



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de atención en el Hospital II-E Banda  
de Shilcayo, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Chichipe Llatance, Katherin Lizveth ([orcid.org/0000-0003-0345-7412](https://orcid.org/0000-0003-0345-7412))

**ASESORES:**

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel ([orcid.org/0000-0002-0196-1351](https://orcid.org/0000-0002-0196-1351))

Dr. Ramírez García, Gustavo ([orcid.org/0000-0003-0035-7088](https://orcid.org/0000-0003-0035-7088))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO - PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A Exilda Llatanse Escobedo, mi madre, amiga y ejemplo a seguir, por darme la vida, y enseñarme el coraje que se necesita para enfrentar los retos, uno de ellos la maestría, quien estuvo acompañándome en mis desvelos, segundo a segundo, presencial y virtualmente, dándome el ánimo para poder terminar el proyecto que inicié, por ser una gran mujer y por el gran roble que es día a día. A cada persona que estuvo presente, apoyándome en el desarrollo del presente trabajo.

**Katherin**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesora, Dra. Contreras Julián Rosa Mabel y los docentes de la UCV, quienes me apoyaron en el desarrollo de este trabajo, con su experiencia, asesoría y profesionalismo; y al director Obsta. García Navarro Edwin, del Hospital II-E Banda de Shilcayo, ya que me abrieron las puertas de su institución para aplicar los instrumentos, cuyos resultados se plasman en la presente Investigación, a ellos mi más profunda gratitud, porque nos demostraron que la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario es prioritaria, para cambiar el panorama de la salud.

La autora

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CHICHIPE LLATANCE KATHERIN LIZVETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
KATHERIN LIZVETH CHICHIPE LLATANCE <b>DNI:</b> 72360265 <b>ORCID:</b> /0000-0003-0345-7412	Firmado electrónicamente por: KCHICHIPE el 01-07- 2023 08:26:24

Código documento Trilce: TRI - 0562487

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023", cuyo autor es CHICHIPE LLATANCE KATHERIN LIZVETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO <b>DNI:</b> 40035201 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 04- 08-2023 16:29:10
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO <b>DNI:</b> 01109463 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0035-7088	Firmado electrónicamente por: RRAMIREZGA24 el 04-08-2023 16:36:47

Código documento Trilce: TRI - 0641057

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>16</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos: .....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos .....	21
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>23</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>32</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>49</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa .....	22
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de la calidad de atención .....	23
Tabla 3. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	24
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención .....	25
Tabla 5. Relación entre las dimensiones de la Calidad de atención y la gestión administrativa.....	26
Tabla 6. Relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención.....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dispersión y coeficiente de determinación entre la planeación y la calidad de atención .....	27
Figura 2. Dispersión y coeficiente de determinación entre la organización y la calidad de atención .....	28
Figura 3. Dispersión y coeficiente de determinación entre la dirección y la calidad de atención .....	28
Figura 4. Dispersión y coeficiente de determinación entre la línea de control y la calidad de atención .....	29
Figura 5. Dispersión y coeficiente de determinación entre la gestión administrativa y la calidad de atención.....	30



## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo - 2023. El tipo de investigación fue básico, diseño no experimental, correlacional, prospectivo y corte transversal. La muestra estuvo constituida por 145 usuarios. El instrumento usado para el recojo de información fue el cuestionario. Los resultados mostraron que el 40.7 % del personal tuvo un nivel alto de gestión administrativa, seguido del medio con 37.9 % y del bajo con 21.4 %. Respecto a la calidad de atención, el porcentaje mayor fue el bueno 48.3 %, seguido del regular 42.15 % y del malo 9.7 %. Se observó la relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención equivalente a 0.588, además, la calidad de atención depende en 37.28 % de la gestión administrativa ( $R^2 = 0.3728$ ). Así mismo, se estableció entre la planeación, organización, dirección y control con la variable calidad de atención equivalentes a 0.554, 0.577, 0.399 y 0.869; respectivamente. Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención; además, la calidad de atención se asocia moderadamente con la planeación y organización; una relación baja con la dirección y una asociación muy alta con el control.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de atención, prestación de servicios.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and the quality of care in the Hospital "II-E Banda de Shilcayo -" 2023. Type of research was basic, non-experimental, correlational, prospective and cross-sectional design. The sample consisted of 145 users. The instrument used to collect information was the questionnaire. The results showed that 40.7% of the personnel had a high level of administrative management, followed by the medium with 37.9 % and the low with 21.4 %. Regarding the quality of care, the highest percentage was good 48.3%, followed by regular 42.15 % and bad 9.7 %. The significant relationship between administrative management and the quality of care equivalent to 0.588 was observed, in addition, the quality of care depends on 37.28 % of administrative management ( $R^2= 0.3728$ ). Likewise, it was established between planning, organization, direction and control with the variable quality of care equivalent to 0.554, 0.577, 0.399 and 0.869; respectively. It was concluded that there is a significant relationship between administrative management and the quality of care; In addition, the quality of care is moderately associated with planning and organization. a low relationship with management and a very high association with control.

Keywords: Administrative management, quality of care, provision of services.

## I. INTRODUCCIÓN

El cuidado de la salud con altos estándares de calidad es definido por la OMS, como aquella evidencia de las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta que en este término de calidad no es ni rígido ni estático; sin embargo, es evolutivo y se encuentra en constante cambio siendo evaluados por estándares internacionales. Por ello, la seguridad y calidad del paciente se deben trabajar en conjunto para obtener resultados satisfactorios a nivel de salud (Boada et al., 2019). Además, si bien es cierto que los protocolos de modernizar las instituciones privadas y/o públicas pretende desarrollar nuevos enfoques tecnológicos y administrativos, así como, mejorar la gestión administrativa y las atenciones por medio de refuerzos, actitud y aptitud de los actores (Muchcco, 2021), pero aún hay falencias en la gestión administrativa, tal es caso donde en las entidades siguen brindando un servicio inadecuado al usuario, en la que no únicamente es brindar atención de calidad, sino acompañado de eficacia y eficiencia del personal multidisciplinario y que estos tengan los recursos y herramientas necesarias para la atención diaria(Chong et al., 2019).

En el mundo, existen diversas deficiencias en los establecimientos de salud públicos, sumando la desigualdad y la inefable inconciencia del personal de salud; de modo que, evita el mejoramiento de la atención sanitaria. Es decir, estas deficiencias permiten que el paciente no obtenga la calidad de atención que desea o perciba al momento de su atención gracias a las deficiencias que existen en los servicios de salud, siendo la salud un derecho para ellos y del cual el estado deberá asumir un compromiso importante para que se brinde una atención de calidad que esperan los usuarios (Morgado, 2020). Cabe mencionar que la calidad de atención, dependerá independientemente de la impresión de cada paciente durante la entrevista médico paciente.

En Latinoamérica, la gestión en salud y los recursos humanos no se encuentran fortalecidos adecuadamente; ya que, según lo establecido por los especialistas de la Agencia de Salud Sostenible para las Américas (ASSA2030), el personal como recurso humano deberá ser competente y brindar el apoyo suficiente para una atención integral, donde se deberá de consolidar el liderazgo, la gobernanza,

los cuidados del usuario, el desarrollo de condiciones para el mantenimiento y la conformación de pactos en los diversos sectores con el objetivo de fortalecer la formación del personal y encontrar respuestas a las necesidades del usuario, siendo de forma oportuna, integrada, de calidad y accesible. De modo que, el personal juega un rol importante y activo en el proceso de atención, ya que es un factor influyente para así alcanzar una atención de calidad (Inga, 2019).

En el ámbito nacional, especialistas del MINSA, indicaron que la apreciación de los asegurados referente a la calidad de atención en los diferentes áreas de sanitarias es baja equivalente al 55 %, donde muchos de ellos tienen inconvenientes por la atención, así es como se ve reflejado en la inexistente atención individualizada, falta de empatía, largos tiempos de espera, nula comunicación oportuna y asertiva ; de modo que, genera que los usuarios no sientan un adecuado flujo de servicio, y la no resolución de los diversos problemas de salud, generando como consecuencia una baja calidad de atención (Flores, 2023). En otras palabras, indicadores a nivel nacional establecen que la atención brindada por los diferentes IPREES, brindan atenciones paupérrimas o bajas, el cual puede deberse a los diversos factores como el factor económico, político, entre otros. Sin embargo, el estado no implementa las estrategias necesarias de mejora para los diversos problemas que ocurren en los diferentes niveles instituciones prestadoras de servicio.

En la realidad sanmartinense, la gestión administrativa, atribuye una visión y unos instrumentos que debe progresar y reformular el movimiento laboral para formar la adaptación y eficiencias a las múltiples carencias del servicio que recibe el usuario. En los diferentes nosocomios, se evidencia la falta de gestión, reflejada así en largas colas para atención por consultorio, siendo esto la punta del iceberg, pese a que durante la tediosa pandemia se crearon nuevos programas de atención remota. Así mismo, en Piura y Puno, la problemática que se observa se enfoca en la falta de llevar a cabo una gestión administrativa conveniente que se vea evidenciado en los diferentes retrasos que se desean cumplir con las actividades estipuladas en el planeamiento estratégico, además, presenta diversas dificultades para la realización de las atenciones de salud en

los tiempos estipulados (Mendoza, 2022), (Apaza, 2022). Por ende, no se brinda la calidad de atención por falta del immaculado proceso de gestión administrativa, siendo este una de las principales causas de la percepción negativa de calidad en los usuarios; trayendo consigo diversos prejuicios del sistema de salud a nivel local y nacional, de manera que trae como consecuencia el desprestigio de las diversas instituciones nacionales correspondientes a nivel localizado y regionalizado, además, traen consigo la perjudicarían del usuario durante su atención, es así que el investigador busca traer una participación dinámica de los agentes involucrados de cada institución del estado, brindando el conocimiento suficiente para un adecuado fortalecimiento y aprendizaje de los procesos de gestión que se abarcarán en las instituciones para el logro de sus objetivos.

En la provincia de San Martín, en las diferentes IPREES , de acuerdo a su categorización, II-2; Centro de salud I-4, Policlínicos, Puestos de salud; cuentan con el personal idóneo para las diversas áreas administrativas los cuales deben guiar a una gestión de calidad; sin embargo, no se ha obtenido los objetivos planteados que el paciente desearía percibir, esto es debido a que muchos de los trabajadores no brindan la información precisa y adecuada, no resolviendo así sus inquietudes para satisfacer la necesidad de los paciente, lo cual, de continuar con el mismo escenario, pueden ser causas de reclamos por parte de los pobladores por el mal manejo de atención y el problema puede ser mayor, ya que no hay las prestaciones de atención de calidad que ayuden a mejorar el problema(Hernández et al., 2009).

Con el pasar de los días, se ha visto deficiencias en su organización y aplicación, siendo esta situación no ajena al Hospital II-E Banda de Shilcayo, la institución mencionada, está categorizado como II-E, siendo una entidad pública que se encuentra en proceso de desarrollo y bajo normas, reglamentos y leyes en aumento de la realización de esta gestión, por medio de la calidad de atención en servicios de salud.

Según mencionado anteriormente, se formula el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023? En cuanto a los **problemas específicos** se menciona a continuación : ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023? ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones, de la gestión administrativa y calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023?

En el presente estudio se justifica por **conveniencia**, porque fue de gran utilidad e importancia identificar las deficiencias y necesidades en la gestión, y que éstas necesiten cambios, también se pudo determinar los rangos de calidad de atención comparados a la gestiones administrativas, ya que el trabajo de cada personal muchas veces es mecanizado y típico, sumado a ello la mala difusión de los diversos acuerdos, normas, guías de procedimientos, lo propio de la gestión administrativa, para así realizar de forma eficiente la labor diaria, conllevando así a malas decisiones gerenciales, malas prestaciones de salud, aumentando quejas y reclamos. **Relevancia social**, la presente investigación nos permitió conocer el nivel de la calidad de atención del servicio sanitario como reflejo de una gestión administrativa por parte de los gestores y los funcionarios del nosocomio, para que así puedan desarrollar estrategias, planes, etc. para ejecutar actividades en mejoras; por otro lado, también sirvió de base para investigaciones posteriores, que tengan las variables similares, además sirve de base para la gestión actual del hospital. **Valor teórico**, se justificó en diversos estudios realizados por autores que estudiaron las variables antes mencionadas del estudio, las cuales fueron seleccionadas de acuerdo con su contemporaneidad e idoneidad. **Implicancia prácticas**, el Hospital II-E Banda de Shilcayo a través del procedimiento de la metodología correlacional aportará en solucionar los problemas de una entidad nacional, ya que permite evidenciar que las variables en mención sean evaluadas y se evidencie alguna relación entre ellas, evaluando los puntos importantes para las diversas recomendaciones; así mismo, el estudio implementó cuestionarios que permitieron evaluar las variables y los cuales fueron validados por diferentes

jueces y se confirmó su confiabilidad por el autor. **Utilidad metodológica**, se crearon dos instrumentos de investigación que pasaron por validez de expertos y confiabilidad que se usó en el estudio y también sirve para que otros investigadores realicen estudios posteriores, facilitó el desarrollo de las etapas de gestión del cambio, de tal manera que las actividades se puedan concretar dentro de plazos previstos, así perfeccionar la calidad de las atenciones sanitarias. Por medio de las recomendaciones, se pudo desarrollar nuevas intervenciones y/o planes de mejora y la evaluación continua.

Por ende, nos conlleva a formular los siguientes objetivos; **objetivo general**: Determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023. Por lo tanto, se desglosa los siguientes **objetivos específicos**: Conocer el nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023. Identificar el nivel de las dimensiones de la variable calidad de prestación de servicios en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023. Evaluar la relación de las dimensiones, de la gestión administrativa y calidad de atención el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023.

Como **hipótesis general**:  $H_i$ : Existe relación entre gestión administrativa y la calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023. Respecto a las **hipótesis específicas**  $H_1$  El nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en el Hospital II – E Banda de Shilcayo, 2023, es alto.  $H_2$  El nivel de las dimensiones de la calidad de atención en el Hospital II – E Banda de Shilcayo, 2023, es bueno.  $H_3$  Existe relación entre las dimensiones, de gestión administrativa y calidad de atención servicios en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Referente a los estudios realizados, de diferentes fuentes de información se evidencia lo siguiente: En el ámbito internacional, Paredes (2020) estableció una asociación moderada alta según Spearman equivalente al 0,898 entre la gestión administrativa y la calidad de atención. Así mismo, estudios que no usan ningún estadístico de correlación, pero sí de asociación como el chi-cuadro, determinaron que existe asociación en la gestión administrativa y la calidad de atención, Ponce (2022), Vargas (2021) y Rocafuerte (2019); de modo que, obtuvieron un p-valor menor al 0,05. De esta forma, se estableció que, a nivel internacional, la gestión administrativa es imprescindible para el manejo de una adecuada calidad de atención que se debe brindar en cada institución prestadora de servicios.

Respecto a la variable gestión administrativa, a nivel nacional, se observó que autores como Morgado (2020), Alegría (2020) y Valarezo (2022) establecieron una asociación con la variable calidad de atención de los cuáles abarcan las correlaciones, 0.561, 0.553 y 0.598, respectivamente por autor; siendo estos valores, una correlación positiva y moderado entre las variables en mención. Además, Bonilla (2019) y Hurtado (2022) demostraron una correlación directa y alta equivalente a 0,731 y 0,823 entre la variable en mención y la atención brindada hacia los pacientes, denotándose un grado de asociación significativa entre ambas. Mientras que, Torres (2023), evidenció una correlación baja entre las variables en mención, denotándose una correlación directa y baja según Spearman equivalente a 0,366; lo cual nos ayudará como antecedente de estudio para discutir los resultados que se evidencien en el estudio presente. Además, Mendoza et al. (2020), estableció una asociación, según chi-cuadrado de Pearson obteniendo un p valor menor del 0,05 entre la calidad de atención con el porcentaje de satisfacción. Por otro lado, Delgado (2022), concluyó que hubo una relación de la calidad de prestación de servicios con la gestión pública con coeficiente de correlación equivalente al 0,658, usando como prueba estadística a Pearson.



En la región Sanmartinense, se evidencian trabajos de investigación donde indican una asociación establecida entre la calidad de atención y gestión administrativa como lo expuesto por Cárdenas (2021), López (2019) y Granados (2022), afirman la agrupación entre las variables principales del estudio; de los cuáles los 2 primeros establecen una asociación significativa; mientras que, el último autor hace mención a una correlación directa y moderada equivalente a 0,453 permitiendo la corroboración de la hipótesis planteada en el estudio. Así mismo, de los estudios se extrae que la calidad de atención no es aislado ni unidireccional de las unidades prestadores de servicios, sino también en diferentes instituciones como las municipalidades distritales, regionales, comisarías, instituciones privadas, entre otras.

Después de haber abordado los antecedentes de la investigación, es necesario hablar sobre las **teorías** que sostiene el estudio, así como, definir términos. La **gestión** es la acto y resultado de administrar y/o diligenciar (RAE, 2014). La **administración** proceso por el cual se direcciona una serie de actividades de una empresa u organización en específico, a través de realizar una serie de esfuerzos, recursos y tareas, a fin de dirigir y coordinar acciones y actividades distintas adentro de la organización para evitar conflictos y alcanzar los objetivos establecidos (González, 2020). Referente a la **variable gestión administrativa** es un conjunto de actividades y tareas coordinadas que permiten un uso adecuado de los bienes del órgano con la finalidad de lograr aquellos fines y obtener los resultados deseables (Quiroa, 2023). Es decir, es el uso adecuado de los diversos recursos que tiene la institución para que del manejo adecuado y el fortalecimiento necesario para la posición que desea la empresa en el mercado donde se encuentras compitiendo.

Además, el gobierno cuenta con una gama de herramientas para fortalecer las actuaciones de empresas, instituciones públicas o privadas en cualquier ámbito económico donde la red esté interconectada por procesos para cumplir con los objetivos empresariales, públicos o privados, aquellos que tienden a optimizar la calidad del servicio y las estrategias implementadas por directores, gerentes, comités ejecutivos (Pérez et al., 2022). En conclusión, lo que se busca y espera

es el fortalecimiento de la administración. Es decir, representa una sucesión que conlleva 4 funciones fundamentales que serán detalladas: Planeación, Organización, Dirección y control.

En lo que concierne a la **dimensión planeación**, comprende como la acción y consecuencia de planear o cursar un plan estratégico para cumplir con los objetivos, siendo este uno de los principales indicadores de la gestión administrativa. También se define como la representación del proceso que lleva a las personas a plantearse objetivos organizaciones, diferenciar políticas y estrategias a fin de lograr los objetivos planteados, además desarrollar un plan para obtener la implantación de estas estrategias (Leal De Valor et al., 2011). En base a esto, la planificación es la etapa previa que se debe tener en cuenta en la ejecución de diversas actividades, ya que es en este punto donde se verán las diversas estrategias de mejora para los problemas que se encuentran en los diferentes problemas de salud.

Además, la planificación es la más importante y la primera tarea administrativa, la cual consiste en definir metas y objetivos, crear un presupuesto y determinar actividades a la vez que sean adecuadas y factibles para una entidad o empresa. A partir de esta definición, se dispone para la selección de indicadores de la dimensión planificación, es decir metas, objetivos y el presupuesto, que da inicio a toda gestión administrativa (González et al., 2020). En cuanto a los indicadores, García (1983) indica que los **objetivos** son un proceso administrativo donde el subordinado y el supervisor trabajan en una meta y prioridad en común de la organización, establecidas por la alta administración. Así mismo, se establece como **metas** al fin donde se dirigen los deseos o acciones de una institución (García, 1983). Por otro lado, según Souza (1999) el **presupuesto** debe ser de constante mutación y a la vez visto como la apertura a un camino; es decir, es la economía inicial que se presenta en todo proceso de planeación.

Asimismo, investigaciones referentes a la **dimensión organización**, es el sitio donde un conjunto de actores sociales van a compartir valores, creencias y

supuestos que los motivan a poseer interpretaciones en conjunto que refuerzan entre sí sus actos y el de los demás, es decir, el “lugar social” (Hernández, 2022). Es decir, de la organización, depende los resultados de la ejecución ya que, de no presentar una adecuada organización, se pueden presentar diversos problemas al momento de la ejecución u obtener resultados que no aporten a los objetivos planteados inicialmente, así también se dice que la **organización** según Gonzáles et al. (2020), consiste en armar o crear un base para distribuir adecuadamente el capital financiero, bienes materiales, software-hardware y recursos humano, con la finalidad del desarrollo adecuado del trabajo y de esta manera alcanzar con los objetivos planificados previamente. Es así, que como indicadores de la dimensión organización se establecen la estructura, los procesos y métodos aplicados en las diversas corporaciones o instituciones.

Respecto a la **estructura organizativa**, es necesario ya que de esta se deriva el hecho de que las capacidades y recursos que cuenta la institución deban ser asignados de manera adecuada para que se obtenga la calidad de atención adecuada y de esta manera ayudar con los objetivos planteados por el establecimiento de salud, obteniendo así mejores resultados (Claver et al., 2011). En cuanto a los **procesos**, se hace referencia a la implícita orientación del esfuerzo de todo el personal de salud para también cumplir los objetivos planteados; mientras que, los **procedimientos** son los métodos o estrategias para desarrollar las actividades planteadas (Velasco, 2009).

Respecto a la **dimensión dirección**, es una planificación adecuada de las estrategias de trabajo para el logro pleno de metas, así como organizar diferentes espacios o herramientas propias de la empresa con el fin de dar un adecuado desempeño laboral, así como una buena motivación de las personas para desempeñar sus funciones y mantener el control total del proceso. Se menciona que los gerentes requieren implementar un plan de acción, comprendiendo las debilidades y fortalezas de sus trabajadores. Sin duda, dirigir al personal a tal punto que logren los objetivos propuestos por la empresa necesita recursos adecuados y un apoyo eficaz, es decir, la dirección representa un correcto equilibrio entre la producción y las necesidades de su personal

(Delgado, 2019). Por ello, la dirección se representa como el conjunto de personas o persona encargada de dirigir un establecimiento u otra institución corporativa.

Respecto a la **dimensión dirección**, es el proceso de ejecución se deben incluir los planes parametrados, orientar esfuerzos, dirigidos a las metas trazadas a través de personas líderes, motivadoras y comunicativas (González et al. 2020). Por ello, el personal encargado de la dirección deberá saber **dirigir**, definido como el avance del equipo de trabajo hacia una sola dirección para cumplir los objetivos. **Influir**, el cual se hará ejerciendo autoridad, fuerza moral o predominio en todo el que equipo de trabajo con la finalidad de que todo el equipo de trabajo realice sus actividades de manera distinta, siendo esta manera la necesaria para la institución. **Motivar**, definido como el proporcionar razón o motivo para que ocurra una situación positiva o de mejora hacia todo el personal y la superación de la calidad del servicio de atención brindada. Siendo estos indicadores, con respecto a la dimensión dirección (Acosta, 2018).

Así mismo se refieren a la **dimensión control**, como la representación de un agrupado de procedimientos y normas incluidos en la distribución de una organización cuyo propósito es verificar de manera automática las operaciones propias de la empresa para evitar errores y obtener información veraz, para que de ese modo se logre de manera efectiva los propósitos planteados por la empresa. Por su parte, Mendoza lo define como la fase final del desarrollo de la gestión por medio del esto se evalúen los resultados en relación con los resultados esperados en planes preparados para un propósito específico (Mendoza, 2018).

Además, el control simboliza el revisar la labor establecida que se hallen acorde a planes previos, con el fin de modificar o arreglar cualquier problema de modo que se evaluará los resultados, y llegar a tomar las mejores decisiones. En base a esto, como indicador se establece la **evaluación de desempeño** de los colaboradores y el cumplimiento de metas ejecutados inicialmente González et al. (2020). Así mismo, como en todo proceso de control se deben evaluar los

resultados, se tiene que el principal indicador es el **cumplimiento de metas**, el cual se define como la medida en que se cumplen las metas de un sistema, programa, estrategia, entre otras durante un periodo. Sin otro particular, el desempeño de los colaboradores es otro factor que debe ser evaluado por los diversos jefes, con el objetivo de analizar los resultados(Jarrín, 2016).

Por otro lado, se instaure la segunda variable, la **calidad de atención** en salud, se menciona dicha variable tiene dependencia con la gestión administrativa para brindar una adecuada atención en las distintas unidades prestadoras de servicios; es evidente que existe un interés incrementando en cada uno de los campos sociales que abarcan el de la salud.

Respecto a la **calidad**, se define como algo implícito en los genes de la persona; es la capacidad del ser humano de realizar bien las actividades. Así mismo, la calidad es todo: calidad en relaciones humanas, calidad de vida, calidad de educación, calidad en productos, calidad en los servicios de salud, entre otros. Es decir, hoy no se entiende que una organización o empresa quieran competir sin crear un programa de gestión de calidad; ya que, en todos, quieren una atención de calidad (Pablo, 2019) .

La **atención** por otro lado, es un estado de preparación neurocognitiva el cerebro antes de la percepción y la acción, que conduce principalmente a una red de conexiones córtico-corticales en el hemisferio derecho. Es decir, desde un punto de vista anatómico, la atención proviene del sistema nervioso, a través de una serie de relaciones objetivas, este es un proceso subjetivo y difícil de evaluar sin las herramientas adecuadas y necesarias (Vignolo et al., 2011).

La **calidad de atención**, en las diversas entidades prestadoras de servicio de atención implica la organización, argumento, sistema finalmente los frutos de las atenciones a los pacientes dentro del establecimiento (Encalada et al., 2020). Es decir, la calidad involucra diferentes aspectos en el proceso de atención al usuario, el cuál será este quién se involucre en la apreciación del nivel de calidad que prestan los diversos establecimientos o instituciones de salud, sea del estado o privada.

Según la NTS N 029-MINSA/DIGEPRES-V.O2 del Ministerio de Salud (2016), la calidad de atención expresa una situación que se desea al momento de la atención en salud, el cual debe alcanzar el aspecto de atributos o características en la atención y por el cumplimiento de las disposiciones permitidas, requisitos, escritos normativos y estándares pertinentes. Molina et al. (2004) conceptualiza a la calidad de atención como el total de comportamientos, funciones o características de un servicio prestado o producto elaborado adecuada, el cual se vuelve capaz de lograr la satisfacción ideal en las solicitudes y necesidades del cliente. Es decir, es un concepto subjetivo de cada cliente por medio de su propia apreciación o el juicio de valor de este sobre la prestación o producto.

Así mismo, se presenta como un concepto amplio, donde se incluyen a toda la organización hospitalaria, en especial al personal de salud quienes realizan el servicio, estando un grado alto de atención y sea percibido por el paciente adecuadamente (Torres et al., 2020). En otras palabras, la atención abarca un amplio concepto, ya que desde que el usuario pisa el establecimiento hasta la hora en que retira de la institución, se estará evaluando el grado de calidad de atención en este; por ello, es importante recibir cordialmente al paciente y despedirse adecuadamente sin que este tenga alguna queja de por medio y durante la atención el personal debe conocer los pasos de la comunicación médica asertiva.

Según la OMS, la calidad de atención es aquel nivel de atención de salud que aumenta la posibilidad de obtener los resultados deseados para el usuario (OMS). Por ello, depende del nivel de satisfacción que tenga el usuario para medir el grado de calidad de atención brindada. Además, la RAE lo define como la adecuación de un servicio a las características especificadas de atención. De igual forma, Akachi et al., (2017) enfatiza que la calidad del servicio se mide por medio de las dimensiones técnico científico, entorno y calidad humana, donde la **dimensión** de la calidad referente a lo **técnico científico**, son los criterios de búsqueda de los establecimientos de salud para el ingreso del personal adecuado; es decir, los profesionales de la salud deberán tener las diferentes destrezas y habilidades para brindar el adecuado tratamiento y un buen

diagnóstico. Así mismo, el personal se deberá de apoyar con la tecnología de apoyo. La dimensión técnico científico según el autor, representa el grado de conocimiento científico relacionado a los diversos problemas de salud que tienen los profesionales de atención; de modo que, permitirá el adecuado diagnóstico y tratamiento de las diversas enfermedades.

La dimensión **técnico científico** considerada como la medida principal de la calidad, haciendo énfasis al profesionalismo dentro de sus competencias galenas de los médicos y no médicos de usar el conocimiento más avanzado existente, para abarcar, analizar y resolver problemas de salud que se le presente en cualquier circunstancia. Es decir es atender a los usuarios de forma científica las necesidades sanitarias que se le presentan, estas abarca el conjunto de **procedimientos** y **conocimientos** de todo profesional, siendo esto el requisito básico que deben cumplir en la atención que se consideren y presten para disminuir riesgos que atentan la plenitud física y psíquica de los paciente (García et al., 2018). En cuanto a los **procedimientos**, éste abarca el sistema de actividades que realiza cada entidad pública o privada, definidos como las prestaciones de salud que se brindan a un paciente con la finalidad de diagnosticar y tratar bajo estándares adecuados, cumpliendo el objetivo de la atención (Morales et al., 2020). Mientras que, los **conocimiento** son aquellos que explican los procesos e identifican los elementos que determinan la historia natural de la enfermedad y salud (Baquero, 2008). Es decir que esto representa una relación entre el sujeto que busca conocer y un objeto que se desea conocer.

Respecto a la **dimensión calidad del entorno**, son los recursos principales que requiere el personal de salud para poder desempeñarse adecuadamente, desplegando su conocimiento de mejora en el entorno laboral, siendo su objetivo principal la optimización de calidad de atención; así mismo, los personales deben de mantener el ambiente limpio, libre, ventilado y que los profesionales abarquen sus responsabilidades adecuadamente (Sinyiza et al., 2022). En otras palabras, la calidad del entorno es el ambiente donde se realizará la atención del paciente, por ello, este deberá ser el adecuado y deberá cumplir con los estándares

mínimos para que se dé una correcta atención y donde se aguarde la privacidad del paciente.

Sinyiza et al. (2022) en su estudio, corrobora la importancia del **ambiente adecuado** y el **interés del personal** y/o profesional de la salud para mejorar los lazos entre usuario y profesionales sanitarios, ya que este sirve como vehículo para la implementación de una adecuada atención en salud y del cual depende su éxito. Respecto al **ambiente adecuado**, es aquella que se encuentra vinculada a la funcionalidad del establecimiento en organización, en la satisfacción individual. El balance vida-trabajo, el desarrollo continuo y/o otros que surgen negativa o positivamente al desempeño de los trabajadores. Mientras que el **interés del personal**, es la importancia que el trabajador le da a las funciones que se ejercen dentro del ambiente laboral (Antonietti et al., 2020).

Finalmente, respecto a la última **dimensión calidad humana**, definida como una área en la que se desenvuelve el personal asistencial, así mismo, esto permitirá la interacción de ambas partes como el paciente y el profesional en los diferentes niveles de atención, con la prioridad de enfatizar el agrado del paciente atendido y mejorar cada día tanto en el diagnóstico, tratamiento y bienestar del paciente, ya que de su percepción depende el nivel de calidad humana que tienen los profesionales con los pacientes, el acto y trato humanizado, y acorde que se merece cada usuario.

En cuanto a los indicadores de la calidad humana, Hernández et al. (2009) indica que todo servicio de atención involucra personas que tratan a otras personas, por ello, el factor humano debe tener la eficiencia adecuada para cumplir con lo necesario. Así mismo, las relaciones interpersonales entre los profesionales fluirán de mejor manera el proceso de atención y el tiempo **de espera** en la atención será menor, cumpliendo con la calidad de atención adecuada. Además, se indica **eficiente** cuando el servicio sanitario tiene los medios para de brindar un servicio sanitario adecuado con el mínimo uso de los recursos (Lam et al., 2008). Así mismo, las **relaciones interpersonales** permitirán una mejor fluidez



en la atención y un **menor tiempo de espera** en todo este proceso; debido a que la atención será más rápida y sencilla (Hernández et al., 2009).

### III. METODOLOGÍA

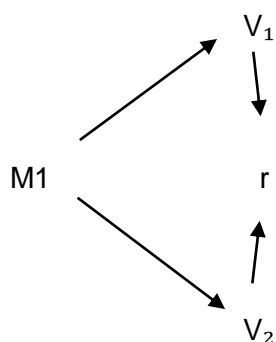
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

El tipo de estudio fue básico, puesto que el estudio se realizó a partir de la recolección de datos sobre algún tema en específico con el objetivo de contrastar hipótesis planteadas al inicio para desarrollar procedimientos y actividades de mejoras adecuadas al problema, así mismo se buscó ampliar y profundizar cada una de las variables en estudio. Los estudios de este tipo, están orientados la generación de nuevos conocimientos en un determinado contexto, desde la observación de su comportamiento y su fundamentación (Sampieri, 2018).

##### Diseño de investigación

Este estudio fue **no experimental**, por ende, no hubo la intervención por parte del investigador, además, permitió evaluar los comportamientos de las variables por medio de los métodos de recolección. **El enfoque** del estudio es el cuantitativo, ya que para el análisis de los resultados se usó métodos matemáticos o estadísticos que permitieron contrastar las hipótesis en comparación a los estudios con enfoque cuantitativo que parten de una idea más teórica (Sampieri, 2018). **De nivel correlacional** porque se centra en verificar si hay una relación de variables. Además, es de alcance correlacional porque se buscó evaluar la asociación entre la primera y segunda variable en mención (Donis, 2013). El estudio fue **transversal**, ya que fue un estudio observacional donde el investigador describe si existe o no caracteres de la variable en un único tiempo. El esquema de representación gráfica es:



Donde:

M = Usuarios del Hospital II-E Banda de Shilcayo

V<sub>1</sub> = Gestión administrativa

V<sub>2</sub> = Calidad de atención"

r = Relación entre las variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

V1: Gestión administrativa

V2: Calidad de la atención

En la sección de anexos se puede observar la matriz de operacionalización las de variables.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población:**

Es la que está compuesta por los elementos como objetos y humanos que tiene algo en común o no, pero que se desea conocer algo en particular a través de en un estudio. Estos pueden ser personas, registros, animales, entre otros (López, 2004). Por ende, el presente estudio estuvo conformado por 145 de los pacientes que tuvieron algún tipo de atención en el nosocomio en mención del presente estudio, teniéndose así áreas como hospitalización: cirugía, pediatría, medicina general, centro obstétrico, puerperio, emergencia, área de observación y consultorios respectivamente, siendo el ultimo de mayor afluencia, dado es el caso que por el nivel de complejidad II-E es un nosocomio que atiende usuarios referidos de las demás IPRESS de menor categoría.

#### **• Criterios de inclusión:**

- Usuarios atendidos cuyo rango de vida oscilen en los 18 y 60 años.
- Usuarios del hospital, atendidos en junio-2023.
- Usuarios que confirmen su participación, por medio del consentimiento informado para el desarrollo de los cuestionarios.
- Pacientes que tengan como mínimo una atención en el Hospital II - E Banda de Shilcayo.

#### **• Criterios de exclusión:**

- Pacientes que no completen los cuestionarios.
- Pacientes que estén en estado crítico de salud.
- Pacientes con periodo de vida menor 18 y mayor a 60años.

- Pacientes que tengan primera atención en el Hospital II - E Banda de Shilcayo.

**3.3.2. Muestra:** Dígase de aquel subgrupo perteneciente a la población o universo, al cual se le aplicara los instrumentos pertenecientes a la población o universo, al cual se le aplicara los instrumentos diseñados para describir a las variables en mención (López, 2004).

Para poder identificar la muestra se hizo aplicando la siguiente fórmula que se encuentra en el siguiente aplicativo: <http://www.berrie.dds.nl/calcss.htm>

Fórmula sugerida:

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

Donde:

- Z : valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95 % de confianza
- P : variable positiva
- Q : variable negativa
- e : margen de error 5 %
- N : población (145 personas promedio que acuden al hospital)
- n : tamaño de la muestra

Con un grado de confianza de 95 % y 5 % como margen de error.

En suma, la muestra estuvo constituida por 145 pacientes tratados en el nosocomio en mención, los cuales cumplieron con los criterios de selección.

**3.3.4. Muestreo:** Por medio de la muestra, se aplicó el muestreo técnico por conveniencia, probabilístico definido como la técnica que se llevará a cabo para seleccionar los elementos del total de la población (López, 2004). Es decir, se abarcó el tipo de muestreo idóneo que permita inferir resultados similares a la

población. Estuvo conformado por 145 usuarios que se atienden en el Hospital II-E Banda de Shilcayo.

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

**3.4.1. Técnica:** procedimiento que usamos para medir, se abarcó un cuestionario como técnica del estudio, como el proceso de recojo de datos a través de la interacción del autor del estudio con la muestra o población a estudiar; es decir, la recolección fue de fuentes primaria y directamente con los pacientes atendidos en el hospital en mención. (Hernández, 2018). Por su parte el instrumento que se empleó fue el cuestionario, el cual se define como un elemento o conjunto semiestructurado de ítems que desea evaluar o describir a las variables, por ello, este cuestionario tuvo preguntas con las mismas características para evaluar la variable.

**3.4.2. Instrumentos:** Sirvió para recoger la información, se usó 2 cuestionarios los cuales fueron validados por la pericia de cinco especialistas; en este análisis se utilizó dos cuestionarios, una para cada variable que fueron creados por la investigadora. El instrumento nos permitió cuantificar la gestión administrativa consto de 41 ítems y 7 dimensiones en su totalidad.

Con respecto a la variable gestión administrativa, cuenta con 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control. A su vez cada una de ellas cuenta con ítems del 1-6, 7-10,11-15 y 16-19, respectivamente.

Los niveles de las variables fueron evaluados con: alto 69-95, medio 44-68 y bajo 19-43, cada uno tuvo amplitud. En caso de las dimensiones: Planeación: alto 22-30, medio 14-21 y bajo 6-13. Organización: alto 14-20, medio 09-13 y bajo 4-8. Dirección: alto 15-20, medio 10-14 y bajo 05-09. Control: alto 14-20, medio 09-13 y bajo 04-08.

Así mismo se elaboró un instrumento para la variable calidad de atención, cuenta con tres dimensiones: calidad técnico-científico, calidad del entorno y calidad humana, cada una con ítems de 1-9, 10-16 y 17-22 respectivamente. Los niveles de las variables fueron medidos con: bueno 80-110, regular 52-79 y malo 22-51, cada uno tuvo rangos. En caso de las

dimensiones: Calidad técnico-científico: bueno 33-45, regular 22-32 y malo 09-21, calidad del entorno: bueno 25-35, regular 17-24 y malo 07-16 y calidad humana: bueno 22-30, regular 14-21 y malo 06-13.

### **3.4.3. Validez y confiabilidad**

#### **Validez**

Se efectuó la validez mediante juicios de expertos con el objetivo de garantizar un mejor grado de validez, considerando a cinco profesional de alta experiencia en el tema en mención, quienes determinaron la pertinencia y consistencia de los instrumentos. Estos instrumentos, consisten en 2 cuestionario de 19 y 22 preguntas respectivamente, los cuales se sometiendo a juicios de expertos como se mencionó con anterioridad, quienes tuvieron el juicio de verificar la coherencia, claridad y relevancia, con una puntuación del 1 - 4, en donde 1= no cumple con el criterio, 2= bajo nivel, 3= moderado nivel y 4= alto nivel. Para poder determinar la puntuación promedio de los expertos se usó la V Ayken.

En cuando a la primera variable, el resultado fue de 0.85; con un 85 % de similitud. Respecto a la segunda variable se obtuvo el 0.90; es decir el 90 % de coincidencia; por ende, los instrumentos tienen una validez, superior al 80 % reuniendo así las índoles técnicas para llevar un estudio.

#### **Confiabilidad**

Se realizó mediante una muestra piloto la cual estuvo conformado por el 30% de la muestra en objetivo, esto estuvo representado por 43 usuarios, del Centro de Salud – Pacayzapa, perteneciente a la red de salud Lamas, y a la Dires - Tarapoto. De acuerdo a los resultados que exporta el Alfa de Cronbach, se calculó la confiabilidad general de la prueba, para el primer cuestionario, la cual da como resultado 0.93 al ser superior a 0.75 son importantes; por lo tanto, tiene una gran fiabilidad. Así como tiene validez de contenido porque representa el concepto de todos los ítems de la variable que se establece, también tiene validez de criterio, para la primera variable, gestión administrativa.

Igualmente se obtuvieron los resultados obtenidos Alfa de Cronbach, se calcula la confiabilidad general de la prueba, para el segundo cuestionario, la cual brinda como resultado 0.93, siendo este mayor al estándar 0.75, lo que resulta significativo; es decir, tiene una alta confiabilidad. De esta manera la validez de contenido hace referencia al criterio de las preguntas de la variable en medición, de igual modo, tiene validez de criterio, para la segunda variable, que es calidad de atención.

### **3.5. Procedimientos:**

Seguidamente a lo mencionado en los anteriores puntos, se tramitó los accesos formales a la institución a través de mesa de parte de la entidad en mención, mediante una carta al Director del nosocomio en mención, Hospital II – E Banda de Shilcayo, se esperó 3 días calendarios en que nos hicieron llegar una respuesta escrita, se coordinó las fechas de intervención presencial con un cronograma de actividades, previa coordinación con las encargaturas de cada área y/o servicio, durante la intervención se inició presentando los documentos y los permisos respectivos a los encargados de vigilancia, se identificó a los encuestadores y se dio una breve introducción y resumen de lo que abarca la investigación, se informó que se debe firmar un consentimiento informado que nos servirá únicamente como evidencia de que se les informo y aceptaron participar en dicho estudio, dicho documento fue llenado por los ayudantes y otros por cada usuario que participó en el estudio en mención, posterior a la firma del consentimiento informado se aplicó los cuestionarios, persona a persona, en un lapso de 15-20 minutos, se estuvo presente antes, durante y posterior a la aplicación del cuestionario, absolviendo dudas y/o preguntas de los usuarios. Posteriormente, se recolectó la data donde se verificó el correcto llenado de los instrumentos y se aplicó cuestionarios a los usuarios que cumplan con los criterios de selección en mención. Esta data se trasladó a un software Excel donde se realizará el filtrado respectivo y ser filtrado por el programa SPSS versión 25, donde se aplicarán los análisis estadísticos que se presentarán en el siguiente apartado.

### 3.6. Método de análisis de datos

En la presentación del estudio de información se usó la estadística descriptiva para exponer a las inconstante por medio de tablas de frecuencias y/o gráficos, ósea el factible para la presentación de la variable; mientras que, para el análisis inferencial donde se aceptarán o rechazarán las hipótesis del estudio se usó la estadística adecuando según se describa; por ello, en primer lugar, se sumaron los puntajes respectivos por variable y dimensión según objetivos, donde se evaluó la distribución de estas; de modo que se realizó el análisis de Kolmogórov-Smirnov. Con esto, se obtuvo un p-valor, donde por interpretación se describe que si este valor es mayor al 0,05 la distribución es normal y en la cual se usa la correlación de Pearson para tasar el nexos; mientras que de ser un valor menor al 0,05 se realiza la correlación de Spearman; es así, que con ello podremos evaluar la intensidad de correlación entre ambas variables y dimensiones según los objetivos planteados inicialmente. (Matabuena et al., 2020). Es así que en el estudio se usó el análisis de Kolmogórov-Smirnov por ser una evidencia grande (>50), y según el estudio de las variables y dimensiones en su totalidad dan como resultado no normal, 0.000, se procede a usar la relación de Rho de Spearman.

### 3.7. Aspectos éticos

La ejecutada investigación cumple con cada criterio predispuesto según los códigos de ética del hospital, el manual a usarse es el APA séptima edición; así mismo, cumple con las directivas de la Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.

Además, se usó un formato de consentimiento informado (**autonomía**) para garantizar la aceptación de participación de los usuarios, generando un vínculo de confianza y colaboración mutua, exponiendo una breve introducción del estudio, lo que se busca con el estudio, señalando los objetivos de la investigación de forma general y mencionándoles que es importante la opinión que ellos reflejen en los cuestionarios. Los resultados solo se usaron en esta investigación, cumpliendo con los principios que todo



estudio debe garantizar, dentro de los cuales se tiene a la **justicia**, en la que cada participante tuvo la misma probabilidad de participar en el estudio, además a todos se les brindo las indicaciones por igual, se les apoyo a cada persona según las necesidades, ya que hubieron usuarios con algún tipo de discapacidades pero que desearon participar en el estudio, ya que el estudio reflejara la falencias y necesidades que tenga la entidad, y se propondrá planes de mejora y evaluación continua de la misma para evaluar loas aspecto que se tomaron en cuenta. La **beneficencia**, velando así la integridad de los usuarios partícipes en el estudio, se dio a conocer que los riesgos son mínimos, y el beneficio máximo que se conseguirá a través de sus respuestas al cuestionario. La **no maleficencia**, el cuál evitó que los participantes asuman un daño, es así que siempre se debe vigilar la integridad de cada participante durante el estudio en mención. Los resultados fueron presentados correctamente **sin ser alterados** por el investigado, con la finalidad de cumplir la imparcialidad y objetividad del estudio, mejorar la redacción.

También se tuvo en cuenta las resoluciones, directivas y normativas de la UCV.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023.

Tabla 1

*Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa*

Variable/Dimensión	Nivel	Rango	f	%
Gestión administrativa	Bajo	19-43	31	21,4
	Medio	44-68	55	37,9
	<b>Alto</b>	<b>69-95</b>	<b>59</b>	<b>40,7</b>
Planeación	Bajo	6-13	13	9,0
	Medio	14-21	60	41,4
	<b>Alto</b>	<b>22-30</b>	<b>72</b>	<b>49,7</b>
Organización	Bajo	4-8	9	6,2
	Medio	9-13	29	20,0
	<b>Alto</b>	<b>14-20</b>	<b>107</b>	<b>73,8</b>
Dirección	Bajo	5-9	7	4,8
	Medio	10-14	56	38,6
	<b>Alto</b>	<b>15-20</b>	<b>82</b>	<b>56,6</b>
Control	Bajo	4-8	5	3,4
	Medio	9-13	33	22,8
	<b>Alto</b>	<b>14-20</b>	<b>107</b>	<b>73,8</b>
	<b>Total</b>		<b>145</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 1, se observa el análisis descriptivo de la variable **gestión administrativa** y sus respectivas dimensiones, en la cual el **40,7 %** indica que el hospital tiene un nivel alto de gestión administrativa, consecutivamente el 37,9% cree que tiene un nivel medio; mientras que, el **21,4 %** cree que el hospital tiene un nivel bajo de gestión administrativa. Con respecto a la **dimensión planeación**, se evidencia que tiene un nivel alto equivalente a **49,7 %**, un nivel medio equivalente al 41.4 % y nivel bajo equivalente a 9 %. Así mismo, en la **dimensión organización** el nivel más frecuente fue el alto con un **73.8 %**, seguido del nivel medio con un 20 % y solo el 6.2 % tuvo un nivel bajo. Respecto a la **dimensión dirección**, el nivel fue alto en un **56.6 %**, medio en un 38.6 % y bajo en un 4.8 %. Como última **dimensión control**, se observa que el 73.8 % indica que es alto, el 22.8 % medio y el 3.4 % bajo. En conclusión, el nivel que prima en cada una de las dimensiones es el Alto sobre pasando 49.7 %.

#### 4.2. Nivel de las dimensiones de la variable calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023.

**Tabla 2**

*Nivel de las dimensiones de la calidad de atención*

<b>Variable/Dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Calidad de Atención</b>	Malo	22-51	14	9,7
	Regular	52-79	61	42,15
	<b>Bueno</b>	<b>80-110</b>	<b>70</b>	<b>48,3</b>
Calidad Técnico Científico	Malo	9-21	18	12,4
	Regular	22-32	56	38,6
	<b>Bueno</b>	<b>33-45</b>	<b>71</b>	<b>49,0</b>
Calidad del Entorno	Malo	7-16	11	7,6
	Regular	17-24	66	45,5
	<b>Bueno</b>	<b>25-35</b>	<b>68</b>	<b>46,9</b>
Calidad Humana	Malo	6-13	11	7,6
	Regular	14-21	66	45,5
	<b>Bueno</b>	<b>22-30</b>	<b>68</b>	<b>46,9</b>
	<b>Total</b>		<b>145</b>	<b>100,0</b>

Respecto al nivel de **calidad de atención**, en la tabla 2 se muestra que los usuarios indicaron que la calidad fue buena en un 48.3 %, regular en un 42.15 % y mala en un 9.7 %. Respecto a la **dimensión calidad técnico científico** se observó que esta presentó un nivel bueno en un 49 %, regular en un 38.6 % y mala en un 12.4 %. En cuanto a la **dimensión calidad del entorno**, los pacientes indicaron una calidad buena en un 46.9 % de estos, regular en un 45.5 % y mala en un 7.6 %. Además, la **dimensión calidad humana** de los profesionales fue buena en un 46.9 %, regular en un 45.5 % y fue mala en un 7.6 %.

En suma, se concluye que el nivel que prima en cada una de las dimensiones es el bueno pasando del 46.9 %.

### 4.3. Prueba de normalidad

Cada puntaje obtenido por los pacientes en el cuestionario; por ello, se realizó la siguiente prueba de comprobación, ya que esta nos sirve para iniciar el análisis inferencial.

**Tabla 3**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desv.</b>	<b>P valor</b>	<b>Distribución</b>
Gestión Administrativa	145	19,45	6,140	,017	No normal
Planeación	145	13,69	3,651	,000	No normal
Organización	145	17,66	4,858	,000	No normal
Dirección	145	14,33	3,725	,000	No normal
<b>Control</b>	145	77,24	16,417	,200	Normal
Calidad de Atención	145	31,80	7,636	,010	No normal
Calidad técnico-científico	145	24,37	6.125	0.00	No normal
calidad del entorno	145	21,08	5.385	0.00	No normal
Calidad huma	145	21.08	5.385	0.00	No normal

Fuente: Elaboración propia

Según la prueba Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores a 50 personas respecto a los datos sobre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención, en la tabla 3 se observa que todas las variables y dimensiones en mención a excepción de la dimensión control, presentan una distribución no normal, ya que esta presenta un p valor o sig. mayor al 0,05.

Debido a la distribución no normal, se realizará el estadístico Rho de Spearman, para evaluar la correlación entre las dos variables cuantitativas donde solo una de ellas presenta una distribución no normal, como se presenta a continuación.

**Tabla 4***Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención*

		Planeación	Organización	Dirección	Calidad de atención	
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,708**	,556**	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	145	145	145	145
	Organización	Coeficiente de correlación	,708**	1,000	,617**	,577**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	145	145	145	145
	Dirección	Coeficiente de correlación	,556**	,617**	1,000	,399**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	145	145	145	145
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,554**	,577**	,399**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	145	145	145	145

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

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Correlación entre las dimensiones planeación y calidad Rho de Spearman de 0.554\*\* y significancia 0.000, corresponde a una correlación positiva moderada y tiene relación significativa alta en nivel 0.01 (99%) y como el p-valor es menor 0.05 se rechaza la hipótesis nula. Con respecto a la relación de las dimensiones organización y calidad nos arroja un Rho de Spearman de 0.577\*\*. Indicando una correlación positiva moderada y existe relación significativa alta de nivel 0.01 (99%) por lo tanto se rechaza hipótesis nula. Finalmente se analiza la dimensión dirección con calidad de atención con un Rho de Spearman de 0.399\*\* y un p valor 0.000 lo que implica q hay una correlación positiva baja y una relación significativa alta de nivel 0.01 (99%) con un p-valor < 0.05 se rechaza hipótesis nula.

**Tabla 5***Relación entre las dimensiones de la Calidad de atención y la gestión administrativa*

			Gestión administrativa	Calidad técnico-científico	Calidad del entorno	Calidad humana
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,619	,417	,417
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	145	145	145	145
	Calidad técnico-científico	Coeficiente de correlación	,619	1,000	,554	,554
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	145	145	145	145
	Calidad de entorno	Coeficiente de correlación	,417	,554	1,000	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	.
		N	145	145	145	145
	Calidad Humana	Coeficiente de correlación	,417	,554	1,000	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	.
		N	145	145	145	145

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

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

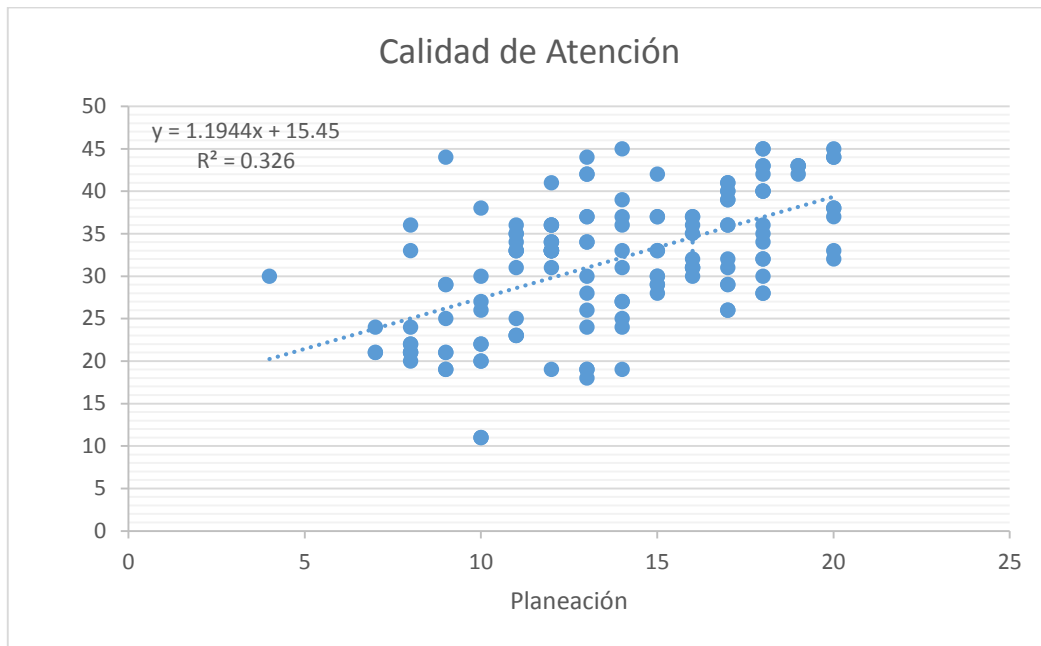
Relación entre calidad técnico-científico y gestión administrativa, Rho Spearman de 0.619 y p-valor 0.000, lo que se interpreta como una correlación positiva moderada y existe relación, pero no es significativa. Siendo un p-valor < 0.05 se rechaza la H<sub>0</sub>. Relación entre calidad entorno y gestión administrativa, con un valor de Rho de Spearman 0.417 y un p-valor de 0.000, lo que nos interpreta como una correlación positiva moderada y existe relación, pero no significativa por lo q p-valor < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub>. Relación

entre calidad humana y gestión administrativa, Rho Spearman 0.417 y un p-valor 0.000 correlación positiva moderada y existe relación, pero no significativa por lo que el p-valor es  $<0.05$ , se rechaza  $H_0$ .

#### 4.4. Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y de la calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023.

**Figura 1.**

*Dispersión y coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) entre la planeación y la calidad de atención*



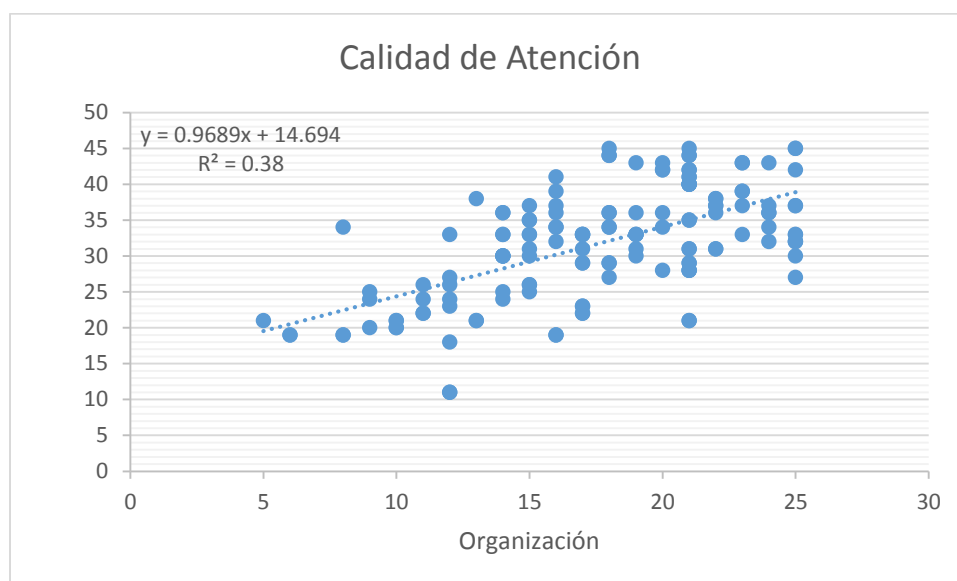
Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

De acuerdo con la figura, el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.326$ ), indica que la calidad de atención depende en 32.6 % de la planeación.



**Figura 2.**

*Dispersión y coeficiente de determinación (R2) entre la organización y la calidad de atención*

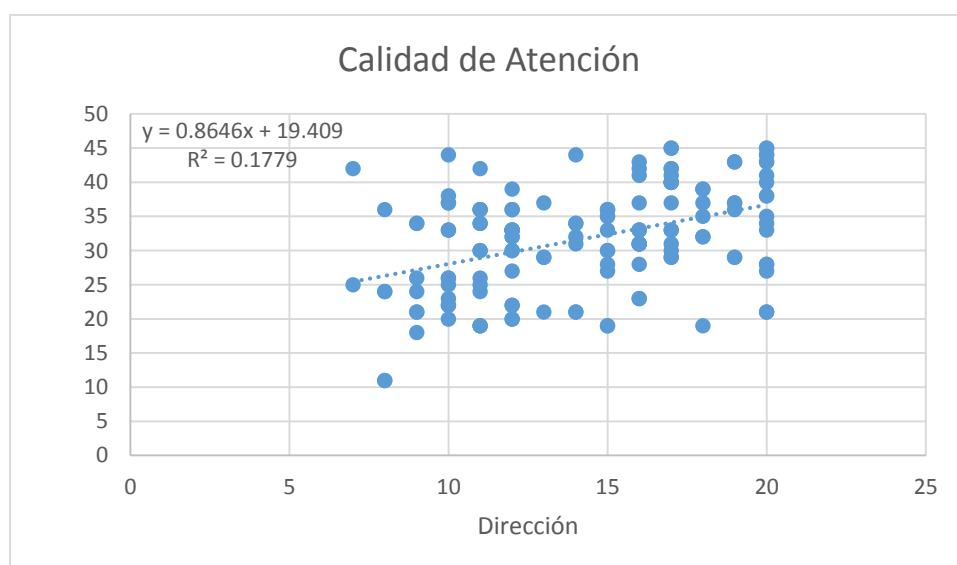


Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

De acuerdo con la figura, el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.38$ ), indica que la calidad de atención depende en 38% de la organización.

**Figura 3.**

*Dispersión y coeficiente de determinación (R2) entre la dirección y la calidad de atención.*

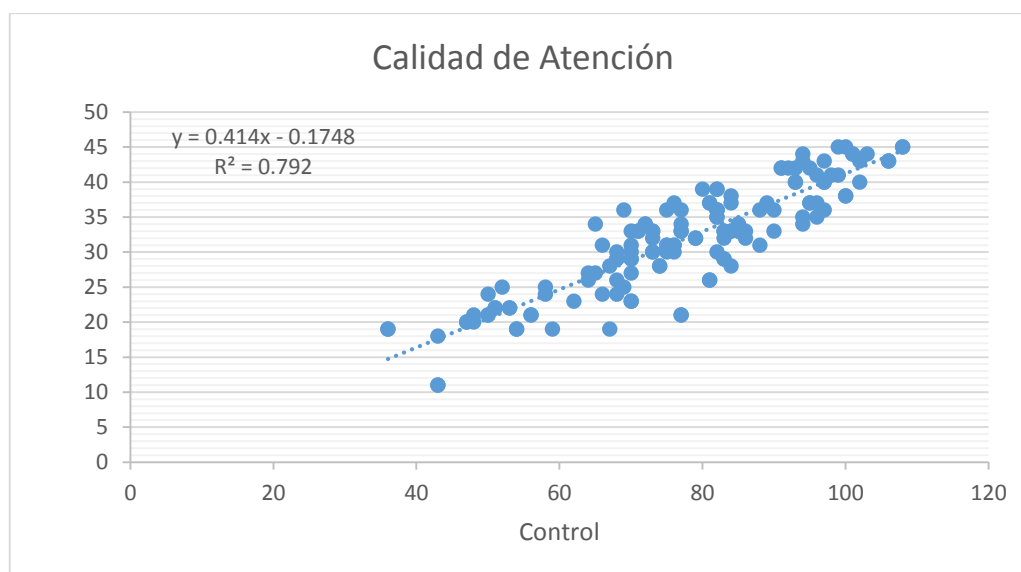


Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

De acuerdo con la figura, el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.1779$ ), indica que la calidad de atención depende en 17.79 % de la dirección.

**Figura 4.**

*Dispersión y coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) entre la línea de control y la calidad de atención.*



Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

De acuerdo con la figura, el coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>= 0.792), indica que la calidad de atención depende en 79.2 % del control.

#### **4.5. Relación entre las variables gestión administrativa y calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023.**

**Tabla 6**

*Relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención*

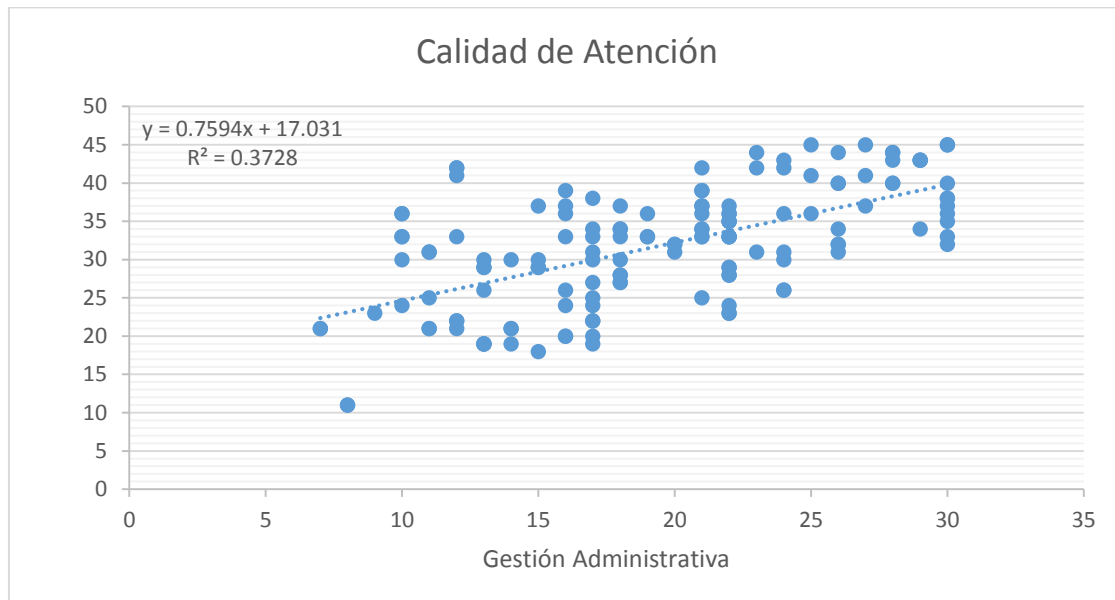
			Gestión Administrativa	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	145	145
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	145	145

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

En la tabla 6 se observa la correlación Rho de Spearman entre la gestión administrativa y la calidad de atención es de 0.588\*\*, la cual se interpreta como una correlación positiva moderada y significativa alta a nivel 0.01 (99%), p-valor es 0.000 menor al 0.05 se acepta hipótesis H<sub>0</sub>

**Figura 5.**

*Dispersión y coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) entre la gestión administrativa y la calidad de atención*



Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

De acuerdo con la figura, el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.3728$ ), indica que la calidad de atención depende en 37 % de la gestión administrativa.

## V. DISCUSIÓN

Se entiende que los procesos de modernización de las diversas entidades se enfocan en implementar una adecuada gestión administrativa, para que se lleve consigo refuerzos en las atenciones, actitudes y aptitudes del personal; sin embargo, existen en la actualidad diversas falencias, sobre todo en instituciones públicas; para ello, el presente estudio estimó diversos resultados los cuáles serán discutidos a continuación con diversos estudios descritos por otros autores.

La gestión administrativa es imprescindible para monitorizar la ejecución enmarcando la gestión por incentivos para el desarrollo adecuados de la ejecución del proyecto y estos deben ser alineados a la política nacional (Javier et al., 2021). Por ello, se hace hincapié en la envergadura de la gestión administrativa en las diversas instituciones nacionales, con la finalidad de crecimiento y mejora de las atenciones que se brindan sobre todo en el sector salud.

Con respecto a los niveles de gestión administrativa presentados en el presente estudio, se tiene que el 40.7 % de la muestra tuvo un nivel alto, el 37.9 % tuvo un nivel medio y el 21.4 % tuvo un nivel bajo. Respecto a esto, se evidencian estudios diferentes como los descritos por Isa (2022), quién indicó una buena gestión administrativa equivalente al 90 % del personal. Así mismo, Mendoza (2022), presentó como resultados niveles regulares equivalente al 68 %; seguido del bueno con un 12 %. Además, Ramírez (2022), presentó niveles altos en un 50 %, malo en un 30 % y 20 % bueno; se entiende que los el cálculo resultante en el estudio se relacionan con los antes mencionados ya que dos de ellos tienen al usuario atendido como población de estudio, la realidad de cada usuario es distinta, pero se observa que la gestión administrativa y sus dimensiones se asocian para sacar a flote lo mejor de cada gestor para la entidad y su público usuario. Mientras que, Valverde (2022) y Zapata (2022) establecieron un resultado muy distinto al presente estudio, indicando que el 100 % presenta niveles bajo de gestión administrativa, se puede analizar que el estudio se desarrolló en la región Cajamarca – Jaén, que pese a tener recursos y

presupuestos, dentro de ello la apertura reciente de un hospital de mayor complejidad para la población, esta no se ve reflejada en la calidad de atención que se ofrece, la población en estudio fueron los trabajadores de dicho hospital, mostrando como una evaluación de su propia gestión, por ende si se mejora la gestión administrativa, subirá el nivel de la calidad de atención de los mismo trabajadores.

En cuanto a la dimensión planeación, se estableció un porcentaje de 49.7 % de nivel alto, 41.4 % de nivel medio y 9 % de bajo. Estudios diferentes indican un 20 % de nivel alto, 40 % de nivel medio y bajo Guerrero (2022). Así mismo, Muñoz (2022), presentó resultados como 61.9 % de nivel alto, 32.38 % de nivel moderado y 5.71 % de nivel bajo respecto a la planeación. En cuanto a la organización, el 73,8 % fue alto, el 20 % fue mediano y el 6.2 % fue bajo; lo cual se diferencia a lo descrito por Guerrero (2022) y Muñoz (2022), quienes en su estudio presentaron un mayor porcentaje de nivel bajo (76 %) y moderado (54.26 %), respectivamente. Los niveles de la dimensión dirección se encuentran equivalentes a 56.6 % como alto, 36.6 % como medio y 4.8 % como bajo; los cuáles difieren a lo descrito por Guerrero (2022), con una mayor frecuencia de nivel medio (79 %) y Muñoz (2022) con nivel moderado (54.29 %). Respecto al control, el 73.8 % presentó niveles alto y el menor porcentaje fue el bajo con 3.4 %; lo cual se asemeja a los descrito por Muñoz (2022), quién presenta mayor porcentaje de nivel alto (98.10 %); mientras que, se diferencia a lo descrito por Guerrero (2022), quién establece mayor prevalencia de un nivel medio (87 %). Estas diferencias mostradas se relacionan por la población tomada para dichos estudios, ya que, si ambos son usuarios, el tipo de atención que reciben difiere de muchos otros factores, como el tipo de atención que se brinda, el tiempo de demora en atención y solución de problemas, así tenemos a los atendidos en una municipalidad y al público usuario de un centro arqueológico

Se entiende que la calidad de atención es un elemento imprescindible para los establecimientos que brindan servicios de salud con el propósito de alcanzar las exigencias por parte de los usuarios, asegurando una adecuada intervención y una mejora en la salud. Es así, que el nivel de calidad de atención que es ofrecido

en los establecimientos de salud debe ser un factor importante para la adecuada reputación que se le otorgue al establecimiento (Larios, 2020).

De acuerdo con los niveles de calidad de atención presentados en el estudio, se estimó un mayor porcentaje en el nivel bueno 48.3 %, consecutivamente del regular 42.15 % y malo equivalente al 9.7 %. Estudios establecen porcentajes diferentes como lo establecido por Mendoza (2022); quién indica que el 60 % de su población de estudio presentó un nivel regular, seguido del malo con un 30 % y 5 % con nivel bueno. Así mismo, Ramírez (2022), estableció niveles regulares equivalentes al 45 %, seguido del malo con un 37 % y del bueno con un 17 %. Por otro lado, Valverde (2018), es uno de los pocos estudios que establecen niveles de gestión bajos al 100 % en su muestra. Esto nos demuestra cuán importante son los gestores y la entidad donde se brinda la atención, la entidad en la que se desarrolló el estudio, es un nosocomio recientemente recategorizado a un nivel II-E, en la cual están integrando más especialidades médicas, que antes no se contaba y por ende nuevo personal médico y no médico; diariamente se ve la gestión de los entes reguladores para subsanar e ir mejorando continuamente a través de la oficina de calidad que perennemente esta a la vanguardia.

Respecto a las dimensiones calidad técnico científico, entorno y humano; se hallaron mayor porcentaje en el nivel bueno equivalentes a 48.3 %, 49 % y 46.9 %, respectivamente. Muñoz en su estudio, trabajó con las mismas dimensiones, hallando un mejor nivel alto de 62.86 % en la calidad técnica científica; asimismo, un nivel alto de 94.29 % en la calidad interpersonal y un 89.52% de nivel alto en la dimensión entorno. Se logra observar que los porcentajes en los diversos estudios previos se diferencia en gran parte a los obtenidos por el presente estudio; lo cual, se puede deber a la diferencia de satisfacción que presenta cada paciente al momento de atenderse en algún establecimiento de salud; asimismo, puede traer consigo diferentes problemas relacionados a la atención por parte del paciente; es decir, si ya llegan con alguna idea previa sobre la mala atención brindada en el establecimiento de salud. Cabe resaltar que los usuarios afirman la existencia de calidad cuando se encuentran

disipadas sus inquietudes y que el trabajador de la salud le brinde la atención personalizada que los lleva a sentirse en mejor confianza y sus respuestas aclaren sus dudas para disminuir los temores hacia la enfermedad (Larios,2020).

Por otro lado, de acuerdo con el propósito específico de asociación entre las dimensiones y variables correspondiente, se pretende discutir cómo se da a continuación: Respecto a la dimensión planeación y la calidad de atención, el estudio estableció la existencia de correlación equivalente a 0.554, siendo una correlación positiva y moderada; es decir, a un mejor nivel de planeación el nivel de la calidad de atención mejora o viceversa, destacando así la importancia de la adecuada planeación. En base a esto, se evidenciaron estudios que se asemejan a lo establecido por el presente autor como los descritos por Morgado (2020) y Torres (2023); quienes establecieron una correlación moderada y positiva; las cuáles, fueron equivalentes a 0.411 y 0.433, denotándose una interpretación similar con diferentes valores de correlación. Otro estudio que se difiere al presente fue el descrito por Paredes 2020, quién estableció una correlación alta equivalente a 0.739, siendo este de mayor intensidad a los descrito por el presente estudio.

Por otro lado, con relación a la organización y la calidad de atención se obtuvo una correlación de 0.577; siendo esta moderada y positiva, el cual se establece por medio del puntaje obtenido en el instrumento efectuado en el presente estudio. De esta asociación, estudios similares establecieron la existencia de una correlación moderada y positiva como los descritos por Morgado (2020) y Torres (2023); quienes estimaron valores equivalentes a 0.526 y 0.410 en sus estudios. Además, Paredes (2020), estableció también una correlación significativa en su estudio con un valor 0.808; sin embargo, este se difiere al presente estudio por tener una correlación alta. Respecto a esta asociación, no se evidenciaron estudios que indiquen lo contrario; es decir, no hay sustento científico que indique la no asociación entre las variables en mención.

En cuanto a la dirección y la calidad de atención, el investigador estimó la existencia de correlación moderada equivalente a 0.399; el cual, es significativa

según la interpretación estadística realizada. Respecto a esto, Morgado (2020), estima un resultado diferente equivalente a 0.553, el cual representa una correlación moderada y directa. Por otro lado, Torres (2023), indica resultados que difieren a los establecido, ya que indica una correlación alta equivalente a 0.853, siendo este mayor a lo establecido por el autor del estudio en mención. Así mismo, los resultados del estudio que se difieren en su totalidad a lo establecido en el presente, es el descrito por Paredes (2020), quién no evidencia asociación entre la dirección de la institución y la calidad de atención.

En cuanto a la dimensión control y la calidad de atención, se estimó una correlación de 0.869, representada como muy alta y positiva; siendo esta la dimensión que se asocia con una mayor intensidad a la calidad de atención en usuarios. Este resultado se asemeja a lo descrito por Paredes (2020), quién establece una correlación equivalente a 0.78, el denota una correlación alta; sin embargo, estudios como los descrito por Morgado (2020) y Torres (2023) estiman resultados diferentes los cuáles fueron de 0.57 y 0.358, respectivamente teniendo una correlación; pero son de intensidad baja y moderada a diferencia del presente estudio. No se encontraron estudios que indiquen la no existencia de correlación entre las variables en mención. internacional, Paredes (2020), si establece asociación entre las variables en mención con un valor de Spearman equivalente al 0,853.

Desde el punto de vista académico, las tendencias actuales se encuentran encaminadas en general un alto índice de calidad en los servicios de salud, lo cual es sinónimo de posicionamiento y competitividad en el mercado. Debido a esto, en la actualidad se trabaja con la fin de acrecentar la calidad de atención; generando así, la diferencia entre otros establecimientos, mejor productividad en los procesos de servicios, aumento en la satisfacción del cliente, aumento en la moral de los empleados, la mejora en la gestión administrativa y mejora en las relaciones laboral. Por ello, se establece que la gestión administrativa interviene en la calidad de atención brindada en los establecimientos de salud.



En el presente estudio se estableció una correlación moderada y positiva de 0.588 entre la gestión administrativa y la calidad de atención, según Rho de Spearman; se sostiene que el nivel de calidad de atención mejora si existe una adecuada gestión administrativa. Estos resultados se asemejan a los descritos por Granados (2022), Morgado (2020), Alegría (2020) y Valarezo (2022), quienes también establecieron una correlación moderada y positiva equivalentes a 0.366, 0.561, 0.553 y 0.598; respectivamente. Así mismo, diversos autores indicaron resultados diferentes como los descritos por Paredes (2020), Bonilla (2019) y Hurtado (2022), quienes si indicaron la correlación; sin embargo, esta correlación fue alta y positiva a diferencia del resultado establecido en el presente estudio. Además, otro estudio que también establece correlación; pero una correlación baja fue el realizado por Torres (2023), el cual también se difiere a lo descrito en la presente investigación. Por otro lado, estudios como el de Ponce (2022), Vargas (2021) y Rocafuerte (2019) tienen resultados diferentes al presente estudio ya que estimaron una asociación, por medio de un análisis estadístico diferente al correlacional realizado en la presente.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Se describe que existe correlación positiva moderada y relación significativa alta entre la gestión administrativa y la calidad de atención, sostenido en un Rho: 0.588\*\* y un p-valor igual a 0.000; además, la calidad de atención depende en 37.2 % de la gestión administrativa.
- 6.2.** El nivel de gestión administrativa con mayor porcentaje es el alto (40.7 %); Además, para las dimensiones planeación (49.7%), organización (73.8%), dirección (56.6%) y control (73.8%); los niveles más frecuentes fue el alto.
- 6.3.** La calidad de atención presenta una mayor frecuencia de nivel bueno con 48.3%. En las dimensiones; la calidad técnico-científico (49%), calidad de entorno (46.9%) y calidad humana (46.9); el nivel más frecuente de las dimensiones fue el nivel bueno
- 6.4.** Así mismo, se estableció una correlación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención, con respecto a las dimensiones planeación(0.554\*\*) y organización (0.577\*\*) tiene una correlación positiva moderada y existe relación significativa alta, finalmente con la dimensión dirección una relación positiva baja (0.399\*\*) y R2= 17.7%, y un alto nivel de dependencia de la calidad de atención con la dimensión control (R2=79.2%).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** A la unidad de gestión del Hospital II-E Banda de Shilcayo, realizar una evaluación minuciosa en coordinación con la administración y aplicar un cuestionario corto, breve y preciso de satisfacción de calidad al paciente atendido usando como referencia el instrumento que se aplicó en el desarrollo de este estudio, de este modo la dirección pueda manejar una estrategia adecuada de gestión con el objetivo de disminuir las diversas carencias de calidad de atención que presentan dichos usuarios, de este modo el hospital podrá tener mejores resultados en gestión administrativa y calidad de atención.
  
- 7.2.** Al director del Hospital II-E Banda de Shilcayo, seguir fortaleciendo de conocimientos y estrategias de forma periódica, en gestión administrativa al personal por medio de capacitaciones, charlas, foros, entre otros; coordinando con la oficina de recursos humanos y el área de capacitación con la finalidad de organizar y desarrollar las actividades pertinentes para seguir mejorando la capacidad de gestión que presenta el personal que labora en la institución.
  
- 7.3.** A la oficina de finanzas del Hospital II-E Banda de Shilcayo, seguir realizando la inversión respectiva en coordinación con el área de planificación para así priorizar los presupuestos para mejorar las diversas áreas de la institución; en cuanto a infraestructura, conocimientos del personal y los recursos; con el objetivo de incrementar la prestación de calidad que se brinda.
  
- 7.4.** Al personal administrativo del Hospital II-E Banda de Shilcayo, mejorar los diversos procesos de gestión y los tipos de calidad de atención; involucrándose de manera directa y activa en las diferentes actividades de capacitaciones programadas por la oficina personal para lograr el objetivo institucional, siendo uno de estos la satisfacción del usuario al momento de su atención.

## REFERENCIAS

- Acosta, J. M. (2018). *Dirigir. Liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones*. ESIC.
- Akachi, Y., & Kruk, M. E. (2017). Quality of care: Measuring a neglected driver of improved health. *Bulletin of the World Health Organization*, 95(6), 465-472. <https://doi.org/10.2471/BLT.16.180190>
- Alegria Angulo, J. (2020). Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas—2020. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52266>
- Antonietti, L., Ortiz, Z., Esandi, M. E., Duré, I., & Cho, M. (2020). Condiciones y medio ambiente de trabajo en salud: Modelo conceptual para áreas remotas y rurales. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, e111. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.111>
- Apaza Cruz, R. G. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la dirección de titulación y catastro rural de Puno – 2021. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103327>
- Baquero, F. (2008). De la enseñanza de los conocimientos teóricos en medicina. *Educación Médica*, 11, 17-20.
- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bonilla Quevedo, K. N. (2019). Gestión administrativa y la calidad de atención en el servicio de obstetricia del centro de salud Querocotillo. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54267>

- Cárdenas Flores, L. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto—2021. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67953>
- Chong, M. B., Chong, C. A. B., Bustamante, V. C., & Galarza, F. C. (2019). Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano. *Revista San Gregorio*, 31, Article 31. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i31.869>
- Claver-Cortés, E., Pertusa-Ortega, E. M., & Molina-Azorín, J. F. (2011). Estructura organizativa y resultado empresarial: Un análisis empírico del papel mediador de la estrategia. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 14(1), 2-13. <https://doi.org/10.1016/j.cede.2011.01.005>
- Delgado Contreras, B. E. (2019). Gestión Administrativa Y Su Relación En El Desempeño Laboral De Los Servidores Públicos De La Municipalidad De Florencia De Mora, 2018. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37840>
- Delgado, J. M. M. (2022). Modernización de la salud pública y calidad en los centros de vacunación contra el coronavirus Lima 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), Article 1. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1711](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1711)
- Donis, J. H. (2013). Tipos de diseños de los estudios clínicos y epidemiológicos. *Avances en Biomedicina*, 2(2), 76-99.
- Encalada Llunco, S. C., & Diaz Mamani, R. M. (2020). Calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de medicina del Hospital III Goyeneche Arequipa 2020. *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2793993>
- García, O. (1983). La administración por objetivos. *Cuadernos de administración*, 6(8), 45-60.

- García R, A., Camargo R, M. I., Fajardo P, M. T., García R, A., Camargo R, M. I., & Fajardo P, M. T. (2018). Calidad técnico científica del cuidado de enfermería en el programa de planificación familiar. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 50(1), 47-57. <https://doi.org/10.18273/revsal.v50n1-2018005>
- Guerrero Acuña, R. A. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la municipalidad del Callao, 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102973>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Granados Navarro, K. F. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio, Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A. San Martín, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106182>
- Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A. C., & Atencio Cárdenas, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: Caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 458-472.
- Hernández, J. G. V. (2022). LA ORGANIZACIÓN Y LA ESTRATEGIA: PREFERENCIAS DEL ESTRATEGA O IMPERATIVO PARA EL ÉXITO. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 4, 87-116. <https://doi.org/10.1590/1678-69712003/administracao.v4n2p88-116>
- Hernández-Sampieri, R., & Roberto, C. (2018). *Metodología de la investigación*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Hurtado Manrique, C. (2022). Calidad de atención y gestión administrativa en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital público, Nuevo Chimbote, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96819>
- Inga-Berrosipi, F., & Rodríguez, C. A. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 312-318. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Isa Pilco, M. A. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención en el personal administrativo del centro de diálisis Reynadial S.A Guayaquil,2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80720>
- Jarrín López, W. B. (2016). Modelo de Gestión, con enfoque al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. *Revista UNIANDES Episteme*, 3(1 (Enero-Marzo )), 62-81.
- Javier, F. J. F., Gálvez, R. E., Huamán, O. M. D. C. R., & Pompeyo, G. A. A. (2021). Gestión administrativa, liderazgo en el Programa Presupuestal 068 sector Salud, 2020. *Journal of business and entrepreneurial studie*, 5(1), 92-112.
- Junes Flores, R. S. (2023). Habilidades sociales y calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110979>
- Larios, C. D. P. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea)*, 9(1).

- Lam Díaz, R. M., & Hernández Ramírez, P. (2008). Los términos: Eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 24(2), 0-0.
- Leal de Valor, D. Y., Bolívar de Muñoz, M. E., & Castillo Torrealba, C. O. (2011). La Planificación Estratégica como proceso de integración de un equipo de salud. *Enfermería Global*, 10(24), 0-0. <https://doi.org/10.4321/S1695-61412011000400015>
- López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74.
- Lopez Rodriguez, C. E. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto. *Repositorio - UNSM*. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3341>
- Matabuena, M., Madrid Padilla, O. H., & Gonzalez-Barcala, F.-J. (2020). Modelado estadístico y matemático en la epidemia del coronavirus: Algunas consideraciones para minimizar los sesgos en los resultados. *Archivos De Bronconeumología*, 56(9), 601-602. <https://doi.org/10.1016/j.arbres.2020.04.022>
- Mendoza Briones, A. A. (2018). Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador. *Repositorio de Tesis - UNMSM*. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7762>
- Mendoza Ipanaque, A. D. (2022). Gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la Diresa Piura, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83493>
- Mendoza, N. B., Placencia, M., Mendoza, N. B., & Placencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta*



*Médica Peruana*, 37(1), 19-26.  
<https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>

Ministerio de Salud, (Minsa). (2016). *Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud*. Despacho Viceministerial de Prestaciones y Aseguramiento en Salud - Lima.  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>

Molina Astúa, M., Quesada Mena, L. D., Ulate Gómez, D., & Vargas Abarca, S. (2004). La calidad en la atención médica. *Medicina Legal de Costa Rica*, 21(1), 109-117.

Morales-Morales, C. A., González-Urquijo, M., Barahona-Iglesias, A. J., Abdo-Francis, J. M., Sobrino-Cossío, S. R., & Bosques-Padilla, F. J. (2020). Recomendaciones para procedimientos quirúrgicos durante la pandemia de COVID-19 (SARS-CoV-2). Liderazgo hacia el retorno a lo electivo. *Cirugía Y Cirujanos*, 88(6), 794-798.  
<https://doi.org/10.24875/CIRU.20000692>

Morgado Diestra, R. E. (2020). Relación entre gestión administrativa y niveles de calidad de los servicios de salud, Microred Laredo, Trujillo. 2019. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62188>

Muchcco Espinoza, M. L. (2021). *La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Abastecimiento de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, durante el año 2020*.  
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/5283>

Muñoz Huamani, J. C. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención al ciudadano en un centro arqueológico de la provincia de Lima – 2022. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94677>

OMS. (s. f.). *Calidad de la atención*. Recuperado 27 de abril de 2023, de <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>

- PABLO, A. S. M. (2019). *Calidad 3.<sup>a</sup> edición*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Paredes Alvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [MasterThesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31522>
- Perez Benites, W. E., Serrano Aguilar, J. F., Colcha Ortíz, R. V., & Moreno Albuja, M. del C. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 7(2), 22.
- Ponce, D. K. P., Chancay, M. R. S., & Lopez, L. T. S. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(suppl 1), Article suppl 1. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Quiroa, M. (s. f.). *Gestión administrativa*. Economipedia. Recuperado 27 de abril de 2023, de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Ramírez Paredes, M. A. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención de la dirección regional de transportes y comunicaciones, Tarapoto 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79510>
- Rocafuerte Cruz, Á. A. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, parroquia Anconcito, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017*. [BachelorThesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019.]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4652>
- Sanchez Villegas, D. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo. Repositorio

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10351>

- Sinyiza, F. W., Kaseka, P. U., Chisale, M. R. O., Chimatata, C. S., Mbakaya, B. C., Kamudumuli, P. S., Wu, T.-S. J., & Kayira, A. B. (2022). Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: Results from a triangulated cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 22, 695. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08087-y>
- Souza, T. G., Ubiratán de. (1999). *Presupuesto participativo: La experiencia de Porto Alegre*. Ediciones Trilce.
- Torres Gutierrez, B. A. (2023). Gestión administrativa y calidad del servicio de enfermería en el área de emergencia de un hospital nacional, Lima 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106902>
- Torres-Buenfil, R. G., Aguilar-Erosa, J. A., & Bolado-García, P. B. (2020). Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 28(1), 5-14.
- Valarezo Veliz, E. K. (2022). Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de enfermería de un Hospital Naranjal, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82717>
- Valverde Quispe, M. H., & Zapata Cordova, G. K. (2018). Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38715>
- Vargas Angulo, G. E. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa* [MasterThesis, Quevedo: UTEQ]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6347>

Velasco, J. A. P. F. de. (2009). *Gestion Por Procesos. 3 Edicion*. ESIC Editorial.

Vignolo, J., Vacarezza, M., Álvarez, C., & Sosa, A. (2011). Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. *Archivos de Medicina Interna*, 33(1), 7-11.

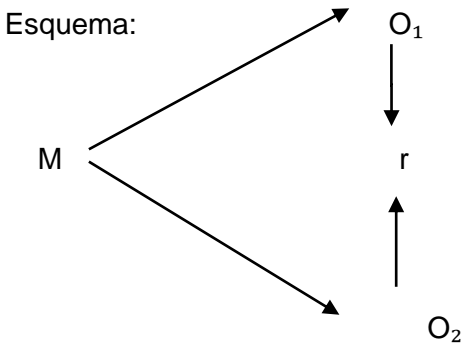
# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa ..	La acción y efecto de administrar y/o gestionar.	Nivel de gestión administrativa según cuestionario elaborado para esta variable.	Planeación  Dirección  Organización  Control	Objetivos, metas y presupuesto  Dirigir, influir y motivar  Estructura organizativa, procesos y procedimientos  Evaluación de desempeño Cumplimiento de metas	Ordinal
Calidad de atención	Adecuación de un servicio a las características especificadas de atención.	Nivel de calidad de prestación de servicios según cuestionario elaborado para esta variable.	Calidad técnica – científico  Calidad del entorno  Calidad humana	Procedimientos Conocimientos  Ambiente adecuado Interés del personal  Tiempo de espera Eficiencia Relaciones interpersonales	Ordinal

### Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál el nivel de las dimensiones de la variable gestión administrativa en el Hospital” II-E Banda de Shilcayo, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la variable calidad de prestación de servicios en el Hospital” II-E Banda de Shilcayo, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación de las dimensiones, de la gestión administrativa y calidad de prestación en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Conocer el nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en el Hospital” II-E Banda de Shilcayo, 2023.</p> <p>Identificar el nivel de las dimensiones de la variable calidad de prestación de servicios en el Hospital” II-E Banda de Shilcayo, 2023.</p> <p>Evaluar cuál es la relación de las dimensiones, la gestión administrativa y calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre gestión administrativa y la calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>El nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en el Hospital” II-E Banda de Shilcayo, 2023, es alto.</p> <p>El nivel de las dimensiones de la calidad de prestación de servicios en el Hospital” II-E Banda de Shilcayo, 2023, es bueno.</p> <p>Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023.</p>	<p><b>Técnica:</b> Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones										
<p>El estudio de investigación es de tipo no experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p>  <p><b>Donde:</b>  M = Muestra  O<sub>1</sub> = Gestión administrativa  O<sub>2</sub> = Calidad de atención  r = Relación de las variables de estudio</p>	<p><b>Población</b>  La población objeto de estudio, estuvo constituido por pacientes del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023, en el periodo 2023.</p> <p><b>Muestra</b>  La muestra del estudio estuvo conformada por 145 usuarios del Hospital II-E Banda de Shilcayo, el mismo que corresponde a un buen porcentaje de la población.</p>	<table border="1"> <tr> <td rowspan="4">Gestión administrativa:</td> <td>Planeación</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Calidad de prestación de servicios</td> <td>Calidad técnica-científico</td> </tr> <tr> <td>Calidad del entorno</td> </tr> <tr> <td>Calidad humana</td> </tr> </table>	Gestión administrativa:	Planeación	Dirección	Organización	Control	Calidad de prestación de servicios	Calidad técnica-científico	Calidad del entorno	Calidad humana	
Gestión administrativa:	Planeación											
	Dirección											
	Organización											
	Control											
Calidad de prestación de servicios	Calidad técnica-científico											
	Calidad del entorno											
	Calidad humana											



## Ficha técnica para evaluar la gestión administrativa

### Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para evaluar la gestión administrativa.

Autor: Katherin Lizveth Chichipe Llatance

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Hospital II-E Banda de Shilcayo

Administración: Individuales

Duración: 15 minutos

Objetivo: Determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023

Medio: Físico

Valoración: Nivel bajo, nivel medio, nivel alto

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: Usuarios atendidos en el Hospital II-E Banda de Shilcayo

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5.

Escala de valores: Nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4, siempre 5

Niveles y rangos: alto: 5-4, medio 3, bajo 1-2

Escala: Likert

Valor total del cuestionario: Máximo 95 puntos y mínimo 19

Alto: 69-95

Medio: 44-68

Bajo: 19-43

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 19 ítems

Campo de aplicación: Hospital Banda de Shilcayo.

## Instrumentos de recolección de datos

**Cuestionario para medir gestión administrativa**

**N° encuesta:.....**

**Instrucciones:** Estimado colaborador, el presente tiene como objetivo identificar el nivel de calidad de gestión administrativa, el instrumento es anónimo y reservado, la información es sólo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con **sinceridad y objetividad**, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

<b>NUNCA (N)</b>	<b>CASI NUNCA (CN)</b>	<b>A VECES (AV)</b>	<b>CASI SIEMPRE (CS)</b>	<b>SIEMPRE (S)</b>
------------------	------------------------	---------------------	--------------------------	--------------------

N.º Ítem s	Ítems	Respuestas				
		N	CN	AV	CS	S
	<b>DIMENSIÓN: Planeación</b>					
01	Considera usted que el horario de atención es el adecuado.					
02	Cree usted que el jefe del hospital escucha a posibles problemas que se presentan.					
03	Considera que el jefe del hospital demuestra capacidad de solucionar problemas.					
04	Los jefes del hospital motivan a su personal para proponer mejoras en los procesos administrativos.					
05	Los jefes del hospital motivan a su personal para proponer mejoras en el proceso de atención.					
06	Observa usted que el hospital tiene buena distribución de ambientes para brindar la atención.					
	<b>DIMENSIÓN: Organización</b>					
07	Considera usted que el hospital brinda atención oportuna.					
08	El hospital cuenta con personal capacitado en las diferentes áreas de trabajo.					
09	El hospital cuenta con ambientes adecuados para brindar atención.					
10	Considera usted que en el hospital se distribuye eficientemente los recursos.					
	<b>DIMENSIÓN: Dirección</b>					
11	El hospital tiene la señalización o rotulación de todos sus ambientes.					
12	El hospital cuenta con un flujo de atención en un lugar visible.					
13	El hospital comunica oportunamente el número de atenciones que brindará cada área.					
14	El hospital promueve el buen trato al usuario.					
15	El hospital publica, en lugares estratégicos, la lista de medicamentos faltantes.					
	<b>DIMENSIÓN: Control</b>					
16	El hospital cuenta con los bienes necesarios para realizar la atención.					
17	El servicio de admisión brinda atención hasta culminar su horario.					
18	El hospital cuenta con el libro de reclamaciones.					
19	La implementación en tecnología permite mejorar en tiempo la atención.					

## Ficha técnica para evaluar la calidad de atención

### Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para evaluar la calidad de atención

Autor: Katherin Lizveth Chichipe Llatance

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Hospital II-E Banda de Shilcayo

Administración: Individuales

Duración: 15 minutos

Objetivo: Determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023

Medio: Físico

Valoración: Nivel bajo, nivel medio, nivel alto

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: Usuarios atendidos en el Hospital II-E Banda de Shilcayo

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5.

Escala de valores: Nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4, siempre 5

Niveles y rangos: bueno: 5-4, regular 3, malo 1-2

Escala: Likert

Valor total del cuestionario: Máximo 110 puntos y mínimo 22

Bueno: 69-95

Medio: 44-68

Bajo: 19-43

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 22 ítems

Campo de aplicación: Hospital Banda de Shilcayo.

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para medir la calidad de atención

Cuestionario para medir gestión administrativa

N° encuesta:.....

**Instrucciones:** Estimado colaborador, el presente tiene como objetivo identificar el nivel de calidad de atención al usuario, el instrumento es anónimo y reservado, la información es sólo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con **sinceridad y objetividad**, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

<b>NUNCA (N)</b>	<b>CASI NUNCA (CN)</b>	<b>A VECES (AV)</b>	<b>CASI SIEMPRE (CS)</b>	<b>SIEMPRE (S)</b>
------------------	------------------------	---------------------	--------------------------	--------------------

N.º Ítem s	Ítems	Respuestas				
		N	CN	A V	CS	S
	<b>DIMENSIÓN: CALIDAD TÉCNICO – CIENTÍFICO</b>					
01	El personal de salud realiza sus funciones con facilidad sin ocasionar molestias al paciente.					
02	El personal de salud realiza sus funciones con rapidez sin incomodar al paciente.					
03	El personal de salud atiende con calidez al paciente.					
04	El personal de salud atiende con calidad al paciente.					
05	El personal de salud conoce los manuales de organización y funciones.					
06	El personal de salud demuestra seguridad al realizar los procedimientos de atención en su servicio.					
07	El personal de salud demuestra conocimiento de los medicamentos, equipos o instrumentos utilizados en la atención.					
08	El personal de salud demuestra buen trato que contribuye a generar confianza en los usuarios.					
09	El personal de salud se capacita constantemente.					
	<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DEL ENTORNO</b>					
10	El hospital cuenta con una ventilación adecuada.					
11	El hospital demuestra una limpieza adecuada.					
12	El personal de salud demuestra higiene dentro del hospital.					
13	El hospital cuenta con insumos suficientes para la atención de los pacientes.					
14	El hospital cuenta con suficientes equipos para la atención de los pacientes.					
15	Los ambientes del hospital mantienen un orden adecuado para la comodidad del usuario.					
16	El personal del hospital brinda un trato amable al usuario.					
	<b>DIMENSIÓN: CALIDAD HUMANA</b>					

<b>17</b>	El personal de salud respeta el horario de llegada del usuario.					
<b>18</b>	El personal de salud espera a los pacientes durante su jornada laboral.					
<b>19</b>	El personal de salud trabaja eficientemente.					
<b>20</b>	El personal de salud brinda seguridad para disminuir las preocupaciones del usuario.					
<b>21</b>	El personal de salud demuestra una comunicación asertiva con el usuario.					
<b>22</b>	El personal de salud motiva al usuario con optimismo.					

# Consentimiento informado

## Consentimiento informado (\*)

**Título de la investigación:** Gestión administrativa y calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023

Investigador (a): Chichipe Llatance Katherin Lizveth

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión administrativa y calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Hospital II-E Banda de Shilcayo.

### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

La gestión en salud y los recursos humanos no se encuentran fortalecidos adecuadamente el personal como recurso humano deberá ser competente y brindar el apoyo suficiente para una atención integral, donde se deberá de consolidar el liderazgo, la gobernanza, los cuidados del usuario, el desarrollo de condiciones para el mantenimiento y la conformación de pactos en los diversos sectores con el objetivo de fortalecer la formación del personal y encontrar respuestas a las necesidades del usuario.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión administrativa y calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023",
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en los diferentes ambientes de la institución Hospital II-E Banda de Shilcayo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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

### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

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

### **Beneficios (principio de beneficencia):**

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

### **Confidencialidad (principio de justicia):**

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

### **Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la Investigación puede contactar con el investigador (a) (apellidos y nombres) Chichipe Llatance Katherin Lizveth email: jalizkar@gmail.com y docente asesor Dra. Contreras Julián Rosa Mabel email: cjullianr16@ucvvirtual.edu.pe

### **Consentimiento**

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

Nombre y apellidos:

Firma:

Katherin Yelisa Sargama Fozadi 76539518

Teléfono:

06-06-23 / 10:00 am

*\*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

# Validación de los instrumentos de investigación:

## Variable - Gestión administrativa



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gestión administrativa

Nº	PLANEACION / ITEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera usted que el horario de atención es el adecuado.				X				X				X	
02	Cree usted que el jefe del hospital escucha posibles problemas que se presentan				X				X				X	
03	Considera que el jefe del hospital demuestra capacidad de solucionar problemas.				X				X				X	
04	Los jefes del hospital motivan a su personal para proponer mejoras en los procesos administrativos.				X				X				X	
05	Los jefes del hospital motivan a su personal para proponer mejoras en el proceso de atención.				X				X				X	
06	Observa usted que el hospital tiene buena distribución de ambientes para brindar la atención.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>ORGANIZACION / ITEMS</b>													
01	Considera usted que el hospital brinda atención oportuna.				X				X				X	
02	El hospital cuenta con personal capacitado en las diferentes áreas de trabajo.				X				X				X	
03	El hospital cuenta con ambientes adecuados para brindar atención.				X				X				X	
04	Considera usted que en el hospital se distribuye eficientemente los recursos.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIRECCION / ITEMS</b>													
01	El hospital tiene la señalización o rotulación de todos sus ambientes				X				X				X	
02	El hospital cuenta con un flujo de atención en lugar visible.				X				X				X	
03	El hospital comunica oportunamente el número de atenciones que brinda cada área				X				X				X	
04	El hospital promueve el buen trato al usuario.				X				X				X	
05	El hospital publica en lugares estratégicos, la lista de medicamentos faltantes.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>CONTROL / ITEMS</b>													
01	El hospital cuenta con los bienes necesarios para realizar la atención.				X				X				X	
02	El servicio de admisión brinda atención hasta culminar su horario.				X				X				X	
03	El hospital cuenta con el libro de reclamaciones				X				X				X	
04	La implementación en tecnología permite mejorar en tiempo la atención.				X				X				X	

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

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



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado**    DNI: 00953069

Especialidad del validador (a): **Dr. en Gestión Universitaria**

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

17 de mayo de 2023

Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
DOCENTE POSGRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
Gestión Administrativa

Nº	PLANEACION / ÍTEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera usted que el horario de atención es el adecuado.				X				X				X	
02	Cree usted que el jefe del hospital escucha a posibles problemas que se presentan				X				X				X	
03	Considera que el jefe del hospital demuestra capacidad de solucionar problemas.			X					X				X	
04	Los jefes del hospital motivan a su personal para proponer mejoras en los procesos administrativos.			X					X				X	
05	Los jefes del hospital motivan a su personal para proponer mejoras en el proceso de atención.				X				X				X	
06	Observa usted que el hospital tiene buena distribución de ambientes para brindar la atención.				X				X				X	
<b>Nº ORGANIZACIÓN / ÍTEMS</b>														
01	Considera usted que el hospital brinda atención oportuna.				X				X				X	
02	El hospital cuenta con personal capacitado en las diferentes áreas de trabajo.				X				X				X	
03	El hospital cuenta con ambientes adecuados para brindar atención.			X					X				X	
04	Considera usted que en el hospital se distribuye eficientemente los recursos.				X				X				X	
<b>Nº DIRECCION / ÍTEMS</b>														
01	El hospital tiene la señalización o rotulación de todos sus ambientes				X				X				X	
02	El hospital cuenta con un flujo de atención en un lugar visible.				X				X				X	
03	El hospital comunica oportunamente el número de atenciones que brindará cada área				X				X				X	
04	El hospital promueve el buen trato al usuario.				X				X				X	
05	El hospital publica, en lugares estratégicos, la lista de medicamentos faltantes.				X				X				X	
<b>Nº CONTROL / ÍTEMS</b>														
01	El hospital cuenta con los bienes necesarios para realizar la atención.				X				X				X	
02	El servicio de admisión brinda atención hasta culminar su horario.				X				X				X	
03	El hospital cuenta con el libro de reclamaciones			X					X				X	
04	La implementación en tecnología permite mejorar en tiempo la atención.				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

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

Apellidos y nombres del juez validador. Sánchez Dávila Keller..... DNI:.....

Especialidad del validador (a):...Metodólogo .....

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO



**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Gestión Administrativa**

Nº	PLANEACION / ITEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera usted que el horario de atención es el adecuado.				X				X				X	
02	Cree usted que el jefe del hospital escucha a posibles problemas que se presentan				X				X				X	
03	Considera que el jefe del hospital demuestra capacidad de solucionar problemas.				X				X				X	
04	Los jefes del hospital motivan a su personal para proponer mejoras en los procesos administrativos.				X				X				X	
05	Los jefes del hospital motivan a su personal para proponer mejoras en el proceso de atención.				X				X				X	
06	Observa usted que el hospital tiene buena distribución de ambientes para brindar la atención.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>ORGANIZACION / ITEMS</b>													
01	Considera usted que el hospital brinda atención oportuna.				X				X				X	
02	El hospital cuenta con personal capacitado en las diferentes áreas de trabajo.				X				X				X	
03	El hospital cuenta con ambientes adecuados para brindar atención.				X				X				X	
04	Considera usted que en el hospital se distribuye eficientemente los recursos.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIRECCION / ITEMS</b>													
01	El hospital tiene la señalización o rotulación de todos sus ambientes				X				X				X	
02	El hospital cuenta con un flujo de atención en un lugar visible.				X				X				X	
03	El hospital comunica oportunamente el número de atenciones que brindará cada área				X				X				X	
04	El hospital promueve el buen trato al usuario.				X				X				X	
05	El hospital publica, en lugares estratégicos, la lista de medicamentos faltantes.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>CONTROL / ITEMS</b>													
01	El hospital cuenta con los bienes necesarios para realizar la atención.				X				X				X	
02	El servicio de admisión brinda atención hasta culminar su horario.				X				X				X	
03	El hospital cuenta con el libro de reclamaciones				X				X				X	
04	La implementación en tecnología permite mejorar en tiempo la atención.				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ninguna observación, error de tipeo superado, En presentación de instrucciones del Juez, En relevancia, El ítem se encuentra está relacionado, Borrar se encuentra

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Caján Villanueva Marina..... DNI:16419378.....

Especialidad del validador (a): Doctora en Educación, Doctor en ciencias de la salud, Maestra En Ciencias Con Mención en Gerencia en Servicios de Salud, Especialista en Gestión Hospitalaria, Especialista en Administración en Servicios de Enfermería

13 de mayo de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
Dra. Marina Caján Villanueva  
DNI: 16419378

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
Gestión administrativa

N°	PLANEACION / ITEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera usted que el horario de atención cumple sus expectativas.			X				X					X	
02	Cree usted que el jefe del hospital escucha a posibles problemas que se presentan		X				X				X			Mejorar redacción
03	Considera que los jefes del hospital demuestran la capacidad de solucionar problemas			X			X				X			
04	Los directivos del hospital motivan a su personal para proponer mejoras en los procesos administrativos.			X			X						X	
05	Los gestores del hospital motivan a su personal para proponer mejoras en el proceso de atención.		X				X				X			Se cambio jefe por gestores
06	Observa usted que el hospital tiene buena distribución de ambientes para brindar la atención.			X			X						X	
<b>N° ORGANIZACION / ITEMS</b>														
01	Considera usted que el hospital brinda atención oportuna.			X			X						X	
02	El hospital cuenta con personal capacitado en las diferentes áreas de trabajo.			X			X						X	
03	La institución cuenta con ambientes adecuados para brindar atención.			X			X						X	
04	Considera usted que en la organización se distribuye eficientemente los recursos.		X				X				X			Se ajusto la pregunta
<b>N° DIRECCION/ ITEMS</b>														
01	El nosocomio tiene la señalización o rotulación de todos sus ambientes.			X			X						X	
02	El hospital cuenta con un flujo de atención en un lugar visible.			X			X						X	
03	La institución comunica oportunamente el número de atenciones que brindará cada área.			X			X						X	
04	El centro de atención promueve el buen trato al usuario.			X			X						X	
05	La organización publica en lugares estratégicos, la lista de medicamentos faltantes.			X			X						X	
<b>N° CONTROL / ITEMS</b>														
01	La entidad cuenta con bienes necesarios para realizar la atención.			X			X						X	
02	El servicio de admisión brinda atención hasta culminar su horario.			X			X						X	
03	El hospital cuenta con el libro de reclamaciones.			X			X						X	
04	La implementación en tecnología permite mejorar en tiempo la atención.			X			X						X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales José Manuel    DNI:01126836

Especialidad del validador (a): Gestión Universitaria

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

17 de mayo de 2023

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

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

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

Cuestionario: Gestión Administrativa

Nº	PLANEACION / ÍTEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera usted que el horario de atención es el adecuado.			X				X				X		No ha coherencia con los indicadores y dimensión; así como, tampoco hay coherencia con las respuestas.
02	Cree usted que el jefe del hospital escucha a posibles problemas que se presentan			X				X				X		
03	Considera que el jefe del hospital demuestra capacidad de solucionar problemas.			X				X				X		
04	Los jefes del hospital motivan a su personal para proponer mejoras en los procesos administrativos.			X				X				X		
05	Los jefes del hospital motivan a su personal para proponer mejoras en el proceso de atención.			X				X				X		
06	Observa usted que el hospital tiene buena distribución de ambientes para brindar la atención.			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>ORGANIZACIÓN / ÍTEMS</b>													
01	Considera usted que el hospital brinda atención oportuna.			X				X				X		
02	El hospital cuenta con personal capacitado en las diferentes áreas de trabajo.			X				X				X		
03	El hospital cuenta con ambientes adecuados para brindar atención.			X				X				X		
04	Considera usted que en el hospital se distribuye eficientemente los recursos.			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>DIRECCION / ÍTEMS</b>													
01	El hospital tiene la señalización o rotulación de todos sus ambientes			X				X				X		
02	El hospital cuenta con un flujo de atención en un lugar visible.			X				X				X		
03	El hospital comunica oportunamente el número de atenciones que brindará cada área			X				X				X		
04	El hospital promueve el buen trato al usuario.			X				X				X		
05	El hospital publica, en lugares estratégicos, la lista de medicamentos faltantes.			X				X				X		

Nº	CONTROL / ÍTEMS													
01	El hospital cuenta con los bienes necesarios para realizar la atención.			X				X				X		
02	El servicio de admisión brinda atención hasta culminar su horario.			X				X				X		
03	El hospital cuenta con el libro de reclamaciones			X				X				X		
04	La implementación en tecnología permite mejorar en tiempo la atención.			X				X				X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Mejorar la redacción de algunos ítems, a fin de dotarle coherencia con las respuestas y sobre todo con los indicadores y dimensiones (ver observaciones)

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** BARBARÁN MOZO HIPÓLITO PERCY

**DNI:** 01100672

**Especialidad del validador (a):** Docente de Investigación / Profesor de Matemática /Maestría en gestión y docente educativa / Doctorado en Ciencias de la Educación

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

2023



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
C P P e N ° 357054

Tarapoto, 13 de mayo de

# Validación de los instrumentos de investigación:

## Variable – Calidad de gestión



**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
Calidad de atención

Nº	CALIDAD TÉCNICO-CIENTÍFICO / ÍTEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	El personal de salud realiza sus funciones con facilidad sin ocasionar molestias al paciente.				X				X				X	
02	El personal de salud realiza sus funciones con rapidez sin incomodar al paciente.				X				X				X	
03	El personal de salud atiende con calidez al paciente.				X				X				X	
04	El personal de salud atiende con calidad al paciente.				X				X				X	
05	El personal de salud conoce los manuales de organización y funciones				X				X				X	
06	El personal de salud demuestra seguridad al realizar los procedimientos de atención en su servicio.				X				X				X	
07	El personal de salud demuestra conocimiento de los medicamentos, equipos o instrumentos utilizados en la atención.				X				X				X	
08	El personal de salud demuestra buen trato que contribuye a generar confianza en los usuarios.				X				X				X	
09	El personal de salud se capacita constantemente.				X				X				X	
Nº	<b>CALIDAD DEL ENTORNO / ÍTEMS</b>													
01	El hospital cuenta con una ventilación adecuada.				X				X				X	
02	El hospital demuestra una limpieza adecuada.				X				X				X	
03	El personal de salud demuestra higiene dentro del hospital.				X				X				X	
04	El hospital cuenta con insumos suficientes para la atención de los pacientes.				X				X				X	
05	El hospital cuenta con suficientes equipos para la atención de los pacientes.				X				X				X	
06	Los ambientes del hospital mantienen un orden adecuado para la comodidad del usuario.				X				X				X	
07	El personal del hospital brinda un trato amable al usuario.				X				X				X	
Nº	<b>CALIDAD HUMANA / ÍTEMS</b>													
01	El personal de salud respeta el horario de llegada del usuario				X				X				X	
02	El personal de salud espera a los pacientes durante su jornada laboral.				X				X				X	
03	El personal de salud trabaja eficientemente.				X				X				X	
04	El personal de salud brinda seguridad para disminuir las preocupaciones del usuario.				X				X				X	
05	El personal de salud demuestra comunicación asertiva con el usuario.				X				X				X	
06	El personal de salud motiva al usuario con optimismo				X				X				X	

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

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



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado**    DNI: 00953069

Especialidad del validador (a): **Dr. en Gestión Universitaria**

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

17 de mayo de 2023

Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
DOCENTE POSGRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
Calidad de atención

Nº	CALIDAD TÉCNICO-CIENTÍFICO / ÍTEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	El personal de salud realiza sus funciones con facilidad sin ocasionar molestias al paciente.				X				X				X	
02	El personal de salud realiza sus funciones con rapidez sin incomodar al paciente.				X				X			X		
03	El personal de salud atiende con calidez al paciente.			X					X				X	
04	El personal de salud atiende con calidad al paciente.			X				X					X	
05	El personal de salud conoce los manuales de organización y funciones				X				X					X
06	El personal de salud demuestra seguridad al realizar los procedimientos de atención en su servicio.				X				X			X		
07	El personal de salud demuestra conocimiento de los medicamentos, equipos o instrumentos utilizados en la atención.				X				X				X	
08	El personal de salud demuestra buen trato que contribuye a generar confianza en los usuarios.		X					X					X	
09	El personal de salud se capacita constantemente.			X				X					X	
Nº	CALIDAD DEL ENTORNO / ÍTEMS													
01	El hospital cuenta con una ventilación adecuada.				X			X						X
02	El hospital demuestra una limpieza adecuada.				X			X						X
03	El personal de salud demuestra higiene dentro del hospital.				X			X				X		
04	El hospital cuenta con insumos suficientes para la atención de los pacientes.		X					X		X			X	
05	El hospital cuenta con suficientes equipos para la atención de los pacientes.		X					X					X	
06	Los ambientes del hospital mantienen un orden adecuado para la comodidad del usuario.				X			X					X	
07	El personal del hospital brinda un trato amable al usuario.				X			X				X		
Nº	CALIDAD HUMANA / ÍTEMS													
01	El personal de salud respeta el horario de llegada del usuario				X			X				X		
02	El personal de salud espera a los pacientes durante su jornada laboral.		X					X					X	
03	El personal de salud trabaja eficientemente.		X					X					X	
04	El personal de salud brinda seguridad para disminuir las preocupaciones del usuario.				X			X				X		
05	El personal de salud demuestra una comunicación asertiva con el usuario.				X			X				X		
06	El personal de salud motiva al usuario con optimismo		X					X				X		

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

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

Apellidos y nombres del juez validador. ... Sánchez Dávila Keller..... DNI:.....

Especialidad del validador (a):...Metodólogo .....

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
Calidad de atención

Nº	CALIDAD TÉCNICO-CIENTIFICO / ÍTEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	El personal de salud realiza sus funciones con facilidad sin ocasionar molestias al paciente.				X				X				X	
02	El personal de salud realiza sus funciones con rapidez sin incomodar al paciente.				X				X				X	
03	El personal de salud atiende con calidez al paciente.				X				X				X	
04	El personal de salud atiende con calidad al paciente.				X				X				X	
05	El personal de salud conoce los manuales de organización y funciones				X				X				X	
06	El personal de salud demuestra seguridad al realizar los procedimientos de atención en su servicio.				X				X				X	
07	El personal de salud demuestra conocimiento de los medicamentos, equipos o instrumentos utilizados en la atención.				X				X				X	
08	El personal de salud demuestra buen trato que contribuye a generar confianza en los usuarios.				X				X				X	
09	El personal de salud se capacita constantemente.				X				X				X	
Nº	CALIDAD DEL ENTORNO / ÍTEMS													
01	El hospital cuenta con una ventilación adecuada.				X				X				X	
02	El hospital demuestra una limpieza adecuada.				X				X				X	
03	El personal de salud demuestra higiene dentro del hospital.				X				X				X	
04	El hospital cuenta con insumos suficientes para la atención de los pacientes.				X				X				X	
05	El hospital cuenta con suficientes equipos para la atención de los pacientes.				X				X				X	
06	Los ambientes del hospital mantienen un orden adecuado para la comodidad del usuario.				X				X				X	
07	El personal del hospital brinda un trato amable al usuario.				X				X				X	
Nº	CALIDAD HUMANA / ÍTEMS													
01	El personal de salud respeta el horario de llegada del usuario				X				X				X	
02	El personal de salud espera a los pacientes durante su jornada laboral.				X				X				X	
03	El personal de salud trabaja eficientemente.				X				X				X	
04	El personal de salud brinda seguridad para disminuir las preocupaciones del usuario.				X				X				X	
05	El personal de salud demuestra una comunicación asertiva con el usuario.				X				X				X	
06	El personal de salud motiva al usuario con optimismo				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia: ninguna observación, error de tipeo superado, En presentación de instrucciones del Juez, En relevancia, El ítem se encuentra está relacionado, Borrar se encuentra)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Caján Villanueva Marina..... DNI:16419378.....

Especialidad del validador (a): Doctora en Educación, Doctor en ciencias de la salud, Maestra En Ciencias Con Mención en Gerencia en Servicios de Salud, Especialista en Gestión Hospitalaria, Especialista en Administración en Servicios de Enfermería

...

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

13 de mayo de 2023

*Marina Caján*  
Dra. Marina Caján Villanueva  
DNI: 16419378

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Calidad de atención

Nº	CALIDAD TÉCNICO-CIENTIFICO / ITEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>En referencia al personal de salud:</b>														
01	Realiza sus funciones con facilidad sin ocasionar molestias al paciente.				X				X				X	
02	Desarrolla sus funciones con rapidez sin incomodar al paciente.				X				X				X	
03	Atienden con calidez al paciente.				X				X				X	
04	Atiende con calidad al paciente				X				X				X	
05	Demuestra el perfil profesional en su totalidad.				X				X				X	
06	Manifiesta seguridad al realizar los procedimientos de atención en su servicio.				X				X				X	
07	Demuestra conocimiento de los medicamentos, equipos o instrumentos utilizados en la atención.				X				X				X	
08	Muestra buen trato que contribuye a generar confianza en los usuarios.			X				X				X		Al parecer se repite la pregunta 3 con la 8
09	Se capacita periódicamente según el perfil que desempeña.				X				X				X	
<b>CALIDAD DEL ENTORNO / ITEMS</b>														
01	La entidad cuenta con una ventilación adecuada.				X				X				X	
02	La institución demuestra una limpieza adecuada.				X				X				X	
03	El personal de salud demuestra higiene dentro del hospital.				X				X				X	
04	El centro cuenta con insumos suficientes para la atención de los pacientes.				X				X				X	
05	El nosocomio cuenta con suficientes equipos para la atención de los pacientes.				X				X				X	
06	Los ambientes del hospital mantienen un orden adecuado para la comodidad del usuario.				X				X				X	
07	El personal brinda un trato humanizado al usuario				X				X				X	
<b>CALIDAD HUMANA / ITEMS</b>														
01	El profesional médico respeta el horario de llegada del usuario.				X				X				X	
02	Se espera a los pacientes durante la jornada laboral.				X				X				X	
03	Los trabajadores se desempeñan eficientemente.				X				X				X	
04	Le brindan seguridad para disminuir las preocupaciones del usuario.				X				X				X	
05	Los miembros de la entidad demuestran una comunicación asertiva con el usuario.				X				X				X	
06	Los miembros de la entidad demuestran una comunicación asertiva con el usuario.				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento cuenta con suficiencia para su aplicación \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales José Manuel      DNI:01126836

Especialidad del validador (a): Gestión Universitaria

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

17 de mayo de 2023

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

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

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

**Cuestionario: Calidad de atención**

Nº	CALIDAD TÉCNICO-CIENTÍFICO / ÍTEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	El personal de salud realiza sus funciones con facilidad sin ocasionar molestias al paciente.			X				X				X		Evitar la redundancia y/o tautología en la redacción de los ítems; puede realizar una sola entrada: El personal de salud: Realiza sus funciones ... Atiende con calidez etc.
02	El personal de salud realiza sus funciones con rapidez sin incomodar al paciente.			X				X				X		
03	El personal de salud atiende con calidez al paciente.			X				X				X		
04	El personal de salud atiende con calidad al paciente.			X				X				X		
05	El personal de salud conoce los manuales de organización y funciones			X				X				X		
06	El personal de salud demuestra seguridad al realizar los procedimientos de atención en su servicio.			X				X				X		
07	El personal de salud demuestra conocimiento de los medicamentos, equipos o instrumentos utilizados en la atención.			X				X				X		
08	El personal de salud demuestra buen trato que contribuye a generar confianza en los usuarios.			X				X				X		
09	El personal de salud se capacita constantemente.			X				X				X		
<b>Nº CALIDAD DEL ENTORNO / ÍTEMS</b>														
01	El hospital cuenta con una ventilación adecuada.			X				X				X		
02	El hospital demuestra una limpieza adecuada.			X				X				X		
03	El personal de salud demuestra higiene dentro del hospital.			X				X				X		
04	El hospital cuenta con insumos suficientes para la atención de los pacientes.			X				X				X		
05	El hospital cuenta con suficientes equipos para la atención de los pacientes.			X				X				X		
06	Los ambientes del hospital mantienen un orden adecuado para la comodidad del usuario.			X				X				X		
07	El personal del hospital brinda un trato amable al usuario.			X				X				X		
<b>Nº CALIDAD HUMANA / ÍTEMS</b>														
01	El personal de salud respeta el horario de llegada del usuario			X				X				X		
02	El personal de salud espera a los pacientes durante su jornada laboral.			X				X				X		
03	El personal de salud trabaja eficientemente.			X				X				X		
04	El personal de salud brinda seguridad para disminuir las preocupaciones del usuario.			X				X				X		

05	El personal de salud demuestra una comunicación asertiva con el usuario.			X				X				X		
06	El personal de salud demuestra una comunicación asertiva con el usuario.			X				X				X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Mejorar la redacción de los ítems del instrumento conforme a las definiciones conceptuales de la dimensiones e indicadores de las variables; a su vez, dotarle de coherencia con las respuestas.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** BARBARÁN MOZO HIPÓLITO PERCY      **DNI:** 01100672

**Especialidad del validador (a):** Docente de Investigación / Profesor de Matemática /Maestría en gestión y docente educativa / Doctorado en Ciencias de la Educación

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.  
<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo  
<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
CPP N° 357054

Tarapoto, 13 de mayo de 2023



## Índice de la V de Ayken

### INSTRUMENTO V1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
<b>D1</b>	<b>P1</b>	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	2
	<b>P2</b>	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2
	<b>P3</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2
	<b>P4</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2
	<b>P5</b>	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	2
	<b>P6</b>	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2
<b>D2</b>	<b>P7</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2
	<b>P8</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2
	<b>P9</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	2
	<b>P10</b>	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	2
<b>D3</b>	<b>P11</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2
	<b>P12</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2
	<b>P13</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2
	<b>P14</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2
	<b>P15</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2
<b>D4</b>	<b>P16</b>	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2
	<b>P17</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2
	<b>P18</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2
	<b>P19</b>	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2

**V de Ayken      0.85**

**INSTRUMENTO V2:  
CALIDAD DE ATENCIÓN**

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
<b>D1</b>	<b>P1</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	<b>P2</b>	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
	<b>P3</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	<b>P4</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
	<b>P5</b>	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
	<b>P6</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
	<b>P7</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	<b>P8</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
	<b>P9</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
<b>D3</b>	<b>P10</b>	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
	<b>P11</b>	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
	<b>P12</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
	<b>P13</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
	<b>P14</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
	<b>P15</b>	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
	<b>P16</b>	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
<b>D4</b>	<b>P17</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
	<b>P18</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	<b>P19</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
	<b>P20</b>	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
	<b>P21</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
	<b>P22</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3

**V de Ayken**

**0.90**

Tabla: Confiabilidad de variable

**Análisis de confiabilidad de la variable: Gestión Administrativa**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	43	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	43	100,0
Total		

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

**Número de preguntas**

Tabla: *Confiabilidad del número de preguntas*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.93	19

Autor

Tabla: *Confiabilidad de variable*

**Análisis de confiabilidad de la variable: Calidad de atención**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	43	100,0
Excluido s <sup>a</sup>	0	,0
Total	43	100,0

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

## Número de preguntas

Tabla: *Confiabilidad del número de preguntas*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,97	22

Autor

## Base de datos de la muestra real, variable: Gestión Administrativa

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5
4	5	3	5	2	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	1	3
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
8	3	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1
9	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	2	5	2	4	4
10	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	2	4	2	3	3	4	4
11	5	2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	1	1
12	4	2	2	2	2	4	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2
13	3	3	4	4	2	1	5	3	3	1	1	2	1	3	1	3	4	1	3
14	5	5	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4
15	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	5	2
16	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2
17	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4
18	3	3	5	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
19	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
20	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
21	1	3	2	4	3	3	1	5	2	5	2	2	2	5	1	3	3	2	1
22	3	3	4	4	3	4	2	4	4	1	5	3	5	5	1	3	5	1	1
23	3	3	4	4	3	4	2	4	4	1	5	3	5	5	1	3	5	1	1
24	1	1	1	2	2	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4
25	1	1	3	1	3	3	3	3	5	3	1	5	5	5	1	5	5	1	5
26	5	5	4	4	4	1	3	4	1	1	5	4	4	3	2	2	2	3	3
27	2	2	4	5	5	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
28	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
29	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	5	1	1
30	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	5	4	2	1	4	5	2
31	2	1	1	2	2	3	3	4	4	3	5	3	2	3	2	3	3	1	3
32	5	2	2	2	3	5	4	4	4	2	5	5	4	4	1	3	3	1	5
33	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
34	4	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	5	3	2	2	3	3	5	5
35	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5
36	3	3	2	1	4	1	5	4	5	1	1	5	4	3	1	2	5	1	3
37	5	1	5	4	4	5	1	5	5	4	5	5	5	5	1	1	4	1	1
38	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	4	5	5	1	5	5	1	1
39	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
40	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	4	4	5	5	5	5	4
41	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	3	4	4	5	4	5	3

42 5 3 3 4 5 4 5 5 5 4 4 5 5 4 2 4 4 4 4  
43 5 5 5 5 3 4 5 5 5 5 5 5 3 4 1 3 5 5 4  
44 3 2 2 2 2 1 3 4 4 1 5 5 2 2 2 5 5 4 2  
45 3 2 3 3 3 3 1 2 3 2 1 1 1 4 2 2 2 5 1  
46 3 3 3 4 2 3 4 3 3 3 4 3 5 4 4 4 4 5 3  
47 5 3 4 3 3 4 3 3 5 5 4 5 5 3 4 5 5 4 4  
48 3 2 3 3 1 2 3 3 4 2 4 5 3 3 1 5 5 5 3  
49 3 1 2 3 3 3 3 5 4 3 5 5 3 3 3 4 5 5 3  
50 4 5 5 5 5 5 4 5 5 4 5 5 5 5 4 5 4 5 5  
51 3 2 2 3 3 5 1 4 3 3 5 4 4 2 2 4 5 1 2  
52 3 2 3 2 2 5 3 3 5 3 3 5 3 3 2 3 3 2 3  
53 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 3 5 4 4 4  
54 2 2 3 3 2 3 4 5 3 1 5 3 1 1 2 1 3 3 2  
55 5 5 4 4 4 5 4 5 5 3 5 5 3 4 4 4 4 4 5  
56 5 2 2 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 2 3 2 4  
57 4 4 4 5 4 5 4 4 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4  
58 3 1 1 2 3 3 1 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 5 1  
59 1 1 1 3 1 2 3 2 3 3 5 1 3 1 2 1 1 5 3  
60 4 3 3 3 2 3 4 4 4 3 4 4 5 4 4 3 3 5 4  
61 5 3 5 5 3 5 2 4 3 2 1 5 4 5 5 2 5 1 3  
62 4 5 5 5 5 4 4 4 5 5 4 4 4 4 5 3 5 5 4  
63 3 3 4 4 3 5 4 4 5 4 5 5 5 4 5 3 5 5 2  
64 2 1 1 1 1 1 3 3 1 1 5 5 1 1 1 2 3 4 5  
65 5 5 5 1 5 5 5 5 5 3 5 5 5 5 5 1 5 5 1  
66 5 5 4 5 3 4 5 5 4 3 5 3 5 4 4 3 5 5 4  
67 4 2 3 5 4 3 3 5 5 4 4 4 5 5 5 5 5 5 3  
68 2 3 2 3 2 1 3 3 1 2 2 2 1 2 1 1 2 3 5  
69 5 4 4 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5 5  
70 3 2 5 5 3 4 5 5 5 3 3 5 3 5 5 5 5 5 5  
71 5 3 5 1 5 5 3 5 5 4 3 3 2 2 5 4 4 1 1  
72 2 2 2 2 2 3 4 2 2 5 1 1 1 1 2 3 4 3 5  
73 4 1 1 1 1 2 3 4 4 4 5 5 5 5 5 2 5 5 5  
74 4 2 2 2 2 4 2 2 3 3 2 2 2 2 2 3 3 3 3  
75 3 3 1 5 5 5 3 5 3 1 5 5 1 3 3 1 3 5 3  
76 1 1 1 1 2 4 2 4 4 2 4 4 2 3 1 1 2 3 5  
77 3 1 1 4 2 1 3 4 4 2 5 5 2 3 5 5 5 2 5  
78 1 1 1 3 3 2 3 4 5 4 5 5 5 5 2 4 4 3 5  
79 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 3  
80 3 2 2 3 1 3 1 2 2 4 3 1 1 4 1 4 3 1 1  
81 5 2 2 4 3 5 4 4 4 3 5 5 5 5 5 2 2 3 3  
82 3 1 3 3 1 4 2 3 1 3 4 4 4 2 4 3 4 4 2  
83 3 3 3 1 1 1 1 3 5 1 5 5 1 3 3 1 1 5 5  
84 1 1 2 2 2 3 1 4 1 1 5 5 5 1 5 5 5 5 5  
85 5 5 5 5 5 5 3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5  
86 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2 2 3 2 2 2 3 2 3

87 5 3 4 3 3 3 3 4 3 2 4 3 5 2 2 2 4 5 3  
88 5 5 5 4 5 5 5 5 5 4 5 5 4 5 4 5 5 5 5  
89 3 3 4 4 4 4 3 2 3 3 5 3 2 3 2 3 3 5 4  
90 2 1 1 1 1 2 1 5 2 2 3 2 1 2 4 1 1 1 5  
91 5 4 4 1 4 4 3 3 3 3 4 4 3 2 2 4 4 5 3  
92 3 4 2 5 4 4 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 5 4  
93 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 5 4 5 5 5  
94 5 3 3 3 5 3 3 3 2 3 5 3 3 3 3 3 5 5 3  
95 5 1 1 2 2 2 5 5 3 4 4 4 5 4 4 4 5 5 5  
96 4 2 2 4 2 4 4 4 4 1 4 4 4 4 2 2 2 3 2  
97 3 4 5 3 3 4 2 5 5 2 1 1 2 2 3 2 3 1 5  
98 3 1 2 3 3 3 4 4 3 3 4 4 2 4 2 4 4 1 4  
99 3 3 4 4 4 5 5 5 5 3 5 3 5 5 3 3 5 5 3  
100 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 5 5 5 5 5 5  
101 3 4 4 4 5 5 5 4 4 3 3 4 5 5 3 3 4 4 4  
102 3 3 3 3 2 4 3 4 4 3 4 4 4 3 3 3 4 3 5  
103 5 2 2 2 2 3 2 2 2 2 1 4 3 3 1 1 1 5 5  
104 5 3 3 3 3 3 3 3 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 3  
105 5 4 3 3 3 3 2 3 3 3 3 5 3 4 3 4 5 5 5  
106 3 3 3 3 3 2 3 5 2 2 5 4 5 4 1 4 4 5 2  
107 4 2 2 3 4 2 3 2 2 2 4 4 1 4 1 2 2 4 3  
108 5 3 3 2 4 3 3 3 2 3 5 5 4 4 3 3 4 5 4  
109 2 3 3 3 3 2 4 4 3 3 4 4 2 4 2 2 3 4 3  
110 2 2 2 2 3 2 3 2 2 3 4 3 1 2 1 3 1 4 3  
111 4 5 5 5 5 4 4 4 5 5 4 4 4 4 5 3 5 5 4  
112 3 3 4 4 3 5 4 4 5 4 5 5 5 4 5 3 5 5 2  
113 2 1 1 1 1 1 3 3 1 1 5 5 1 1 1 2 3 4 5  
114 5 5 5 1 5 5 5 5 5 3 5 5 5 5 5 1 5 5 1  
115 5 5 4 5 3 4 5 5 4 3 5 3 5 4 4 3 5 5 4  
116 4 2 3 5 4 3 3 5 5 4 4 4 5 5 5 5 5 5 3  
117 2 3 2 3 2 1 3 3 1 2 2 2 1 2 1 1 2 3 5  
118 5 4 4 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5 5  
119 3 2 5 5 3 4 5 5 5 3 3 5 3 5 5 5 5 5 5  
120 5 3 5 1 5 5 3 5 5 4 3 3 2 2 5 4 4 1 1  
121 2 2 2 2 2 3 4 2 2 5 1 1 1 1 2 3 4 3 5  
122 4 1 1 1 1 2 3 4 4 4 5 5 5 5 5 2 5 5 5  
123 4 2 2 2 2 4 2 2 3 3 2 2 2 2 2 3 3 3 3  
124 3 3 1 5 5 5 3 5 3 1 5 5 1 3 3 1 3 5 3  
125 1 1 1 1 2 4 2 4 4 2 4 4 2 3 1 1 2 3 5  
126 3 1 1 4 2 1 3 4 4 2 5 5 2 3 5 5 5 2 5  
127 1 1 1 3 3 2 3 4 5 4 5 5 5 5 2 4 4 3 5  
128 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 3  
129 3 2 2 3 1 3 1 2 2 4 3 1 1 4 1 4 3 1 1  
130 5 2 2 4 3 5 4 4 4 3 5 5 5 5 5 2 2 3 3  
131 3 1 3 3 1 4 2 3 1 3 4 4 4 2 4 3 4 4 2

132	3	3	3	1	1	1	1	3	5	1	5	5	1	3	3	1	1	5	5
133	1	1	2	2	2	3	1	4	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5
134	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
136	5	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	5	2	2	2	4	5	3
137	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
138	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	5	3	2	3	2	3	3	5	4
139	2	1	1	1	1	2	1	5	2	2	3	2	1	2	4	1	1	1	5
140	5	4	4	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	5	3
141	3	4	2	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
143	5	3	3	3	5	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3
144	5	1	1	2	2	2	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
145	4	2	2	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	2	2	3	2





42 5 5 5 5 5 5 5 5 3 3 4 4 5 5 4 4 4 4 5 4 4 4  
43 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 5 4 3 5 4 5 4 4 4 4 4  
44 5 5 5 5 5 4 5 3 4 2 5 5 5 5 4 5 5 5 5 4 4 3  
45 1 1 2 2 3 3 3 3 2 1 1 1 1 1 2 3 3 3 3 3 3 3  
46 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3  
47 5 3 2 4 2 5 5 4 5 5 5 5 4 4 5 3 5 5 5 5 5 5  
48 3 1 1 1 1 3 4 3 2 1 3 3 2 2 4 2 5 5 4 3 3 3  
49 3 3 3 2 3 3 5 3 5 5 2 3 3 4 4 3 4 4 4 3 4 3  
50 4 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 4 4 5 5 4 4 5 5 4 4  
51 1 1 5 5 3 5 3 5 5 3 5 3 3 5 3 5 3 2 3 3 3 3  
52 1 2 3 2 1 1 3 3 3 5 5 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 3  
53 3 5 3 3 3 4 3 4 3 3 5 3 3 3 4 3 3 4 4 3 3 4  
54 2 1 2 3 3 2 1 3 1 1 3 1 3 3 1 2 1 2 4 1 2 1  
55 5 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5  
56 5 5 5 5 4 5 5 5 3 4 4 4 4 4 4 5 3 4 4 4 4 3  
57 3 3 3 3 4 4 4 4 3 4 3 4 2 1 2 4 3 2 3 3 3 1  
58 3 3 3 3 3 4 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 1 3 3 3 3 3  
59 1 3 1 1 5 5 3 3 1 1 5 5 3 3 2 2 5 3 3 3 3 1  
60 3 2 3 2 4 4 4 3 3 4 4 4 4 3 3 4 5 5 5 5 5 5  
61 5 5 5 4 4 4 3 3 1 2 2 3 4 2 5 5 5 1 5 1 5 3  
62 5 5 4 4 4 4 4 5 5 2 4 4 5 5 2 4 4 5 5 4 4 5  
63 3 4 4 5 5 4 4 5 2 4 4 3 2 3 4 3 4 3 4 4 4 4  
64 1 1 5 5 2 2 2 2 1 5 5 4 1 5 5 5 5 5 5 5 5 1  
65 3 3 3 3 3 4 5 5 3 3 5 5 5 3 3 5 5 3 5 3 1 1  
66 4 4 5 5 5 5 5 4 3 4 5 5 5 3 4 5 5 3 5 4 4 5  
67 5 3 5 5 5 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 3 5 5 1 1 1  
68 2 2 2 2 2 3 2 2 2 1 3 3 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1  
69 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4  
70 5 5 3 3 5 1 1 1 4 3 3 5 1 1 1 5 5 5 4 4 5 4  
71 3 3 2 2 2 2 4 4 4 3 5 5 5 5 1 5 5 5 5 5 5 1  
72 2 2 2 2 3 3 1 3 1 2 2 2 2 2 2 2 3 4 4 3 4 3  
73 5 5 5 5 5 2 2 2 2 1 4 4 4 4 4 3 3 3 5 5 5 5  
74 3 2 2 2 2 2 2 2 3 2 3 3 2 2 2 2 1 2 2 2 2 2  
75 3 4 4 4 4 3 4 3 4 5 4 3 3 4 4 3 3 4 2 3 1 1  
76 4 4 4 4 4 4 4 4 4 1 1 3 3 3 4 3 5 5 5 5 5 3  
77 5 2 5 5 5 5 5 5 5 1 5 5 3 3 4 4 4 2 3 5 5 5  
78 3 3 3 3 3 4 4 4 4 1 4 4 4 4 4 4 2 2 3 4 4 4  
79 3 4 4 4 4 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3  
80 3 2 2 3 2 2 3 2 2 2 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 2 2  
81 5 4 4 4 4 4 4 4 4 2 2 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4  
82 3 3 3 3 4 4 4 2 3 4 4 4 3 3 4 2 3 3 3 2 2 2  
83 2 3 3 2 2 3 2 3 2 2 2 3 2 2 3 2 2 3 3 3 2 2  
84 2 2 2 2 2 3 3 3 2 2 2 2 2 1 1 1 3 3 3 3 3 3  
85 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 5 5 5 5 5 5  
86 3 3 3 2 3 2 2 2 2 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 2 3

87 3 4 4 4 4 3 4 4 4 5 5 5 4 3 4 4 5 1 4 4 3 4  
88 5 5 5 5 4 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 3 5 5 5 5  
89 4 4 3 4 4 5 5 3 3 2 3 4 3 2 4 4 4 4 4 5 4 4  
90 2 1 1 1 1 1 2 1 1 5 5 5 4 1 1 1 4 1 2 1 1 1  
91 4 4 3 3 3 4 4 4 4 3 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4  
92 3 2 3 3 3 3 5 4 3 3 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3  
93 5 3 4 4 4 5 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 5 5 4  
94 1 2 2 3 3 3 3 3 3 5 5 5 5 3 5 3 5 1 1 3 3 3  
95 1 1 3 3 3 5 5 3 5 1 3 4 3 5 5 3 5 5 5 5 5 5  
96 3 4 4 4 4 5 5 3 2 3 4 2 2 2 3 3 2 4 4 3 4 2  
97 3 2 3 3 3 2 3 2 3 1 1 2 2 2 3 2 2 2 2 3 2 2  
98 3 5 5 5 3 3 3 5 5 2 3 3 3 4 3 3 2 3 4 3 3 3  
99 5 5 5 5 5 5 4 5 3 3 5 5 5 4 3 3 3 4 5 5 3 5  
10  
0 1 3 3 5 5 5 5 3 3 5 5 5 5 5 3 5 1 3 5 5 5  
10  
1 1 1 5 5 5 5 5 4 5 5 5 3 3 4 5 3 3 3 5 5 5  
10  
2 3 2 3 3 3 3 4 3 3 2 2 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4  
10  
3 5 1 5 5 1 5 3 5 3 5 3 5 1 1 5 1 5 3 1 5 1  
10  
4 3 3 3 3 4 4 5 4 3 5 5 5 4 4 5 5 1 3 5 5 4  
10  
5 3 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 3 3 3 4 3 3 2 3 3 3  
10  
6 3 3 3 3 4 5 4 3 5 5 4 2 2 5 5 1 2 4 4 4 3  
10  
7 2 3 2 2 3 4 4 2 3 2 2 3 2 1 2 2 1 2 3 3 3  
10  
8 3 3 3 2 4 4 5 3 4 2 3 3 2 2 2 4 2 3 4 4 5  
10  
9 4 4 4 5 5 3 5 5 4 3 3 4 2 2 3 4 2 2 4 4 4  
11  
0 3 3 2 2 4 4 3 3 2 2 3 4 2 2 3 4 1 1 4 4 4  
11  
1 5 5 4 4 4 4 4 5 5 2 4 4 5 5 2 4 4 5 5 4 4  
11  
2 3 4 4 5 5 4 4 5 2 4 4 3 2 3 4 3 4 3 4 4 4  
11  
3 1 1 5 5 2 2 2 2 1 5 5 4 1 5 5 5 5 5 5 5 1  
11  
4 3 3 3 3 3 4 5 5 3 3 5 5 5 3 3 5 5 3 5 3 1  
11  
5 4 4 5 5 5 5 5 4 3 4 5 5 5 3 4 5 5 3 5 4 4  
11  
6 5 3 5 5 5 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 3 5 5 1 1  
11  
7 2 2 2 2 2 3 2 2 2 1 3 3 1 1 1 1 1 1 1 1 1  
11  
8 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4  
11  
9 5 5 3 3 5 1 1 1 4 3 3 5 1 1 1 5 5 5 4 4 5 4

12  
0 3 3 2 2 2 2 4 4 4 3 5 5 5 5 1 5 5 5 5 5 5 1  
12  
1 2 2 2 2 3 3 1 3 1 2 2 2 2 2 2 2 3 4 4 3 4 3  
12  
2 5 5 5 5 5 2 2 2 2 1 4 4 4 4 4 3 3 3 5 5 5 5  
12  
3 3 2 2 2 2 2 2 2 2 3 2 3 3 2 2 2 2 1 2 2 2 2  
12  
4 3 4 4 4 4 3 4 3 4 5 4 3 3 4 4 3 3 4 2 3 1 1  
12  
5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 1 1 3 3 3 4 3 5 5 5 5 5 3  
12  
6 5 2 5 5 5 5 5 5 5 1 5 5 3 3 4 4 4 2 3 5 5 5  
12  
7 3 3 3 3 3 4 4 4 4 1 4 4 4 4 4 4 2 2 3 4 4 4  
12  
8 3 4 4 4 4 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3  
12  
9 3 2 2 3 2 2 3 2 2 2 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 2 2  
13  
0 5 4 4 4 4 4 4 4 4 2 2 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4  
13  
1 3 3 3 3 4 4 4 2 3 4 4 4 3 3 4 2 3 3 3 2 2 2  
13  
2 2 3 3 2 2 3 2 3 2 2 2 3 2 2 3 2 2 3 3 3 2 2  
13  
3 2 2 2 2 2 3 3 3 2 2 2 2 2 1 1 1 3 3 3 3 3  
13  
4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 5 5 5 5 5  
13  
5 3 3 3 2 3 2 2 2 2 2 2 2 3 2 2 2 2 2 3 2 3  
13  
6 3 4 4 4 4 3 4 4 4 5 5 5 4 3 4 4 5 1 4 4 3 4  
13  
7 5 5 5 5 4 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 3 5 5 5  
13  
8 4 4 3 4 4 5 5 3 3 2 3 4 3 2 4 4 4 4 4 5 4 4  
13  
9 2 1 1 1 1 1 2 1 1 5 5 5 4 1 1 1 4 1 2 1 1  
14  
0 4 4 3 3 3 4 4 4 4 3 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4  
14  
1 3 2 3 3 3 3 5 4 3 3 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3  
14  
2 5 3 4 4 4 5 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 5 4  
14  
3 1 2 2 3 3 3 3 3 3 5 5 5 5 3 5 3 5 1 1 3 3  
14  
4 1 1 3 3 3 5 5 3 5 1 3 4 3 5 5 3 5 5 5 5 5  
14  
5 3 4 4 4 4 5 5 3 2 3 4 2 2 2 3 3 2 4 4 3 4

## Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la organización: Hospital II-E Banda de Shilcayo	RUC: 20154547259
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Director del Hospital - Obsta. Edwin García Navarro	DNI: 01130902

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>17</sup>, autorizo  no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación <b>Gestión administrativa y calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023</b>	
Nombre del Programa Académico: <b>Maestría: Gestión Pública</b>	
Autor: Nombres y Apellidos: <b>Katherin Lizveth Chichipe Llatance</b>	DNI: <b>72360265</b>

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.


Lugar y Fecha: **BANDA DE SHILCAYO, 11 DE MAYO DEL 2023**

Firma:   


(Titular o Representante legal de la institución)

<sup>17</sup> Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario reservar bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el agente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Autorización de la entidad para aplicar muestra piloto

 **OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO**

Año de la Unidad, Paz y el Desarrollo "

**OFICIO N° 298-2023 C.S.P-MRP** PACAYZAPA 23 MAYO 2023

**SEÑORITA : KATHERIN LIZVETH CHICHIPE LLATANCE**  
**ESTUDIANTE DE LA MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA DE LA UCV,T**

**DE : LIC.ENF. LICY TELLO GARCIA**  
**JEFE DE LA MICRO RED PACAYZAPA**

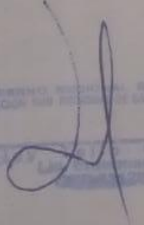

**ASUNTO : SOLICITUD ACEPTADA**

---

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que, en respuesta a la carta N° 002-DIRESA-OGES/MICRO RED PACAYZAPA-2023 enviada a nuestra institución donde, desarrollara un estudio en el cual se incluye la aplicación de dos cuestionarios a la muestra piloto para medir la confiabilidad de instrumentos de investigación: El primero, denominado: "Cuestionario para evaluar gestión administrativa" y el segundo: "Cuestionario para evaluar calidad de atención", se acepta la autorización para aplicar instrumentos de investigación cuando usted, lo crea conveniente.

Es propicia la oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima personal.

Atentamente

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN**  
**OGEEES BAJO MAYO - RED DE SALUD SAN MARTÍN**  
**“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”**

La Banda de Shilcayo, 06 de Junio del 2023

**CARTA N° 020 - 2022-MICRORED-BANDADESHILCAYO**

**DE** : : OBST. EDWIN GARCIA NAVARRO.  
Jefe de la Microred y Director del H.II-E B.SH.

**A** : : KATHERIN LIZVETH CHICHIPE LLATANCE.

**ASUNTO** : : CARTA DE AUTORIZACION

Presente.

Es grato dirigirme a Usted. Para saludarle, muy cordialmente y al mismo tiempo, **AUTORIZAR EL PREMISO PARA REALIZAR ENCUESTAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL HOSPITAL II-E BANDA DE SHILCAYO.** Asimismo, hacer de conocimiento que se autoriza el ingreso a dos encuestadores.

Sin otro particular, me suscribo de Usted. No sin antes de expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN  
OGEEES BAJO MAYO  
*[Handwritten Signature]*  
OBST. EDWIN GARCIA NAVARRO  
COP: 16502  
JEFE DE MICRO RED DE SALUD  
DIRECTOR DE HOSPITAL II-E BANDA DE SHILCAYO

C.c.  
Archivo  
EGN/tef