administrativa y la capacidad de respuesta del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022; 4. Determinar la relación entre control administrativo y la fiabilidad del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.

Finalmente, como hipótesis general se tiene; Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería en área de UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022. Y como específicos tenemos: 1. Existe relación entre planificación administrativa y seguridad del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022; 2. Existe relación entre organización administrativa y elementos tangibles del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022; 3. Existe relación entre la dirección administrativa y la capacidad de respuesta del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022; 4. Existe relación entre control administrativo y la fiabilidad del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Gómez (2021) en Ecuador realizó un estudio a un grupo de pacientes de una institución de salud tipo C, siendo el centro de su estudio el desarrollo de la gestión en el aspecto administrativo y el desarrollo de la calidad de los servicios, refiriendo que la primera cumple funciones dentro de la empresa como es el caso de los procesos administrativos y los recursos como de los trabajadores con el fin de lograr unos objetivos específicos. En el caso de la segunda es el desarrollo de aspectos como la calidad técnica, el diagnóstico de los procesos, en este caso en la atención de la salud, la forma en que se atiende al paciente, en como el profesional se comunica o se dirige a él, entre otros. Siendo de relevancia en el desarrollo y crecimiento que se da de forma continua en la institución. El estudio se desarrolló para encontrar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio; por lo que se aplicó un método descriptivo correlacional con el apoyo de 150 personas como muestra, y el uso de dos cuestionarios. Encontrando como resultados que la gestión administrativa es percibida por el 53% con un proceso regular, asimismo el 26% está satisfecho con el servicio de enfermería, el 46% está medianamente satisfecho con el tiempo del servicio, asimismo en un 50% está satisfecho con la amabilidad y el trato del personal, en el caso de la infraestructura las opiniones estuvieron divididas siendo en su mayoría desfavorable. Según resultados los investigadores encontraron que se debe seguir mejorando su gestión administrativa, en todos sus componentes y capacitar a su personal además de generar una mayor motivación para mejorar el servicio. Se concluyó que es esencial que se desarrolle una gestión administrativa adecuada si es que se tiene el objetivo de lograr una calidad del servicio.

Gavilanes (2020) en Ecuador, realizó un estudio que tuvo como título, gestión administrativa y la comunicación interpersonal, donde expresó que la gestión a nivel administrativo es un proceso sistemático que van desde la planificación hasta la ejecución de los hechos, teniendo como fin lograr una mejor calidad en sus servicios, pero esta gestión en el ámbito estatal es una de las más deficientes siendo el principal problema una mala gestión de los recursos. El propósito del estudio fue el de conocer como la gestión se asocia con la comunicación interpersonal, en un grupo de trabajadores de un laboratorio

clínico. Como metodología se procedió con un método cuantificable, correlacional. Se aplicó en una muestra de 36 trabajadores dos cuestionarios. Como resultados se halló que la gestión administrativa según el 80% es regular, por otro lado, en un 66% la comunicación interpersonal fue regular. Asimismo, se halló en la correlación de las variables un valor de p valor = 0,000. Dentro de los resultados del estudio se pudo constatar como dentro de la gestión de la institución la comunicación es un punto clave para que todos los procesos se den de manera eficiente. Se evidencio que entre los elementos en estudio la relación es directa.

Balcázar (2020) en Colombia, en donde refirió que la gestión en administración en las instituciones del Estado en especial en Cundinamarca, es de relevancia no solo para proceder con la disminución del detrimento patrimonial que se produce por gestiones deficientes, sino también porque se enfoca en el crecimiento social y la calidad de vida. Teniendo como finalidad establecer la relación entre la gestión administrativa con la calidad de vida de la muestra de estudio, mediante un método analítico y documental con la revisión de informes de autoría de las instituciones de salud con una muestra de 54 informes. En los resultados halló que un 71% de las instituciones presentan una gestión administrativa regular con observaciones tanto en sus aspectos como la organización en un 45%, la planificación en un 38%, de igual manera se halló que el desarrollo del componente dirección se presenta en un 63% en un nivel regular, con respecto a la calidad de vida, predominó el valor regular con un 73% de la población. En el estudio se mencionó que las administraciones de salud son pilares del desarrollo de la sociedad que se encarga de promocionar y cuidar la salud de la población, donde los resultados concordaron con varios estudios, siendo una realidad que las gestiones de salud, les queda mucho por mejorar. Se evidencio que la gestión administrativa de las instituciones de salud se desarrolla de manera regular con observaciones lo que se asocia con la calidad de vida regular de sus usuarios.

Ormaza *et al.* (2020) en Ecuador, desarrollaron su estudio en trabajadores de instituciones públicas, donde la problemática se centró en la medición del riesgo y la gestión de la institución de salud en el aspecto administrativo, donde dio

énfasis que la gestión en la administración es una herramienta esencial que ayuda a mejorar la capacidad de respuesta de la institución así como tener una anticipación a los posibles riesgos que se puedan generar en el proceso, ello con el fin de poder lograr eficientemente los objetivos que se plantearon en la planificación. La investigación buscó la relación entre el riesgo con la gestión administrativa de una institución estatal, esto mediante el uso de un método que describe la problemática de estudio, con una muestra de 116 funcionarios y un diseño no experimental con el uso de dos cuestionarios. Como resultados se halló deficiencias en el caso de las movibilidades en un 37%, asimismo, en un 36% hubo insatisfacción en cuanto a la coordinación dentro de la institución entre áreas, por lo que la gestión administrativa en su mayoría fue suficiente en un 58%, con respecto a la evaluación de riesgos, fue regular en un 38%, asimismo dentro de sus resultados indico que la planificación en su institución se da de una manera regular según el 63% siendo la mejora calificada. El estudio resalta la relevancia de evaluar los riesgos y la gestión en las instituciones, los cuales son esenciales para la detección de deficiencias y la mejora de los proceso y calidad de servicios, lo que concordó con algunas investigaciones que mostraron la eficiencia e importancia de la gestión estudiada. Concluyéndose como riesgo a la gestión administrativa, siendo importante para el desarrollo adecuado de la institución lo que a su vez puede mejorar el desempeño del servicio ofrecido.

Riffo (2019) en Chile desarrolló su investigación en donde se centró en la gestión en el aspecto administrativo y la calidad en los servicios en instituciones educativa del Estado. De igual manera, el autor refirió, que la administración es un proceso que se rige y controla según las circunstancias en las cuales se desarrolle, en donde recalca que, si se sigue con los planes tradicionales, no se podrá cubrir todas las brechas que se presente incumplimiento con los objetivos fundamentales de lograr un resultado deseado en la calidad de los servicios. El trabajo planteó como propósito encontrar el nivel correlacional entre la gestión en el aspecto administrativo y la calidad de los servicios dentro de la institución, para ello se procedió un método descriptivo y explicativo con el aporte de una cantidad muestral de 80 docentes y el uso de dos cuestionarios. Como resultados se pudo obtener que las competencias administrativas en un 70% se presentan de manera adecuada y los procesos en cuanto a la calidad del servicio institucional

en un 85% es bueno y regular en un 15%. Sus resultados indicaron un desarrollo en un nivel bueno tanto en la gestión de la administración y el nivel de la calidad en los servicios, recalcando la importancia de motivar a sus empleados para mejores resultados. Se concluyó que es esencial el diagnóstico como se está desarrollando las condiciones en las cuales los docentes están ejecutando sus funciones, porque dentro de los resultados se encuentra una cierta desmotivación de los docentes, siendo ello parte de la responsabilidad de la gestión administrativa.

En el Perú, Aliaga y Alcas (2021) realizaron su investigación a un grupo de trabajadores de una institución de salud estatal, en donde refirieron que en los últimos años la gestión administrativa ha tomado relevancia en el contexto nacional, por lo cual su constante medición se ha brindado en varias ocasiones, lo cual ha permitido entender cómo es que una organización puede cumplir sus objetivos y otra no, lo cual es una situación que también se debe dar en el ámbito del Estado, porque es necesario conocer siempre el nivel que se está gestionado en las administraciones de estas instituciones, que se manejan con el presupuesto del país, además de poder establecer parámetros que logren una mayor eficiencia. El objetivo del trabajo fue el de indagar como la gestión de tipo administrativa repercute en el servicio brindado por el personal de salud en su calidad, mediante un método descriptivo y un nivel correlación causal, con el aporte de 90 pacientes y el uso de dos cuestionarios. Como resultados se pudo observar que la gestión tuvo un nivel bueno en un 43% al igual que en sus dimensiones como es el caso de la planificación con un 45%, por otro lado hubo elementos regulares en un 52% como es el caso de la organización, por otro lado se encontró que la calidad del servicio presentó un nivel aceptable en un 45%, asimismo de igual manera dentro de sus dimensiones se desarrolló tanto los aspecto tangibles como la fiabilidad y empatía del servicio, en donde con porcentajes como 45%, 38% y 43% respectivamente presentaron un nivel regular, se halló que según el Chi-cuadrado un ajuste de 50,397 y una significancia $p = 0,000 < 0,01$. En sus resultados los autores encontraron como la importancia de la gestión administrativa y sus procesos son esenciales para un mejor desarrollo de la calidad del servicio. Donde se concluyó que ambos elementos investigados presentan una relación significativa.

Trigoso (2021) presento su estudio sobre la gestiona administrativa y la calidad de servicio en una institución del estado, con el objetivo de identificar el nivel relacional entre las variables mencionadas, a través de un estudio descriptivo correlacional, trabajando con una muestra de 132 personas a través de dos cuestionarios, de donde se pudo obtener como resultados que el 67% presenta una satisfacción medida con el servicio que se le brinda, en el caso de la gestión administrativa en un 60% fue definida en un nivel regular. De igual forma se halló un valor de p de 0.000 y un rho de 0.821 alto y significativo, por lo que se concluyó que las variables de estudio presentaron una relación directa.

Lezma (2021) presento su investigación sobre la gestión administrativa y el desempeño de un grupo de trabajadores de enfermería, en donde el objetivo fue el determinar la relación entre los elementos mencionados, a través de una metodología básica de corte transversal, con una muestra de 70 personas, con el uso de dos cuestionarios. Se pudo encontrar un nivel regular en cuanto a la gestión administrativa según el 41.43%, asimismo en un 47.14% el desempeño laboral se encontró en un nivel promedio, por otro lado se encontró una correlación del 0.804 entre las variables, por lo que se concluyo que la gestión administrativa se relaciona directamente con el desempeño de los trabajadores.

Paitan (2020) presento un estudio sobre la gestiona administrativa y el empoderamiento del personal de enfermería, en donde se tuvo como objetivo el poder identificar la relación entre estos elementos, ello mediante el uso de la metodología descriptiva correlacional con una muestra de 252 personas con el uso de cuestionarios. En donde se pudo encontrar que la gestiona administrativa fue regular en un 96.1%, en el caso del empoderamiento del personal se hallo un nivel alto en un 87.6%, asimismo se encontró una correlación de 0.534, por lo que se evidencio que entre las variables la relación fue significativa.

Blas y Ríos (2020) desarrollaron su estudio, en un grupo de trabajadores de una clínica de salud, en donde el problema se centró en el servicio brindado por el personal de salud en el aspecto de calidad y la gestión de tipo administrativa, asimismo, refirieron que las instituciones de salud se enfrentan a diversos problemas, siendo su principal obstáculo, obtener buenos elementos en la gestión administrativa, que se encarguen de la correcta función de los puestos,

para una mejor calidad en el servicio. El estudio tuvo el objetivo de identificar como la gestión en su aspecto administrativo y el nivel de la calidad de la atención, utilizando un método cuantitativo en donde participaron 600 usuarios, con el uso de dos cuestionarios y un diseño no experimental. Como resultados se halló que el 30% de los trabajadores dijo que el nivel de administración era bajo asimismo en sus componentes organización fue de nivel bajo en un 41%, en cuanto a a la planificación fue regular en un 38%, en la dirección fue bajo en un 28%, el 70% dijo que era muy bajo, por otro lado, el 51% dijo que la calidad del servicio era baja ello debido a que el aforo era pequeño para la cantidad de usuarios que atendían. En este caso se halló que el servicio deficiente dejando claro que para un buen servicio se requiere no solo de excelente personal sino también de un ambiente adecuado tanto a nivel tangible como intangible. Se evidenció que el nivel variable de administración y la calidad del servicio en la clínica condujeron a resultados negativos debido a procedimientos administrativos inadecuados, mala calidad en el servicio, deficiencia en la capacidad de respuesta y porque muchos colaboradores no estaban capacitados.

Alva *et al.* (2020) trabajaron en un grupo de usuarios de una institución de salud estatal, siendo el centro del estudio la gestión en su aspecto administrativo y el nivel del desarrollo de la calidad en los servicios, en donde indicó que la gestión es el desarrollo de las acciones y la elección de la decisión correcta por parte de la alta directiva argumentándose en los principios administrativos, siendo relevante para el desarrollo organizacional, asimismo, esta gestión pasa por procesos conocidos como la planificación, la organización, la ejecución y el nivel de control que se ejerce en los recurso materiales como humanos, para poder cumplir con los objetivos a lograr. El estudio tiene el objeto de conocer el nivel asociativo entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios, para lo cual se aplicó un proceso metodológico descriptivo, en donde participaron 52 personal de salud, con el uso de dos cuestionarios. Como resultados se obtuvo que en un 73. % la gestión administrativa fue de nivel bueno al igual que sus componentes como es el caso de la planificación en un 48%, el control en un 45%, organización en un 39% y la dirección con un 49%, por otro lado, el desarrollo de la calidad del servicio fue eficiente en un 67%, asimismo se encontró entre las variables de

estudio un valor $r = 578$ y p valor = 0,034. En este caso tanto la gestión administrativa como el servicio que se ofreció en la institución, puesto que un buen manejo de los recursos genera mejores resultados. Por lo que se concluyó un nivel significativo en la asociación de los elementos en investigación.

Bao *et al.* (2020) en donde investigaron a un grupo de usuarios teniendo como principal tema la gestión administrativa y la calidad de los servicios; donde mencionaron que la calidad es un concepto, que con el tiempo ha ido evolucionando, en un aspecto más competitivo, donde las instituciones de éxito que tienen como objetivo la máxima calidad, requieren de una práctica constante para lograr la calidad que satisface a sus usuarios tanto en su necesidades y esperanzas. El trabajo tuvo el objetivo de medir el nivel asociativo entre la gestión de tipo administrativa y la calidad de los servicios, estudio de tipo descriptivo con una muestra constituida de 147 personas y el uso de dos cuestionarios. Como resultados se obtuvo que la gestión administrativa, en un 69.4% (102) era aceptable, en un 23% era ineficaz y solo el 7% consideraba que era eficaz, por otro lado, la calidad de servicio según el 67% era buena, también existió componentes que presentaron un nivel regular como es el caso de la fiabilidad y la seguridad con un 35.5% y 42.4% respectivamente, asimismo se presentó un relación entre las variables con un valor $r_s = 742$ y p valor = 0,000. El trabajo pone en manifiesto una correspondencia de lo que implica la gestión administrativa en el logro de la calidad de servicio, de la eficiencia que se logra con ello. El estudio concluyó que las variables en investigación presentaron una relación directa.

Pérez (2019) presento su investigación sobre, la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de una institución municipal, siendo el objetivo encontrar la relación entre estas variables, mediante el uso de una metodología descriptiva de diseño no experimental con una muestra de 230 personas, con el uso de cuestionarios. En los resultados se encontró que la correlación entre las variables de estudio fue de -0.44 y la significancia fue 0.502, por lo que se concluyó que no hay relación entre las variables estudiadas.

Vela (2019) desarrolló su estudio en un grupo de trabajadores de un hospital nacional de salud, en donde el problema giraba en torno a la gestión administrativa y la calidad de atención, asimismo, donde menciono que la mala imagen que tiene las instituciones estatales en el país, es por una falta de planificación estratégica y un manejo inadecuado de recursos, donde solo existe un trabajo desarticulado, por lo que las mejoras no son inmediatas ni notorias. El estudio planteo como objetivo identificar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención, para ello se usó un método descriptivo con un enfoque mixto, con una cantidad muestral de 245 personas y el uso de dos cuestionarios. Como resultado se puede apreciar que el personal de salud, manifiesta que gestión en su aspecto administrativo, el 49% presenta un nivel bueno y un 41% en un nivel excelente, asimismo se denota que los pacientes señalan que la variable calidad de atención tiene una mayor frecuencia en el nivel “deficiente” en un 67% y regular con un 31% dentro de sus dimensión se pudo encontrar que, la seguridad presento un nivel regular con un 32%, las demás presentaron en un promedio del 45% un nivel deficiente. Asimismo, se halló una correlación de 0.518 con un $p= 0.001$. De acuerdo a los estudios se verifica que la administración pública, tiene como propósito tramitar y administrar las percepciones económicas que recibe el estado, necesario para ofrecer servicios de calidad. Se evidenció que las variables presentaron una relación directa con una mayor puntuación en la modernización de la institución.

Zárate (2019) desarrollo su estudio en una institución municipal, en donde se refiere que la gestión en este tipo de instituciones es un trabajo conjunto, que tiene el fin de manejar de manera adecuada los recursos para mejorar los niveles socioeconómicos de su comunidad, de una manera sostenida. En el trabajo se planteó como objeto identificar el nivel correlacional entre la gestión en el aspecto administrativo y la calidad en los servicios municipales, siendo un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, el cual presenta una muestra de 73 personas a través de un cuestionario y una ficha de observación. Se encontró que 64% refiere que la gestión administrativa en la institución es adecuada, asimismo en cuanto a la satisfacción del servicio hay una satisfacción de nivel medio en un 82%. en cuanto a la correlación de las variables con un 0.455 existe una relación positiva con una significancia del 0.000. Es por ello que los estudios

y resultados demostraron que el nivel asociativo entre la gestión de la administración es significativo con el desarrollo de la calidad del servicio. Se concluyó que existe una relación directa entre los elementos estudiados.

Peña (2018) quien investigó a un grupo de usuarios de una institución municipal, siendo el tema central de estudio la asociación que se desarrolla entre la gestión y la calidad en el servicio, en donde refirió que en la actualidad los usuarios de las instituciones municipales estaban más informados por lo cual tienen una mayor exigencias de sus autoridades y representantes, en donde no solo exigen transparencia sino una gestión de altos estándares que ofrezca resultados en toda el desarrollo de los servicios. El trabajo presentó como propósito de estudio el poder identificar como la gestión en la administración se relación al nivel de la calidad en el servicio ofrecido. En el cumplimiento del objetivo se empleó una metodología correlacional, con una participación de 328 usuarios y el uso de dos cuestionarios. Como resultados en cuanto a la gestión administrativa se obtuvo que según el 68% fue moderado, según el 20% fue bajo y un nivel alto en un 12%, por otra parte, la calidad de servicio en un 55% fue moderado al igual la capacidad de respuesta del personal con un 50%, también encontrándose un nivel bajo en el caso los aspectos tangibles, asimismo se obtuvo un valor $r= 0,805$ con un $p < 0,05$. La gestión en la administración en un nivel moderado presenta una calidad del servicio en igual nivel, por lo que se concluyó que entre las variables estudiadas se desarrolló un nivel asociativo positivo con una correlación alta.

Izquierdo (2018) presento su investigación sobre la gestiona administrativa y la calidad del servicio en una empresa, con el objetivo de poder determinar la relación entre dichas variables, mediante el uso de una metodología descriptiva y correlacional con una muestra de 40 personas y el uso de cuestionaros y una ficha de cotejo, en donde se pudo encontrar que la gestiona administrativa es regular en un 48% y la calidad del servicio también fue regular en un 42%, por lo que se evidencia que entre las variables hay una relación directa y positiva con un coeficiente de correlación de 0.678 significativa al 0.001.

Orihuela (2018) desarrolló su estudio en un grupo de usuarios de un centro de salud de Lima, donde refirió que estas instituciones, tienen una gran

responsabilidad de promover el desarrollo en la población, pero con el mal manejo de los recursos que se observa, no se logra cubrir dichas necesidades. El trabajo presento como objeto lograr conocer como la gestión administrativa se asocia con la calidad de atención, con un método hipotético deductivo además de descriptivo con la participación de 152 personal de salud y el uso de dos cuestionarios. Como resultados se encontró que 11% refiere que la gestión es pésima, el 22% deficiente y el 42% dice que presenta un nivel bueno y un 23% lo calificó como excelente. Asimismo, en un 25% la calidad del servicio fue regular, en un 38% favorable y en un 23% se consideró como excelente. Asimismo, entre las variables se halló un valor de correlación de $r= 0,985-$, con un $p < 0.05$. Los resultados indicaron que en su mayoría la gestión se considera como buena y la calidad del servicio fue favorable. Se evidenció que existe una relación significativa entre la variable gestión administrativa y la variable nivel de la calidad de atención.

Ríos (2018) el cual investigó sobre la gestión y la calidad en el servicio, en donde menciona que la gestión administrativa en el ámbito estatal sobre todo en el aspecto de la educación, es esencial, pero en el país no es la adecuada, lo que causa que los servicio como la educación sean deficientes, por ello es importante estar en una constante medición de este tipo de gestión. El estudio buscó identificar el nivel de relación de la gestión de administración y la calidad en el servicio, mediante un método correlacional cuantitativo, con una muestra de 423 individuos y el uso de cuestionarios, en donde se tuvo como resultados que la gestión administrativa se encuentra en un nivel regular con un 71%, en el caso de la calidad del servicio en un 69% fue regular, en sus dimensiones como la empatía, la seguridad y la presentación de los aspectos tangibles, se presentaron en niveles regular con un promedio de 54% respectivamente, en la medición de la correlación se halló un nivel significativo con chi cuadrado de (33,18) mayor que chi cuadrado tabulada (9,488). Los resultados indican la importancia de una buena gestión para lograr un mejor nivel en los servicios brindados. Se evidencio que entre los elementos de investigación la relación es significativa.

Barrera y Ysuiza (2018) desarrollo su estudio sobre la gestión de tipo administrativa y la calidad de los servicios, refiriendo que la gestión es un proceso

que se desarrolla de manera continua acorde a la realidad en la que se presenta. El propósito del trabajo fue medir el nivel asociativo entre la gestión mencionada y la calidad de los servicios, con un método descriptivo de corte trasversal, con una muestra de 74 colaboradores administrativos y 133 ciudadanos, y el uso de dos cuestionarios, con lo cual se halló que la gestión administrativa es inadecuada según el 23% y adecuada según el 38%, en el caso de la calidad del servicio las respuestas fueron indiferentes en un 90%, en la correlación el resultado fue de 0.872, los resultados fueron de una relación significativa indicando que la gestión administrativa según su resultados provoco una baja calidad en el servicio. Por lo que se evidencia que existe una relación significativa entre los elementos estudiados.

Marco teórico

Gestión administrativa: Según Chiavenato (2019) esta gestión se desarrolla a través de procesos que se generan en un esfuerzo conjunto, para la ejecución de actividades destinadas y planificadas a lograr objetivos específicos. Por otro lado, Torres (2014) refirió que rara vez se puede practicar la gestión con uno o varios conceptos; por lo general, se requiere un conjunto integrado de estos. De hecho, la gestión, como cualquier otro campo del conocimiento, tiene su propio lenguaje y los administradores deben conocerlo y usarlo para comunicarse con otros colegas, además de aprender los conceptos, principios, modelos, método o teoría, etc., necesarios para la toma de decisiones. Asimismo, Katz(1955 citado en Torres, 2014) refirió que la eficiencia del gerente se refleja en sus acciones de cómo trata a las personas entre otras cosas y cómo se comporta en diferentes situaciones, es decir, el gerente se define por sus acciones y logros que más por las funciones que cumple. Un buen gerente es aquel que traduce la teoría en acción.

Según Caldas et al. (2017) Los gerentes administrativos se aseguran de que las leyes y los documentos de una organización se implementen de manera eficiente para cumplir con los propósitos establecidos al tiempo que minimizan los costos y brindan estabilidad a los empleados. Por otro lado, Mendoza et al. (2017) refirió que la gestión en la administración pública está formada por los organizó que ponderan el poder público y todos aquellos responsables de realizar

las actividades para el desarrollo de los servicios que se destinan para los ciudadanos.

De igual forma la gestión administrativa en el ámbito público, es definida como una serie de creencias doctrinales, que se desarrollan en la democracia social que considera el constante cambio de los procesos para mejorar los resultados en la instituciones del estado(Lapuente y Van de Walle, 2020) asimismo la gestión administrativa en el Estado está compuesto por líderes transformacionales que trabajan en conjunto para lograr una administración transparentes y eficiente para la población(Grøn et al., 2020).

Función de la administración de Chiavenato (2019) refirió que las acciones administrativas son parte del desarrollo de la modernidad de la sociedad. Se ha ido desarrollando en un campo de organizaciones que se construyen a través del trabajo colaborativo como su fundamento. Asimismo, refirió que la función esencial de esta gestión es cuidar que los procesos se cumplan mediante una gestión de recursos y personas de una organización de forma eficiente, por lo que el autor considera que la administración se trata de poder dirigir y mantener la responsabilidad por el desarrollo del individuo, hacia el logro de las metas propuestas con un control adecuado.

En razón se menciona a la **teoría general de la administración** que sostiene Chiavenato (2019), donde refirió que las actividades que se producen dentro de los procesos administrativos son parte de todas las actividades de la sociedad que se construyen a través del trabajo colaborativo y cuyo fundamento es su fundamento. Asimismo, menciona que la función básica del poder administrativo es velar por que los procesos se cumplan gestionando personas de manera eficaz y eficiente (Hatchuel y Segrestin, 2019).

Por otro lado, tenemos el **modelo administrativo de Fayol**, Quien dice que el acto de gestión incluye planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Enfocándose en la mejora de la organización de manera eficiente mediante la disposición de sus órganos constitutivos y sus interrelaciones estructurales(Uzuegbu y Nnadozie, 2015). Por lo tanto, el énfasis en la estructura y función de la organización. En este sentido, la precisión es necesaria para que

la admiración se desarrolle adecuadamente se establece los siguientes procesos: Planificación. Incluye desarrollar planes en proyección a futuro. Organizar. Dirige los procesos. Dirección, donde vincula los recursos y los dirige hacia los objetivos. y Control. Donde se verifica si todo cumple con lo establecido en los anteriores procesos(Smyk, 2022).

Siendo esta las dimensiones del estudio definidas a continuación:

Primera dimensión Planificación; según Chiavenato (2019) esta parte de la gestión administrativa es el comienzo del proceso, en donde se detalla los planes, los diseños y modelos a ejecutar para lograr las metas planteadas de una manera eficiente. Asimismo, esta planificación determina los objetivos a cumplir, como se ejecutarán, las tareas que se requerirán para ello y cuál será el orden y prioridad de cumplimiento. A ello, Louffat (2015) refirió que, si no se desarrolla una adecuada planificación, no puede iniciarse los procesos y sin ellos no habrá una organización, porque la planificación es la base de cualquier proyecto, siendo la esencia y la forma de lo que se debe hacer para lograr el objetivo a cumplir. De igual manera (David, 2013) refirió que el desarrollo de las organizaciones comienza con la planificación, en donde consideran tanto los efectos negativos como positivos, y que acciones deben realizarse con estrategias eficientes. Koontz y Weihrich (2013) refirieron que la planificación es el desarrollo de las elecciones que se realizan para fundamentar los objetivos y las metas a donde se quiere llegar, y a ello que métodos será necesarios para lograrlo.

Segunda dimensión Organización; se define como un proceso por el cual se establece el orden de las acciones y actividades que se deben realizar en el cumplimiento de los objetivos, lo cual fue establecido en la planificación (Rosas y Flores, 2018). Por su parte, Louffat (2015) refirió que esta dimensión es la fase dos, de los procesos administrativos en donde se alinean las estrategias y la forma en las que se distribuirán y destinarán los recursos, considerados en la planificación. En la misma línea David (2013) mencionó que el propósito de la fase organización, es lograr la motivación adecuada para que se desarrollen los procesos como está planificado, por lo que se establece a los trabajadores, sus responsabilidades y funciones que deberán cumplir para lograr los procesos que con la finalidad de llegar a los objetivos establecidos por la organización.

Tercera dimensión Dirección; según Chiavenato (2019) esta dimensión es un proceso administrativo desarrollado por la directiva en interacción con sus trabajadores, para que este proceso tenga forma y se ejecute con eficiencia, es necesario que exista elementos como la comunicación adecuada, un fuerte liderazgo y la motivación consecuente para cada trabajador y elemento dentro de la organización (Galarza et al., 2020). Louffat (2015) refirió que la dirección es un elemento que se desarrolla con la responsabilidad de velar por los procesos establecidos en la planificación y desarrollados por la organización, para cumplir con los tiempos y metas que se establecieron por cada proceso, esto considerando que el trabajador es el eje principal del desarrollo de la empresa

Cuarta dimensión Control, conforme Chiavenato (2019) esta dimensión se desarrolla a través proceso que verifican y constatan que se estén cumpliendo con lo establecido, en el tiempo adecuado, por lo que el control supervisara toda actividad ejecutada y no ejecutada, según lo planificado, y con ello poder corregir oportunamente alguna falla o deficiencia en el proceso. Asimismo, Louffat (2015), al respecto refirió que el control se trata de acciones que buscan verificar y supervisar que el desempeño laboral se desarrolle según sus responsabilidades y exigencias de su institución u organización, donde recalca de no ser así se deberá aplicar métodos correctivos.

De igual forma se dice que el control interno es esencial para poder tomar las decisiones más adecuadas en cuanto al manejo de los recursos administrativos y financieros(Chalmers et al., 2019). Además de ello el control interno está relacionado con las competencias de las gerencias ya que brinda la garantía de procesos realizase y documentados, con el fin de respaldar todas las decisiones que se desarrollen dentro de una institución(Oussii y Boulila, 2018)

Calidad de servicio; según Parasuraman *et al.* (1988), esta calidad es una contrastación entre lo que el consumidor espera y como lo percibe, de acuerdo a Moyano, *et al.* (2011) la calidad en el servicio explica como un buen servicio se desarrolla para satisfacer las exigencias de los consumidores, esto a través de su propia percepción, es por ello que la industria desarrolla un servicio o un producto que se enfoca en cumplir con las necesidades del consumidor,

teniendo este su propia percepción antes de consumir el servicio (Kotler y Armstrong, 2013).

De igual manera se menciona que la preocupación por la calidad de servicio comenzó en el mundo empresarial, pero la calidad de servicio es de interés en la actualidad no solo a gerentes que desean reducir costes o evaluar rendimiento, sino también a investigadores especializados en el campo sanitario (Jemes et al., 2019) siendo en este campo muy importante la calidad de servicio que se basa que percibe el usuario como es el caso de los horarios, tiempo de respuesta, trámites, entre otros (Peralta et al., 2018). Es por lo cual también se refiere que las organizaciones de hoy necesitan ofrecer productos y servicios de alta calidad para mantenerse competitivas en un mundo globalizado (Aguado et al., 2022)

Igualmente, dentro de la calidad del servicio es importante entender que la información que se le brinde al clientes es esencial, ya que depende de una buena comunicación que el paciente este satisfecho con el servicio que se le brinde (Quach et al, 2016). La entrega de un servicio de alta calidad es la clave del éxito en las industrias de servicios. En la era actual de intensa competencia, monitorear y mejorar la calidad del servicio es muy esencial para desarrollar la eficiencia y el volumen de negocios (Meesala y Paul, 2018)

Principios de la atención al cliente

Todos los procesos y medidas dentro de y un servicio deben ir enfocadas en la satisfacción de las necesidades de los clientes, garantizando la calidad, tiempo y el precio que justifique los procesos adquiridos (Asif et al., 2017). Asimismo, los requerimientos del cliente guían la estrategia corporativa relacionada con la producción del servicio (Budiman y Wicaksono, 2016). El diseño de los servicios prestados debe ser capaz de satisfacer al cliente en sus necesidades y asegurar la competitividad para sobrevivir en el mercado (Dabholkar, 2015). Las instituciones necesitan reducir la brecha entre la realidad de lo que ofrecen y las necesidades y preferencias de sus clientes. Los servicios se brindan a personas específicas y deben tratarse como tales (Demir, 2019). Esto le permite personalizar su servicio al cliente y hacerlos sentir especiales (Sun et al., 2020).

Características del servicio de calidad Según Aniorte (2013), algunos de los atributos que se deben alcanzar para brindar un servicio de calidad adecuada son: alcanzar una meta específica. Debe hacerse aquello para lo que fue diseñado. Las necesidades deben ser resueltas y tiene que producirse resultados.

Teoría de Deming.

Esta teoría desarrollada por Deming se enfoca en el modelo de los sistemas, se basa en el principio que refiere que cada empresa esta estructuradas por sistemas y procesos incluido los trabajadores. Asimismo, el éxito de estos trabajadores depende mucho de trabajo del líder y gerente, en donde según esta teoría se debe seguir los siguientes 14 puntos. Sus principios son (American Management Association, 2019):

- Enfocar los esfuerzos de los colaboradores hacia los objetivos y las metas, con estrategias que mantengan el profesionalismo
- Lograr la innovación constante y mejorar la ideología
- Tener una visión clara del desarrollo del grupo
- Implementar el servicio sobre la base de un sistema general
- Conocer y controlar las fuentes de los inconvenientes
- Generar actividades de aprendizaje en el trabajo
- Tener actualizadas las estrategias para la visualización en cuanto a producción
- Controlar los miedos e inquietudes que los colaboradores tengan en el logro de sus objetivos.
- Conocer las barreras que se presentan dentro de la organización y por cada área.
- Resaltar las metas e índices estadísticos, que muestren las debilidades y fortalezas dentro de la organización
- Exceptuar normas laborales que establezcan objetivos numéricos.
- Disminuir las deficiencias y obstáculos que el trabajador tenga para cumplir sus funciones
- Tener estrategias de capacitación

- Generar una estructura administrativa que genere una confianza en los trabajadores y respetar los puntos anteriores (Vargas y De Vega, 2011, p. 56).

De igual manera las dimensiones de la calidad del servicio seguirán el modelo Servqual que agrupa cinco dimensiones según Zeithaml, Bitner y Gremler (2009):

Fiabilidad: es una capacidad que se desarrolla dentro del servicio para brindar confianza cumpliendo con lo prometido, tanto en tiempo como en calidad y cantidad.

Capacidad de respuesta: es una serie de acciones que se desarrollan para brindar un servicio rápido y adecuado, respondiendo y resolviendo los problemas.

Seguridad: es el conjunto de conocimientos y atenciones que se implementan para inspirar credibilidad del servicio y eficiencia de lograr satisfacer las necesidades del usuario con el menor riesgo y pérdida posible.

Empatía: es parte de la atención personalizada que se brinda a través de una buena comunicación y la comprensión de las necesidades del cliente.

Elementos tangibles: se refiere a lo visible, a lo tangible de un servicio, como es el caso de sus instalaciones, su infraestructura, su personal, sus recursos entre otros. (Zeithaml *et al.*, 2009)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio es de tipo básica el busca aportar en el conocimiento de una problemática observada. De igual forma El enfoque de estudio fue el cuantitativo caracterizado por el uso de la estadística y la medición ordinal para el establecimiento de los patrones que expliquen los fenómenos de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Para el diseño del estudio se aplicó el no experimental transversal descriptivo correlacional, diseño que busca la realidad sin alterar la naturaleza de las variables, esto procesado en un tiempo y lugar determinados, para poder encontrar el nivel de relación entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Según Chiavenato(2019) la gestión administrativa incluye todas las actividades realizadas para coordinar los esfuerzos de un equipo, es decir, mediante la realización de ciertas tareas básicas como la planificación, organización, mando y control alcanzar las metas planteadas.

Definición operacional: En cuanto a la gestión administrativa se medirá según el modelo administrativo de Fayol con los siguientes procesos o dimensiones:

Planeación. Incluye imaginar el futuro y desarrollar un plan de acción.

Organización. Es el organismo físico y social que construye la empresa.

Dirección. Primero debe guiar y dirigir a sus empleados, luego vincular, unir y coordinar todas las acciones y esfuerzos colectivos.

Control. Verifica que los procesos se cumplan con el debido tiempo y recursos establecidos.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Según Parasuraman, Zeitham y Berry(1988), esta calidad es una contrastación entre lo que el consumidor espera y como lo percibe, de acuerdo a Moyano, et al. (2011) la calidad en el servicio explica como un buen servicio se desarrolla para satisfacer las exigencias de los consumidores.

Definición operacional: La medición de la calidad del servicio será mediante el modelo de Servqual que considera las siguientes dimensiones(Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009):

Fiabilidad: Es una capacidad que se desarrolla dentro del servicio para brindar confianza cumpliendo con lo prometido, tanto en tiempo como en calidad y cantidad.

Capacidad de respuesta: es una serie de acciones que se desarrollan para brindar un servicio rápido y adecuado, respondiendo y resolviendo los problemas.

Seguridad; es el conjunto de conocimientos y atenciones que se implementan para inspirar credibilidad del servicio y eficiencia de lograr satisfacer las necesidades del usuario con el menor riesgo y perdida posible.

Empatía; es parte de la atención personalizada que se brinda a través de una buena comunicación y la comprensión de las necesidades del cliente.

Elementos tangibles; se refiere a lo visible, a lo tangible de un servicio, como es el caso de sus instalaciones, su infraestructura, su personal, sus recursos entre otros.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población.

Asociación de individuos que cumplen con ciertas características establecidas por los investigadores (Hernández y Mendoza, 2018) En este caso la población estuvo constituido por 125 personal de salud en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022

N = 125

Muestra.

La muestra se detalla como parte de la población total estudiada. Esta es la parte representativa donde se extrae la información importante, generalizando así los resultados (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso para hallar la cantidad de la muestra se utilizó la siguiente ecuación:

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

Dónde:

- N : Población (125)
Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)
P : Probabilidad de éxito (0.5)
Q : Probabilidad de fracaso (0.5)
E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{125 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(125 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 94 \text{ personal de salud}$$

Criterios de inclusión:

- Personal que sea del servicio de UCI Neonatal
- Personal que este más de un año en el servicio
- Personal que desee participar

Criterio de exclusión:

- Personal que no sea del servicio de UCI Neonatal
- Personal que este de licencia

Muestreo: Aleatorio simple que define el número de casos y participantes que componen la muestra, con oportunidades iguales para todos los miembros de la población.

Unidad analizada: personal de salud del área de UCIN.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual es una estructura de forma ordenada que se utiliza en las investigaciones sociales por su practicidad en la recolección de datos (Hernández y Mendoza, 2018), con esta técnica e instrumentos se pueden realizar diagnósticos de la situación investigada como en el caso de problemáticas de salud, gestión o administrativos, y poder efectuar un informe de la situación real.

Como instrumentos se usaron los cuestionarios uno para cada variable, en el caso de la gestión administrativa se utilizó un cuestionario basado según el modelo administrativo de Fayol, que consta de 4 dimensiones: la planificación presenta 8 preguntas, la organización con 8 preguntas, la dirección con 8 preguntas y el control con 7 preguntas, con una escala de Likert

En este caso se utilizó el cuestionario Servqual según Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009, que consta de 5 dimensiones: la fiabilidad presenta 8 preguntas, la capacidad de respuesta con 8 preguntas, la seguridad con 8 preguntas, la empatía con 8 preguntas y los elementos tangibles con 7 preguntas, con una escala de Likert.

Para la validación se realizó un proceso conocido como juicio de expertos. En este proceso, los expertos consideran el contenido y la estructura del cuestionario y su pertinencia, claridad y coherencia para certificar y validar la herramienta. De igual manera se aplicó la V de Aiken (Aiken, 1985) que mide la relevancia de las preguntas que han sido evaluadas por los jueces expertos, considerando un resultado cercano al uno como mayor validez.

La confiabilidad del instrumento, refiere resultados similares, a si se aplicara en la totalidad de la muestra elegida, siendo en la investigación hallada a través de una prueba piloto con el 10% de la cantidad muestral siendo medido por la consistencia interna del alfa de Cronbach obtenido como resultado un 0.867 para la gestión administrativa y 0.882 para la calidad de servicio, resultados que indican una confiabilidad alta.

3.5 Procedimientos

En la recolección de la información se procedió como primer paso con la solicitud de autorización por parte de la directiva de la institución investigada, luego de ello se aplicaron los cuestionarios, previa explicación de los objetivos de estudio a la muestra que participó voluntariamente mediante la firma del consentimiento informado, luego de obtener las respuestas de la muestra se procedió con su posterior análisis estadístico.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez que se recolectó la información, se utilizó el programa Microsoft Excel para preparar una base de datos estructurada para codificar las respuestas de la muestra de estudio, que consta de variables y dimensiones y se sometió al siguiente análisis.

Descriptivo: en este análisis se procedió con el uso del programa SPSS que analizó la base de datos, brindando tablas de frecuencias y porcentajes en representación de los niveles hallados de las variables y dimensiones de estudio.

Inferencial: Durante este proceso, a través del programa SPSS 25.0, se analizó la data con la prueba de normalidad, donde se halló que los datos fueron no paramétricos, por lo tanto, se utilizó el Spearman para comprobar las hipótesis de estudio. Considerando la condición $p=0.05$ valida la prueba.

3.7 Aspectos éticos

El estudio respeta los procesos y medidas normativas en la elaboración de la tesis tanto de la universidad Cesar Vallejo como de formato a través del APA versión 7, además de considerar los principios éticos de no maleficencia, beneficencia, autonomía y justicia, por lo cual se respetó la decisión de la muestra a participar en el estudio mediante la firma del consentimiento informado, asimismo se trató a toda la muestra por igual con el respeto que merecen, además de buscar el beneficio de ellos, sin perjudicarlos en el proceso e investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de datos según la variable gestión administrativa.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	18	19,1
Regular	48	51,1
Buena	28	29,8
Total	94	100,0

Se observa en la tabla 1, que el 19.1% perciben una gestión administrativa mala, el 51.1% una gestión administrativa regular y el 29.8% una gestión administrativa buena. Se puede deducir que un importante porcentaje de la gestión administrativa es mala debido a que el personal no es idóneo para asumir estos cargos o no cuentan con la preparación adecuada.

Tabla 2

Gestión administrativa según dimensión planificación.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	20	21,3
Regular	44	46,8
Buena	30	31,9
Total	94	100,0

Se observa en la tabla 2, que el 21.3% perciben una mala planificación, el 46.8% una planificación regular y el 31.9% una buena planificación. Se puede deducir que una planificación mala, debido a que todas las tareas surgen sin un orden y se improvisa las tareas y proyectos.

Tabla 3

Gestión administrativa según dimensión organización.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	16	17,0
Regular	52	55,3
Buena	26	27,7
Total	94	100,0

Se observa en la tabla 3, que el 17.0% perciben una mala organización, el 55.3% una organización regular y el 27.7% una buena organización. Se puede deducir que una organización mala se debe a que no existe trabajo en equipo, mala comunicación, autoridades con ausencia de liderazgo.

Tabla 4

Gestión administrativa según dimensión dirección.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	24	25,5
Regular	38	40,4
Buena	32	34,0
Total	94	100,0

Se observa en la tabla 4, que el 25.5% perciben una mala dirección, el 40.4% una dirección regular y el 34.0% una buena dirección. Se deduce un importante porcentaje de nivel malo de dirección debido a que existe poca responsabilidad por velar por los procesos propuestos para cumplir con las metas de la institución.

Tabla 5

Gestión administrativa según dimensión control.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	17	18,1
Regular	46	48,9
Buena	31	33,0
Total	94	100,0

Se observa en la tabla 5, el 18.1% perciben un mal control, el 48.9% un control regular y el 33.0% un buen control. Se puede deducir que existe un control administrativo de nivel malo, debido a que no se corrigen de manera oportuna alguna deficiencia durante los procesos según las responsabilidades y exigencias de la institución.

Tabla 6

Distribución de datos según la variable calidad del servicio.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	16	17,0
Media	50	53,2
Alta	28	29,8
Total	94	100,0

Se observa en la tabla 6, el 17.0% presenta una calidad de servicio baja, el 53.2% una calidad de servicio media y el 29.8% una alta calidad de servicio. Se puede deducir que existe un importante porcentaje de nivel bajo de calidad de servicio debido a la carga laboral, infraestructura y la poca disponibilidad de materiales y equipos necesarios para el desarrollo de una adecuada atención.

Tabla 7

Calidad del servicio según dimensión fiabilidad.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	21	22,3
Media	44	46,8
Alta	29	30,9
Total	94	100,0

Se observa en la tabla 7, que el 22.3% presenta una fiabilidad baja, el 46.8% una fiabilidad media y el 30.9% una fiabilidad alta. Se deduce el nivel bajo de esta dimensión debido a que dentro del las unidades de cuidados intensivos se desarrolla una débil confianza tanto en tiempo como en calidad y cantidad.

Tabla 8

Calidad del servicio según dimensión capacidad de respuesta.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	18	19,1
Media	48	51,1
Alta	28	29,8
Total	94	100,0

Se observa en la tabla 8, que el 19.1% presenta una capacidad de respuesta baja, el 51.1% una capacidad de respuesta media y el 29.8% una capacidad de respuesta alta. Se puede deducir la capacidad de respuesta baja debido a que no se desarrollan las acciones para brindar un servicio rápido y adecuado respondiendo a los problemas del paciente.

Tabla 9

Calidad del servicio según dimensión seguridad.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	17	18,1
Media	52	55,3
Alta	25	26,6
Total	94	100,0

Se observa en la tabla 9, que el 18.1% presenta una baja seguridad, el 55.3% una seguridad media y el 26.6% una seguridad alta. Se puede deducir que existe un importante porcentaje de nivel bajo de esta dimensión debido a que no se logra satisfacer adecuadamente con el menor riesgo y perdida posible las necesidades del usuario.

Tabla 10

Calidad del servicio según dimensión empatía.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	15	16,0
Media	46	48,9
Alta	33	35,1
Total	94	100,0

Se observa en la tabla 10, que el 16.0% presenta una baja empatía, el 48.9% una empatía media y el 35.1% una empatía alta. Se deduce que existe un bajo nivel de esta dimensión debido a la falta de comunicación y comprensión de las necesidades del paciente en una atención más personalizada.

Tabla 11

Calidad del servicio según dimensión elementos tangibles.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	20	21,3
Media	47	50,0
Alta	27	28,7
Total	94	100,0

Se observa en la tabla 11, que el 21.3% presenta elementos tangibles bajo, el 50.0% elementos tangibles medio y el 28.7% elementos tangibles alto. Se puede deducir el nivel bajo de esta dimensión debido a que aun existe una falta de elementos en el área de uci neonatal como son recursos humanos, instalaciones, infraestructura, equipos y material para brindar una atención adecuada.

Tabla 12

Gestión administrativa según calidad del servicio.

			Calidad del servicio			
			Baja	Media	Alta	Total
Gestión administrativa	Mala	f	11	7	0	18
		% total	11,7%	7,4%	0,0%	19,1%
	Regular	f	5	39	4	48
		% total	5,3%	41,5%	4,3%	51,1%
Buena	f	0	4	24	28	
	% total	0,0%	4,3%	25,5%	29,8%	
Total	f	16	50	28	94	
	% total	17,0%	53,2%	29,8%	100,0%	

Cuando se percibe una gestión administrativa mala, el 11.7% presenta una baja calidad de servicio y el 7.4% media. En el grupo que percibe una gestión administrativa regular, el 5.3% presenta una baja calidad de servicio, el 41.5% media y el 4.3% alta; por último, en el grupo que percibe una gestión administrativa buena, el 4.3% presenta una calidad de servicio media y el 25.5% alta.

Tabla 13

Gestión administrativa en su dimensión planificación según seguridad.

			Seguridad			
			Baja	Media	Alta	Total
Planificación	Mala	f	12	8	0	20
		% total	12,8%	8,5%	0,0%	21,3%
	Regular	f	5	34	5	44
		% total	5,3%	36,2%	5,3%	46,8%
	Buena	f	0	10	20	30
		% total	0,0%	10,6%	21,3%	31,9%
Total	f		17	52	25	94
	% total		18,1%	55,3%	26,6%	100,0%

Cuando se percibe una mala planificación, el 12.8% presenta una seguridad baja y el 8.5% media. En el grupo que percibe una planificación regular, el 5.3% presenta una seguridad baja, el 36.2% media y el 5.3% alta; por último, en el grupo que percibe una planificación buena, el 10.6% presenta una seguridad media y el 21.3% alta.

Tabla 14.

Gestión administrativa en su dimensión organización según elementos tangibles.

			Elementos tangibles			
			Baja	Media	Alta	Total
Organización	Mala	f	10	6	0	16
		% total	10,6%	6,4%	0,0%	17,0%
	Regular	f	10	36	6	52
		% total	10,6%	38,3%	6,4%	55,3%
	Buena	f	0	5	21	26
		% total	0,0%	5,3%	22,3%	27,7%
Total	f		20	47	27	94
	% total		21,3%	50,0%	28,7%	100,0%

Cuando se percibe una mala organización, el 10.6% presenta elementos tangibles bajo y el 6.4% medio. En el grupo que percibe una organización regular, el 10.6% presenta elementos tangibles bajo, el 38.3% medio y el 6.4% alto; por último, en el grupo que percibe una buena organización, el 5.3% presenta elementos tangibles medio y el 22.3% alto.

Tabla 15.

Gestión administrativa en su dimensión dirección según capacidad de respuesta.

			Capacidad de respuesta			
			Baja	Media	Alta	Total
Dirección	Mala	f	15	9	0	24
		% total	16,0%	9,6%	0,0%	25,5%
	Regular	f	3	27	8	38
		% total	3,2%	28,7%	8,5%	40,4%
	Buena	f	0	12	20	32
		% total	0,0%	12,8%	21,3%	34,0%
Total	f		18	48	28	94
	% total		19,1%	51,1%	29,8%	100,0%

Cuando se percibe una mala dirección, el 16.0% presenta una capacidad de respuesta baja y el 9.6% media. En el grupo que percibe una dirección regular, el 3.2% presenta una capacidad de respuesta baja, el 28.7% media y el 8.5% alta; por último, en el grupo que percibe una buena dirección, el 12.8% presenta una capacidad de respuesta media y el 21.3% alta.

Tabla 16.

Gestión administrativa en su dimensión control según fiabilidad.

			Fiabilidad			
			Baja	Media	Alta	Total
Control	Mala	f	13	4	0	17
		% total	13,8%	4,3%	0,0%	18,1%
	Regular	f	8	29	9	46
		% total	8,5%	30,9%	9,6%	48,9%
	Buena	f	0	11	20	31
		% total	0,0%	11,7%	21,3%	33,0%
Total	f		f	44	29	94
	% total		% total	46,8%	30,9%	100,0%

Cuando se percibe un control malo, el 13.8% presenta una baja fiabilidad y el 4.3% media. En el grupo que percibe un control regular, el 8.5% presenta una baja fiabilidad, el 30.9% media y el 9.6% alta; por último, en el grupo que percibe un buen control, el 11.7% presenta una fiabilidad media y el 21.3% alta.

Contrastación de las hipótesis

Hipótesis principal

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.

Regla: Si $p < 0,05$ -> Rechaza Ho

Tabla 17

Prueba de correlación según Spearman entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

			Gestión administrativa	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

Interpretación: Se observa en la prueba de Rho de Spearman un valor de $p=0.000$ y un valor de $r= 0.783$, lo que indica una correlación positiva alta entre los elementos investigados según Bisquerra (2004), por lo tanto y cumpliendo con el nivel de significancia se rechaza Ho, de manera que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre la planificación y la seguridad del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.

Ho: No existe relación entre la planificación y la seguridad del profesional de enfermería en área de UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.

Regla: Si $p < 0,05$ -> Rechaza Ho

Tabla 18

Prueba de correlación según Spearman entre la planificación y la seguridad.

		Planificación	Seguridad
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,694**
		N	94
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,694**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	94

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

Interpretación: Se observa en la prueba de Rho de Spearman un valor de $p=0.000$ y un valor de $r= 0.694$, lo que indica una correlación moderada entre los elementos investigados de acuerdo a Bisquerra (2004), por lo tanto y cumpliendo con el nivel de significancia se rechaza Ho, de manera que existe relación entre la planificación y la seguridad del profesional de enfermería .

Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre la organización y los elementos tangibles del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.

Ho: No existe relación entre la organización y los elementos tangibles del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.

Regla: Si $p < 0,05$ -> Rechaza Ho

Tabla 19

Prueba de correlación según Spearman entre la organización y los elementos tangibles.

			Organización	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

Interpretación: Se observa en la prueba de Rho de Spearman un valor de $p=0.000$ y un valor de $r= 0.703$, lo que indica una correlación alta entre los elementos investigados de acuerdo a Bisquerra (2004), por lo tanto y cumpliendo con el nivel de significancia rechaza Ho, existe relación entre la organización y los elementos tangibles del profesional de enfermería.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre la dirección y la capacidad de respuesta del profesional de enfermería en área de UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.

Ho: No existe relación entre la dirección y la capacidad de respuesta del profesional de enfermería en área de UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.

Regla: Si $p < 0,05$ -> Rechaza Ho

Tabla 20

Prueba de correlación según Spearman entre la dirección y la capacidad de respuesta.

			Dirección	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,677**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,677**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

Interpretación: Se observa en la prueba de Rho de Spearman un valor de $p=0.000$ y un valor de $r= 0.677$, lo que indica una correlación moderada entre los elementos investigados de acuerdo a Bisquerra (2004), por lo tanto y cumpliendo con el nivel de significancia se rechaza la Ho, de manera que existe relación entre la dirección y la capacidad de respuesta del profesional de enfermería.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general, Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022. Se evidencio que existe una asociación de forma directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios según el valor de $p=0.000$ y un valor de $r= 0.783$.

Lo que concuerda con el estudio de Aliaga y Alcas (2021) donde encontraron como la importancia de la gestión administrativa y sus procesos son esenciales para un mejor desarrollo de la calidad del servicio. Por lo que se evidenció que entre los elementos investigados la relación es significativa, similar al estudio de Blas y Ríos (2020) donde se obtuvo que el nivel variable de administración y la calidad del servicio en la clínica condujeron a malos resultados debido a procedimientos administrativos inadecuados, mala calidad del servicio debido a la poca capacidad de respuesta y porque muchos trabajadores no estaban capacitados, lo que demostró una correlación directa aunque el resultado fue negativo.

Asimismo, Gómez (2021) en Ecuador, halló que la gestión administrativa es percibida por el 53% como un proceso regular lo que se relacionó con el nivel regular de al calidad del servicio, de igual manera se pudo encontrar un resultado similar en el estudio de Gavilanes (2020) en Ecuador donde la gestión administrativa en un 80% se desarrolla en un nivel regular.

Esto se debe a que en la mayoría de estudio es una percepción por parte de los trabajadores de salud, pero mayormente es un aspecto en donde visualizan una falta de apoyo, de liderazgo y coordinación en sus instituciones, donde los recursos no son manejados de manera eficiente, como pudo encontrar Balcázar (2020) en Colombia evidenció que, en las instituciones de salud estatales, se desarrolla una gestión administrativa de manera regular lo que influencia claramente en la calidad del servicio.

Al respecto Chiavenato(2019) refirió que la gestión administrativa incluye todas las actividades realizadas para coordinar los esfuerzos de un equipo, es decir, mediante la realización de ciertas tareas básicas como la planificación, organización, mando y control alcanzar las metas planteadas, como el caso de las instituciones de salud, donde sino hay una adecuada gestión administrativa los recursos de los cuales dispone no podrán ser utilizados de manera eficiente, lo que genera un caos en el desarrollo del sistema de salud, acumulándose de quejas por servicios deficientes y poco acordes a las necesidades reales de la población.

Por ello es importante medir constantemente la gestión administrativa por su relevancia en el manejo de las instituciones de salud. Cabe decir que la calidad del servicio según Parasuraman *et al.* (1988), es una contrastación entre lo que el consumidor espera y como lo percibe, de acuerdo a Moyano, *et al.* (2011) la calidad en el servicio explica como un buen servicio se desarrolla para satisfacer las exigencias de los consumidores, esto a través de su propia percepción.

Es por lo cual se puede identificar que el nivel de la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio, indicando que a un mejor desarrollo de esta gestión tanto en su planificación, organización, dirección y control, habrá un mejor resultado en los proceso desarrollado para lograr la calidad óptima en el servicio.

Por otro lado, la calidad del servicio en un 53.2% es de nivel medio, lo que concuerda con el estudio de Aliaga y Alcas (2021), en donde se halló que la calidad del servicio presentó un nivel regular en un 45%, de igual forma en el estudio Peña (2018) se pudo encontrar que el desarrollo de la calidad del servicio se presenta en un 55% en un nivel moderado, pero también existe estudio como es el caso de Blas y Rios (2020) donde el 51% dijo que la calidad del servicio era baja.

Esto es debido a que ciertos aspectos generados por una mala gestión, no pueden ser controlados, como la mala distribución de los

ambientes, el mal control de tiempo de atención, mal manejo de los recursos humanos, entre otros, que son esenciales para el desarrollo de la calidad del servicio, igualmente Orihuela (2018) pudo encontrar al respecto que en la calidad de servicio presenta un nivel regular en un 25% y en un 38% fue favorable.

En respuesta del objetivo específico 1; Determinar la relación entre la planificación y la seguridad del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022; se encontró que existe relación entre la planificación y la seguridad del profesional de enfermería, en un nivel moderado con un $r=0.694$ siendo esta relación directa. lo que concuerda con el estudio de Ormazza *et al.* (2020) en Ecuador, donde sus resultados indicaron que la planificación en su institución se da de manera regular según el 63% lo que se relaciona con los procesos en cuanto a la seguridad en el servicio.

Podemos decir que estos resultados indican que la base de la gestión administrativa, la planificación es el inicio del proceso, por lo tanto, debe ejecutarse de manera eficiente para poder desarrollar los demás procesos que son parte de esta gestión. Asimismo, esta planificación establece los objetivos a cumplir, como se ejecutarán dichos objetivos, las tareas que se requerirán para ello y cuál será el orden y prioridad de cumplimiento de las actividades.

A ello, Louffat (2015) refirió que, si no se desarrolla una adecuada planificación, no puede iniciarse los procesos y sin ellos no habrá una organización, porque la planificación es la base de cualquier proyecto, siendo la esencia y la forma de lo que se debe hacer para lograr la meta. Por su parte Chiavenato (2019), refirió que las actividades que se producen dentro de los procesos administrativos son parte de todas las actividades de la sociedad que se construyen a través del trabajo colaborativo. Asimismo, menciona que la función básica del poder administrativo es velar por que los procesos se cumplan gestionando personas de manera eficaz y eficiente.

Es por ello que el aspecto de la planificación es importante para lograr una buena seguridad del servicio, porque dentro del proceso de planificación se establecen los parámetros y estrategias para prevenir algún riesgo en el servicio tanto para el paciente como para el profesional de salud.

En respuesta del objetivo específico 2; Determinar la relación entre la organización y los elementos tangibles del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022; se halló que existe relación alta entre la organización y los elementos tangibles del profesional de enfermería en área de UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022, según el valor de $p=0.000$ y un valor de $r= 0.703$.

Estos resultados encuentran similitud con el estudio Aliaga y Alcas (2021), en donde se halló según el 52% de la muestra que el elemento organización se presenta en un nivel regular lo que afecta en la administración de los aspectos tangibles, como el caso de Blas y Rios (2020) quienes encontraron que este elemento en su gestión administrativa fue de nivel bajo en un 41%, esto se genera dependiendo de cómo se esté desarrollando la planificación de las instituciones, siendo clave para poder establecer una buena organización.

Cabe decir que la organización se define como un proceso por el cual se establece el orden de las acciones y actividades que se deben realizar en el cumplimiento de los objetivos, lo cual fue establecido en la planificación (Rosas y Flores, 2018). Asimismo, la organización según David (2013) tiene el propósito de lograr la motivación adecuada para que se desarrollen los procesos como está planificado, por lo que se establece a los trabajadores, sus responsabilidades y funciones que deberán cumplir para lograr los procesos que son necesarios para llegar a los objetivos establecidos por la organización.

Explicando que la organización de los procesos administrativos permite un mejor manejo de los recursos lo que evidentemente genera una mayor calidad en los aspectos tangibles de la institución.

En respuesta del objetivo específico 3, se encontró que la dirección y la capacidad de respuesta se relaciona de manera directa según el valor de $p=0.000$ y un valor de $r= 0.677$, concordando con el estudio de Balcázar (2020) en Colombia donde se halló que el desarrollo del componente dirección se presenta en un 63% como regular, lo cual se produce porque existe deficiencias en los procesos anteriores como la planificación y organización, pero es la dirección la más evaluada y cuestionada porque es el reflejo de cómo se están manejando los recursos para lograr los objetivos planteados.

Es por ello que Louffat (2015) refirió que la dirección es un elemento que se desarrolla con la responsabilidad de velar por los procesos establecidos en la planificación y desarrollados por la organización, para cumplir con los tiempos y metas que se establecieron por cada proceso, esto considerando que el trabajador es el eje principal del desarrollo de la empresa lo que implica el desarrollo de la capacidad de respuesta necesario en un servicio de salud de calidad.

Finalmente en respuesta del objetivo específico 4; Determinar la relación entre el control y la fiabilidad del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022, se pudo hallar que el control y la fiabilidad del profesional de enfermería se asocian de manera moderada según el valor de $p=0.000$ y un valor de $r= 0.660$, observándose un comportamiento similar en el estudio de Alva *et al.* (2020) donde halló que el control según el 45% también era regular, lo cual puede ser una situación poco favorable para la institución, puesto que el control es la verificación de que se está cumpliendo con los procesos tanto en tiempo como en resultados.

Es por ello que Chiavenato (2019) refirió que esta dimensión se desarrolla a través procesos que verifican y constatan que se estén cumpliendo con lo establecido, en el tiempo adecuado, por lo que el control supervisara toda actividad ejecutada y no ejecutada, según lo planificado, y con ello poder corregir oportunamente alguna falla o deficiencia en el proceso.

Asimismo el proceso de control afecta al fiabilidad en la calidad de atención, lo cual se produce porque dentro del desarrollo del control está el brindar la seguridad de todos los procesos donde los pacientes y usuarios sienta esa seguridad y confianza de que todo proceso dentro de la institución es fiable, es por ello que Louffat (2015), refirió que el control se trata de acciones que buscan verificar y supervisar que el desempeño laboral se desarrolle según sus responsabilidades y exigencias de su institución u organización, donde recalca de no ser así se deberá aplicar métodos correctivos.

Es por lo tanto que el desarrollo de la gestión administrativa en todos sus complementos se relaciona de manera directa con el tema de la calidad en el servicio, lo que implica que en especial el tema de la planificación y dirección se deben desarrollar eficientemente si es que se quiere que todos los procesos apunten a lograr una alta calidad del servicio. Lo que concuerda con la teoría general de la administración que sostiene Chiavenato (2019), donde refirió que las actividades que se producen dentro de los procesos administrativos son parte de todas las actividades de la sociedad que se construyen a través del trabajo colaborativo y cuyo fundamento es su fundamento. Asimismo, menciona que la función básica del poder administrativo es velar por que los procesos se cumplan gestionando personas de manera eficaz y eficiente (Hatchuel y Segrestin, 2019).

En el mismo contexto se menciona que la preocupación por la calidad de servicio comenzó en el mundo empresarial, pero la calidad de servicio es de interés en la actualidad no solo a gerentes que desean

reducir costes o evaluar rendimiento, sino también a investigadores especializados en el campo sanitario (Jemes et al., 2019) siendo en este campo muy importante la calidad de servicio que se basa que percibe el usuario como es el caso de los horarios, tiempo de respuesta, trámites, entre otros (Peralta et al., 2018). Es por lo cual también se refiere que las organizaciones de hoy necesitan ofrecer productos y servicios de alta calidad para mantenerse competitivas en un mundo globalizado (Aguado et al., 2022)

Cabe decir que el desarrollo del estudio tuvo ciertas limitaciones metodológicas en cuanto a la capacidad en la recolección de datos puesto que solo se tenía acceso a una sola institución no pudiendo efectuar el estudio en una población más amplia, por lo que los resultados solo serán beneficiosos en la institución aplicada, pero también podrá servir de referencia a otros estudio que desarrollan las mismas variables.

Asimismo, se insta a la comunidad científica a seguir evaluando el tema de la gestión administrativa y la calidad de servicio, en estudio compartidos o cuasiexperimentales donde se muestre un cambio o diferencias significativas entre instituciones, para conocer si esta es una realidad compartida por las instituciones de salud del estado, con lo cual aportar en la mejora de la calidad de los servicios.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Existe relación alta entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio que brinda el profesional de enfermería, esto de acuerdo al valor de $p=0.000$ y un valor de $r= 0.783$, lo que no indica que un mejor manejo de la gestión administrativa habrá un mejor nivel de la calidad del servicio.

Segunda

Existe relación moderada entre la dimensión planificación de la gestión administrativa y la seguridad de la calidad de servicio que brinda el profesional de enfermería con un valor de $p=0.000$ y un valor de $r= 0.694$, con lo cual se puede deducir que a mejor planificación mayor seguridad en los servicios.

Tercera

Existe relación alta entre la dimensión organización de la gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de servicio que brinda el profesional de enfermería con un valor de $p=0.000$ y un valor de $r= 0.703$, lo que infiere que mejorando la organización en la institución habrá un mejor manejo de los recursos y los elementos tangibles.

Cuarta

Existe relación moderada entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio que brinda el profesional de enfermería con un valor de $p=0.000$ y un valor de $r= 0.677$, lo cual indica que mejorando los niveles de la dirección habrá una mayor capacidad de respuesta en el personal de enfermería.

Quinta

Existe relación moderada entre la dimensión control de la gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de servicio que brinda el profesional de enfermería con un valor de $p=0.000$ y un valor de $r= 0.660$, es decir que a mejor control en los procesos el servicio reflejara una mayor fiabilidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Al hospital seguir mejorando los procesos dentro de la gestión administrativa de la institución, manteniendo un constante control interno con evaluaciones de la eficiencia y productividad del personal de manera mensual, con el fin de encontrar elementos poco productivos dentro del ámbito administrativo, para mejores resultados en la calidad del servicio.

Segunda

Al área de jefatura de uci neonatal, considerar dentro de sus planificaciones mejorar la seguridad tanto a los neonatos como a sus familiares, con una mejor información y orientación, que permita una adecuada cooperación e interacción terapéutica.

Tercera

Se sugiere dentro de la organización de lo planificado incluir el mantenimiento de los equipos utilizados en uci neonatal logrando un mejor uso de elementos tangibles, con lo cual lograr una mayor satisfacción de los pacientes en calidad de servicio.

Cuarta

Es muy importante seguir con el apoyo de los jefes y superiores en uci neonatal, puesto que esto brindara una mayor motivación en el personal logrando mejorar el servicio con una optima capacidad de respuesta, logrando de esta manera una calidad en el servicio.

Quinta

A la directiva administrativa y general de la institución, se sugiere reunirse con los trabajadores de la institución y la jefatura de la Unidad de cuidados intensivos, para coordinar que las acciones se cumplan en especial su interacción con los pacientes y familiares y de esa manera generar una mayor confianza con un servicio fiable.

REFERENCIAS

- Aguado Lingan, A. M., García Bravo, B., Malpartida Gutiérrez, J. N., & Garivay Torres De Salinas, F. D. M. (2022). Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú. *Revista venezolana de gerencia*, 27(Edición Especial 7), 709–726. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129741364&doi=10.52080%2frvgluz.27.7.46&origin=inward&txGid=cf44048cda0940546d688e2fc95785ad>
- Aliaga Díaz, S., & Alcas Zapata, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18–30. doi:10.33890/innova.v6.n1.2021.1490
- Alva Rengifo, C. H., Cristobal Perez, J. E., & Flores Ruiz, Y. F. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del hospital regional de Pucallpa, 2018*. Universidad Nacional de Ucayali. <http://www.repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4587>
- American Management Association (2019) *Los 14 Puntos sobre Calidad de Edwards Deming*. <https://www.amamex.org.mx/blog/los-14-puntos-sobre-calidad-de-edwards-deming.html>
- Aniorte, N. (2013). *Servicios de Calidad*. Formación de Postgrado en Enfermería <http://www.aniorte-nic.net/index.html>
- Asif, M., Khan, S., Ahmad, R., Sohail, M., & Singh, D. (2017). Quality of service of routing protocols in wireless sensor networks: A review. *IEEE access: practical innovations, open solutions*, 5, 1846–1871. doi:10.1109/access.2017.2654356
- Balcázar Daza, A. M. . (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca- Colombia. *Lúmina*, 21, 140–162. <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Banco Mundial, B. (2022) ¿Cómo se curan los sistemas de salud luego de una pandemia? World Bank. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/05/09/sistemas-salud-despues-pandemia>

- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787>
- Barrera Isuiza, A. M., & Ysuiza Shupingahua., M. A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 5(1), 91 - 110. <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>
- Blas Burgos, M. L., & Rios Bonifaz, G. A. L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la clínica ocupacional Carrión en el año 2020*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63792>
- Blumenthal, D., & Seervai, S. (2020). Coronavirus is exposing deficiencies in U.s. health care. *Harvard business review*. <https://hbr.org/2020/03/coronavirus-is-exposing-deficiencies-in-u-s-health-care>
- Budiman, E., & Wicaksono, O. (2016). Measuring quality of service for mobile internet services. *2016 2nd International Conference on Science in Information Technology (ICSITech)*, 300–305. IEEE. <https://ieeexplore.ieee.org/document/7852652>
- Caldas, M.; Carrión, R. y Heras, A. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Editex 1era edición. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-ukpDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA239&dq=gesti%C3%B3n+administrativa+&ots=QhRRvT4y8N&sig=JgXa8VwbfkNmpFycjlyIRgTbhGg#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20administrativa&f=false>
- Chalmers, K., Hay, D., & Khlif, H. (2019). Internal control in accounting research: A review. *Journal of Accounting Literature*, 42(1), 80–103. doi:10.1016/j.acclit.2018.03.002
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración : Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones* (Décima edición). McGraw-Hill. México
- Dabholkar, P. A. (2015). How to improve perceived service quality by increasing customer participation. En *Proceedings of the 1990 Academy of Marketing*

- Science (AMS) Annual Conference* (pp. 483–487). Cham: Springer International Publishing. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-13254-9_97
- David, F. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. (14 ed.). México: Pearson Educación de México. <https://laurabatres.files.wordpress.com/2018/06/conceptos-de-administracion-estrategica-14edi-david.pdf>
- Demir, A. (2019). A benchmarking of service quality in telecommunication services: Case study in Kurdistan region of Iraq. *International Journal of Social Sciences and Educational Studies*, 5(3), 216–231. doi:10.23918/ijsses.v5i3p216
- Galarza, M.; Cruz, I.; Castro, E. y Marcial, C. (2020). Gestión administrativa y competitividad de las microempresas durante y después del covid-19. *Universidad y Sociedad* 12(1). <https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/pt/covidwho-1100615>
- Gavilanes Pinela, H. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la comunicación interpersonal de los colaboradores del área del laboratorio clínico del hospital del Día Sur Valdivia*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://201.159.223.180/handle/3317/15630>
- Gómez Mendoza, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. Ecuador - PUCESE - Maestría en Salud Pública Mención Atención Integral en Urgencia y Emergencias. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>
- Grøn, C. H., Bro, L. L., & Andersen, L. B. (2020). Public managers' leadership identity: concept, causes, and consequences. *Public Management Review*, 22(11), 1696–1716. doi:10.1080/14719037.2019.1645875
- Hatchuel, A., & Segrestin, B. (2019). A century old and still visionary: Fayol's innovative theory of management: Fayol's innovative theory of management. *European Management Review*, 16(2), 399–412. doi:10.1111/emre.12292
- Izquierdo Córdova, C. (2018). *La Gestión Administrativa Y La Calidad De Servicio De La Superintendencia De Transporte De Personas, Carga Y Mercancías*

- San Martín, 2017. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31606>
- Jemes Campaña, I. C., Romero-Galisteo, R. P., Labajos Manzanares, M. T., & Moreno Morales, N. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. doi:10.1016/j.anpedi.2018.04.014
- Jones, D. (2021, noviembre 25). *Five challenges healthcare managers will face in 2022 and beyond*. <https://www.hcplive.com/view/five-challenges-healthcare-managers-2022-beyond>
- Katz, R. (1974,). Skills of an effective administrator. *Harvard business review*.
<https://hbr.org/1974/09/skills-of-an-effective-administrator>
- Koontz, H. y Wehrich, H. (2013). *Elementos de Administración un Enfoque Internacional y de Innovación*. (8 ed.). México: McGrawhill/Interamericana Editores S.A.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson Educación.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Lapiente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance (Oxford, England)*, 33(3), 461–475. doi:10.1111/gove.12502
- Lezma Andía,, Y. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral del personal de enfermería de un instituto nacional materno Lima, 2021*. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83894>
- Louffat, E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. (4 ed.). Argentina: Cengage Learning Argentina.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of retailing and consumer services*, 40, 261–269. doi:10.1016/j.jretconser.2016.10.011
- Mendoza, W.; García, T.; Chávez, D. y Barreiro, I. (2017). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4) 206-240.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

- Moyano, J.; Bruque, S.; Martínez, P. y Maqueira, J. (2011). *Gestión de la calidad en empresas tecnológicas de TQM a ITIL*. (1 ed.).
- Orihuela Flores, J. (2018). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15274>
- Ormaza Rodríguez, S, ReyesReinoso, J., Cepeda-Luna, F. y Torres-Palacios, M. (2020). Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 600. doi:10.35381/r.k.v5i3.913
- Oussii, A. y Boullila Taktak, N. (2018), The impact of internal audit function characteristics on internal control quality, *Managerial Auditing Journal*, Vol. 33 No. 5, pp. 450-469. <https://doi.org/10.1108/MAJ-06-2017-1579>
- Paitan Sedano, E. (2020). *Gestión administrativa y empoderamiento” de los profesionales de “enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53936>
- Parasuraman A, Zheitmal VA, Berry LL. (1988) SERVQUAL: a multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service. *Quality. J Retailing*. 64(1):12-40 https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
- Peña Santillán, MM. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14850>
- Peralta Miranda, P., Stefanell Santiago, Í. C., Cervantes Atia, V., & Salgado Herrera, R. P. (2018). Calidad de Servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias administrativas*, (11), 017. doi:10.24215/23143738e017
- Pérez Cotrina, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San*

- Martin. Universidad Nacional Agraria de la Selva.
<http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1533>
- Presidencia del Consejo de Ministro. (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Quach, T. N., Jebarajakirthy, C., & Thaichon, P. (2016). The effects of service quality on internet service provider customers' behaviour: A mixed methods study. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 28(3), 435–463. doi:10.1108/apjml-03-2015-0039
- Riffo San Martín, R. S. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Cientific*, 4(Ed. Esp.), 153–172. doi:10.29394/scientific.issn.2542-2987.2019.4.e.9.153-172
- Ríos Culqui, J. (2018). “Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018”. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26053>
- Segura Benedicto, A.; Segura, A. y Fritz Jahr (2018). cuarenta años después del informe Belmont (algunas consideraciones sobre la ética en sanidad ambiental y salud pública). *Rev. Salud Ambient*, 18(1):62-68. <https://files.core.ac.uk/pdf/645/201507774.pdf>
- Smyk, G. (2022). Development of administrative sciences in the 19th century. *Teka Komisji Prawniczej PAN Oddział w Lublinie*, 15(1), 313–327. doi:10.32084/tkp.4474
- Solórzano, G. y Aceves J. (2013) *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36(2), 304–311. doi:10.17843/rpmesp.2019.362.4425
- Sun, X., Wang, S., Xia, Y., & Zheng, W. (2020). Predictive-trend-aware composition of web services with time-varying quality-of-service. *IEEE access: practical innovations, open solutions*, 8, 1910–1921. doi:10.1109/access.2019.2962703

- Torres Hernández, Z. (2014) *Teoría general de la Administración*. (Segunda Edición). Grupo Editorial Patria. México.
<https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>
- Trigoso Vela, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019*. Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7971>
- Uzuegbu, C. P., & Nnadozie, C. O. (2015). Henry fayol's 14 principles of management: Implications for libraries and information centres. *Journal of Information Science Theory and Practice*, 3(2), 58–72.
 doi:10.1633/jistap.2015.3.2.5
- Vela Vasquez, J. (2020). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67 - 80. doi:<https://doi.org/10.21895/incre.2020.v11n1.05>
- William V. Padula Peter J. Pronovost. (2022) *Value Defects In The Health Services Sector*. Health Affairs Forefront
<https://www.healthaffairs.org/doi/10.1377/forefront.20220502.964577/>
- Zárate Huarhuachi, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019*. Universidad Nacional José María Arguedas.
<https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/505>
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, J. (2009). *Marketing de servicios*. (5 ed.). México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Según Chiavenato(2019) la gestión administrativa incluye todas las actividades realizadas para coordinar los esfuerzos de un equipo, es decir, mediante la realización de ciertas tareas básicas como la planificación, organización, mando y control alcanzar las metas planteadas.	En cuanto a la gestión administrativa se medirá según el modelo administrativo de Fayol con los siguientes procesos o dimensiones: Planeación Organización Dirección Control	Planificación	Plan estratégico Diseño de plan Orientación Trabajo en equipo Normativas	Ordinal
			Organización	Capacitación Satisfacción Funciones Seguimiento	
			Dirección	Condiciones laborales Recursos Cumplimiento de metas Liderazgo	
			Control	Instrumentos de gestión Ejecución presupuestal Auditoria Información Supervisión	
Calidad de servicio	Según Parasuraman, Zeitham y Berry(1988), la calidad percibida del servicio se define en el modelo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor	La medición de la calidad del servicio será a través del modelo de Servqual que considera las siguientes dimensiones Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles	Fiabilidad	Compromiso Oportunidad	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Tiempo de servicio Disponibilidad Resolución de dudas	
			Seguridad	Confianza Equidad Profesionalismo	
			Empatía	Atención individualizada Atención de necesidades	
			Elementos tangibles	Equipos Instalaciones Personal Materiales Horarios	

Matriz de consistencia

Título de investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio del profesional de enfermería en área de UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Existe relación administrativa entre la planificación y la seguridad del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022?; 2. ¿Existe relación entre la organización administrativa y los elementos tangibles del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hi 2022? 3. ¿Existe relación entre la dirección y la capacidad de respuesta del profesional de enfermería en área de UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022? 4. ¿Existe relación entre el control y la fiabilidad del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería en área de UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.</p> <p>Objetivos específicos 1. Determinar la relación entre la planificación administrativa y la seguridad del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022. 2. Determinar la relación entre la organización administrativa y los elementos tangibles del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022. 3. Determinar la relación entre la dirección administrativa y la capacidad de respuesta del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022. 4. Determinar la relación entre el control y la fiabilidad del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.</p> <p>Hipotesis específicas 1. Existe relación entre la planificación administrativa y la seguridad del profesional de enfermería en área de UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022. 2. Existe relación entre la organización administrativa y los elementos tangibles del profesional de enfermería en área de UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022. 3. Existe relación entre la dirección y la capacidad de respuesta del profesional de enfermería en área de UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022. 4. Existe relación entre el control administrativo y la fiabilidad del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa Dimensiones Planificación Organización Dirección Control</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio Dimensiones Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles</p>	<p>Tipo: Básica Nivel: Descriptivo correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: no experimental de corte transversal</p> <p>Población: 125 personal de salud del área en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022 Muestra: 94 personal de salud Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Ficha de cotejo</p>

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Responde todas las alternativas de las preguntas, marcando con una "X":

1= Totalmente en desacuerdo.

2= En desacuerdo.

3= Ni en acuerdo ni en desacuerdo.

4= De acuerdo.

5= Completamente de acuerdo

N	Ítems	1	2	3	4	5
Planificación						
1	Considera usted estar satisfecho con el plan estratégico institucional.					
2	Considera usted haber participado en el diseño del plan operativo institucional.					
3	Considera usted que la institución está orientada a la planificación estratégica.					
4	Considera usted que los superiores promueven el trabajo en equipo					
5	Considera usted que la planificación es necesaria para mantener su disposición al trabajo, para lograr metas y objetivos					
6	Considera usted que las normativas legales y directivas son importantes para el desempeño de sus labores.					
7	Considera usted que la planificación está orientada al logro de los objetivos institucionales					
8	Considera usted que la institución toma en cuenta las sugerencias de usuarios y servidores para mejorar los servicios.					
Organización						
9	Considera usted sentirse satisfecho con la capacitación profesional que recibe.					
10	Considera usted sentirse identificado con la labor que realiza.					
11	Considera usted sentir satisfacción con la labor que desempeña.					
12	Considera usted que la institución cuenta con una adecuada estructura organizativa					
13	Considera usted que la organización está orientada de acuerdo a cada puesto de trabajo					
14	Considera usted pertinente que las normas de convivencia, es primordial para el desarrollo de las labores					
15	Considera usted necesario que las funciones de los puestos de trabajo se encuentren definidas en la organización					
16	Considera usted adecuado que la institución realice seguimiento de los procesos y procedimientos en un determinado tiempo.					
Dirección						

17	Considera usted que la institución cuenta con una adecuada infraestructura					
18	Considera usted que en la institución existen mecanismos que favorece la racionalización de los gastos.					
19	Considera usted que la institución está orientada al cumplimiento de la optimización de los recursos					
20	Considera usted que la institución cuenta con un personal de amplio conocimiento en sus funciones					
21	Considera usted que la participación está orientada al cumplimiento de metas					
22	Considera usted que un personal motivado es producto de una buena dirección.					
23	Considera usted que la dirección de la institución cuenta con un liderazgo participativo					
24	Considera usted que la dirección promueve el intercambio de nuevos aprendizajes					
Control						
25	Considera usted que desarrolla sus labores acorde a los instrumentos de gestión en su institución (ROF, MOF, CAP, etc.).					
26	Considera usted que una buena ejecución presupuestal permite controlar mejor los recursos.					
27	Considera usted que los presupuestos deben ser controlados y auditados.					
28	Considera usted que la institución cuenta con mecanismos adecuados para las supervisiones					
29	Considera usted que la información debe ser restringida en sus respectivas áreas					
30	Considera usted que los procedimientos señalados en la documentación de gestión administrativa, mejora en el trabajo diario.					
31	Considera usted que la supervisión favorece a la mejora de la gestión de la institución.					

Fuente:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21287/Palomino_RZE.pdf?sequence=4

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

N	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Fiabilidad						
1	Cuando el personal del Hospital promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.					
2	Cuando un cliente tiene un problema, el personal del Hospital muestran un sincero interés en solucionarlo.					
3	El servicio brindado responde a lo que el usuario esperaba, el usuario obtiene el servicio que esperaba					
4	Cuando solicitan información el personal la brinda oportunamente					
Dimensión 2 : Capacidad de respuesta						
5	El tiempo esperado por el usuario para obtener el servicio es oportuno.					
6	Hay disponibilidad del personal para atender al usuario.					
7	Cuando requirió el usuario resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.					
Dimensión 3 : Seguridad						
8	El comportamiento del personal inspira confianza					
9	Las operaciones y transacciones realizadas inspiran confianza y seguridad					
10	El personal demuestra igualdad para todos los usuarios.					
11	El personal cuenta con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios					
Dimensión 4 : Empatía						
12	La atención recibida en la entidad es individualizada					
13	Los empleados brindan atención personalizada.					
14	Los empleados se preocupan por los intereses del usuario.					
15	El empleado entiende las necesidades específicas del usuario					
Dimensión 5 : Elementos tangibles						
16	El personal opera equipos de apariencia moderna.					
17	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					
18	El personal por quien es atendido el usuario tiene buena presentación.					
19	Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos.					
20	Los horarios de atención son apropiados.					

ANEXO 3

VALIDACION DE INSTRUMENTOS : JUICIO DE EXPERTOS

Juez:1

Gestión administrativa y calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
Dimensión 1: Planificación								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera usted estar satisfecho con el plan estratégico institucional.	X		X		X		
2	Considera usted haber participado en el diseño del plan operativo institucional.	X		X		X		
3	Considera usted que la institución está orientada a la planificación estratégica.	X		X		X		
4	Considera usted que los superiores promueven el trabajo en equipo	X		X		X		
5	Considera usted que la planificación es necesaria para mantener su disposición al trabajo, para lograr metas y objetivos	X		X		X		
6	Considera usted que las normativas legales y directivas son importantes para el desempeño de sus labores.	X		X		X		
7	Considera usted que la planificación está orientada al logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
8	Considera usted que la institución toma en cuenta las sugerencias de usuarios y servidores para mejorar los servicios.	X		X		X		
Dimensión 2: Organización								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Considera usted sentirse satisfecho con la capacitación profesional que recibe.	X		X		X		
10	Considera usted sentirse identificado con la labor que realiza.	X		X		X		
11	Considera usted sentir satisfacción con la labor que desempeña.	X		X		X		
12	Considera usted que la institución cuenta con una adecuada estructura organizativa	X		X		X		
13	Considera usted que la organización está orientada de acuerdo a cada puesto de trabajo	X		X		X		
14	Considera usted pertinente que las normas de convivencia, es primordial para el desarrollo de las labores	X		X		X		
15	Considera usted necesario que las funciones de los puestos de trabajo se encuentren definidas en la organización	X		X		X		
16	Considera usted adecuado que la institución realice seguimiento de los procesos y procedimientos en un determinado tiempo.	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	Considera usted que la institución cuenta con una adecuada infraestructura	X		X		X		
18	Considera usted que en la institución existen mecanismos que favorece la racionalización de los gastos.	X		X		X		
19	Considera usted que la institución está orientada al cumplimiento de la optimización de los recursos	X		X		X		
20	Considera usted que la institución cuenta con un personal de amplio conocimiento en sus funciones	X		X		X		
21	Considera usted que la participación está orientada al cumplimiento de metas	X		X		X		
22	Considera usted que un personal motivado es producto de una buena dirección.	X		X		X		

23	Considera usted que la dirección de la institución cuenta con un liderazgo participativo	X		X		X	
24	Considera usted que la dirección promueve el intercambio de nuevos aprendizajes	X		X		X	
	Dimensión 4: Control						
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
25	Considera usted que desarrolla sus labores acorde a los instrumentos de gestión en su institución (ROF, MOF, CAP, etc.).	X		X		X	
26	Considera usted que una buena ejecución presupuestal permite controlar mejor los recursos.	X		X		X	
27	Considera usted que los presupuestos deben ser controlados y auditados.	X		X		X	
28	Considera usted que la institución cuenta con mecanismos adecuados para las supervisiones	X		X		X	
29	Considera usted que la información debe ser restringida en sus respectivas áreas	X		X		X	
30	Considera usted que los procedimientos señalados en la documentación de gestión administrativa, mejora en el trabajo diario.	X		X		X	
31	Considera usted que la supervisión favorece a la mejora de la gestión de la institución.	X		X		X	

Gestión administrativa y calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
Variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO								
Dimensión 1: <i>Fiabilidad</i>								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Cuando el personal del Hospital promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	X		X		X		
2	Cuando un cliente tiene un problema, el personal del Hospital muestran un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
3	El servicio brindado responde a lo que el usuario esperaba, el usuario obtiene el servicio que esperaba	X		X		X		
4	Cuando solicitan información el personal la brinda oportunamente	X		X		X		
Dimensión 2: <i>Capacidad de respuesta</i>								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	El tiempo esperado por el usuario para obtener el servicio es oportuno.	X		X		X		
6	Hay disponibilidad del personal para atender al usuario.	X		X		X		
7	Cuando requirió el usuario resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	X		X		X		
Dimensión 3: <i>Seguridad</i>								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	El comportamiento del personal inspira confianza	X		X		X		
9	Las operaciones y transacciones realizadas inspiran confianza y seguridad	X		X		X		
10	El personal demuestra igualdad para todos los usuarios.	X		X		X		
11	El personal cuenta con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios	X		X		X		
Dimensión 4: <i>Empatía</i>								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	La atención recibida en la entidad es individualizada	X		X		X		
13	Los empleados brindan atención personalizada.	X		X		X		
14	Los empleados se preocupan por los intereses del usuario.	X		X		X		
15	El empleado entiende las necesidades específicas del usuario	X		X		X		
Dimensión 5: <i>Elementos tangibles</i>								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	El personal opera equipos de apariencia moderna.	X		X		X		
17	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	X		X		X		
18	El personal por quien es atendido el usuario tiene buena presentación.	X		X		X		
19	Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos.	X		X		X		
20	Los horarios de atención son apropiados.	X		X		X		

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.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg.

DNI: 29298213

Especialidad del validador: Mg. Administración

Fecha 05/10/2022

[Firma]
Anita Peñaloza R.
Lic. en Enfermería
Exp. en Cuidados Intensivos Neonatales
COP 15101 REE 16419
Firma del experto informante
Anita Peñaloza R.
Lic. en Enfermería
Exp. en Cuidados Intensivos Neonatales
COP 15101 REE 16419

Juez 2

Gestión administrativa y calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
Dimensión 1: Planificación								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera usted estar satisfecho con el plan estratégico institucional.	X		X		X		
2	Considera usted haber participado en el diseño del plan operativo institucional.	X		X		X		
3	Considera usted que la institución está orientada a la planificación estratégica.	X		X		X		
4	Considera usted que los superiores promueven el trabajo en equipo	X		X		X		
5	Considera usted que la planificación es necesaria para mantener su disposición al trabajo, para lograr metas y objetivos	X		X		X		
6	Considera usted que las normativas legales y directivas son importantes para el desempeño de sus labores.	X		X		X		
7	Considera usted que la planificación está orientada al logro de los objetivos institucionales	X		X		X		
8	Considera usted que la institución toma en cuenta las sugerencias de usuarios y servidores para mejorar los servicios.	X		X		X		
Dimensión 2: Organización								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Considera usted sentirse satisfecho con la capacitación profesional que recibe.	X		X		X		
10	Considera usted sentirse identificado con la labor que realiza.	X		X		X		
11	Considera usted sentir satisfacción con la labor que desempeña.	X		X		X		
12	Considera usted que la institución cuenta con una adecuada estructura organizativa	X		X		X		
13	Considera usted que la organización está orientada de acuerdo a cada puesto de trabajo	X		X		X		
14	Considera usted pertinente que las normas de convivencia, es primordial para el desarrollo de las labores	X		X		X		
15	Considera usted necesario que las funciones de los puestos de trabajo se encuentren definidas en la organización	X		X		X		
16	Considera usted adecuado que la institución realice seguimiento de los procesos y procedimientos en un determinado tiempo.	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	Considera usted que la institución cuenta con una adecuada infraestructura	X		X		X		
18	Considera usted que en la institución existen mecanismos que favorece la racionalización de los gastos.	X		X		X		
19	Considera usted que la institución está orientada al cumplimiento de la optimización de los recursos	X		X		X		
20	Considera usted que la institución cuenta con un personal de amplio conocimiento en sus funciones	X		X		X		
21	Considera usted que la participación está orientada al cumplimiento de metas	X		X		X		
22	Considera usted que un personal motivado es producto de una buena dirección.	X		X		X		

23	Considera usted que la dirección de la institución cuenta con un liderazgo participativo	X		X		X	
24	Considera usted que la dirección promueve el intercambio de nuevos aprendizajes	X		X		X	
	Dimensión 4: Control	SI	NO	SI	NO	SI	NO
25	Considera usted que desarrolla sus labores acorde a los instrumentos de gestión en su institución (ROF, MOF, CAP, etc.).	X		X		X	
26	Considera usted que una buena ejecución presupuestal permite controlar mejor los recursos.	X		X		X	
27	Considera usted que los presupuestos deben ser controlados y auditados.	X		X		X	
28	Considera usted que la institución cuenta con mecanismos adecuados para las supervisiones	X		X		X	
29	Considera usted que la información debe ser restringida en sus respectivas áreas	X		X		X	
30	Considera usted que los procedimientos señalados en la documentación de gestión administrativa, mejora en el trabajo diario.	X		X		X	
31	Considera usted que la supervisión favorece a la mejora de la gestión de la institución.	X		X		X	

Gestión administrativa y calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO								
Dimensión 1: <i>Fiabilidad</i>								
1	Cuando el personal del Hospital promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	X		X		X		
2	Cuando un cliente tiene un problema, el personal del Hospital muestran un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
3	El servicio brindado responde a lo que el usuario esperaba, el usuario obtiene el servicio que esperaba	X		X		X		
4	Cuando solicitan información el personal la brinda oportunamente	X		X		X		
Dimensión 2: <i>Capacidad de respuesta</i>								
5	El tiempo esperado por el usuario para obtener el servicio es oportuno.	X		X		X		
6	Hay disponibilidad del personal para atender al usuario.	X		X		X		
7	Cuando requirió el usuario resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	X		X		X		
Dimensión 3: <i>Seguridad</i>								
8	El comportamiento del personal inspira confianza	X		X		X		
9	Las operaciones y transacciones realizadas inspiran confianza y seguridad	X		X		X		
10	El personal demuestra igualdad para todos los usuarios.	X		X		X		
11	El personal cuenta con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios	X		X		X		
Dimensión 4: <i>Empatía</i>								
12	La atención recibida en la entidad es individualizada	X		X		X		
13	Los empleados brindan atención personalizada.	X		X		X		
14	Los empleados se preocupan por los intereses del usuario.	X		X		X		
15	El empleado entiende las necesidades específicas del usuario	X		X		X		
Dimensión 5: <i>Elementos tangibles</i>								
16	El personal opera equipos de apariencia moderna.	X		X		X		
17	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	X		X		X		
18	El personal por quien es atendido el usuario tiene buena presentación.	X		X		X		
19	Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos.	X		X		X		
20	Los horarios de atención son apropiados.	X		X		X		

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.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. Dra: *Marlene Castro Retuerto*


DNI: *45803505*

Especialidad del validador: *Salud Pública*

Fecha *78* | *10* | *2022*


Lic. *Suphey Castro Retuerto*
Especialidad en *Salud Pública*
C.E. *02983* R.E.E. *016241*

Firma del experto informante


Lic. *Suphey Castro Retuerto*
Especialidad en *Salud Pública*
C.E. *02983* R.E.E. *016241*

Juez 3

Gestión administrativa y calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
Dimensión 1: Planificación								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera usted estar satisfecho con el plan estratégico institucional.	X		X		X		
2	Considera usted haber participado en el diseño del plan operativo institucional.	X		X		X		
3	Considera usted que la institución está orientada a la planificación estratégica.	X		X		X		
4	Considera usted que los superiores promueven el trabajo en equipo	X		X		X		
5	Considera usted que la planificación es necesaria para mantener su disposición al trabajo, para lograr metas y objetivos	X		X		X		
6	Considera usted que las normativas legales y directivas son importantes para el desempeño de sus labores.	X		X		X		
7	Considera usted que la planificación está orientada al logro de los objetivos institucionales	X		X		X		
8	Considera usted que la institución toma en cuenta las sugerencias de usuarios y servidores para mejorar los servicios.	X		X		X		
Dimensión 2: Organización								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Considera usted sentirse satisfecho con la capacitación profesional que recibe.	X		X		X		
10	Considera usted sentirse identificado con la labor que realiza.	X		X		X		
11	Considera usted sentir satisfacción con la labor que desempeña.	X		X		X		
12	Considera usted que la institución cuenta con una adecuada estructura organizativa	X		X		X		
13	Considera usted que la organización está orientada de acuerdo a cada puesto de trabajo	X		X		X		
14	Considera usted pertinente que las normas de convivencia, es primordial para el desarrollo de las labores	X		X		X		
15	Considera usted necesario que las funciones de los puestos de trabajo se encuentren definidas en la organización	X		X		X		
16	Considera usted adecuado que la institución realice seguimiento de los procesos y procedimientos en un determinado tiempo.	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	Considera usted que la institución cuenta con una adecuada infraestructura	X		X		X		
18	Considera usted que en la institución existen mecanismos que favorece la racionalización de los gastos.	X		X		X		
19	Considera usted que la institución está orientada al cumplimiento de la optimización de los recursos	X		X		X		
20	Considera usted que la institución cuenta con un personal de amplio conocimiento en sus funciones	X		X		X		
21	Considera usted que la participación está orientada al cumplimiento de metas	X		X		X		
22	Considera usted que un personal motivado es producto de una buena dirección.	X		X		X		

23	Considera usted que la dirección de la institución cuenta con un liderazgo participativo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Considera usted que la dirección promueve el intercambio de nuevos aprendizajes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 4: <i>Control</i>		SI	NO	SI	NO	SI	NO
25	Considera usted que desarrolla sus labores acorde a los instrumentos de gestión en su institución (ROF, MOF, CAP, etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Considera usted que una buena ejecución presupuestal permite controlar mejor los recursos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Considera usted que los presupuestos deben ser controlados y auditados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Considera usted que la institución cuenta con mecanismos adecuados para las supervisiones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Considera usted que la información debe ser restringida en sus respectivas áreas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Considera usted que los procedimientos señalados en la documentación de gestión administrativa, mejora en el trabajo diario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Considera usted que la supervisión favorece a la mejora de la gestión de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [✓]

Aplicable después de corregir []

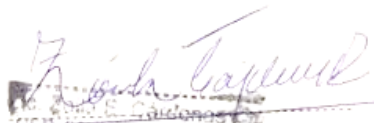
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg.

DNI: 09655255

Especialidad del validador: Mag. en Gestión de Servicios de Salud

Fecha 28/10/2022


Zaida E. Cárdenas Q.
Firma del experto informante


Zaida E. Cárdenas Q.
2022 REE: 021615

MUESTRA

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

Dónde:

- N : Población (125)
- Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)
- P : Probabilidad de éxito (0.5)
- Q : Probabilidad de fracaso (0.5)
- E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{125 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(125 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

n= 94 personal de salud

Desde
aquí
falta

V DE AIKEN

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{|\bar{x} - l|}{k}$$

V = V de Aiken

\bar{X} = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J3	V Aiken	Interpretación de la V
ÍTEM 1	Relevancia	3	3	4	0.78	Válido
	Pertinencia	4	3	4	0.89	Válido
	Claridad	3	4	4	0.89	Válido
ÍTEM 2	Relevancia	3	4	3	0.78	Válido
	Pertinencia	4	4	3	0.89	Válido
	Claridad	3	3	4	0.78	Válido
ÍTEM 3	Relevancia	3	4	4	0.89	Válido
	Pertinencia	3	3	4	0.78	Válido
	Claridad	3	4	4	0.89	Válido
ÍTEM 4	Relevancia	3	3	4	0.78	Válido
	Pertinencia	4	4	3	0.89	Válido
	Claridad	3	4	3	0.78	Válido
ÍTEM 5	Relevancia	4	3	4	0.89	Válido
	Pertinencia	4	3	3	0.78	Válido
	Claridad	4	3	3	0.78	Válido
ÍTEM 6	Relevancia	3	3	4	0.78	Válido
	Pertinencia	3	3	4	0.78	Válido
	Claridad	4	3	3	0.78	Válido
ÍTEM 7	Relevancia	4	4	3	0.89	Válido
	Pertinencia	3	3	4	0.78	Válido
	Claridad	4	4	3	0.89	Válido
ÍTEM 8	Relevancia	3	4	3	0.78	Válido
	Pertinencia	3	3	4	0.78	Válido
	Claridad	4	3	4	0.89	Válido
ÍTEM 9	Relevancia	3	4	3	0.78	Válido

	Pertinencia	3	4	3	0.78	Válido
	Claridad	3	4	4	0.89	Válido
ÍTEM 10	Relevancia	4	3	3	0.78	Válido
	Pertinencia	4	3	3	0.78	Válido
	Claridad	3	3	4	0.78	Válido
ÍTEM11	Relevancia	3	3	4	0.78	Válido
	Pertinencia	4	3	3	0.78	Válido
	Claridad	4	3	3	0.78	Válido
ÍTEM 12	Relevancia	3	4	4	0.89	Válido
	Pertinencia	3	4	3	0.78	Válido
	Claridad	4	3	3	0.78	Válido
ÍTEM 13	Relevancia	3	4	4	0.89	Válido
	Pertinencia	3	4	4	0.89	Válido
	Claridad	3	4	4	0.89	Válido
ÍTEM 14	Relevancia	3	3	4	0.78	Válido
	Pertinencia	4	4	3	0.89	Válido
	Claridad	3	4	3	0.78	Válido
ÍTEM 15	Relevancia	4	3	4	0.89	Válido
	Pertinencia	4	3	3	0.78	Válido
	Claridad	4	3	3	0.78	Válido
ÍTEM 16	Relevancia	3	3	4	0.78	Válido
	Pertinencia	3	3	4	0.78	Válido
	Claridad	4	3	3	0.78	Válido
ÍTEM 17	Relevancia	4	4	3	0.89	Válido
	Pertinencia	3	3	4	0.78	Válido
	Claridad	4	4	3	0.89	Válido
ÍTEM 18	Relevancia	3	4	3	0.78	Válido
	Pertinencia	3	3	4	0.78	Válido
	Claridad	4	3	4	0.89	Válido
ÍTEM 19	Relevancia	3	4	3	0.78	Válido
	Pertinencia	3	4	3	0.78	Válido
	Claridad	3	4	4	0.89	Válido
ÍTEM 20	Relevancia	4	3	3	0.78	Válido
	Pertinencia	4	3	3	0.78	Válido
	Claridad	3	3	4	0.78	Válido
ÍTEM 21	Relevancia	3	3	4	0.78	Válido
	Pertinencia	4	3	3	0.78	Válido
	Claridad	4	3	3	0.78	Válido
ÍTEM 22	Relevancia	3	4	4	0.89	Válido
	Pertinencia	3	4	3	0.78	Válido
	Claridad	4	3	3	0.78	Válido
ÍTEM 23	Relevancia	3	4	4	0.89	Válido
	Pertinencia	3	4	3	0.78	Válido
	Claridad	4	3	3	0.78	Válido
ÍTEM 24	Relevancia	3	4	4	0.89	Válido

	Pertinencia	3	4	4	0.89	Válido
	Claridad	3	4	4	0.89	Válido
ÍTEM 25	Relevancia	3	3	4	0.78	Válido
	Pertinencia	4	4	3	0.89	Válido
	Claridad	3	4	3	0.78	Válido
ÍTEM 26	Relevancia	4	3	4	0.89	Válido
	Pertinencia	4	3	3	0.78	Válido
	Claridad	4	3	3	0.78	Válido
ÍTEM 27	Relevancia	3	3	4	0.78	Válido
	Pertinencia	3	3	4	0.78	Válido
	Claridad	4	3	3	0.78	Válido
ÍTEM 28	Relevancia	4	4	3	0.89	Válido
	Pertinencia	3	3	4	0.78	Válido
	Claridad	4	4	3	0.89	Válido
ÍTEM 29	Relevancia	3	4	3	0.78	Válido
	Pertinencia	3	3	4	0.78	Válido
	Claridad	4	3	4	0.89	Válido
ÍTEM 30	Relevancia	3	4	3	0.78	Válido
	Pertinencia	3	4	3	0.78	Válido
	Claridad	3	4	4	0.89	Válido
ÍTEM 31	Relevancia	4	3	3	0.78	Válido
	Pertinencia	4	3	3	0.78	Válido
	Claridad	3	3	4	0.78	Válido

CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

\bar{X} = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J3	V Aiken	Interpretación de la V
ÍTEM 1	Relevancia	4	3	4	0.89	Válido
	Pertinencia	4	3	3	0.78	Válido
	Claridad	4	3	4	0.89	Válido
ÍTEM 2	Relevancia	3	4	4	0.89	Válido
	Pertinencia	3	4	3	0.78	Válido
	Claridad	4	3	4	0.89	Válido
ÍTEM 3	Relevancia	3	4	4	0.89	Válido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Válido
ÍTEM 4	Claridad	3	4	4	0.89	Válido
	Relevancia	3	3	4	0.78	Válido
	Pertinencia	4	3	3	0.78	Válido
ÍTEM 5	Claridad	4	3	3	0.78	Válido
	Relevancia	3	4	4	0.89	Válido
	Pertinencia	3	4	3	0.78	Válido
ÍTEM 6	Claridad	3	4	3	0.78	Válido
	Relevancia	4	3	4	0.89	Válido
	Pertinencia	4	3	4	0.89	Válido
ÍTEM 7	Claridad	3	4	4	0.89	Válido
	Relevancia	3	4	3	0.78	Válido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Válido
ÍTEM 8	Claridad	4	4	3	0.89	Válido
	Relevancia	4	4	3	0.89	Válido
	Pertinencia	3	3	4	0.78	Válido
ÍTEM 9	Claridad	3	3	4	0.78	Válido
	Relevancia	4	3	3	0.78	Válido
	Pertinencia	4	3	3	0.78	Válido
ÍTEM 10	Relevancia	3	4	3	0.78	Válido

	Pertinencia	4	4	3	0.89	Válido
	Claridad	4	3	4	0.89	Válido
ÍTEM 11	Relevancia	3	3	4	0.78	Válido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	1.00	Válido
ÍTEM 12	Relevancia	4	4	4	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	3	0.89	Válido
	Claridad	3	4	3	0.78	Válido
ÍTEM 13	Relevancia	3	3	4	0.78	Válido
	Pertinencia	4	3	4	0.89	Válido
	Claridad	4	3	3	0.78	Válido
ÍTEM 14	Relevancia	3	3	4	0.78	Válido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	1.00	Válido
ÍTEM 15	Relevancia	4	4	4	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	3	0.89	Válido
	Claridad	3	4	3	0.78	Válido
ÍTEM 16	Relevancia	3	3	4	0.78	Válido
	Pertinencia	4	3	4	0.89	Válido
	Claridad	3	4	3	0.78	Válido
ÍTEM 17	Relevancia	3	3	4	0.78	Válido
	Pertinencia	3	3	4	0.78	Válido
	Claridad	3	4	3	0.78	Válido
ÍTEM 18	Relevancia	4	3	4	0.89	Válido
	Pertinencia	4	4	3	0.89	Válido
	Claridad	3	4	4	0.89	Válido
ÍTEM 19	Relevancia	3	4	4	0.89	Válido
	Pertinencia	3	4	3	0.78	Válido
	Claridad	4	4	4	1.00	Válido
ÍTEM 20	Relevancia	4	4	3	0.89	Válido
	Pertinencia	3	3	4	0.78	Válido
	Claridad	3	4	4	0.89	Válido

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Título de la investigación: " Gestión administrativa y calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal en un hospital de lima,2022"

Investigador (a)

Rosa Ramos Galindo

Le invitamos a participar en la investigación titulada "**Gestión administrativa y calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.**" cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa académico de **Maestría en Gestión de los Servicios de Salud** de la Universidad César Vallejo del campus los olivos aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

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

1. Se realizará una encuesta donde contestará algunas preguntas sobre la investigación antes mencionada .
2. Esta encuesta se desarrollará en un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente del área de uci neonatal .Así mismo Las respuestas del cuestionario serán anónimas.

Fecha.....

Firma del participante.....

Firma del investigador.....

Prueba piloto

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ENCUESTADOS	PLANIFICACION								ORGANIZACION								DIRECCION								CONTROL							
	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	ítem 25	ítem 26	ítem 27	ítem 28	ítem 29	ítem 30	ítem 31	
1	5	3	5	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	3	4	
2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	5	3
3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5	3	5	3	3	5	4	4	4	4	3	5	3	5	
4	3	4	4	5	5	3	5	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	
5	3	4	3	5	4	3	3	4	5	5	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	3	5	4	
6	3	3	3	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5	5	
7	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	5	3	3	4	4	5	5	3	5	4	4	3	
8	3	4	3	3	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	5	
9	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2	2	4	1	1	4	1	2	3	4	2	4	2	5	2	4	4	2	5	4	4	
10	4	1	1	4	1	1	5	1	3	1	3	4	1	3	5	5	3	2	2	1	1	4	2	1	4	2	3	5	5	4	3	
11	3	5	1	1	2	4	1	1	1	3	5	4	3	1	5	5	2	2	5	4	4	1	1	1	5	1	2	5	5	1	3	
12	1	1	2	3	4	1	2	3	2	3	4	3	2	1	4	1	4	2	3	1	5	3	3	3	1	3	3	5	5	3	2	
13	4	1	2	3	3	1	3	2	4	4	4	5	5	2	5	3	3	4	2	4	1	5	2	4	4	2	3	3	3	4	1	
14	1	3	4	3	4	5	3	3	5	4	4	5	5	2	2	2	3	4	3	2	5	1	1	4	1	4	3	4	5	1	3	
15	3	5	5	3	2	2	3	5	2	4	2	3	1	4	1	5	1	2	3	4	5	5	3	3	4	4	5	2	5	5	1	
16	3	4	1	4	4	2	4	2	3	1	4	4	1	1	2	5	3	1	1	4	2	3	5	5	5	5	4	2	5	3	2	
17	3	4	2	5	3	2	2	2	5	1	3	2	4	5	3	1	4	3	2	5	5	5	1	2	3	2	4	3	2	4	2	

18	5	2	1	2	3	1	4	5	1	1	1	1	4	1	3	3	2	4	2	2	2	1	2	4	4	1	2	4	1	1	3
19	5	2	4	4	3	5	4	4	3	4	5	2	4	5	3	1	5	4	1	3	3	5	4	2	5	5	1	2	4	1	1
20	4	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	5	1	3	3	4	5	2	1	4	2	2	2	2	4	4	3	4	1	4	
21	3	1	2	1	3	1	5	3	3	3	1	3	1	3	4	2	2	3	4	5	1	5	2	2	1	5	1	5	4	5	2
22	3	4	1	1	2	5	1	4	4	2	5	4	2	2	4	1	5	4	4	3	1	2	4	2	5	2	1	3	2	1	3
23	2	1	4	2	2	4	4	3	5	2	5	3	3	3	3	4	4	3	5	2	4	4	2	2	1	2	1	4	1	3	2
24	4	2	3	4	3	2	1	3	5	1	1	5	5	4	2	3	3	5	3	2	1	1	2	2	4	2	5	3	4	3	4
25	2	1	5	1	2	4	4	2	1	4	5	4	4	1	5	2	2	2	3	1	3	1	2	2	5	3	4	5	1	4	3
26	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	4	2	1	3	1	3	3	5	3	2	2	1	2	3	3	5	1	5	5	2	5
27	3	2	5	1	1	1	3	1	2	1	1	3	3	1	3	3	2	1	4	1	1	1	2	4	3	2	1	5	2	5	3
28	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	1	2	4	5	5	5	3
29	2	5	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	3	1	3	4	5	4	3	1	1	3	1	1	3	1	5	4	4	1	2
30	1	1	2	3	1	2	1	1	1	5	3	3	3	1	5	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	5	5	4	5	3	5

VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

ENCUESTADOS	FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD				EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES				
	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20
1	5	4	4	3	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5
2	4	3	3	3	3	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4
3	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5
4	3	4	5	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	5	4
5	4	4	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	3	3	5	3	3	3
6	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3
7	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	5	3	3	5	4	3	5	5	4
8	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4
9	5	5	5	3	4	1	3	4	5	4	5	4	1	3	1	5	1	4	1	2
10	5	3	2	5	3	2	1	3	4	4	2	5	4	1	4	3	3	1	1	2
11	1	3	5	1	4	3	1	3	3	5	3	1	5	5	1	4	4	2	4	2
12	3	1	3	1	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	4	3	1	2	1
13	2	4	3	4	4	2	2	1	2	2	3	5	4	3	2	1	2	3	2	2
14	1	4	2	4	4	1	4	5	5	5	2	5	3	3	2	2	5	5	2	1
15	1	5	5	4	5	1	1	1	2	1	3	5	2	3	2	4	2	1	4	1
16	5	2	4	2	1	4	1	3	3	3	2	4	1	3	3	3	4	4	5	1
17	5	4	1	3	5	2	4	4	4	5	3	1	3	4	2	5	1	4	1	4
18	5	5	4	5	3	4	4	1	2	4	3	4	5	5	5	4	4	5	1	1
19	2	3	2	3	1	2	1	1	2	1	4	4	4	2	3	2	5	4	4	5
20	1	1	1	3	2	5	3	3	2	5	5	3	5	4	1	1	4	5	4	3
21	2	5	5	1	4	1	3	2	2	4	5	3	1	5	5	3	3	2	2	1
22	5	2	3	1	5	3	1	5	4	3	1	3	2	1	5	4	2	1	2	3

ANEXO 5

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Variable gestión administrativa

*Data_var1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 31 de 31 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30	Item31	var	var	var	
1	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	5	3	3	3	5	4	3	4	3	3	5	3	4	5	5	4				
2	3	4	3	5	3	5	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	3	5	5				
3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4				
4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	5	3	4	5	5	4	5				
5	5	4	3	3	5	5	3	4	4	5	3	3	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	3				
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4				
7	5	3	3	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	5				
8	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4			
9	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4			
10	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	5	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4				
11	4	3	5	3	3	3	5	5	5	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4			
12	3	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4				
13	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	4	3	5	5	4	3	3			
14	4	4	5	3	3	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5				
15	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	4	4	3	5	5	5	3	4	5	4	3	4				
16	3	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3				
17	5	5	4	4	4	3	4	5	5	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5				
18	3	3	3	3	5	4	5	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5				
19	3	3	4	4	4	4	5	3	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3	4				
20	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5				
21	2	4	4	4	2	3	1	4	2	1	4	1	3	3	2	3	4	1	3	2	4	2	4	4	4	3	5	1	1	5	3	2			
22	1	3	4	1	1	3	2	1	5	1	5	3	3	5	2	2	2	5	3	1	1	3	1	4	2	4	1	5	4	1	2				
23	1	3	4	3	1	2	5	3	2	2	2	4	3	5	1	4	4	5	4	4	3	4	3	3	1	5	3	3	1	3	2				
24	4	5	4	1	5	3	3	5	1	1	2	2	3	5	4	2	2	3	1	2	1	5	2	4	3	1	2	5	1	5	5				
25	3	2	2	2	1	1	4	2	4	2	4	3	2	5	5	1	1	4	1	5	2	5	4	4	1	5	3	5	1	5	3				
26	4	4	1	4	1	5	5	1	4	2	4	2	3	1	5	5	1	1	2	3	1	2	4	4	2	3	5	5	5	1	2				
27	1	3	4	2	3	5	5	1	5	2	1	4	2	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	3	4	4	2	2	5	3				
28	5	4	2	4	4	5	4	3	5	5	2	1	3	3	2	1	1	1	2	4	5	3	5	1	2	2	5	3	3	1	1				
29	3	5	3	2	1	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	4	5	4	4	1	4	4	1	1	1	5	3	1	1	3	3				
30	1	1	2	3	1	4	3	1	2	1	5	1	3	4	5	2	1	4	2	5	2	1	1	2	3	3	4	1	5	2	3				
31	3	1	2	3	5	5	5	2	3	5	5	3	5	4	1	2	3	2	4	1	5	2	5	5	5	2	3	1	2	4	5				
32	3	1	2	2	2	1	5	2	1	2	1	4	5	2	5	5	3	5	4	1	4	3	3	3	1	4	3	1	5	3	1				
33	3	4	5	1	3	1	5	5	5	2	5	2	4	4	2	4	2	3	4	5	3	2	4	2	5	1	3	2	2	3	2				
34	2	5	3	2	4	5	2	4	4	2	1	2	1	5	2	4	4	5	1	4	5	3	1	4	4	1	4	5	2	3	2				
35	4	2	5	3	2	5	3	2	4	5	5	5	4	1	1	3	1	4	5	5	5	3	4	2	4	2	1	3	3	4	5				
36	4	2	4	2	2	5	5	2	1	2	3	3	1	1	1	1	3	5	4	4	2	5	1	5	5	5	1	1	5	5					
37	3	4	5	5	1	2	1	5	5	1	2	1	1	5	1	1	5	4	5	2	5	2	4	5	1	2	3	4	2	4	5				
38	2	5	3	4	3	4	2	4	1	4	3	1	4	2	2	5	5	4	2	3	4	2	4	4	3	4	2	5	1	1	2				
39	3	5	3	3	5	2	5	1	2	4	5	1	3	3	4	5	5	3	5	5	1	4	2	5	3	2	5	4	4	4	3				
40	3	5	4	4	4	5	5	1	2	1	4	5	4	5	2	1	5	1	1	5	4	2	5	4	5	2	1	3	2	4	1				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO



	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30	Item31	var	var	var
40	3	5	4	4	4	5	5	1	2	1	4	5	4	5	2	1	5	1	1	5	4	2	5	4	5	2	1	3	2	4	1			
41	4	4	5	4	5	5	2	2	4	2	5	4	2	3	4	4	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	3	4	4	2	5			
42	5	3	1	2	4	1	4	2	4	2	2	4	3	2	1	3	2	2	3	5	3	1	5	5	4	2	3	4	3	1	5			
43	3	3	1	4	3	4	3	4	5	1	2	2	3	3	2	3	4	1	2	5	4	1	3	5	3	2	3	3	5	3	3			
44	1	3	5	1	4	4	4	4	5	4	4	1	2	5	2	1	1	1	2	2	1	5	1	5	4	1	3	4	1	5				
45	4	3	4	5	2	3	1	2	5	2	2	2	4	5	5	3	1	5	3	2	3	2	3	2	5	4	5	5	5	3				
46	5	2	4	3	4	1	3	2	2	4	3	4	2	5	2	1	1	4	3	4	4	5	2	2	3	1	5	4	1	1	5			
47	5	1	3	4	3	1	3	5	1	4	2	2	5	1	3	1	4	4	5	2	4	5	5	3	2	2	4	1	5	3	5			
48	4	2	3	3	5	4	4	3	4	2	4	5	4	4	1	4	2	1	2	1	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5				
49	4	2	5	5	4	2	3	3	1	2	3	1	1	4	1	4	5	4	5	2	3	5	4	3	2	5	3	4	3	4	4			
50	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1	2	4	1	3	1	1	1	4	4	1	4	4	2	5	1	4	3	5	4			
51	5	5	5	5	2	4	5	4	2	2	4	2	1	5	5	3	2	1	1	5	2	2	5	2	5	3	4	5	4	3	2			
52	4	1	2	1	2	5	2	4	5	5	4	4	2	4	1	4	4	5	4	5	2	1	4	3	1	2	2	1	1	5	4			
53	4	2	1	1	3	4	5	2	3	1	2	4	5	1	3	5	3	2	1	4	3	5	3	3	2	4	5	4	4	4	1			
54	5	1	4	3	2	5	4	1	4	5	5	4	4	1	4	2	4	3	4	3	2	5	2	2	5	2	5	3	1	2	1			
55	3	3	3	3	2	5	1	1	5	1	5	4	3	5	3	1	3	4	5	1	5	3	4	3	5	4	1	1	5	3	4			
56	1	3	5	2	5	2	3	3	3	3	2	2	4	5	5	5	1	2	3	2	4	1	3	4	2	2	4	1	3	2	1			
57	3	5	1	5	2	2	3	1	4	3	3	2	5	1	5	4	3	3	5	5	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3			
58	2	3	5	4	3	5	2	1	2	1	2	5	4	1	4	5	5	3	4	2	4	1	4	2	4	4	4	2	5	5	4			
59	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	5	1	5	1	5	1	5	4	4	5	1	4	5	4	1	2	4	1	4			
60	1	2	3	3	3	4	2	2	3	5	4	4	2	5	5	5	1	2	1	3	1	2	3	4	4	5	3	4	1	1	5			
61	5	5	5	5	3	4	1	3	1	3	2	3	5	5	5	5	3	2	1	3	1	4	1	3	1	1	3	3	4	2	2			
62	3	5	4	1	1	1	3	2	3	2	4	1	1	5	4	3	3	4	5	2	1	1	4	5	2	2	4	4	2	2	4			
63	3	2	3	2	1	2	3	4	1	2	5	5	2	4	5	4	3	5	3	3	1	3	2	4	3	1	5	2	2	3	5			
64	5	1	5	5	1	5	2	1	4	3	3	5	3	4	1	5	5	4	3	2	5	2	1	2	5	3	3	5	2	1	1			
65	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1	2	4	3	4	2	2	1	1	2	1	1	5	3	3	4	5	5	2	2	1	5			
66	5	4	3	2	3	1	5	3	4	2	4	3	4	5	2	2	1	1	3	4	4	3	5	3	1	1	4	3	3	5	2			
67	5	3	4	3	2	4	1	5	5	5	1	5	3	2	2	2	1	1	5	2	2	5	4	4	5	3	4	2	3	2	5			
68	4	2	5	2	1	3	4	3	2	4	1	3	4	1	5	1	2	4	4	3	5	2	2	4	2	3	1	1	1	2	5			
69	3	3	5	3	4	5	4	2	4	2	4	5	1	2	1	2	4	1	4	2	4	2	1	3	3	3	1	2	4	3				
70	.	1	1	3	1	3	1	2	3	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2			
71	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	3	1	2	2	1	2	3	1	3	2	1	2	3	3	3	1	2				
72	3	1	3	1	3	1	2	3	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3	2	1	3	3	1	1	1	1			
73	3	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3			
74	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	1	3	1	2	1	1	3	2	3	2	2			
75	3	1	1	3	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	2	1	2	3	1	2	2			
76	2	2	1	3	1	3	1	2	1	2	1	2	3	3	2	1	1	1	3	1	2	1	3	1	1	3	2	3	1	2	1			
77	1	3	1	2	2	2	1	2	3	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	1	1	3	3			
78	3	3	3	2	2	1	3	1	3	3	3	1	3	3	2	1	2	3	1	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	1	2			
79	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2			



1: Visible: 31 de 31 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30	Item31	var	var	var			
78		3	3	3	2	2	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	3	1	1	3	1	2						
79		1	2	2	1	3	1	2	3	3	2	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3	2	3	2	3	1	3	1	2	3	2						
80		3	1	3	1	2	2	1	2	3	1	3	1	2	1	3	3	1	2	2	3	3	2	1	1	2	3	2	2	2	3	3					
81		3	3	3	2	3	2	2	2	1	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	2	3	2	3	1	1	1	3	1	2	2	3					
82		1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	3	1	1	1	3	1	1	2	2	1	3	1					
83		3	2	1	1	2	3	2	3	1	3	2	2	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1					
84		2	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	3	1	1	3	1	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2					
85		3	1	1	1	1	3	1	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2					
86		1	3	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	1	3	2	2	3	1	3	1	1	1					
87		2	1	3	1	2	2	1	1	2	2	3	1	3	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2					
88		3	1	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	2	3	1	3	1	3	3	3	1	3	2	1	2	3	1	2					
89		3	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	3	1	1	2	1	3	1	3	1	3	2	3	1	2					
90		1	2	1	3	2	1	3	3	1	2	1	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	3					
91		3	1	1	1	3	3	1	3	3	1	1	1	3	1	1	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3						
92		1	3	2	2	3	3	1	2	1	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	2	3	3	1	1	2	2	3	1	1	1	3					
93		2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	3						
94		3	1	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	2	3	3	3	2	1	2	2					
95																																					
96																																					
97																																					
98																																					
99																																					
100																																					
101																																					
102																																					
103																																					
104																																					
105																																					
106																																					
107																																					
108																																					
109																																					
110																																					
111																																					
112																																					
113																																					
114																																					
115																																					
116																																					
117																																					

Variable calidad de servicio

Data_var2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	var	var	var	var
1	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	4				
2	3	5	5	3	3	5	4	5	3	5	5	3	3	4	4	3	3	5	5	5				
3	5	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	5	3				
4	3	4	5	4	4	3	3	3	5	3	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5				
5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	5				
6	3	3	5	5	4	5	3	5	4	4	3	3	5	3	4	3	3	5	3	5				
7	3	4	3	5	4	4	4	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4				
8	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4	3	4				
9	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3				
10	4	4	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5				
11	4	3	3	4	4	5	5	3	4	5	5	3	3	5	5	3	3	4	4	3				
12	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5				
13	3	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3				
14	5	3	4	4	3	3	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4				
15	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	5	4	5	4	4				
16	5	5	3	3	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	5	4	5	5	3	4				
17	3	5	5	3	3	4	4	4	3	5	4	3	5	3	3	4	4	5	3	3				
18	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	3	5	4	5	3	4	5	4	4				
19	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5	5	3	3	4				
20	3	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	5					
21	4	4	4	3	5	1	5	5	4	1	3	2	5	4	1	2	2	2	3	4				
22	2	1	5	4	5	2	5	1	3	2	1	2	5	1	5	1	1	5	2	4				
23	5	3	3	3	4	4	1	2	5	5	5	2	4	5	5	4	2	2	1	5				
24	3	2	2	3	5	3	1	1	1	1	3	3	4	4	4	2	1	5	2	1				
25	1	5	5	4	5	3	1	3	3	2	1	3	1	3	2	4	2	4	1	2				
26	3	5	1	4	4	3	1	5	4	3	2	2	3	4	4	3	3	5	1	3				
27	2	2	2	4	2	2	1	5	2	2	5	4	5	2	1	4	2	4	2	5				
28	1	2	2	1	5	5	5	3	3	2	1	3	4	4	5	2	2	2	4	3				
29	5	5	3	1	3	2	2	1	1	5	1	5	4	3	4	3	5	3	3	5				
30	1	5	1	2	2	1	3	1	2	5	3	3	1	1	3	3	1	4	1	5				
31	1	5	4	4	2	1	3	2	3	5	1	5	1	5	4	3	3	2	3	3				
32	3	1	1	5	3	3	3	2	1	3	2	5	3	5	4	5	1	3	2	5				
33	4	5	5	3	3	5	3	5	4	1	3	4	4	2	5	4	2	3	4	2				
34	4	5	2	2	2	5	5	4	5	2	2	3	5	2	1	4	5	1	1	5				
35	5	4	1	5	5	4	1	4	4	5	3	4	3	3	1	2	3	1	3	5				
36	2	3	2	4	3	5	5	3	5	4	2	3	5	5	4	5	1	2	3	4				
37	2	1	3	3	5	2	2	5	1	1	2	3	2	5	3	5	5	1	4	1				
38	4	4	3	5	4	3	2	5	3	1	1	2	4	3	3	5	3	3	2	5				
39	4	4	2	3	4	4	1	5	4	4	4	5	3	4	1	4	3	4	3	2				
40	5	1	5	4	4	1	5	2	5	2	3	4	2	3	3	2	4	4	1	1				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ACTIVADO



	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	var	var	var	var
40	5	1	5	4	4	1	5	2	5	2	3	4	2	3	3	2	4	4	1	1				
41	5	5	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	5	3	5	3	3	4	3	3				
42	3	2	5	4	1	5	5	2	4	1	2	3	1	3	3	3	3	1	4	5				
43	2	3	3	1	2	5	4	2	2	1	5	4	5	4	2	5	5	1	5	2				
44	1	5	1	5	4	1	1	4	5	5	3	3	2	5	5	5	1	4	1	5				
45	5	1	4	5	5	5	4	3	2	1	5	1	3	5	3	2	1	3	2	5				
46	1	1	1	3	5	2	5	4	5	3	4	3	3	2	4	2	1	5	5	3				
47	4	3	2	4	2	2	1	5	4	1	4	4	1	4	3	2	1	4	5	4				
48	4	5	2	5	4	4	5	5	3	1	3	3	1	1	2	3	3	5	1	1				
49	1	5	1	4	3	3	5	3	4	5	4	4	3	3	2	3	1	1	1	2				
50	1	3	5	4	4	4	5	2	1	3	3	4	5	3	4	4	1	1	1	5				
51	3	3	4	3	1	3	4	5	1	4	4	3	4	2	2	2	5	4	4	3				
52	5	1	3	4	4	5	5	5	1	1	1	5	3	5	2	1	2	1	3	4				
53	3	4	5	5	4	2	4	5	3	1	1	3	2	3	2	2	1	4	4	1				
54	5	1	4	1	3	4	5	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	4	4				
55	5	4	5	2	2	5	2	3	5	2	1	1	5	2	2	5	1	5	4	3				
56	2	5	3	2	3	3	2	4	2	3	1	5	1	1	4	3	1	5	1	5				
57	3	5	1	2	1	1	4	5	1	3	4	2	5	3	3	2	3	3	3	5				
58	3	1	4	5	3	5	5	5	3	4	4	2	5	1	4	5	3	4	4	3				
59	1	1	5	1	5	2	5	1	2	2	1	3	3	2	5	2	2	3	1	1				
60	1	4	2	5	5	2	1	3	5	1	2	1	1	5	4	3	5	2	5	1				
61	3	5	4	4	3	1	3	5	2	3	5	5	3	4	1	3	1	5	4	3				
62	5	1	2	2	2	1	5	5	3	2	1	5	3	4	5	5	4	1	5	3				
63	3	4	4	1	1	2	5	2	5	3	2	4	3	5	2	1	4	2	3	5				
64	2	2	4	3	3	3	5	2	1	2	2	5	2	3	2	2	4	1	4	1				
65	4	1	2	5	4	1	3	1	4	5	1	5	4	4	3	1	3	5	2	3				
66	2	2	4	2	5	5	5	2	3	5	4	2	5	5	4	2	2	4	5	2				
67	4	2	4	5	1	2	3	1	4	4	2	2	1	5	3	3	4	1	2	5				
68	3	4	5	4	5	2	2	5	4	5	4	1	4	2	4	4	5	5	3	5				
69	5	1	1	4	3	3	2	1	1	1	2	5	4	3	2	2	3	4	4	3				
70	1	3	2	1	2	3	2	1	1	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3				
71	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	1	2	2				
72	1	1	3	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	3				
73	2	2	3	1	1	2	3	2	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3				
74	1	2	1	2	1	3	2	2	3	1	3	3	1	3	2	2	2	1	2	3				
75	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	3				
76	3	2	1	3	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	3				
77	1	3	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	3	2	1	3				
78	3	3	1	1	2	3	3	3	1	2	2	1	1	3	1	2	3	2	1	2				
79	3	3	1	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1				



	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	var	var	var	var
79	3	3	1	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1				
80	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	3	3				
81	1	1	3	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	1	2	2	1	2	1				
82	1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	2	3	1				
83	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	1	1	2	1	2	3	3	3	3				
84	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	2				
85	3	2	3	2	1	1	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	1				
86	3	3	3	1	1	3	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3				
87	2	3	3	1	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2				
88	2	1	1	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2				
89	1	1	1	1	3	2	1	3	2	1	2	3	1	3	1	1	3	1	2	3				
90	3	3	2	1	3	3	1	1	3	2	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2				
91	1	2	1	1	2	1	3	3	3	3	2	2	3	1	2	1	3	2	1	3				
92	2	1	2	2	2	1	3	1	3	1	1	2	2	1	1	3	3	3	1	2				
93	3	2	1	3	1	2	2	1	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2				
94	2	1	3	1	3	1	2	3	2	2	1	3	3	3	1	3	2	3	3	2				
95																								
96																								
97																								
98																								
99																								
100																								
101																								
102																								
103																								
104																								
105																								
106																								
107																								
108																								
109																								
110																								
111																								
112																								
113																								
114																								
115																								
116																								
117																								
118																								

Confiabilidad gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	31

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ítem 1	93,23	343,978	,369	,864
ítem 2	93,40	333,421	,466	,862
ítem 3	93,50	340,052	,387	,864
ítem 4	93,27	323,582	,689	,856
ítem5	93,27	328,892	,692	,857
ítem 6	93,37	323,826	,604	,857
ítem 7	93,10	337,679	,420	,863
Ítem 8	93,17	338,075	,460	,862
ítem 9	92,90	322,162	,670	,856
ítem 10	93,23	329,840	,567	,859
ítem 11	92,90	337,886	,394	,863
ítem 12	92,63	326,378	,655	,857
ítem 13	93,13	338,395	,392	,864
ítem 14	93,47	321,706	,687	,855
ítem 15	93,10	361,748	-,049	,873
ítem 16	93,17	346,144	,249	,867
ítem 17	93,17	347,316	,257	,867
ítem 18	93,33	350,713	,199	,868
ítem 19	93,23	357,151	,068	,870

ítem 20	93,20	326,648	,626	,857
ítem 21	93,47	332,189	,484	,861
ítem 22	93,20	328,579	,511	,860
ítem 23	93,70	332,838	,611	,859
ítem 24	93,10	341,334	,354	,864
ítem 25	92,83	336,557	,402	,863
ítem 26	92,90	336,024	,448	,862
ítem 27	93,07	351,651	,145	,870
ítem 28	92,33	368,989	-,220	,875
ítem 29	92,50	360,466	-,027	,874
ítem 30	93,07	352,409	,116	,871
ítem 31	93,07	348,685	,226	,867

Confiabilidad calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	20

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

Estadísticas de total de elemento

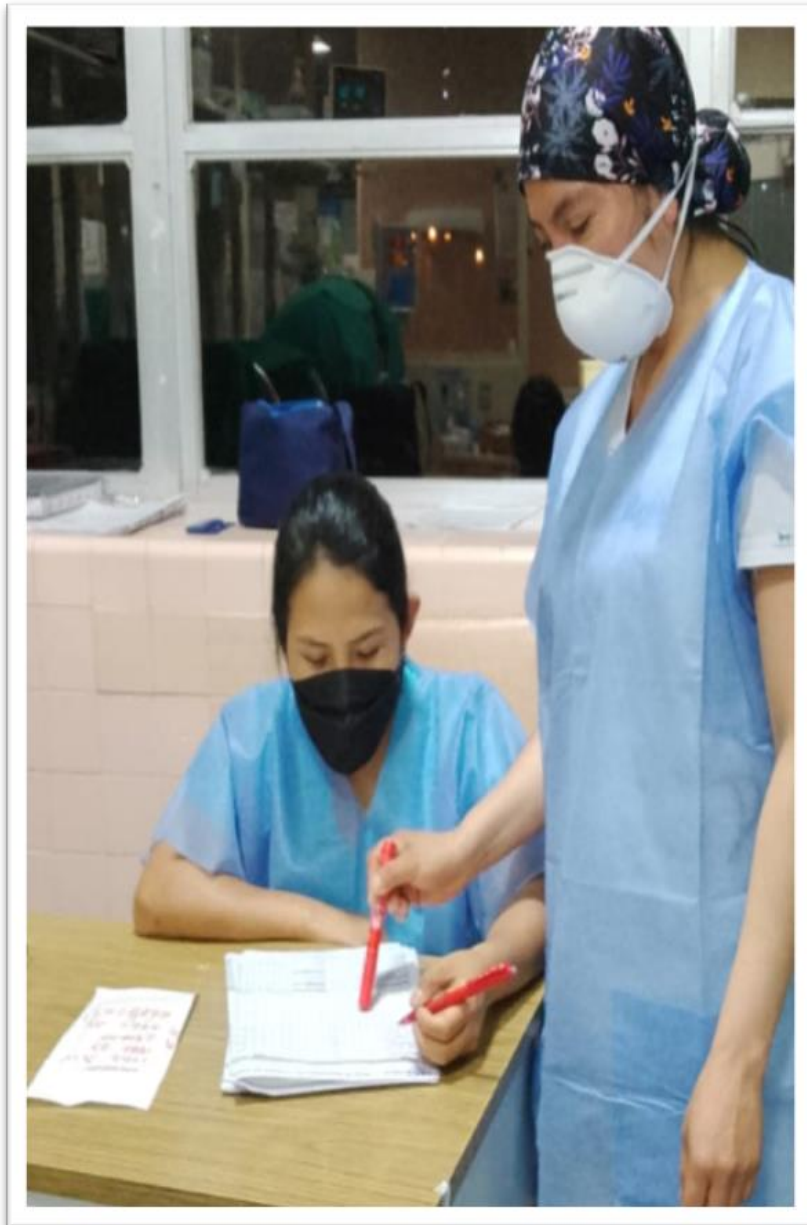
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ítem 1	57,40	232,869	,447	,879
ítem 2	57,43	232,254	,505	,877
ítem 3	57,53	231,292	,519	,876
ítem 4	57,97	239,137	,411	,879
ítem 5	57,23	232,668	,543	,875
ítem 6	57,83	231,385	,519	,876
ítem 7	57,80	231,752	,533	,876
ítem 8	57,47	231,637	,504	,877
ítem 9	57,43	233,013	,563	,875
ítem 10	57,40	233,559	,472	,878
ítem 11	57,37	227,344	,624	,873
ítem 12	57,17	239,247	,363	,881
ítem 13	57,63	237,068	,424	,879
ítem 14	57,27	229,513	,611	,873
ítem 15	57,77	232,599	,497	,877
ítem 16	57,50	239,155	,458	,878
ítem 17	57,63	238,102	,418	,879
ítem 18	57,53	230,464	,519	,876
ítem 19	57,87	236,051	,411	,880
ítem 20	58,17	234,833	,467	,878

ANEXO 6: TABLA DE SPEARMAN

Valor	Criterio
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = -1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa

Fuente: Bisquerra (2004)

ANEXO 7
APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio del profesional de enfermería en UCI Neonatal de un hospital de Lima, 2022.", cuyo autor es RAMOS GALINDO ROSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO DNI: 41147993 ORCID: 0000-0003-2049-5971	Firmado electrónicamente por: YQUINTEROS el 07- 01-2023 22:21:02

Código documento Trilce: TRI - 0513348